

Plan d'action Assurances

Préambule

Au niveau de la Haute Ecole Francisco Ferrer, la politique qualité s'articule autour du plan **Pulsar**.

En ce qui concerne la Catégorie économique de la HEFF, nous avons mis en œuvre un **plan d'action intégré** (PAI) en 5 axes, structuré selon le plan Pulsar de la HEFF. Il s'agit d'un plan d'action sur 3 ans (échéance avant 2020-2021), qui s'enrichit progressivement des recommandations des groupes d'experts ayant analysé nos diverses sections. Ce plan d'action intégré (PAI) a parmi ses priorités, la recherche de solutions à la recommandation 5.2. du rapport final de synthèse (RFS) qui fait office de conclusion : « *la HEFF devrait trouver les actions nécessaires pour combler l'écart de perception entre les parties prenantes (la « communauté pédagogique » versus les apprenants) sur les activités de la Haute Ecole pour améliorer la réputation de celle-ci et renforcer la fierté d'appartenance à sa communauté* ». Dans cet esprit, pour chacun des points du PAI de la Catégorie économique nous avons ventilé toutes les observations et recommandations éventuelles

- du dossier d'autoévaluation (DAE),
- des recommandations (REC) du rapport final de synthèse (RFS) des experts ayant visité la section en février 2017,

- de l'analyse transversale (AT) des sections Assurances en hautes écoles et promotion sociale en FWB.

Les coordonnateurs qualité des différentes sections ayant été auditées font de même (sections gestion d'entreprise, ingénieur commercial, management de la logistique, assistant de direction, assurances et comptabilité). Le PAI reprend ainsi, au niveau de la Catégorie, tous les axes d'actions à mener dans le domaine de la qualité, que ce soit au niveau de la section, de la Catégorie, de la Haute Ecole ou du Pouvoir organisateur.

Nous présentons ici le **plan d'actions prioritaires spécifiques** à notre section Assurances, qui reprend les actions prioritaires et spécifiques à la section, avec indice et délai de réalisation.

La Haute Ecole a instauré un poste de coordinateur qualité institutionnel. Au niveau de la Catégorie économique, un poste de coordination qualité catégoriel a été créé et attribué.

Glossaire

AA	Activité d'apprentissage (Cours)
AT	Analyse transversale
BRI HEFF	Bureau des relations internationales
CAP	Cellule d'accompagnement pédagogique (HEFF)
Col Dir	Collège de direction (HEFF)
DAE	Dossier d'autoévaluation
Dir Cat	Directeur de la Catégorie (économique)
G2I	Service Gestion des Infrastructures Informatiques de la HEFF
HEFF	Haute Ecole Francisco Ferrer
PAI	Plan d'action intégré (Catégorie économique HEFF)
PI	Professeur invité
PO	Pouvoir organisateur (Ville de Bruxelles)
PPSC HEFF	Projet pédagogique, social et culturel
REC	Recommandation du rapport final de synthèse
RFS	Rapport final de synthèse (rapport des experts après DAE)
SAR	Service d'aide à la réussite (HEFF)
SATICE	Service d'Accompagnement TICe (HEFF)
SG HEFF	Services généraux de la Haute Ecole Francisco Ferrer
UE	Unité d'enseignement (regroupement d'AA – cf. décret Paysage)

1. Politique de gouvernance

N°	Actions	Références recommandations	État d'avancement	Responsables	Informations complémentaires (optionnelles) : - Commentaires - Indicateurs s'il échet o qualitatifs o quantitatifs
Augmentation de la communication					
1.	a) discours inaugural à la rentrée académique b) feuille d'information électronique sur nos réalisations en relation avec la stratégie	DAE	 	Directeur catégorie Id.	Réalisé depuis la rentrée académique 2016-2017 Réflexion en cours au sein de la cellule qualité
Augmentation de l'implication des étudiants dans le processus décisionnel.					
2.	a) implication des étudiants dans la planification stratégique b) Évaluation des enseignants de la section par les étudiants afin d'adapter les cursus c) identification des causes de l'écart de perception des parties prenantes sur les activités de la Haute École (étude de réflexion)	Rec.1.a. Rec.2.3. AT.22, 23,37 Rec. 1.c. Rec. 5.1.	  	a) Collège de direction b) et c) Directeur de catégorie et Coordinateur qualité HEFF/section	Réflexion pour Q2/2019-2020
Information sur le fonctionnement de l'école.					
3.	a) Intégration du fonctionnement de l'école dans le cours de Méthodologie d'apprentissage. Encouragement à la participation des étudiants dans les organes ad hoc (mettre en	AT.20		Collège de direction/SAR	Projet réalisé rentrée 2016-2017

	exergue les avantages dans la carrière future de cette participation) b) installation d'un enseignant « référent » pour la section en 1er Bloc	AT.20		Directeur de catégorie	réalisé rentrée 2016-2017
4.	Gouvernance de la Haute École. Demander plus de liberté et de responsabilité pour les directions dans le processus décisionnel	Rec. 4.2.		Collège de direction	2018

2. Révision des programmes d'études

5.	Évaluations des enseignements. Suivi des diplômés. Mise en place d'une organisation efficace de suivi de diplômés.	Rec. 1.c		Secrétariat sous la responsabilité du Dir.de catégorie	Réalisé mai 2017.
6.	Insertion dans le cours de méthodologie d'une séance consacrée au transfert d'adresse électronique institutionnelle vers adresse privée en vue d'améliorer la communication interne			SAR et promoteur de la réussite	Réalisé rentrée 2016-2017
7.	Prise en compte des besoins des parties prenantes : professeurs invités. Réunion spécifique des P.I. pour communiquer sur leurs engagements et nos attentes.	DAE 2.1.2 (p.39)		Directeur de catégorie + coordinateur de section	Q2 2017-2018 Récurrence annuelle
8.	Articulation du programme avec milieu professionnel et ancrage local.	DAE 2.1.3 (p.40) Rec. 4.1		Directeur catégorie	Rentrée 2018-2019

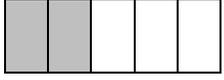
	Invitation des professionnels à la cérémonie de remise solennelle des diplômes pour faire connaître notre formation				
9.	Accueillir avec bienveillance les propositions de TFE sur des sujets avant-gardistes proposés par les étudiants Incitations à insérer dans les consignes de TFE.	AT 34 AT 35	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Coordinateur qualité et sections	Rentrée 2018-2019
10.	Mise en place d'une activité de recherche appliquée. Définir les objectifs de recherche à proposer au secteur de l'assurance ou à des cibles plus larges. Dégager les moyens pour mettre en place une activité de recherche.	Rec. 2.2., 4.1. AT 11&12	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Collège de direction de la HEFF	Réflexion entamée. Plan stratégique 2018-2021
11.	Contenus des activités d'apprentissage et des projets d'activités extraenseignement. Préparation d'un programme d'activité hors enseignement pour pérennisation	Rec. 2.1.	<input checked="" type="checkbox"/>	Directeur catégorie Coordinateur de section	Activités organisées avec récurrence depuis la rentrée 2016-2017
12.	Timing d'acquisition des compétences ; méthodologie d'apprentissage. Réunion ou action de sensibilisation sur l'importance de ce cours lors du discours d'accueil des nouveaux étudiants	DAE 3.3.3 (p.52) AT 33	<input checked="" type="checkbox"/>	Directeur catégorie Coordinateur de section	Réalisé depuis septembre 2016
13.	SAR : sensibilisation sur l'importance du cours de méthodologie d'apprentissage tant chez les étudiants que chez les enseignants. AA comptant pour 2 ECTS au lieu de 1		<input checked="" type="checkbox"/>	Conseil de catégorie/pédagogique	Réalisé depuis septembre 2017
14.	Evaluation des programmes et des enseignements a) enquête de satisfaction bisannuelle auprès des employeurs et des étudiants diplômés	Rec.3.1. Rec. 1.c.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Coordinateur Qualité HEFF/Coordinateur de section	Q2/2018 Récurrence bisannuelle

	b) consultation périodique des PI (tous les 2 ans).			Coordinateur de section	Q2/2018 Récurrence bisannuelle																		
15.	Adaptation des programmes. a) Réunion des responsables UE tous les ans. b) Veille des mises à jour nécessaires (législation, nouveaux produits...) pour éviter l'obsolescence des programmes. c) rendre les AA plus pratiques et en phase avec la réalité professionnelle.	Rec.3.1., 4.1. AT 5, 7, 8, 9, 10 Rec.3.2.	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																			Directeur de catégorie/Coordinateur de section/enseignants de la section	Q2/2018 (réunion de mobilisation et sensibilisation). En cours de réalisation sous l'initiative du coordinateur de section. En cours de réalisation sous l'initiative du coordinateur de section.
16.	Pertinence des programmes ; agrément FSMA. Suivi des dispositions légales pour conditions de connaissances minimales pour être intermédiaire et réactualisation agrément FSMA		<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>													Coordinateur de section	Réalisé en septembre 2016. Agrément obtenu.						
17.	Langues étrangères : amélioration des performances des diplômés en NL. a) Remise à plat de l'enseignement des langues. Définition de méthodes pédagogiques efficaces. b) Collaboration avec Haute École flamande	Rec.3.3. AT. 2,3,4 AT 30	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																			Directeur de catégorie professeurs de langues Coordinateur de section	a) réflexion initiée par le directeur de catégorie b) collaboration en cours pour un programme d'échange en avril 2018.
Mobilité/Flexibilité																							
18.	Flexibilité : informations sur les passerelles. Information formelle sur les passerelles par mail aux étudiants et réunion d'information.		<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>													Responsable programme VAE	Réalisé depuis mai 2016 Récurrence annuelle						
19.	Mobilité internationale à encourager. Réunion information des étudiants minimum 1 x par an	AT 29	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>													Service des relations internationales de la HEFF	Sept/avril de chaque année depuis 2016-2017						

3. Mise en place d'outil de suivi d'information.

20.	Évaluation de la charge de travail. Création d'un tableau synoptique des charges de travail à usage des étudiants			Dir. Catégorie/coordonateur de section	À mettre en place pour Q1 2018
21.	Analyse des données statistiques. Mise en place d'un projet et d'indicateurs sur la récolte de données d'information pertinente sur la HEFF	AT 40		Collège de Direction. Service IT de la HEFF.	Réalisé progressivement depuis 2017-2018

4. Prise en compte des besoins des étudiants.

22.	Utilisation de la bibliothèque par les étudiants. Insistance des promoteurs de la réussite sur l'usage de la bibliothèque. Vérifier que l'activité de recherche documentaire est faite.			SAR + promoteur de la réussite	Réalisé depuis sept. 2016 et récurrence annuelle.
23.	Équité accueil et suivi des étudiants. Inscription CAVP. Amélioration procédure inscription CAVP			Collège de Direction Service des inscriptions. Groupe de travail CAVP	En cours
24.	Systématisation du contrat didactique standardisé. Encouragement des enseignants à recourir au Contrat didactique sur modèle unique	Rec.3.4.		Direction de catégorie/coordonateur de section	En cours. Généralisation à favoriser pour la rentrée 2018-2019

25.	Plateforme TIC. Projecteur LCD. Installation LCD dans chaque local de cours			Cellule informa- tique de la HEFF	En cours selon planning.
-----	--	--	---	--------------------------------------	--------------------------

5. Culture qualité.

N°	Actions	Références recom- mandations	État d'avancement	Responsables	Informations complémentaires (optionnelles) : - Commentaires - Indicateurs s'il échet ○ qualitatifs ○ quantitatifs
26.	Gestion de la qualité : communication sur les évolutions et indicateurs de performance.			Commission de la qualité de la caté- gorie	Travaux en cours. Mise en place pour 2018- 2019 selon planning.
27.	Mise en œuvre d'un projet qualité : - désignation d'un responsable Qualité pour toute la catégorie - Espace de rencontre, réflexion. - mise sur pied d'une commission permanente qualité - indicateurs de performance à tous les échelons.	AT.38		Directeur de la ca- tégorie. Commission de la qualité de la caté- gorie	Commission créée et responsable qualité en place. Réunion et réalisation d'un plan ac- tion intégré en cours.

Table des matières

Plan d'action Assurances	1
Préambule.....	1
Glossaire	2
1. Politique de gouvernance	3
Augmentation de la communication	3
Augmentation de l'implication des étudiants dans le processus décisionnel.	3
Information sur le fonctionnement de l'école.....	3
2. Révision des programmes d'études	4
Mobilité/Flexibilité.....	6
3. Mise en place d'outil de suivi d'information.....	7
4. Prise en compte des besoins des étudiants.	7
5. Culture qualité.	8