



avec la collaboration de la

**CELLULE
QUALITÉ**

PLAN D'ACTION ACTUALISÉ

**Cursus en Management du Tourisme
et Gestion Hôtelière**

Janvier 2020

HELHa
Haute École Louvain en Hainaut
Développe tes talents

Plan des actions du département/section Économique La Louvière

Plan stratégique

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	Tous	Apporter des modifications légères et correctrices aux nouvelles grilles de formation en fonction des évaluations a posteriori	Modification de grilles de formation		30/06/2019	Direction via Axe Cohérence pédagogique	////	Initiative interne	Oui 0%
1.1.2. Politique de communication vers les étudiants et transparence des informations	Tous	Optimiser l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux dans la communication externe	Inventaire annuel des campagnes/actions de communication sur Internet et réseaux sociaux	Existence d'un plan de communication Accueil d'un stagiaire en communication Réalisation d'un cas pratique dans les cours de de communication digitale	30/01/2022	Cellule Communication => Prise en charge par la Cellule Communication HELHa	////		Oui 0%
1.1.2. Politique de communication vers les étudiants et transparence des informations	Tous	Communiquer de manière systématique sur les activités intra/extra-muros	Nombre de news publiées sur le site Internet	Développement d'un outil de reporting des activités	01/09/2022	Cellule Communication => Prise en charge par la Cellule Communication HELHa	////	"Augmenter la présence de l'établissement sur Internet" - RFS, Chap. 1, point 13, p. 6	Oui 0%
1.1.2. Politique de communication vers les étudiants et transparence des informations	Tous	Améliorer l'image de l'établissement en tant qu'acteur responsable: développer, projet de tri sélectif des déchets	Diminution des factures énergétiques Diminution du nb d'incivilités Diminution du nb de photocopies Amélioration de la politique de gestion des déchets Campagne de communication "Incivilité" Valorisation UE citoyenneté Incitation au tri sélectif	Campagnes de sensibilisation aux incivilités - UE Citoyenneté Enquête auprès des étudiants et du personnel pour en mesurer les impacts	30/06/2021	Cellule Communication - Direction - Etudiants via Axe Communication	////	"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entreprise par la direction afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p7	Non 30%
1.1.2. Politique de communication vers les étudiants et transparence des informations	Tous	Adapter la signalétique extérieure	Affichage de tous panneaux signalétiques avec la dénomination HELHa (et non Isfec)	Modification des panneaux et drapeaux en façade	01/09/2020	Direction de l'établissement via Axe Communication + Cellule Communication HELHa	////	"Clarifier l'image et l'identité de la Haute Ecole" - RFS, Chap. 1, point 13, p. 6	Non 0%

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
1.1.5. Mobilité internationale étudiante	Tous	Mettre en place la co ou bidiplomation avec Hautes Ecoles en Flandre	Nombre de co et bidiplomation		01/09/2021	Cellule internationale Direction via Axe Langues	////	"Stimuler la mobilité des étudiants et des professeurs" - RFS, Chap.3, point 2, p.9	Non 0 %
1.2.2. Contacts avec les anciens	Tous	Construire une base de données commune de contacts avec l'extérieur	Mise à jour effective du fichier 1x/an avec les nouveaux diplômés		30/06/2020	Cellule Communication via Axe partenariats Anciens/Professionnels	////	"Multiplier et rendre systématique les contacts avec les anciens, entreprises partenaires et acteurs du monde de la logistique" - RFS, Chap.1, point 14, p.6	Oui 0 %
1.3.2. Aide à la réussite	Tous	Offrir la possibilité de passer le Test of English for International Communication (TOIC) sur base volontaire	% d'étudiants qui passent le test en fin de parcours	Réservation de plages à l'horaire	01/09/2020	Titulaires des cours de langues via Axe Langues	////	Définir le niveau à atteindre en langues étrangères" - RFS, Chap.1, point 8, p.5	Non 0 %
1.3.2. Aide à la réussite	Tous	Mesurer la progression en langues par un test d'entrée en Bloc 1 et de sortie en Bloc 1-2-3 via Wallangues en anglais	Diagnostic personnel du niveau de progression en langues au long du parcours d'études	Mise en place à évaluer	30/06/2020	Titulaires des cours de langues via Axe Langues	////	"Définir le niveau à atteindre en langues étrangères" - RFS, Chap.1, point 8, p.5	Non 30 %
2.1.2. Concertation et collaboration entre les enseignants	Tous	Clarifier dans les descriptions de fonction les niveaux de décisionnel et consultation	Description de fonction rédigée et diffusée lors de l'appel à candidat. Clarification entre les instances de conseil, la coordination de section, les différents groupes de travail et la direction		01/09/2020	Direction	////		Non 0 %
2.2.1. Outil numérique - plateforme pédagogique -TBI - tablettes	Tous	Etablir une veille des problèmes informatique	Existence d'une procédure pour une intervention dans les 7 jours pour résoudre les problèmes du parc informatique	Procédure HELHa	30/06/2018	Responsable informatique via Axe Ressources	////	Récurrent	Oui 0 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	Tous	Inciter les enseignants à donner une partie de leur cours ou utiliser des outils/supports en langues étrangères	Développement du nombre d'actions pédagogiques en langues étrangères		01/09/2022	Direction de l'établissement via Axe Langues	////	RE MTL/GH Critère 2, rec 4, p11	Non 20 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	Tous	Evaluer la cohérence des nouvelles grilles de formation à l'intérieur des UE et AA	Rencontres individuelles avec les enseignants		01/09/2018	Direction via Axe Cohérence pédagogique	/////	"Renforcer la cohérence de l'ensemble du programme et éviter les redondances et manquements", RFS - Chap.1, point 12, p.6	Oui 0 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	Tous	Améliorer la grille de feedback et de cotation des visites sur les lieux de stage	Mise en place d'une nouvelle évaluation des visites de stage pour le professeur-visiteur		01/02/2019	Coordonnateur de section via Axe Cohérence Pédagogique	/////	"Clarifier le niveau de compétences à atteindre, ce qui facilitera la définition des critères d'évaluation et de s'assurer de la qualité des acquisitions de compétences. RFS- Chap.1, point 16, p.6	Oui 0 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	Tous	Revisiter la grille d'évaluation des TFE (niveaux travail de l'année, écrit, oral)	Traduction de la grille actuelle en compétences Clarté des critères d'évaluation		30/06/2020	Groupe de travail Cohérence pédagogique	/////	"Clarifier le niveau de compétences à atteindre, ce qui facilitera la définition des critères d'évaluation et de s'assurer de la qualité des acquisitions de compétences. RFS- Chap.1, point 16, p.6	Non 40 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	Tous	Finaliser le système de monitoring des stages (toutes années concernées)	Mise à jour des questions ouvertes de la dernière page de la grille d'évaluation remplie par le Maître de stage. Suffisance du nombre de visites sur les lieux de stage		30/06/2020	Coordonnateur de section via Axe Cohérence Pédagogique	////	Initiative interne	Non 0 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	Tous	Rédiger un guide de l'évaluation d'un TFE pour les membres de jury extérieurs	Mise à jour du guide d'évaluation du TFE		30/06/2020	Groupe Cohérence pédagogique	////		Non 40 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
3.1.1. Rencontres dans le cadre d'organisations structurées	Tous	Améliorer le nb de participants aux Journées Portes Ouvertes / Cours Ouverts	Augmentation du nbre de contacts à ces événements et du taux de transformation	Révision des concepts de JPO/ JCO Améliorer le taux de participation / l'implication des professeurs dans les activités de recrutement	30/06/2020	Référent Local Communication - Etudiants via Axe Communication	////	"Mettre des actions en place visant à augmenter le nombre d'étudiants inscrits" - RFS, synthèse, p.12	Non 30 %
3.2.2. Synergies avec les enseignants du secondaire	Tous	Améliorer la communication envers les écoles secondaires	Nombre de contacts et visites dans les écoles secondaires	Meilleure utilisation du fichier « professeurs du secondaire » (mise à jour, envoi de courrier ciblé pour les JPO/JCO ...)	30/06/2020	Référent Local Communication via Axe Communication	////	"Mettre des actions en place visant à augmenter le nombre d'étudiants inscrits" - RFS, synthèse, p.12	Non 0 %
4.2.1. Qualité	Tous	Mettre au point un plan d'actions et de concrétisation en fonction du niveau d'urgence et des conclusions des experts AEQES	Mise à jour du plan d'actions		30/06/2020	Groupe de travail Axe Cohérence pédagogique	////	RE MTL/GH Critère 5, rec 1, p17	Non 0 %
4.2.2. Communication interne	Tous	Harmoniser les documents internes et communications avec l'extérieur par rapport à l'identité HELHa	Adaptation de la ligne graphique dans tous les documents internes et externes avec l'identité HELHa	Envoi de tutoriels pour l'harmonisation des signatures emails et des supports de cours Validation de tous les supports (cours, examens ...) par la direction	30/06/2020	Référent Local Communication - Direction via Axe Communication	////		Non 75 %
4.3.1. Les étudiants en tant que partie prenante	Tous	Consulter les étudiants et anciens quant aux attentes par rapport aux cours de langues.	Meilleure vue des besoins et attentes des parties prenantes		01/09/2018	Titulaires des cours de langues via Axe Langues	////		Oui 0 %
5.1.1. Politique d'investissement pour les centres de documentations et le matériel technique	Tous	Dynamiser la bibliothèque	Utilisation plus intensive du local pour les travaux de groupe ou de créativité		30/06/2020	Enseignants	////	RE MTL/GH Critère 4, rec 3, p16	Non 0 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
5.1.2. Organisation et services du centre de documentation	Tous	Améliorer la bibliothèque	Réalisation d'une veille dans les ouvrages documentaires. Réponses aux besoins des étudiants en termes de ressources		31/12/2022	Bibliothécaire	////	RE MTL/GH Critère 4, rec 3, p16	Non 0 %
5.1.2. Organisation et services du centre de documentation	Tous	Améliorer la bibliothèque	Définition de la fonction et du rôle de la bibliothèque physique et virtuelle		30/06/2020	Direction de l'établissement	////	RE MTL/GH Critère 4, rec 3, p16	Non 0 %
5.1.3. Outils numériques dans ses aspects matériels	Tous	Etablir un calendrier de renouvellement du parc informatique	Renouvellement de projecteurs locaux (112,113, 212, 214, 314) Projecteur local informatique (prévus)		30/06/2020	Responsable informatique via Axe Ressources	////	"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7	Non 0 %
5.1.3. Outils numériques dans ses aspects matériels	Tous	Renouveler le deuxième laboratoire informatique	Renouvellement du deuxième labo informatique	Remplacement des PC et plan réseaux à réétudier	30/06/2018	Responsable informatique via Axe Ressources	////	Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7	Oui 0 %
5.1.3. Outils numériques dans ses aspects matériels	Tous	Permettre l'accès internet aux étudiants via smartphone et tablette	Accès wifi actif	Collaboration avec le service informatique HELHa	30/06/2020	Service informatique HELHa via Axe Ressources	////	"Eviter la saturation du réseau Wi-Fi", RFS, Chap.2, point 9, p.8	Non 0 %
5.1.3. Outils numériques dans ses aspects matériels	Tous	Etablir une veille des problèmes informatiques	Mise en place d'un carnet pour les problèmes informatiques (centralisé secrétariat)		30/06/2018	Responsable informatique via Axe Ressources	Nombre de notification annuelles	Initiative interne	Oui 0 %
5.1.4. Locaux de cours	Tous	Embellir les locaux, infrastructures et mise en conformité	Rafraichissement des locaux (peinture) + remplacement des châssis du 3e étage	Plan d'urgence du CPPT	01/09/2021	Direction de l'établissement via Axe Ressources	////	"Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7	Non 30 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
5.2.2. Gestion rationnelle et durable de l'énergie et des ressources	Tous	Développer un projet de tri sélectif des déchets	Création d'un comité ad-hoc et valorisation d'étudiants dans le cadre de la citoyenneté. Incitation au tri sélectif - Campagne de communication « Incivilité »		01/09/2020	Direction - Etudiants via Axe Ressources	////	Soutenir les efforts d'amélioration du bâtiment entrepris par la direction du site afin que le lieu soit plus agréable" - RFS, Chap.2, point 7, p.7	Non 20 %

Complément du plan stratégique

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
--------	----------	---------------------------------	------------------	--------------------------	-----------	-------------	-------------	----------------------	----------