

# Journée d'études AEQES

## « La conduite du changement »

### Un pilotage stratégique et une politique qualité pour accompagner le changement à Hénallux

Vincent Pairon  
Véronique Gérard

Journée AEQES 10-11-17

# Contexte d'Hénallux

- 6700 étudiants
- 830 membres du personnel
- 11 implantations résultant d'une fusion de 2 HE en 2011
- 3 provinces
- 2 pôles
- Fusion avec volonté d'une réelle intégration : une seule identité
- Principes de centralisation et de subsidiarité

# Un système d'assurance qualité intégré

Qui stimule et accompagne  
le changement



Une philosophie qualité  
d'amélioration continue



Une gouvernance  
stratégique



Un service qualité  
centralisé et décentralisé



Un réseau qualité



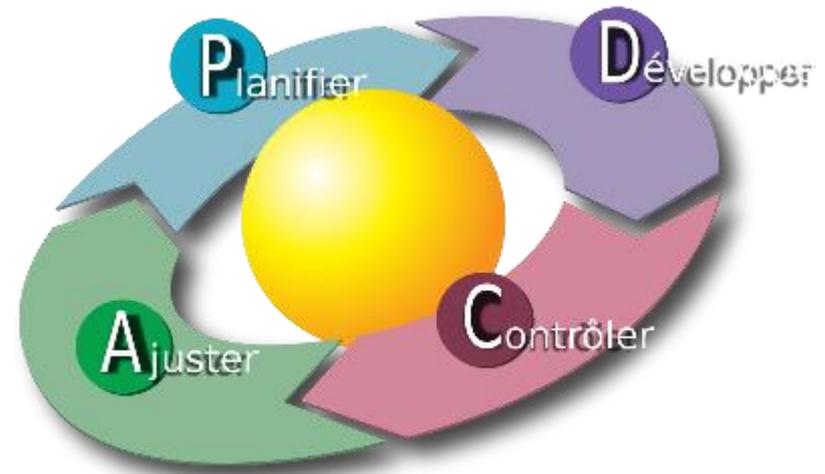
Un pilotage de la  
qualité

# Notre philosophie : l'amélioration continue

Être capable de se remettre en question, réfléchir sur nos modes de fonctionnement pour s'améliorer continuellement...

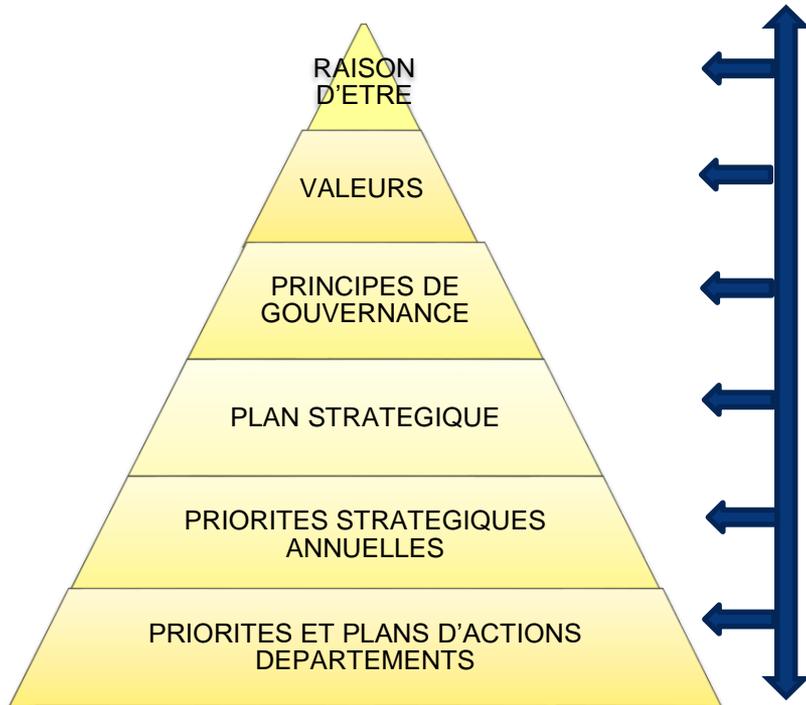
***Varié les approches pour enrichir son regard :***

- Approche par processus
- Approche programme et institutionnelle
- Analyse de nos actions et résultats sur base du modèle EFQM



***Tous dans le même bateau...***  
Un système qualité par et pour chacun des acteurs !

# Une gouvernance stratégique



## *Alignement stratégique*

- Définition de notre raison d'être et de nos valeurs ;
- Plan stratégique à 5 ans et fixation de priorités annuelles;
- Définition de principes de gouvernance ;
- Plan d'action par département ;
- Evaluation(HE + Départements) ;
- Rétroaction

# Un mode de fonctionnement participatif

Fonctionnement par **groupes de travail** représentatifs sur les priorités déterminées, associant les acteurs à l'élaboration du projet.

Exemples:

GT définition de notre raison d'être et de nos valeurs

GT interculturalité et port de signes religieux distinctifs

GT recours contre refus d'inscription

GT financements alternatifs

GT définition de fonctions

GT conception du dossier d'évaluation des enseignants

# Un service qualité centralisé et décentralisé

## ***Un travail en équipe***

pour :

- Insuffler une culture qualité,
- Partager les pratiques éprouvées,
- Mutualiser les outils,
- Avancer ensemble, de concert



## ***Augmenter notre professionnalisme***

notamment par :

- le suivi de formations ciblées,
- la participation à des conférences, des projets internationaux, des forums...
- la constitution d'une bibliothèque qualité

## ***Communiquer sur la qualité et mettre en valeur nos pratiques :***

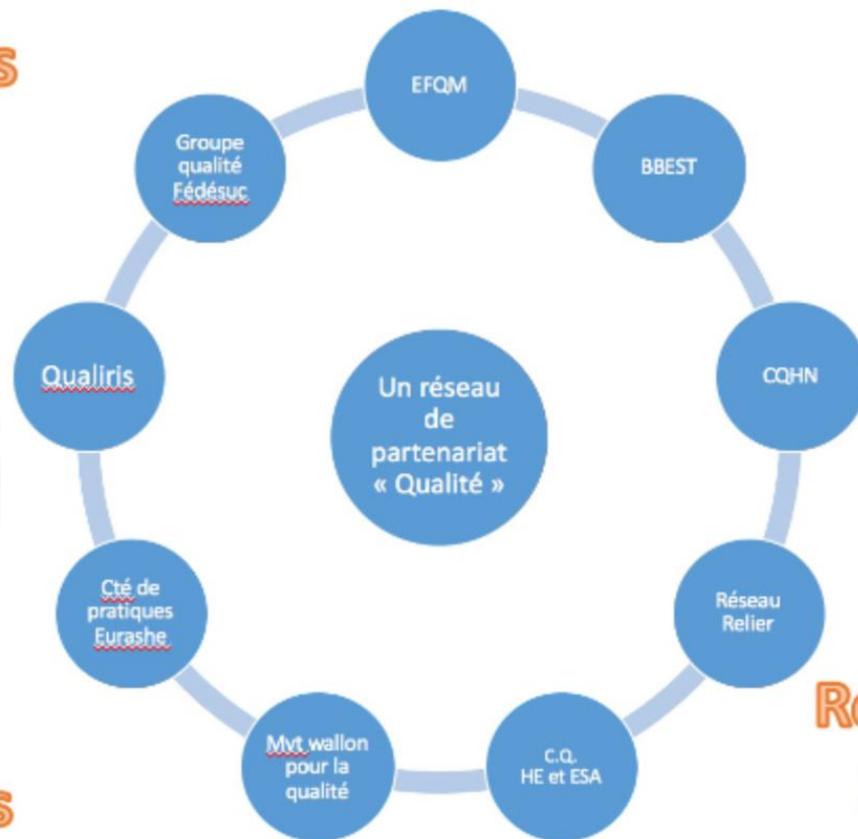
- Forums Qualité
- Rencontre des équipes dans les différents départements, des conseils et services
- Participation à des groupes de partage de pratiques...

# Un réseau qualité qui nourri l'institution

Formations



Partages  
de pratiques



Conseils

Conception  
d'outils

Rencontres de  
qualiticiens

# Un pilotage de la qualité



## ***Organiser le reporting des actions d'amélioration***

via:

- La plateforme Janus
- Un rapport d'activités stratégique

## ***Gérer et transmettre une organisation en bonne santé :***

- Améliorer et surveiller son tableau de bord

# Tableau bord des projets développés dans les départements et les services centraux

## JANUS

Logiciel permettant de visualiser les actions développées au sein des départements

En lien direct avec les axes du plan stratégique

Encodage via les directions et/ou responsables de services

Lecture par l'ensembles des mdp avec personne de contact pour chaque action

Possible d'extraire les actions soit par :  
section/département/implantation/domaine/catégorie/HE



1. [Accueil Janus](#)
2. Affichage des résultats

Déconnexion

#### Affichage des résultats

Type de sortie: 3.6. Actions Haute Ecole HENALLUX

Ere sélectionnée: Plan :

Légende

Effectuer une autre sélection

Prévu

En cours

Terminé

	- Haute Ecole
<b>AXE 1: LE DISPOSITIF D'ASSURANCE QUALITÉ</b>	
1.1: Le dispositif d'assurance qualité	
<b>AXE 2: L'INTERNATIONALISATION</b>	
2.1: La politique d'internationalisation	
2.2: Les mobilités des enseignants et des étudiants	
2.3: Les projets internationaux	
	Entité spéciale - Haute Ecole
<b>AXE 3: LES MISSIONS DE LA HAUTE ECOLE</b>	
3.1: La formation initiale - L'enrichissement de l'offre de formation par la recherche de nouvelles programmations	
3.2: La formation initiale - L'élaboration et l'approbation des programmes	Révision des profils d'enseignement
3.3: La formation initiale - L'enrichissement de l'offre de formation par l'innovation pédagogique	Etudiant-entrepreneur
3.4: La formation initiale - L'apprentissage, l'enseignement, l'accompagnement et l'évaluation centrés sur l'étudiant	
3.5: La formation continue, la recherche et les services à la collectivité - Le centre FORs	
3.6: La formation continue, la recherche et les services à la collectivité - La formation continue	
3.7: La formation continue, la recherche et les services à la collectivité - Les Projets de recherche et les Services à la collectivité	
<b>AXE 4: LES RELATIONS PARTENARIALES</b>	
4.1: Les relations partenariales	
<b>AXE 5: LE CADRE DE VIE, LES INFRASTRUCTURES ET VIE ÉTUDIANTE</b>	
5.1: Le cadre de vie, les infrastructures et vie étudiante	
	Entité spéciale - Haute Ecole
<b>AXE 6: LA GOUVERNANCE</b>	
6.1: La stratégie institutionnelle et les structures de l'organisation	Evaluation de la gouvernance Vision Hénallux
6.2: L'administration et les affaires académiques	
6.3: Les finances	
6.4: La communication interne et la participation du personnel et des	

1. [Janus](#)
2. Ajout d'une nouvelle action - Etape 2

Déconnexion

#### Détails d'une action

[Retour au tableau précédent](#)

#### 1. Données générales

Ere sélectionnée: **Plan Stratégique 2016-2021 (01/01/2016 => 31/12/2021)**

Positionnement dans le plan stratégique: **La gouvernance > La stratégie institutionnelle et les structures de l'organisation**

Type d'action: **Action de niveau "Haute Ecole"**

Entités concernées:

- Haute Ecole (HENALLUX)

Action créée le **11/09/2017 à 21:17:12** et mise à jour le **08/11/2017 à 16:56:09**

Statut de l'action: **Action prévue ( )**

Auteur de l'action: **PIERRET Marylène**

Gestionnaire de l'action: **NAVARRE Sylvie**

Personne de contact: **PIERRET Marylène**

#### 2. Détail de l'action

Titre de l'action :

Evaluation de la gouvernance

Objectifs de l'action :

Evaluer la nouvelle gouvernance auprès des membres du personnel et des directions

Description de l'action :

Enquête

Groupe de travail de directions

Résultats visés / Indicateurs de résultats :

# Exemple d'approche par processus

## Logiciel de gestion des candidatures aux emplois Vacants (EVA)

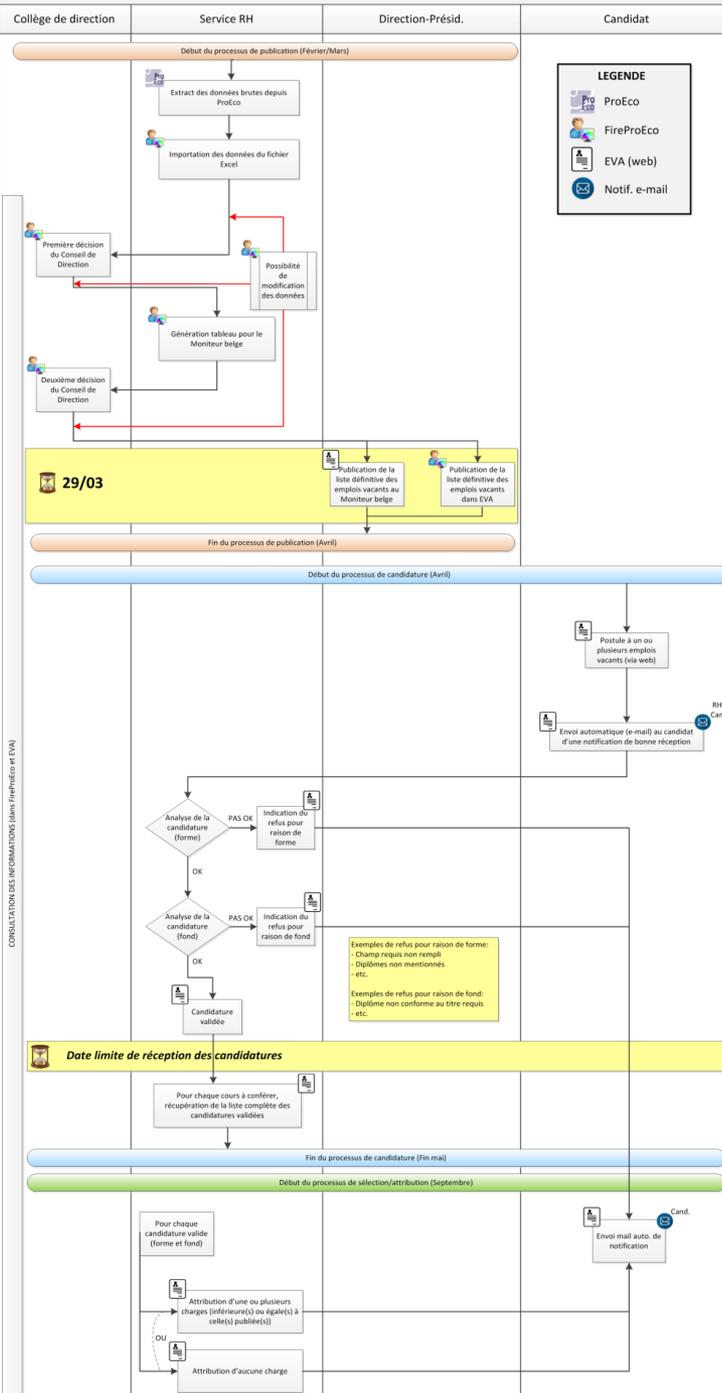
Développement d'une application en ligne de type « work flow » qui permet de :

Fluidifier la procédure (Chaque acteur sait quand il doit intervenir)

Réduire les risques d'erreurs (pour le principal intéressé)

Alléger les tâches du service RH

Faciliter les prises de décisions du Collège de direction

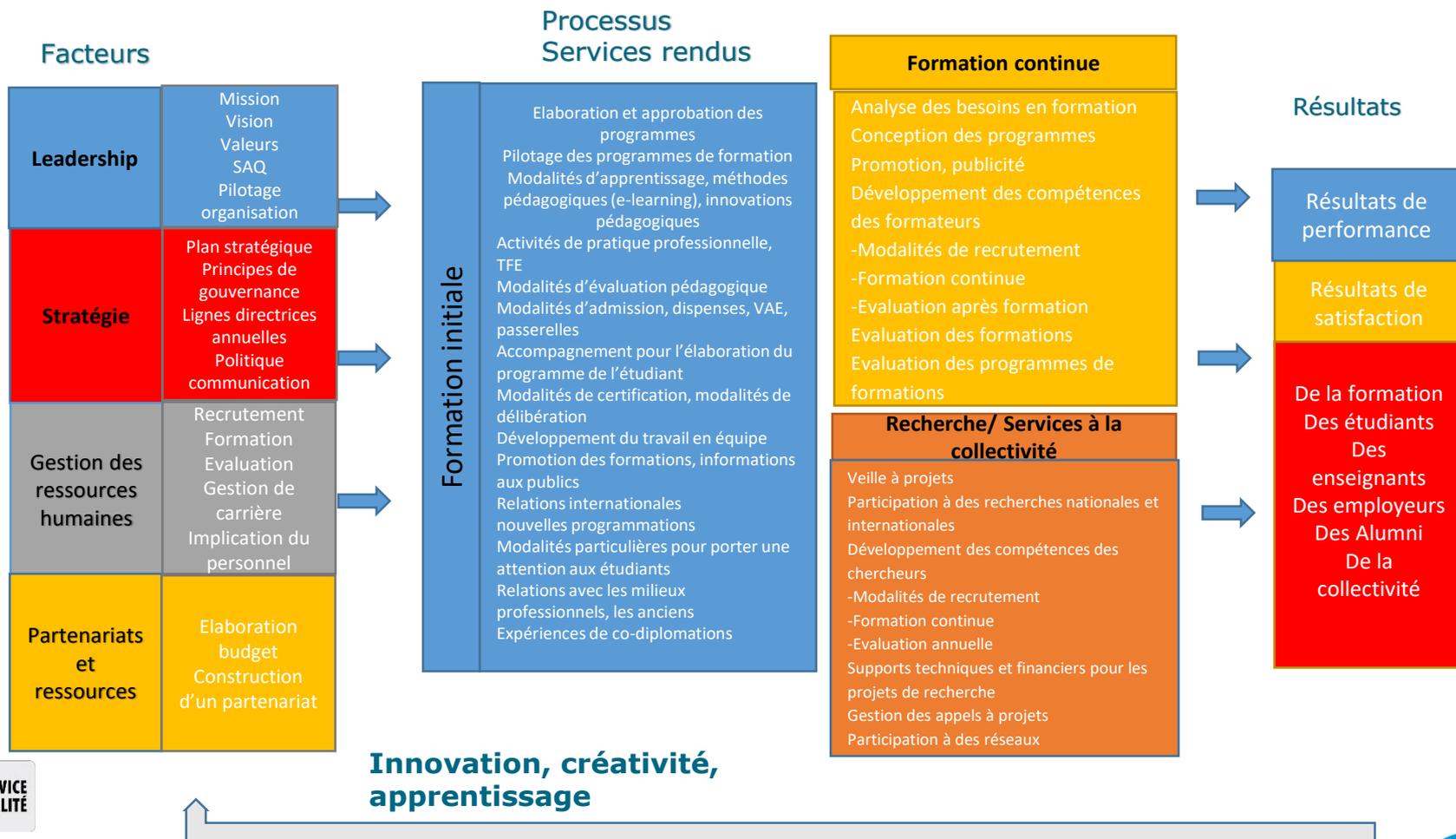


CONSULTATION DES INFORMATIONS (dans FireProEco et EVA)

**LEGENDE**

- ProEco
- FireProEco
- EVA (web)
- Notif. e-mail

# Les axes du plan stratégique déclinés en processus



# En conclusion



Knoster Change Model

Merci de votre attention!

Des questions?

