



ualité hel 

Cellule démarche qualité de la haute école de la ville de Liège

Qualité : mode d'emploi à la HEL

Présentation par la Cellule Démarche Qualité (CDQ)

A l'attention du Conseil des Etudiants

2023-2024

Image de la « Qualité »



Face visible: anxiété, peur du changement, perte de temps, ...



Face invisible: perte de clients, moyens mal alloués, doublons, jobs non remplis, besoins non satisfaits, inertie...

La qualité, c'est quoi ?



- *La qualité, c'est faire ce qui a été convenu !*
- La qualité, c'est la réponse aux exigences, ni plus, ni moins ! Lorsque nous nous sommes mis d'accord avec un client sur des exigences, il s'agit simplement de lui fournir ce que nous lui avons promis; c'est-à-dire un *produit ou un service conforme à ses exigences*
- La qualité est **gratuite** : dans les entreprises de production, le coût de la non-qualité représente + de **20%** du chiffre d'affaires; dans les services plus de **30%**. *Quel gaspillage, quel potentiel perdu !*
- **Avantages** de la démarche qualité pour *l'entreprise* :
 - réduction des coûts de « non qualité »,
 - diminution des charges,
 - amélioration de l'efficacité,
 - amélioration de l'efficience
- **Avantages** de la démarche qualité pour *le personnel* :
 - travail valorisé (valeur ajoutée),
 - capacités individuelles mises en évidence,
 - performance renforcée et reconnue,
 - meilleur climat de travail



Fidéliser le client doit être une action prioritaire pour tout dirigeant. De nombreuses études ont démontré la corrélation existante entre la *satisfaction client* et la *rentabilité de l'organisation*. La *gestion de la satisfaction client* est une démarche qui touche à la *STRATEGIE* de l'entreprise

70% de clients mécontents iront ailleurs mais 5% seulement vous diront qu'ils ne sont pas satisfaits

Les clients mécontents partagent leurs expériences avec en moyenne 10 autres clients

Il coûte 5 fois plus cher de trouver un nouveau client que de le conserver

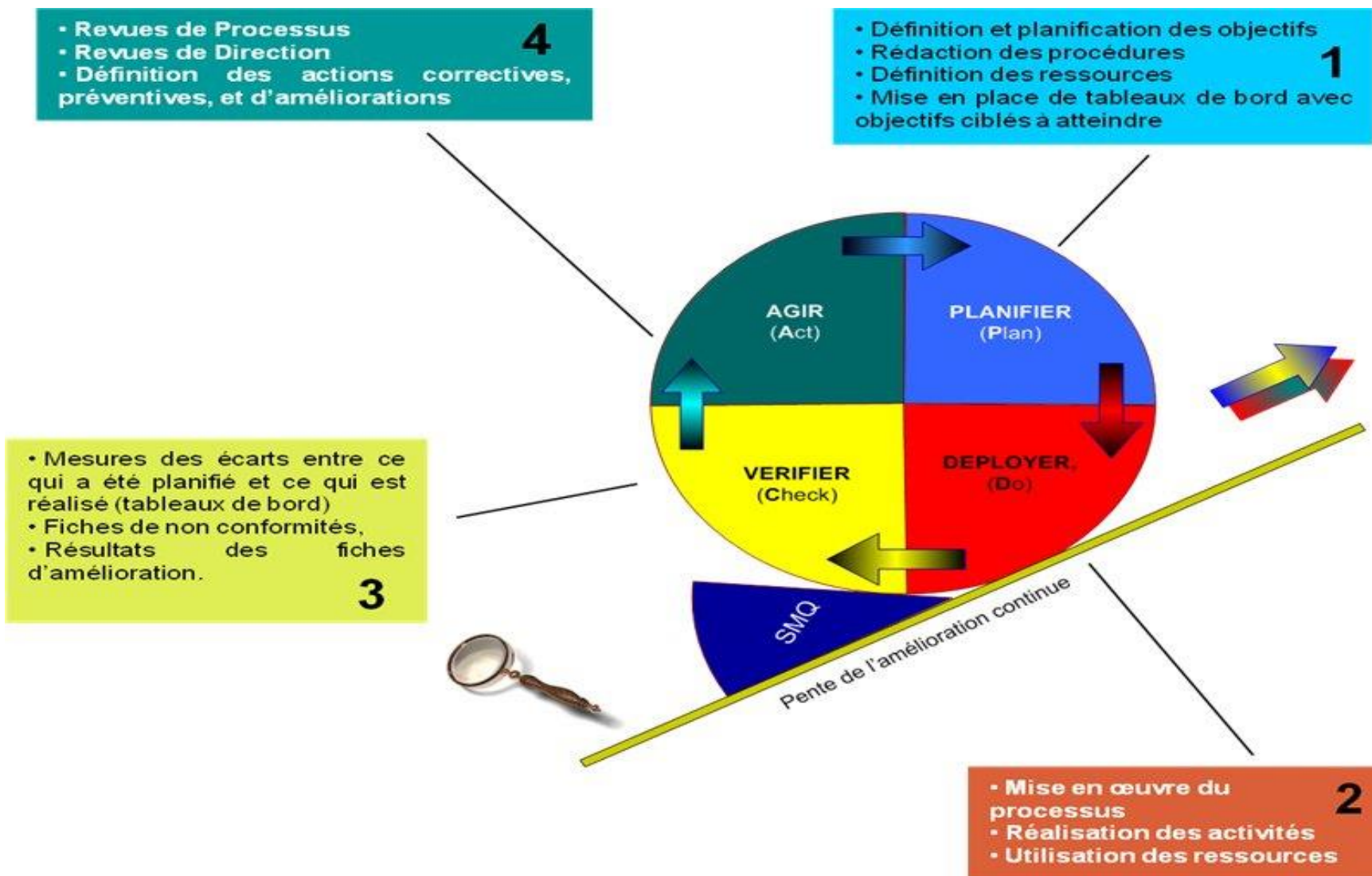
Ne pas oublier qu'un client non écouté se démobilise,

qu'un *client écouté se fidélise*

et qu'un *client fidèle est source de profit*



Comment ? Roue de Deming (PDCA)



Et pour notre **hel**.be ?

Pourquoi une démarche qualité en Fédération Wallonie Bruxelles ?



- 1. La **qualité** est évaluée dans tous les secteurs tant **publiques que privés**
- Pour le **privé**, la qualité peut être envisagée comme la capacité d'un **produit** à satisfaire les **clients**
- Pour le **public** et plus particulièrement **l'enseignement supérieur**, elle revêt un enjeu important; c'est en effet l'occasion de s'interroger sur les **valeurs** et les **besoins** tant des **étudiants** que des **enseignants**
- 2. La **Démarche qualité** dans l'enseignement supérieur est un des 3 grands principes de la déclaration de **Bologne** de juin 1999 (vers un espace européen de l'Enseignement Supérieur avec **des systèmes transparents d'évaluation de la qualité** de l'ES).
- Pour la Fédération Wallonie Bruxelles : décret du 22/02/2008 (AEQES)
- La **Démarche Qualité** est l'organisation de la **qualité** en général. Elle a pour **objectif** d'améliorer la qualité et la gestion de la qualité, de proposer de meilleurs produits, services ou prestations aux clients, d'améliorer les conditions de travail et de faire évoluer les salariés.

Historique et développement de la qualité à la HEL

Dès 2009 : constitution d'une Cellule Démarche Qualité (CDQ)

En 2022-2023 : 1 coordinatrice qualité institutionnelle (5/10)

Dès 2009, désignation de coordonnateurs qualité cursus
puis de 4 coordinateurs qualité départements (2018)

Création d'une Commission Qualité (*CoQua*) composée de la CDQ + des
coordonnateurs qualité département + des directeurs + d'un représentant du
Conseil des Etudiants (*CE*) (*Projet pédagogique*)

Présentation des rapports des experts et des plans d'action au Conseil Pédagogique
(*CP*) et à l'Organe de Gestion (*OG*)

Création d'un *espace qualité* (écriture et/ou lecture) sur la plateforme HEL reprenant tous
les documents qualité

- Pour les coordonnateurs qualité des départements (ppt séances info, guide
coordonnateur HEL, documents type, tableaux de bord, logigrammes, indicateurs, ...)
- Pour tous les acteurs de la HEL (journal, calendrier, planning, ...)
- Pour les membres des CAE (modèles de ROI, ppt séance info qualité, questionnaire type, ...)



Rédaction d'un *guide du coordonnateur qualité HEL*

Rédaction de la *Charte Qualité* (extranet HEL)

Création et insertion des *questionnaires* qualité dans l'intranet

Création et diffusion d'un journal qualité dénommé "*Quality News*"

Organisation de manifestations sportives (*jogging* Zatopek, tournoi de *tennis*)

Présentation de la qualité lors de chaque rentrée académique aux étudiants

Présentation de la qualité au Conseil des Etudiants (*CE*)

Recensement de toutes les actions réalisées chaque année par la CDQ dans le *Rapport Annuel Qualité (RAQ)*

Rédaction d'un *Manuel de procédure qualité HEL (MPQ)*

Création d'une *plateforme qualité en ligne (Toolbox)*

Formation à la gestion de la qualité, à la norme ISO 9001, aux tableaux de bord et au Lean Management (le LM concilie adhésion du personnel et productivité)

Mise en oeuvre par les coordonnateurs qualité départements des *plans d'actions cursus* et par la CDQ du *plan d'action institutionnel*

Accueil des Services Transversaux 11 novembre - 17 novembre

- Accueil Service Qualité**
- Espace réservé aux Coordonnateurs de cursus
 - Espace réservé au staff du Service Qualité
 - Corbeille



Vous êtes dans l'espace public du **Service Qualité**

Annonces	Calendrier	La démarche qualité à la HEL	Quality News	Liens web utiles	Ressources pour coordonnateurs	Ressources CAF
----------	------------	------------------------------	--------------	------------------	--------------------------------	----------------

Annonces du Service Qualité

Date de l'annonce Titre Créé par

Il n'y a aucun élément à représenter dans cet affichage de la liste « Annonces du Service Qualité ».
Pour ajouter un élément, cliquez sur « Nouveau ».

[Ajouter une nouvelle annonce](#)

Calendrier des audits et événements Qualité

novembre 2019

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
	12:15 - 13:15 Séance info	08:30 - 18:00 Journée Qua				
11	12	13	14	15	16	17
	13:00 Forma 16:00 Comm 18:00 Séanc					
18	19	20	21	22	23	24
			09:00 - 18:30 Visite des ex	09:00 - 18:30 Visite des ex		
25	26	27	28	29	30	1
	12:15 - 13:15 Séance info					



PARCOURIR PAGE

Accueil des Services Transversaux

Accueil Service Qualité

Espace réservé aux Coordonnateurs de cursus

Espace réservé au staff du Service Qualité

Corbeille



Vous êtes dans l'espace public du **Service Qualité**

Annonces	Calendrier	La démarche qualité à la HEL	Quality News	Liens web utiles	Ressources pour coordonnateurs	Ressources CAF
--------------------------	----------------------------	--	------------------------------	----------------------------------	--	--------------------------------

Les documents qui apportent les réponses aux questions les plus fréquemment posées concernant la démarche Qualité

Démarche Qualité

[+](#) Nouveau [↑](#) Télécharger [↻](#) Synchroniser [🔄](#) Partager [Autres](#) ▼

✓	Nom	Modifié	Modifié par
	Bonnes pratiques de l'ARES 2019	... 7 octobre	<input type="checkbox"/> Vincent NAMOTTE
	Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques	... 23 janvier	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Calendrier des audits au sein de la HEL	... 25 septembre 2015	<input type="checkbox"/> admin PF
	Charte qualité	... 12 juin 2018	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Colloque	... 24 février 2017	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Commission Qualité	... 1 novembre 2016	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Conseil des étudiants	... 30 janvier 2017	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Dossier d'avancement	... 23 septembre	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
✓	ESG	... 18 octobre 2018	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Espace qualité	... 16 mars 2017	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Formations qualité	... 24 février 2017	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Guide du coordonnateur qualité HEL	... 14 janvier 2016	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Jogging HEL 2019 photos	... 5 mai	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL
	Logo et image qualité	... 1 mai	<input type="checkbox"/> Laurence NOEL

⦿ SCIENCES DE L'EDUCATION

HEL

⦿ SCIENCES ET TECHNIQUES

SCIENCES LOGOPEDIQUES

⦿ SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

❖ SCIENCES ET TECHNIQUES

Informatique et systèmes

A la suite de la visite des experts en 22-23, publication d'un plan d'action actualisé avant **le 11/01/24**

Automobile et électronique

Rédaction d'un Dossier d'Avancement avant le **6/05/24**

Visite des experts prévue en 2024-2025

Chimie

Mise en œuvre du plan d'action actualisé et rédaction du portfolio

Visite des experts prévue en 2025-2026

Energies alternatives et renouvelables

Visite des experts prévue en 2024-2025



Coordonnatrice qualité pour le département : **Emilie HALUSIAK**



Primaire

Mise en œuvre du plan d'action actualisé et constitution du portfolio

Précolaire

Mise en œuvre du plan d'action actualisé et constitution du portfolio

AESI

Visite des experts prévue en 2027-2028



Coordonnatrice qualité pour le département: **Anne SZYLKRET**



Gestion hôtelière

Rédaction d'un Dossier d'Avancement avant le 6/05/24

Visite des experts prévue en 2024-2025

Assistant de direction

Mise en œuvre du plan d'action actualisé et constitution du portfolio

Visite des experts prévue en 2026-2027

Relations publiques

Mise en œuvre du plan d'action actualisé et constitution du portfolio

Sciences administratives et gestion publique

Mise en œuvre du plan actualisé et constitution du portfolio

Visite des experts prévue en 2025-2026

Comptabilité

A la suite de la visite des experts en 22-23, publication d'un plan d'action actualisé avant le 09/01/24



Coordonnatrice qualité pour le département: Laurence Noël



SCIENCES LOGOPEDIQUES

Logopédie

Mise en œuvre du plan d'action et constitution du portfolio

Visite des experts prévue en 2027-2028

Orthoptie

Visite des experts prévue en 2025-2026



Coordonnateur qualité pour le département: **Eric THEUNSENS**



Quels sont les chantiers en cours d'élaboration durant cette année académique ?

- Préparation à l'évaluation institutionnelle programmée par l'AEQES en 2026-2027
- A l'issue du processus CAF (*plan stratégique HEL mis en œuvre par les équipes projets*)
(mission « pourquoi suis-je actif sur le marché ? », vision « ou veut-on être dans 3 ans ? » et valeurs « quelles sont mes politiques ? »)
possibilité d'obtenir le label européen « utilisateur efficace du CAF » (1^{ère} haute école en région liégeoise à l'obtenir)

Parcourons ensemble le plan ambition HEL 2024 repris dans l'intranet qualité

Intéressés de participer à la démarche qualité ?

Qui sera l'étudiant référent qualité pour la HEL ?





La qualité d'aujourd'hui pour nos enseignants et étudiants de demain

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Laurence Noël - laurence.noel@hel.be

Coordinatrice qualité institutionnelle