



avec la collaboration de la

**CELLULE
QUALITÉ**

PLAN D'ACTION ACTUALISÉ

**Bachelier en Gestion
des Ressources Humaines**

Octobre 2021

HELHa

Haute École Louvain en Hainaut

Développe tes talents

1. Introduction

1.1 Préambule

Le plan d'action, présenté ci-dessous sous forme de tableau, s'inscrit dans la continuité de l'évaluation menée par l'AEQES en février 2020 du programme de formation **de bachelier en Gestion des ressources humaines (GRH)** organisé par la HELHa à Tournai.

Cette première évaluation de AEQES fut riche d'enseignements et contribue au développement de la démarche qualité au sein de notre section. Nous attirons l'attention sur le fait que la crise sanitaire du COVID 19 a émergé à la même période. L'agenda de mise en œuvre de nos actions en est quelque peu bousculé.

1.2 Méthodologie

Ce plan d'action est le fruit d'un travail d'équipe entre les enseignants, qui se sont exprimés dans le dossier d'autoévaluation (DAE), de la coordonnatrice qualité, de la coordination pédagogique et de la direction de département.

Il s'agissait de croiser les propositions issues du DAE avec les principales recommandations des experts formulées lors de leur visite sur site et de les intégrer dans le plan stratégique de la Haute Ecole. Nous avons articulé notre plan d'action autour de 6 axes du plan stratégique de la HELHa :

- L'accompagnement des étudiants ;
- La professionnalité des enseignants ;
- Les relations avec l'enseignement secondaire ;
- Le management participatif ;
- La qualité des infrastructures ;
- La formation continue et la recherche.

Plusieurs réunions ont été organisées pour affiner une définition d'objectifs opérationnels étalés jusque 2025.

1.3 Mode d'emploi

Afin de préserver la cohérence de la gestion de la qualité au sein proposée de la section, nous avons opté pour une présentation de ce tableau en respect du support informatique utilisé en interne (LOIQ, logiciel d'intégration de la qualité) reprenant les éléments suivants :

- le descriptif de l'action ;
- le pilotage de l'action ;
- les résultats attendus ;
- l'échéance visée pour la réalisation de l'action et sa pérennisation.
- les indicateurs de suivi.

2. Plan d'action détaillé 2020-2021 à 2024-2025

Plan des actions du département/section Social Tournai Section GRH

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	RGRH	Renforcer le rôle des délégués de classe (information sur leur rôle, recrutement, accompagnement notamment dans la gestion des flux d'informations)	Retour régulier de la part des délégués. Bonne représentation au niveau des conseils de Département. Réalisation d'une lettre de missions décrivant les rôles du délégué.	Un recrutement fructueux d'étudiant intéressé par la fonction	31/12/2021	Direction du Dép - Coordination section	Lettre de mission du délégué disponible - Participation des délégués de classe aux conseils de département - retours des délégués	DAE 2019 - Pg 33 - Action annuelle récurrente	Non 30 %
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	RGRH	Mettre en place une politique d'évaluation systématique des enseignements. Réaliser annuellement les évaluations des enseignements (EEE) et assurer une communication des résultats (ConnectED, AG, conseil de département)	Augmenter le taux d'information des résultats des EEE, surtout au niveau des étudiants. Amélioration continue de la qualité de notre enseignement		30/10/2021	Direction du Dép - Coordination section - coordination qualité	Taux de participation aux EEE. - Présence des délégués de classe au conseil de Département. - Questions/réponses posées lors de l'AG pour les enseignants et lors de l'info diffusée en classe pour les étudiants.	DAE 2019 - Pg 41 - action annuelle récurrente	Non 50 %
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	RGRH	Récouter les retours d'expérience des étudiants de chaque bloc de cours, à propos des Activités d'apprentissage et des activités transversales vécues - Etre à l'écoute des souhaits des étudiants en termes d'amélioration	Améliorer de façon continue nos AA et les activités transversales organisées au sein du Département (aide à la réussite, mobilité, horaires,...)	Organisation de focus groupes pour chaque bloc de cours	30/06/2022	Direction du Dép - Coordination section - coordination qualité	PV des réunions - Actions d'amélioration qui en découlent - taux de participation des étudiants	DAE 2019 - Pg 41 - action annuelle récurrente	Non 30 %
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	GRH	Poursuivre la réflexion entamée dans le groupe de travail 'réalités étudiantes' notamment sur l'absentéisme et les difficultés spécifiques de certains étudiants	Accompagner les enseignants dans leur réflexion sur l'absentéisme		15/09/2021	Groupe thématiques 'réalités étudiantes'	Diffusion d'un livret. - Enquête annuelle auprès des étudiants		Non 0 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
1.1.2. Politique de communication vers les étudiants et transparence des informations	RGRH	Sensibiliser les enseignants à l'importance de communiquer systématiquement aux étudiants les Acquis d'apprentissage visés et les modalités d'évaluation des UE/AA (fiche ECTS)	Des étudiants bien informés sur les objectifs d'apprentissage et les modalités d'évaluation	Des fiches ECTS complètes et remises à jour - un rappel aux enseignants lors de l'AG de rentrée - une formation des nouveaux enseignants	30/10/2021	Direction du Département	Des étudiants informés (via fiche ECTS et sur ConnectED) - Résultats des EEE - Evaluation du cours par l'enseignant - Entretien de fonctionnement (l'enseignant a-t-il bien présenté sa fiche ECTS ?)	DAE 2019 - Pg 63 - action annuelle récurrente	Non 0 %
1.1.2. Politique de communication vers les étudiants et transparence des informations	RGRH	Assurer une information optimale auprès des étudiants, des dispositifs de soutien à l'apprentissage (SAR - tutorat - etc)	Des dispositifs de soutien plus connus et mieux exploités		15/09/2022	direction du département, coordination de section, relais SAR	des réunions d'information dans les 3 blocs		Non 0 %
1.1.4. Charge de travail	RGRH	Inventorier et planifier les différents travaux demandés aux étudiants au cours des trois blocs de la formation	Une meilleure répartition de la charge de travail des étudiants	Une participation de tous les enseignants et une transparence de leur fonctionnement	30/11/2021	Coordination de section + enseignants	Retour des EEE (questions sur la charge de travail)	DAE - Pg 50 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
1.1.5. Mobilité internationale étudiante	RGRH	Soutenir l'apprentissage et la maîtrise des langues (anglais et néerlandais) grâce à des dispositifs motivants (partenariats, stages ou échanges avec des étudiants/enseignants/experts de langue étrangère)	Une amélioration du niveau de maîtrise des langues étrangères et un regain de passion dans le chef des étudiants	des échanges de bonnes pratiques avec les relais à l'international du domaine et une mise à jour des accords bilatéraux	30/06/2022	direction du département, coordination (stages, section, international)	nombre d'échanges concrétisés et de conférences (anglais et/ou néerlandais) organisées - nombre de modules de cours en anglais dans le programme	DAE - Pg 56 / Reco experts pg 11 critère 2	Non 0 %
1.2.1. Identité professionnelle	RGRH	Elargir les opportunités de stage ou d'employabilité des étudiants grâce à un réseau de partenaires étoffé et actualisé	Un réseau de professionnels soutenant les étudiants dans leur recherche d'emploi ou de lieux de stage		30/08/2022	direction du département, coordination (stages, section), superviseurs de stage	nombre de partenariats - opportunités de stage ou d'emploi concrétisées		Non 0 %
1.2.1. Identité professionnelle	GRH	Organiser un cycle de conférences sur la pratique du métier RH, avec des intervenants du monde professionnel	Une immersion, à la fois pour les étudiants et les enseignants, dans la réalité du monde professionnel		15/09/2022	direction du département, coordination de section	programme des conférences - le nombre de participants		Non 0 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
1.3.2. Aide à la réussite	GRH	Mettre en place, à l'entrée du Bloc 1, un test formatif sur la maîtrise et la compréhension du français, nécessaires au bachelier, en prévoyant un renforcement de l'activité du SAR pour les étudiants qui échoueraient au test	Une meilleure maîtrise de la langue française dès le début de la formation		15/09/2024	Direction du Dép - Coordination section - enseignants - SAR + soutien mission CAP 'maîtrise du français dans les écrits'	Pourcentage d'étudiants ayant réussi le test formatif - Validation de l'UE d'expression écrite et orale en français		Non 0 %
2.1.1. Suivi de l'enseignant et soutien de l'évolution de sa carrière	RGRH	Mobiliser davantage les enseignants à réaliser l'auto-évaluation de leur enseignement	Amélioration continue des AA, de l'enseignement des cours	Accompagner les enseignants dans la construction de leur formulaire d'enquête	15/12/2021	Direction du Département	Point abordé systématiquement lors de la rencontre annuelle entre la direction et l'enseignant (entretien de fonctionnement, point sur l'évaluation des AA)	DAE Pg 37 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
2.1.1. Suivi de l'enseignant et soutien de l'évolution de sa carrière	GRH	Mettre en place un plan de formation pour le personnel enseignant et administratif	Un inventaire des formations réalisées et une analyse des formations adéquates par rapport aux besoins exprimés par les enseignants et le personnel administratif	Les guidelines du service RH de l'institution	30/06/2022	Direction du Département + soutien RH	Un inventaire de formations pertinentes et validées pour les membres du personnel	Cf. objectif du plan d'action du domaine social : aligner les départements du domaine sur une politique commune en matière de formation continue du personnel	Non 0 %
2.1.1. Suivi de l'enseignant et soutien de l'évolution de sa carrière	GRH	Définir une politique et une procédure en matière de recrutement	Une politique et une procédure applicable et communiquée aux membres du personnel	collaboration avec la DRH	01/10/2021	Collège de domaine	Retour aux membres du personnel notamment à l'occasion des entretiens de fonctionnement, dans les conseils de département et de domaine	Cf. objectif du plan d'action du domaine social : définir pour l'ensemble des départements une politique et une procédure commune en matière de recrutement).	Non 0 %
2.1.1. Suivi de l'enseignant et soutien de l'évolution de sa carrière	RGRH	Soutenir les enseignants dans la formation aux outils numériques afin d'en optimiser l'utilisation	Une utilisation optimum des outils numériques par une majorité d'enseignants		15/06/2022	direction du département, coordination de section, facilitatrice ConnectED	retour des enseignants et de la facilitatrice sur l'utilisation des outils numériques en soutien à l'apprentissage		Non 50 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
2.1.2. Concertation et collaboration entre les enseignants	RGRH	Soutenir et renforcer les échanges entre enseignants de la section pour favoriser les partages de bonnes pratiques.	Une dynamique de partage et d'échanges au sein de la section GRH		15/09/2022	direction du département, coordination de section	Les moments d'échanges formels et informels entre collègues	DAE Pg 44 - Reco experts Pg 16 critère 3	Non 80 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RGRH	Promouvoir le fil conducteur du projet de formation dans tout le programme et susciter l'adhésion de toutes les parties prenantes (enseignants toutes branches et étudiants)	Plus de transversalité dans les cours généraux et de liens avec le métier, meilleure connaissance du profil d'enseignement, des référentiels de compétences et des acquis d'apprentissage visés		30/06/2024	Direction et coordination de section	Evaluation des semaines (B1) et journées (B2 et B3) d'accueil - rencontres de travail entre les enseignants (cours généraux et professionnalisants)	Action annuelle récurrente	Non 50 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	GRH	Revoir les programmes de cours afin d'en améliorer la cohérence (complémentarité et progression des compétences dans les AA, moins de redondance)	réorganisation des AA et des UE, refonte des contenus de cours		15/09/2021	direction du département, coordination de section	EEE - évaluation des cours par les enseignants - Focus Group étudiants	Action 1 du DAE + DAE Pg 69 et 77	Non 80 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RGRH	Revoir le programme de cours afin de renforcer la transversalité des compétences visées	Des compétences transversales identifiées et travaillées au long de tout le programme	travail collaboratif de l'équipe enseignante - élaboration de projets communs	15/09/2021	direction du département, coordination de section	Evaluation des cours par les enseignants - focus group avec les étudiants	DAE actions 1 et 2 - Reco experts pg 17 critère 3	Non 80 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	GRH	Arrêter le cours d'espagnol pour recentrer les langues étrangères sur l'anglais et le néerlandais	des étudiants mieux outillés en langue étrangère		15/09/2021	direction du département et du domaine, coordination de section	EEE - retour des alumni sur les besoins du terrain en matière de langue étrangère	DAE Action 3 - Pg 50	Non 50 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	GRH	Revoir les contenus des cours généraux pour les adapter davantage aux réalités des métiers de la GRH	Une formation optimum et pertinente grâce à l'ensemble des cours du programme	Une collaboration entre tous les enseignants de cours généraux (réunions à prévoir)	15/09/2022	direction du département, coordination de section	Ajustements des contenus de cours généraux		Non 0 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RGRH	Revoir les programmes de cours afin d'en améliorer la pertinence (en phase avec les attentes du monde professionnel) au travers des trois blocs.	L'intégration de nouvelles compétences notamment en matière de paie et de digitalisation; amélioration de la formation dans le domaine du HARD RH et de la gestion d'entreprise/projet		15/09/2021	direction du département, coordination de section	EEE - focus groupe étudiants - avis des alumni et du monde professionnel		Non 80 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
3.1.2. Rencontres spontanées - création d'opportunités	RGRH	Développer les relations avec le secondaire	La connaissance, par les élèves des écoles secondaires, des formations proposées par le département. (participation à des salons, soirées d'information et contacts avec les directions d'école)	En collaboration avec la cellule communication de la HELHa	15/09/2022	Direction du Dép - Coordination section - SAR	taux de participation aux activités proposées dans les écoles secondaires - nombre d'étudiants recrutés par ce canal - nombre de contacts entrepris et suivis	Action annuelle récurrente	Non 0 %
4.2.1. Qualité	RGRH	Développer et exploiter des outils de pilotage pour évaluer l'impact des modifications apportées au programmes (nouvelles grilles, nouveaux cours)	Une amélioration continue de nos programmes dans ses dimensions de pertinence, cohérence, efficacité et équité		31/05/2022	Direction du Dép - Coordination section - coordination qualité	Les avis des étudiants et des anciens via FORMS et focus groupes pour chaque bloc de cours (avis critique constructif)	Action annuelle récurrente	Non 0 %
4.3.2. Les employeurs de nos futurs diplômés et anciens en tant que parties prenantes	RGRH	Créer une enquête annuelle pour avoir un retour d'information sur l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études de nos anciens étudiants	Un observatoire de l'emploi et de la poursuite d'études de nos anciens (Masters ou autres formations). Une visibilité de la diversité des métiers GRH	Coordination section - coordination qualité - secrétariat	15/09/2021	coordination de section - coordination qualité - secrétariat	retour d'une enquête Forms + analyse des résultats	Action annuelle récurrente	Non 0 %
4.3.2. Les employeurs de nos futurs diplômés et anciens en tant que parties prenantes	GRH	Organiser une enquête auprès des diplômés sur la nouvelle grille de cours et la pertinence du programme	Des avis objectifs sur la nouvelle grille de cours, les nouveaux cours et les nouveaux contenus de cours		30/11/2024	Direction du Dép - Coordination section - coordination qualité	réalisation et analyse des enquêtes - pistes d'amélioration		Non 0 %
5.1.2. Organisation et services du centre de documentation	GRH	Renforcer le fond documentaire de la bibliothèque	Offrir davantage de ressources aux étudiants	Réunions 3x/an entre la direction et la documentaliste - Proposition d'ouvrages aux enseignants	30/06/2023	Direction du Dép - documentaliste	EEE - utilisation des ressources documentaires		Non 0 %
5.1.2. Organisation et services du centre de documentation	GRH	Mettre à jour les dispositifs technologiques de la bibliothèque et les intégrer dans la formation des étudiants	des ressources en ligne plus accessibles à la fois pour les étudiants et les enseignants		30/06/2023	direction du département, documentaliste	des réunions régulières (3x/an) entre direction et documentaliste - la collaboration documentaliste / enseignants		Non 0 %
5.1.4. Locaux de cours	GRH	Communiquer en interne sur le planning des travaux de la rue Frinoise	des étudiants et des enseignants au courant de l'évolution des infrastructures		01/09/2022	direction du département	des supports de communication interne (oraux et/ou écrits)		Non 0 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
6.2.1. Offres de formation continue	RGRH	Proposer un cycle de conférences à destination des étudiants, des alumni et des enseignants	Assurer une remise à niveau en phase avec l'évolution des métiers de la GRH - vivre des 'success stories'		30/06/2022	direction du département, coordination de section	le programme des conférences - le nombre de participants et la mesure de leur satisfaction		Non 0%

Complément du plan stratégique

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