

La gestion de la qualité



Guide pour l'enseignement de promotion sociale

Sommaire

**Le guide pour la gestion
de la qualité dans l'enseignement
de promotion sociale**

**La boîte à outils
du processus *Direction***

**La boîte à outils
du processus *Éducation***

**La boîte à outils
du processus *Support***

**La boîte à outils
du processus *Évaluation
et mesure de la qualité***

Le glossaire

La bibliographie et la sitographie

Divers

Préface

Afin de favoriser l'intégration d'une démarche qualité dans tous les établissements d'enseignement de promotion sociale, qu'ils relèvent du niveau de l'enseignement secondaire ou supérieur, un «guide pour la gestion de la qualité» a été élaboré par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale.

Sachant que la qualité est un concept complexe, dynamique, relatif et multidimensionnel, le guide tente, dans un premier temps, de définir ce concept et de le contextualiser. Afin de lui conférer une portée fonctionnelle, il se présente, dans un second temps, comme une boîte à outils en relation avec les quatre processus majeurs identifiés dans le système de gestion d'un établissement: direction, éducation, support, évaluation de la qualité. Il propose un ensemble d'outils qui permettra à chaque établissement de développer et de maintenir un système de gestion de la qualité visant à améliorer ses résultats et ses performances. Progressivement, au fil de leur conception, d'autres outils s'ajouteront et enrichiront le guide.

Les outils ne revêtent aucun caractère contraignant. Ils peuvent être utilisés tels qu'ils sont présentés pour mettre en place une procédure, analyser un mode de fonctionnement, mesurer les perceptions, réguler des pratiques. Ils peuvent aussi être adaptés par chaque établissement. S'ils s'appuient en effet sur des références légales et réglementaires communes, ils laissent par ailleurs la place à la créativité et à l'instauration d'une «culture qualité» spécifique. Le manuel sera, dès lors, étoffé par les principes, les idées, le bon sens et l'expérience des personnes qui sont au cœur de la démarche au sein de leur établissement.

Dans ce cadre, l'implication de tous les acteurs s'impose. Les équipes dirigeante, éducative, technique, administrative, les étudiants et les divers partenaires ont un rôle à jouer dans la démarche qualité. Celle-ci suscite un état d'esprit commun et une dynamique participative. C'est pourquoi le guide est conçu comme un support pour ouvrir le dialogue entre les différentes parties prenantes sur l'évaluation et l'amélioration continue des actions d'enseignement et de formation dispensées par les établissements et de ses aspects organisationnels. Il vise à l'ancrage d'une dynamique qualité qui intègre une pratique réflexive sur les forces, les faiblesses, les risques et les opportunités de l'établissement.

J'espère que ce guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale rencontrera vos attentes.

Jean-Pierre HUBIN,
Administrateur général
de l'Enseignement et de la Recherche scientifique

1. Le guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale

Le guide pour la gestion de la qualité dans l'enseignement de promotion sociale¹

1. «La qualité», un besoin universel

De manière générale, la qualité relève d'un besoin universel. Tous, nous la recherchons. C'est un concept fédérateur. Elle est partout et concerne tout le monde.

Si la qualité reste aussi une notion subjective, abstraite, sujette à interprétation, liée aux valeurs, aux croyances et à des intérêts particuliers, son approche doit donc être négociée et définie.

La qualité se retrouve notamment dans:

- la recherche du progrès, de l'amélioration;
- l'écoute de l'autre et la prise en compte des besoins des partenaires;
- l'anticipation et l'exploitation d'innovations pertinentes dans un monde en évolution;
- la réussite d'une réalisation collective.

Le monde de l'enseignement doit s'adapter, évoluer, changer. Pour y parvenir, la qualité nécessitera l'adhésion, la participation et l'implication de tous ses acteurs.

2. Le contexte européen de la qualité

En juin 1999, les ministres européens de l'enseignement supérieur signaient la déclaration de Bologne s'engageant dans une nouvelle organisation de l'enseignement supérieur qui visait à une reconnaissance mutuelle des formations dans l'espace européen.

Dans le cadre de ce **processus de Bologne** et dans le prolongement de la conférence de Berlin de septembre 2003, les ministres de l'éducation de quarante-cinq pays, réunis à Bergen les 19 et 20 mai 2005, ont adopté les références et les lignes directrices pour la gestion de la qualité*² dans l'espace européen de l'enseignement supérieur.

Faisant suite aux priorités et aux stratégies fixées par le **processus de Copenhague**, le communiqué des ministres européens de l'éducation et de la formation professionnelle, des partenaires sociaux européens et de la Commission européenne, réunis à **Helsinki** le 5 décembre 2006, prévoit de promouvoir un espace européen d'éducation et de formation professionnelle dans lequel les qualifications et les compétences acquises dans un pays seraient reconnues dans toute l'Europe.

Pour ce faire, le processus met en place une stratégie destinée à accroître la transparence et la qualité des compétences et qualifications acquises, et à faciliter la mobilité des apprenants.

Dans ce contexte d'harmonisation européenne, le développement d'une culture d'évaluation de la qualité* est devenu incontournable.

¹ Approuvé par le conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale, le 25 septembre 2008.

² Chaque expression ou mot doté d'un astérisque trouve sa définition dans le glossaire.

3. La qualité et l'enseignement de promotion sociale

La formalisation de la recherche de la qualité* passe par une «**démarche qualité***» qui parfois suscite des interrogations légitimes dans un secteur d'activités comme l'enseignement (par exemple, la pertinence du transfert de normes en provenance du monde industriel vers le monde éducatif, la nécessité d'un contrôle externe, etc.).

Pour garantir aux étudiants un apport de compétences qui leur assurent un épanouissement humain, social, professionnel, culturel et économique, il faut privilégier la qualité* dans l'enseignement par la mise en place d'une démarche qualité* qui intègre une pratique réflexive sur les forces, faiblesses, opportunités et risques de l'établissement; celle-ci vise une politique d'amélioration continue*.

Dans ce cadre, l'adhésion de tous les acteurs s'impose; les équipes dirigeante, éducative, technique, administrative, les étudiants et les divers partenaires ont un rôle à jouer. Il s'agit là d'un état d'esprit commun qui favorise une évaluation continue nécessaire à la régulation des pratiques pédagogiques et organisationnelles. Les bonnes pratiques seront mises en évidence et confortées, les faiblesses seront corrigées et des plans d'action seront mis en œuvre.

L'ancrage de cette dynamique qualité s'étend donc à tous les niveaux (secondaire et supérieur) de l'enseignement de promotion sociale et aspects de fonctionnement (prestations, gestion, mesures...) d'un établissement.

4. La culture qualité spécifique à l'enseignement de promotion sociale

Le décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organise l'enseignement de promotion sociale qui s'inscrit dans le cadre de la formation et de l'enseignement tout au long de la vie. Il garantit au citoyen, par un système modulaire et par la reconnaissance des acquis (formels*, informels* et non formels*), la prise en compte de son parcours individuel.

Les principales finalités de l'enseignement de promotion sociale sont de:

- 1° concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- 2° répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

Ainsi, la culture qualité de l'enseignement de promotion sociale se décline au travers de grands principes tels que:

- une dynamique de formation tout au long de la vie s'adressant à des publics diversifiés et aux parcours différents;
- l'ouverture aux autres et aux changements;
- un parcours d'études souple et personnalisé grâce à la modularisation;
- la reconnaissance de toutes les capacités acquises;
- l'orientation et la guidance;
- la remédiation;
- les programmes officiels exprimés en termes de capacités;
- la citoyenneté active;
- la capitalisation, source de mobilité des étudiants;
- l'expertise actualisée des chargés de cours;

- la formation en cours de carrière des personnels;
- l'ouverture aux nouvelles technologies;
- la mise en place de partenariats;
- etc.

En se basant sur ces grands principes et en cohérence avec les projets éducatifs existants, les établissements définiront leurs objectifs qualité*.

5. Les concepteurs du guide qualité

Le conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale a chargé un groupe de travail de doter les établissements d'enseignement de promotion sociale d'outils permettant d'initier et de développer des démarches qualité* selon un même canevas.

Ce guide pour la gestion de la qualité* dans les établissements d'enseignement de promotion sociale présente un ensemble de concepts et de méthodes permettant à chaque établissement de développer et de maintenir en son sein un système de gestion de la qualité*. Mais, pour que la démarche atteigne son meilleur niveau, ce manuel ne suffit pas à lui seul. Il doit être enrichi, étoffé par les principes, les idées, le bon sens et l'expérience des personnes qui sont au cœur de la démarche au sein de leur établissement et adapté en fonction des spécificités de chaque institution.

Le **système de gestion de la qualité*** couvre l'ensemble des prestations de l'établissement et, si un centre de validation lui est associé, les épreuves de validation.

Le conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale est responsable de l'élaboration, de la procédure d'approbation, des modifications et de la distribution du présent guide qualité.

6. Les objectifs du guide qualité

Le guide qualité se présente comme une boîte à outils. Il peut aider les établissements d'enseignement de promotion sociale à intégrer un système de gestion de la qualité* visant à améliorer leurs résultats et leurs performances. Il repose sur l'idée que l'amélioration de la qualité* dans l'enseignement de promotion sociale est liée au fonctionnement de l'institution. Toutefois, il faut savoir que la qualité* de l'enseignement se mesure aussi par les résultats obtenus en regard des finalités de l'enseignement de promotion sociale (taux d'insertion socioprofessionnelle...).

Le guide est conçu comme un support pour ouvrir le dialogue entre différentes parties prenantes* de l'enseignement de promotion sociale sur l'amélioration des actions d'enseignement et de formation dispensées par les établissements et sur l'amélioration des aspects organisationnels.

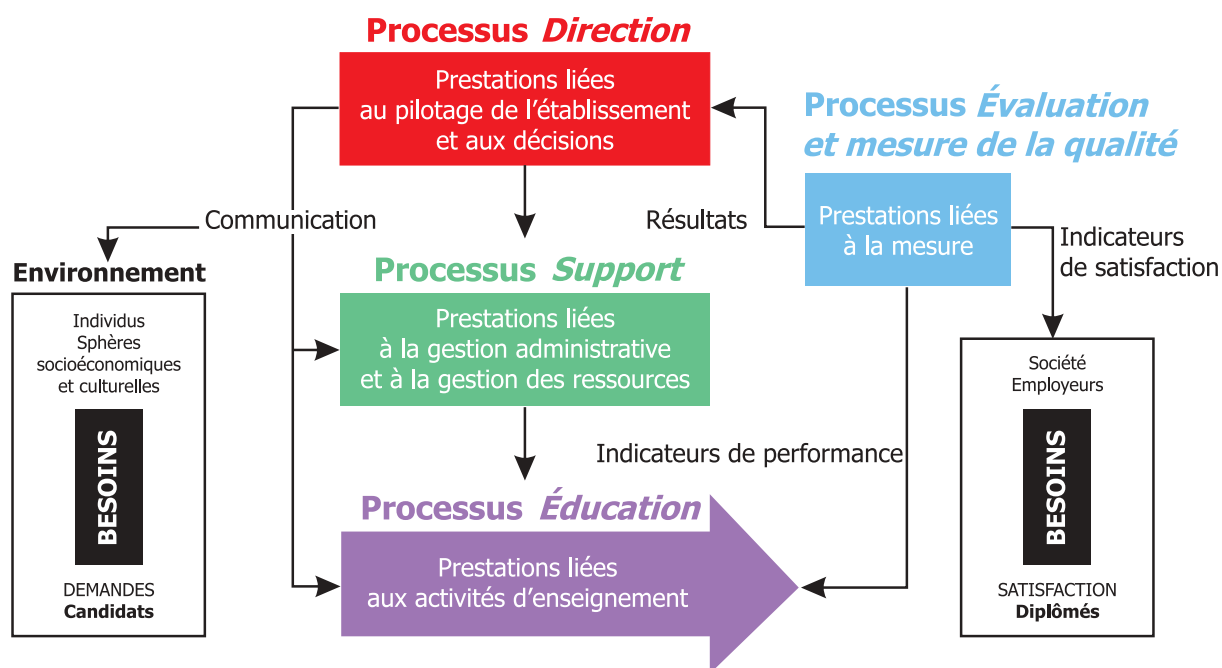
7. La présentation du guide qualité

Le guide propose des outils en relation avec les quatre **processus*** majeurs identifiés dans le système de gestion de tout établissement. Ceux-ci couvrent l'ensemble des activités et des services* prestés. Ce guide est destiné à tous les acteurs de terrain de l'institution scolaire (personnels directeur, enseignant, administratif...) concernés qui souhaitent y recourir pour implanter, développer leur démarche qualité.

L'approche par «processus*» relève d'une démarche transversale qui décloisonne les activités et rompt avec une structure traditionnelle verticale. La mise en œuvre de cette approche implique une identification, une description et une analyse des processus* de la gestion d'un établissement en vue de son optimisation.

Tous les outils et toutes les procédures* proposés dans ce guide ont été conçus sur base des références légales et des dispositions réglementaires *communes* à l'organisation des établissements de l'enseignement de promotion sociale. Ce choix a pour conséquence que les modes de fonctionnement particuliers aux établissements des différents réseaux ne sont pas pris en compte dans ce guide. Cependant, chaque établissement peut l'enrichir ou le personnaliser en fonction de ses spécificités.

Cartographie des processus



Les quatre processus* étroitement corrélés sont:

Le processus Direction (Gestion): il contribue à la détermination de la politique et au déploiement des objectifs dans l'institution.

Exemples:

La gouvernance, le projet d'établissement, les stratégies de mise en œuvre du projet, la revue des actions préventives et correctives, les communications interne et externe (publicité, salons, journées portes ouvertes, classes ouvertes, site web, journées d'accueil, supports d'informations...)

Le processus Support (Soutien administratif et technique): il contribue au bon déroulement du processus Éducation en mettant les ressources nécessaires à disposition.

Exemples:

- La gestion des ressources matérielles (budget, choix et répartition des moyens, locaux, équipements...)
- La gestion des ressources humaines (engagement du personnel: sélection, maintien et développement des compétences...)
- Le soutien administratif et organisationnel de l'établissement (sources de financement, dotation, ouverture, admission aux subventions, gestion des dossiers, organisation des cours...)

Le processus Éducation (Réalisation): il contribue à la réalisation des objectifs par la mise en œuvre des activités associées aux prestations de l'enseignement.

Exemples:

Information, inscription, organisation des unités de formation, stage, épreuve intégrée, recours...

Le processus Évaluation et mesure de la qualité*: il contribue à la mesure et au recueil des données utiles pour l'analyse de la satisfaction et des performances.

Exemples:

Choix des indicateurs*, collecte de données, analyse, satisfaction et performance, autoévaluation, audit externe (AEQES*)...

Pour le pilotage de chaque processus*, des outils de planification, d'évaluation* de la qualité* et de suivi sont proposés pour que l'établissement puisse atteindre **ses missions et ses objectifs**. Avec l'appui de ces outils, chaque établissement pourra procéder, par l'appel à la créativité, à la mise en place d'un **dispositif d'amélioration continue**³:

a) Réaliser un état des lieux, une photo de l'institution, en vue de mener, à partir des objectifs déterminés, une réflexion conduisant à identifier les forces, les faiblesses, les opportunités et les risques de l'organisation.

b) Analyser les résultats obtenus.

c) Élaborer un plan d'action, développer une stratégie et des objectifs prioritaires s'appuyant sur le bilan et la vision de la direction:

- consolider les points forts:
formaliser les procédures efficaces,*
pérenniser les bonnes pratiques;
- améliorer les points faibles:
simplifier les procédures,*
rechercher des solutions,
rechercher des moyens,
anticiper les conséquences d'une action envisagée;
- préparer les actions:
retenir les actions pertinentes,
décliner des actions en objectifs,
hiérarchiser les actions et fixer les priorités,
prévoir les ressources et les moyens,
désigner les responsables des actions,
établir un calendrier et fixer des délais;
- définir des indicateurs* pertinents:
adopter des outils et méthodes de mesure, des questionnaires de satisfaction,
choisir des indicateurs simples, précis, mesurables;*

d) Mettre en œuvre les actions, les projets:

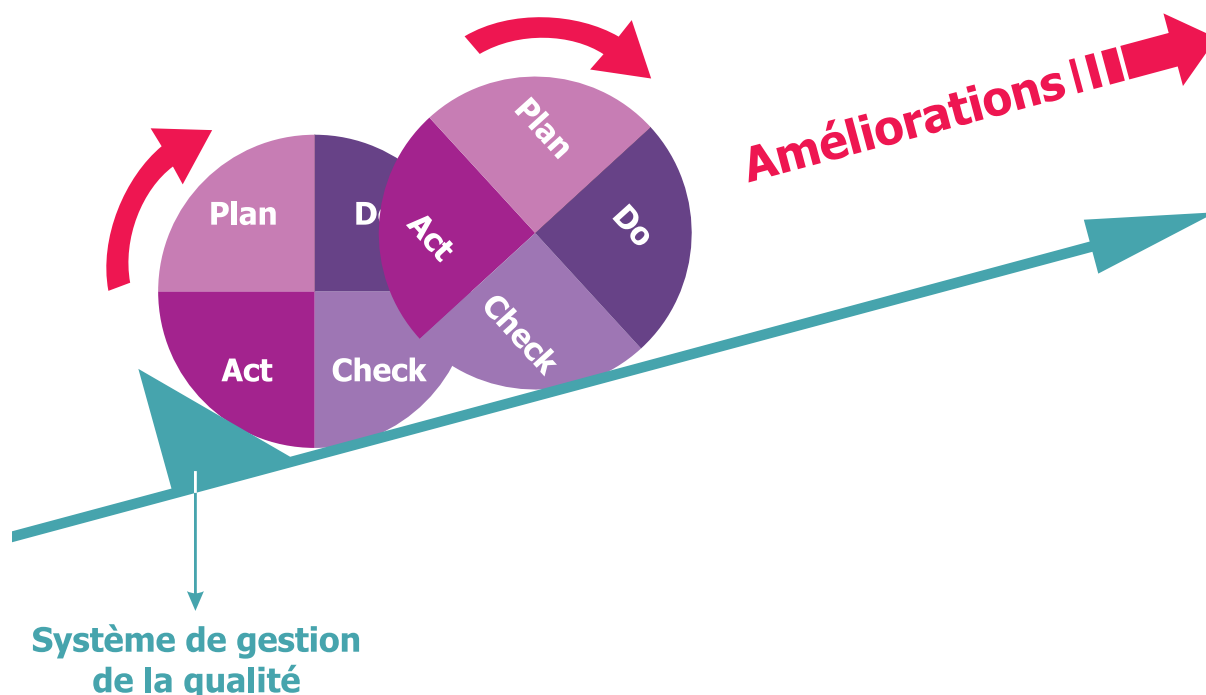
- motiver et sensibiliser tous les acteurs;
- informer des actions;
- réaliser les actions définies dans son plan;
- procéder à la gestion documentaire;
- utiliser des outils et des moyens.

³ Les étapes présentées ci-dessous s'inspirent du guide *Comment mettre en place une démarche qualité? La qualité: tous acteurs, tous bénéficiaires...* – Mouvement wallon pour la qualité, pp. 7-11.

e) Évaluer les actions.

f) Établir un bilan en mettant en évidence les forces, faiblesses, opportunités et risques.

g) Assurer le suivi. Le système de gestion de la qualité repose sur le principe de l'amélioration continue*, représentée par un cycle d'actions correctives et préventives, appelé «roue de Deming»⁴.



La roue symbolique de Deming est divisée en quatre secteurs représentant chacun une étape de la concrétisation d'un projet:

PLAN (P): Planifier ce que l'on va réaliser, définir les objectifs, la façon dont ils seront atteints.

DO (D): Développer, mettre en œuvre.

CHECK (C): Contrôler, vérifier que les objectifs visés sont atteints. Sinon mesurer l'écart, comprendre ce qui s'est passé.

ACT (A): Améliorer, prendre les mesures correctives pour arriver au résultat et s'assurer que cet acquis demeurera stable.

Sous la roue, la cale représente le système de gestion de la qualité qui traduit les avancées acquises et qui stabilise le niveau de qualité atteint.

⁴ William Edwards Deming: ingénieur américain qui a développé et enrichi une méthode de management. Son enseignement est basé sur les statistiques qu'il applique à tous les domaines de l'activité économique.

2. La boîte à outils du processus *Direction*

La boîte à outils du processus *Direction*

En cours de réalisation.

3. La boîte à outils du processus *Éducation*

La boîte à outils du processus *Éducation*

1. Les objectifs

Les outils du processus *Éducation* relatifs aux prestations administratives en support des prestations d'enseignement ont pour objectifs d'aider:

- les nouveaux arrivants (personnels directeur, enseignant, administratif) à prendre connaissance des activités des différentes procédures* du processus *Éducation* conformément aux dispositions réglementaires, et ce en vue de les mettre en œuvre de façon autonome;
- les personnels directeur, enseignant, administratif à analyser le mode de fonctionnement de l'institution afin de vérifier le déroulement des procédures* mises en place au sein d'un établissement. Ils pourront, si cela s'avère nécessaire, envisager des pistes d'amélioration en regard des faiblesses identifiées.

Les outils du processus *Éducation* relatifs à l'accompagnement pédagogique ne sont pas envisagés dans ce guide car ils relèvent de la liberté en matière de méthode pédagogique⁵.

2. Les neuf procédures

Le processus *Éducation* est décrit en procédures* qui détaillent les activités des services* et leurs interactions sous la forme de:

- logigrammes*;
- fiches procédures*.

On compte neuf procédures*:

1. Informer le candidat étudiant.

2. Inscrire l'étudiant.

3. Reconnaître les capacités acquises.

- pour l'admission dans une unité de formation;
- dans le cadre de la sanction des études d'une ou de plusieurs unités de formation composant une section.

4. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation (UF).

5. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation stage (UF stage).

6. Assurer les mesures de protection des stagiaires.

7. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation épreuve intégrée (UF épreuve intégrée).

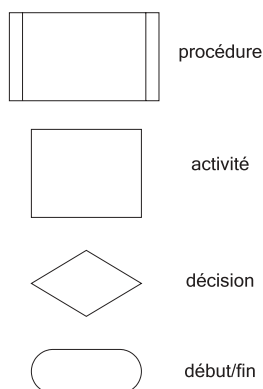
8. Assurer le suivi du recours interne.

9. Informer à propos de la procédure de recours externe.

⁵ Loi modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement du 29 mai 1959 – *Moniteur belge*, 19 juin 1959 – Article 6, § 2.

- A. Les **logigrammes*** décrivent la succession d'actions que les acteurs concernés mettent en œuvre pour mener à bien la procédure* conformément aux dispositions réglementaires. Ils aident à visualiser rapidement la procédure*, la chronologie des étapes, les catégories de personnel concernées, les documents et les règlements qui sous-tendent les différentes activités. Ce sont surtout les points critiques et obligatoires qui sont retenus.

Les différentes formes des cases des logigrammes* ont la signification suivante:



Les cases grisées dans certains logigrammes* indiquent que la responsabilité de l'activité n'appartient pas au directeur de l'établissement. Elle est du ressort d'une autre instance précisée dans la colonne «acteurs».

La colonne «acteurs» reprend les catégories de personnel responsable de la tâche à effectuer; toutefois ces dernières peuvent ne pas correspondre à la répartition des tâches choisie par l'établissement.

La colonne «documents» reprend les documents de référence et les documents d'enregistrement à produire*, essentiels pour mener à bien les étapes de la procédure*.

La colonne «règlements» de chaque logigramme* fait apparaître les références légales et la réglementation de base. Ces dernières sont détaillées dans la fiche procédure inhérente au logigramme*.

- B. La **fiche procédure** vient en complément de son ou ses logigrammes* et fournit des informations supplémentaires. Chaque fiche procédure:

- précise le responsable;
- définit la procédure* et ses objectifs;
- présente les activités qui la sous-tendent;
- situe les procédures* en amont et en aval;
- cite les documents de référence et d'enregistrement à produire;
- suggère des indicateurs* de satisfaction et de performance.

On retrouve donc dans chaque fiche procédure:

- la définition;
- les activités;
- l'objectif;
- les procédures* en amont et en aval;
- les documents de référence;
- les documents d'enregistrement à produire*;
- les indicateurs* de satisfaction et de performance.

La **définition** vise à décrire l'objet de la procédure*.

Les **activités** reprennent globalement les étapes de la procédure*.

Les **objectifs** précisent les actions que l'établissement devrait atteindre en appliquant la procédure*. Ceux-ci peuvent être mesurés à l'aide d'indicateurs* de satisfaction et de performance.

Les **procédures* en amont et en aval** permettent de situer la procédure* dans le processus*.

Les **documents de référence** sont des documents supports qui représentent les ressources nécessaires à la réalisation de la procédure*.

Les **documents d'enregistrement** à produire sont les preuves tangibles de la réalisation d'une activité. Ce sont des documents probatoires qui permettent de démontrer qu'un acte, un événement, un fait a bien été effectué et d'en garder la trace. Ils sont générés par l'établissement et peuvent être réclamés par les services administratifs de l'enseignement de promotion sociale (vérification, inspection, commission de recours...).

Les **indicateurs*** repris dans les fiches «procédure» servent à mesurer la maîtrise d'un processus* ou les résultats atteints en fonction des objectifs fixés par l'établissement. Ces indicateurs* sont proposés à titre d'exemple car, selon ses besoins, chaque établissement peut en rechercher d'autres.

- Les **indicateurs* de satisfaction** (qualité externe) relèvent de la dimension «service* délivré à l'étudiant ou au partenaire». L'établissement évalue la perception de son organisation par les usagers pour garantir les finalités de l'enseignement (notion d'efficacité*).
- Les **indicateurs* de performance** (qualité interne) concernent la dimension «professionnelle» requise par l'Administration pour répondre aux exigences légales. Ils visent à mesurer de façon opérationnelle les résultats des actions mises en place pour contrôler, comprendre, anticiper et améliorer son fonctionnement et sa performance. L'établissement met en place une organisation de son travail formalisée et connue de tous pour garantir la maîtrise de ses activités (notion de conformité).

En vis-à-vis de chaque indicateur*, on retrouve les références aux indicateurs* de l'Agence pour l'Évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur – AEQES⁶. Dans le cas où un établissement est concerné par un exercice d'évaluation de la qualité requis par l'AEQES* pour des cursus correspondants, les références aux indicateurs* de l'AEQES* ont pour but de prévoir la simplification du travail du coordonnateur qualité. Les numéros repris dans la colonne «indicateurs* AEQES*» des fiches procédures correspondent à ceux fixés dans la liste de référence des indicateurs* de l'AEQES⁷.

Pour satisfaire aux finalités définies par le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, les établissements apprécieront le niveau de qualité atteint par rapport à leurs objectifs selon deux dimensions: la satisfaction et la performance. La satisfaction constitue pour l'établissement une obligation de résultats (y compris les moyens consacrés) envers les bénéficiaires* et la performance concerne une obligation de moyens en fonction des réglementations et du cadre octroyé.

⁶ Le décret du 14 novembre 2002, abrogé par le décret du 22 février 2008 portant sur diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française, répond aux impératifs internationaux pour l'évaluation des cursus correspondants de l'enseignement de promotion sociale. (www.aeqes.be)

⁷ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française établissant la liste de référence des indicateurs en application de l'article 11 du décret du 22 février 2008 portant sur diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française du 11 avril 2008 – *Moniteur belge*, 29 avril 2008.

Le niveau de qualité* résultera des améliorations fournies par l'établissement pour atteindre des objectifs fixés, au regard des politiques, des stratégies et des procédures* qualité mises en œuvre, sous-tendus par des critères et indicateurs* de qualité (cf. *La roue de Deming*, page 6).

La gestion du système documentaire de ce guide est décrite dans les fiches procédures et se fait sous la responsabilité du conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale.

3. Fiches procédures et logigrammes

3.1. Informer le candidat étudiant

3.2. Inscrire l'étudiant

3.3. Reconnaître les capacités acquises:

a) pour l'admission dans une unité de formation

b) dans le cadre de la sanction des études
d'une ou de plusieurs unités de formation composant une section

3.4. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation

3.5. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation stage

3.6. Assurer les mesures de protection des stagiaires

3.7. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation épreuve intégrée

3.8. Assurer le suivi d'un recours interne

3.9. Informer à propos de la procédure d'un recours externe

Fiche procédure

3.1. Informer le candidat étudiant

Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les étapes visant à informer et à orienter un candidat qui formule une demande de renseignements relative à une formation.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- accueil du candidat;
- analyse de la demande;
- transmission d'informations.

Objectif: transmettre une information adaptée à la demande de renseignements d'un candidat.

Procédure en amont: publicité (laissée à l'initiative de l'établissement).

Procédure en aval: procédure «Inscrire l'étudiant».

Documents de référence: dossiers pédagogiques, organigramme des formations, règlement d'ordre intérieur (ROI), réglementations stage/épreuve intégrée (EI), modalités de reconnaissance des capacités acquises (RCA), montants des droits d'inscription.

Documents enregistrés à produire: brochures d'information relatives aux formations, horaires.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accessibilité du secrétariat	3.11
Mise à disposition des informations utiles concernant l'inscription (brochure...)	2.1.2 – 2.3.1 – 2.3.3
Temps d'attente pour être reçu	3.11
Personnalisation de l'accueil	3.11
Conditions matérielles de l'accueil	3.11
Adéquation entre le renseignement et la demande	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de réclamations relatives à l'exactitude des informations transmises	2.1.2
Durée du traitement adaptée à la demande	—
...	...

Gestion qualité du document: informer le candidat étudiant	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat	

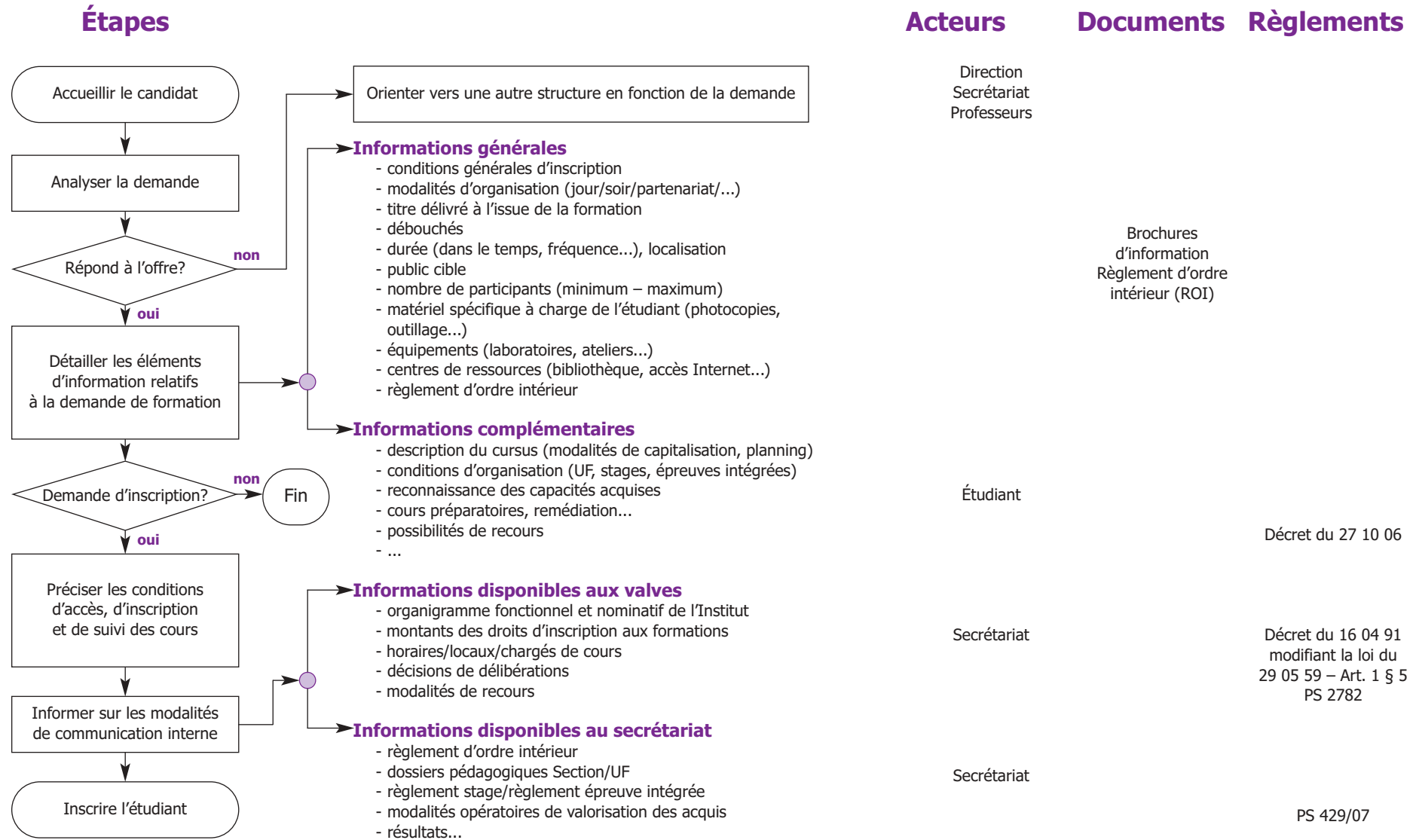
Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 modifiant la loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement en ce qui concerne l'enseignement de promotion sociale – Article 1^{er} § 5
- Décret du 27 octobre 2006 relatif aux recours dans l'enseignement de promotion sociale
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Décret du 30 avril 2009 portant exécution du protocole d'accord du 20 juin 2008 conclu pour la période 2009-2010 avec les organisations syndicales représentatives du secteur de l'enseignement – Article 36 – *Moniteur belge* du 30 juin 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 juillet 1994 relatif aux titres délivrés par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 juin 2004, abrogeant celui du 8 juillet 1993, fixant les modalités de reconnaissance des capacités acquises pour l'accès aux études, le cours et la sanction de celles-ci dans l'enseignement de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS (n°2782): dispositions applicables à partir de l'année scolaire 2009-2010 en matière de droit d'inscription dans l'enseignement de promotion sociale
- PS 429/07 (n°2055): modalités de reconnaissance, par le conseil des études, des capacités acquises, pour l'admission dans des unités de formation ou pour la sanction de celles-ci
- PS 379bis/01 (n°106): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994 – Rectificatif
- PS 379/01 (n°76): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 251/92: sur l'obligation scolaire à temps partiel

Logigramme

3.1. Informer le candidat étudiant



Fiche procédure: 3.2. Inscrire l'étudiant

Outils du processus *Éducation*
Date d'approbation: 25 septembre 2008
Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure vise à recueillir les informations auprès de l'étudiant, à les vérifier et à constituer le dossier d'inscription conformément aux dispositions réglementaires.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- constitution du dossier:
 - vérification des capacités préalables,
 - vérification de la nationalité de l'étudiant,
 - vérification de la perception d'un droit d'inscription;
- signature comme preuve de prise de connaissance du ROI;
- inscription.

Objectif: garantir une inscription complète, recevable, personnalisée et effectuée dans le cadre du 1/10 de l'UF.

Procédures en amont: procédure «Informer l'étudiant», procédure «reconnaître les capacités acquises».

Procédure en aval: procédure «Organiser et mettre en œuvre une UF».

Documents de référence: titre de l'étudiant (attestations, diplômes, certificats, preuve de l'expérience professionnelle pour les professions réglementées), carte d'identité, passeport, visa, titre de séjour, attestations des organismes, carte Forem, preuves d'exonération du droit d'inscription [Service public wallon de l'emploi et de la formation (Forem), Centre public d'action sociale (CPAS), Agence wallonne pour l'intégration de la personne handicapée (AWIPH), attestation de fréquentation scolaire, obligation publique...], ROI.

Documents enregistrés à produire: fiche d'inscription, procès-verbal (PV) d'admission à l'unité de formation (UF), preuve de paiement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté et précision de la transmission des informations relatives aux éléments constitutifs d'un dossier d'inscription	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de réclamations liées à l'inexactitude des informations transmises	2.1.2
Délai de constitution d'un dossier complet	—
Nombre de dossiers complets	—

Statistiques sur les caractéristiques du public: - 1^{ère} génération ou répétant - demandeur d'emploi, travailleur... - origine socioéconomique... - avec ou sans titre	3.2 – 3.3
...	...

Recommandation:

Afin de prémunir l'établissement en cas de recours, il est recommandé de veiller à ce que les étudiants marquent la prise de connaissance du ROI par une signature.

Gestion qualité du document: inscrire l'étudiant	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret portant suppression de l'obligation de produire des copies certifiées conformes de documents du 5 mai 2006 – *Moniteur belge* du 21 juin 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 juillet 1994 relatif aux titres délivrés par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS (n°2782): dispositions applicables à partir de l'année scolaire 2009-2010 en matière de droit d'inscription dans l'enseignement de promotion sociale
- PS 429/07 (n°2055): modalités de reconnaissance, par le conseil des études, des capacités acquises, pour l'admission dans des unités de formation ou pour la sanction de celles-ci

3.2

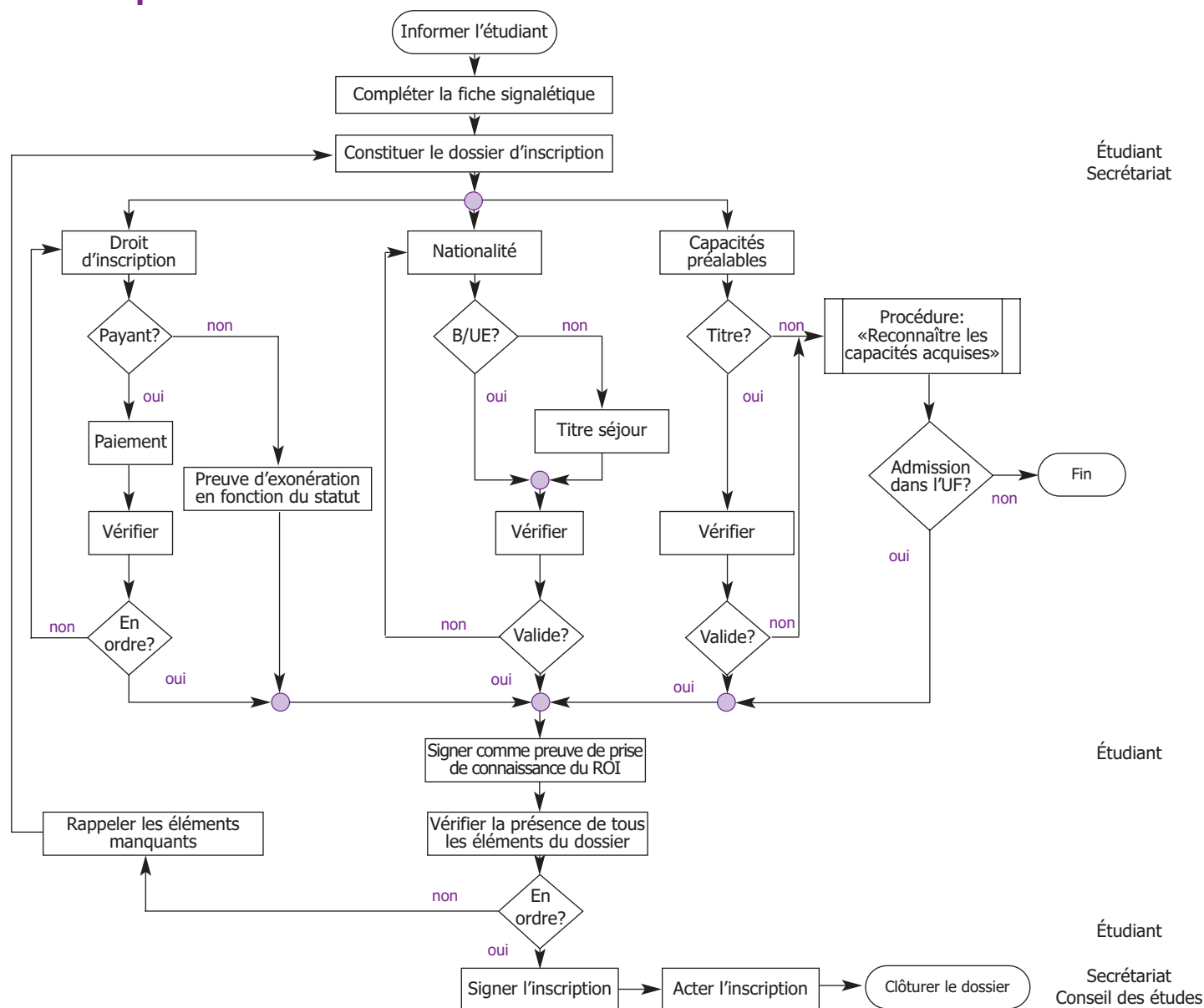
- PS 419/05 (n°1324): étudiants étrangers non ressortissants d'un état membre de l'Espace économique européen – Complément aux conditions d'inscription dans l'EPS
- PS 414/05 (n°1227): complément aux cas d'exemption du droit d'inscription
- PS 403/03 (n°513): réglementation en matière d'accès à l'enseignement de promotion sociale aux étudiants de nationalité étrangère hors CEE
- PS 400/02 (n°404): modalités d'exemption du droit d'inscription des membres du personnel des établissements d'enseignement s'inscrivant dans les formations de l'enseignement de promotion sociale (voir PS 359/99)
- PS 394/02 (n°348): réglementation en matière d'accès à l'enseignement de promotion sociale aux étudiants de nationalité étrangère hors CEE
- PS 387/01 (n°216): complément aux cas d'exemption de droit d'inscription de l'enseignement de promotion sociale
- PS 379bis/01 (n°106): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994 – Rectificatif
- PS 379/01 (n°76): passage à l'euro des droits d'inscription – Modification de la circulaire PS 295/94 du 1^{er} août 1994
- PS 359/99: modalités d'exemption du droit d'inscription des membres du personnel des établissements d'enseignement s'inscrivant dans les formations de l'enseignement de promotion sociale
- PS 311/94: complément à la circulaire PS 262/92 du 7 décembre 1992
- PS 304/94: durée de validité des justificatifs en matière d'exemption du DI – Durée de validité des titres de séjour
- PS 300/94: instructions administratives relatives à la constitution et à la tenue des dossiers et des fiches élèves et étudiants de l'enseignement de promotion sociale à partir de l'année scolaire 1994/95
- PS 299/94: complément à la circulaire du 15 décembre 1992 relative au calcul des droits d'inscription spécifiques pour ressortissants étrangers
Complément à la circulaire 295/94 relative aux droits d'inscription
- PS 295/94: dispositions applicables à partir de l'année scolaire 1994-1995 en matière de droit d'inscription occupationnel et de droit d'inscription constaté
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1
Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 282/94: complément à la circulaire PS 244/92 du 30 juin 1992 relative aux droits d'inscription
- PS 277/93: exemption du droit d'inscription – Complément à la circulaire PS 244/92 du 30 juin 1992
- PS 262/92: demandeurs d'emploi qui suivent des cours dans l'enseignement de promotion sociale
- PS 251/92: sur l'obligation scolaire à temps partiel
- PS 244/92: droit d'inscription à partir du 1^{er} septembre 1992 – Modalités pratiques
- PS 210/90: dispense du DI – Attestation de chômage C.63
- PS 207/90: contrôle de la régularité des inscriptions et de l'identité des étudiants
- PS 202/90: droit d'inscription – Dispositions applicables à partir du 1^{er} septembre 1990

Logigramme 3.2. Inscrire l'étudiant

Étapes

Acteurs

Documents Règlements



Fiche d'inscription Décret du 16 04 91

PS 429/07

Dossier étudiant

Copie carte d'identité – titre séjour – passeport
Copie titre(s)
Dossier de reconnaissance des capacités acquises (preuves formation, expérience...)
Preuve de paiement ou d'exonération
Attestation des organismes

PS 414/05, 400/02, 387/01, 359/99, 311/94

PS 295/94, 282/94, 277/93

PS 419/05, 403/03, 394/02, 299/94

PS 2782 PS 304/94

ROI

PV admission
Fiche d'inscription complétée et signée

Secrétariat
Conseil des études

Fiche procédure**3.3. Reconnaître les capacités acquises**Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.**Définition:** cette procédure vise à décrire les modalités de reconnaissance des capacités acquises du candidat pour l'admission ou la sanction dans des unités de formation.**Activités de la procédure:** (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- vérification des capacités acquises par le conseil des études;
- analyse du contenu des documents et/ou des résultats des tests/épreuves;
- décision du conseil des études.

Objectifs:

- admettre un étudiant dans une UF sur base d'une reconnaissance de ses acquis, conformément à la réglementation;
- exempter l'étudiant de l'inscription dans une UF ou plusieurs UF composant une section conformément à la réglementation;
- dispenser l'étudiant d'une partie des activités d'enseignement constitutives d'une UF;
- reconnaître les acquis couvrant les capacités équivalentes ou supérieures aux capacités:
 - préalables requises du dossier pédagogique de l'UF concernée dans le cas d'une admission,
 - terminales du dossier pédagogique de l'UF concernée dans le cas de la sanction d'une UF;
- organiser des tests/épreuves conformément aux capacités préalables requises ou aux capacités terminales du dossier pédagogique;
- communiquer à l'étudiant les résultats des tests/épreuves dans les délais.

Procédure en aval et en amont: procédure «Inscrire l'étudiant».**Documents de référence:** dossier pédagogique de l'UF concernée, copie du ou des titre(s) d'études, titres de compétence, documents délivrés par des centres ou organismes de formation reconnus, documents justifiant d'une expérience professionnelle, programmes de formation, résultats des tests/épreuves, éléments d'apprentissage personnel.**Documents enregistrés à produire:** PV d'admission de l'UF, PV de délibération de l'UF, motivation des décisions de refus ou de dispenses d'activités d'enseignement constitutives d'une UF, attestation de réussite de l'UF sur base de la reconnaissance des capacités acquises (au moment de l'inscription à l'EI).

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accès à l'information sur la procédure	2.1.2
Clarté et compréhension de la procédure	2.1.2
Facilité de l'organisation de la démarche	–
Information sur la décision	2.3.5
Appréciation de la décision par l'étudiant	2.2.9
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Taux ou nombre total / UF d'étudiants admis dans une UF sur base d'une reconnaissance des capacités acquises	3.3
Taux ou nombre total / UF d'étudiants exemptés	3.3
Nombre d'étudiants sollicitant une demande de reconnaissance d'acquis	3.3
Taux de réussite aux tests d'admission	3.5
Taux de réussite aux tests de reconnaissance des capacités acquises	3.5
Délai du traitement des modalités de reconnaissance	–
...	...

Gestion qualité du document: reconnaître les capacités acquises	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006 (article 8)
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009

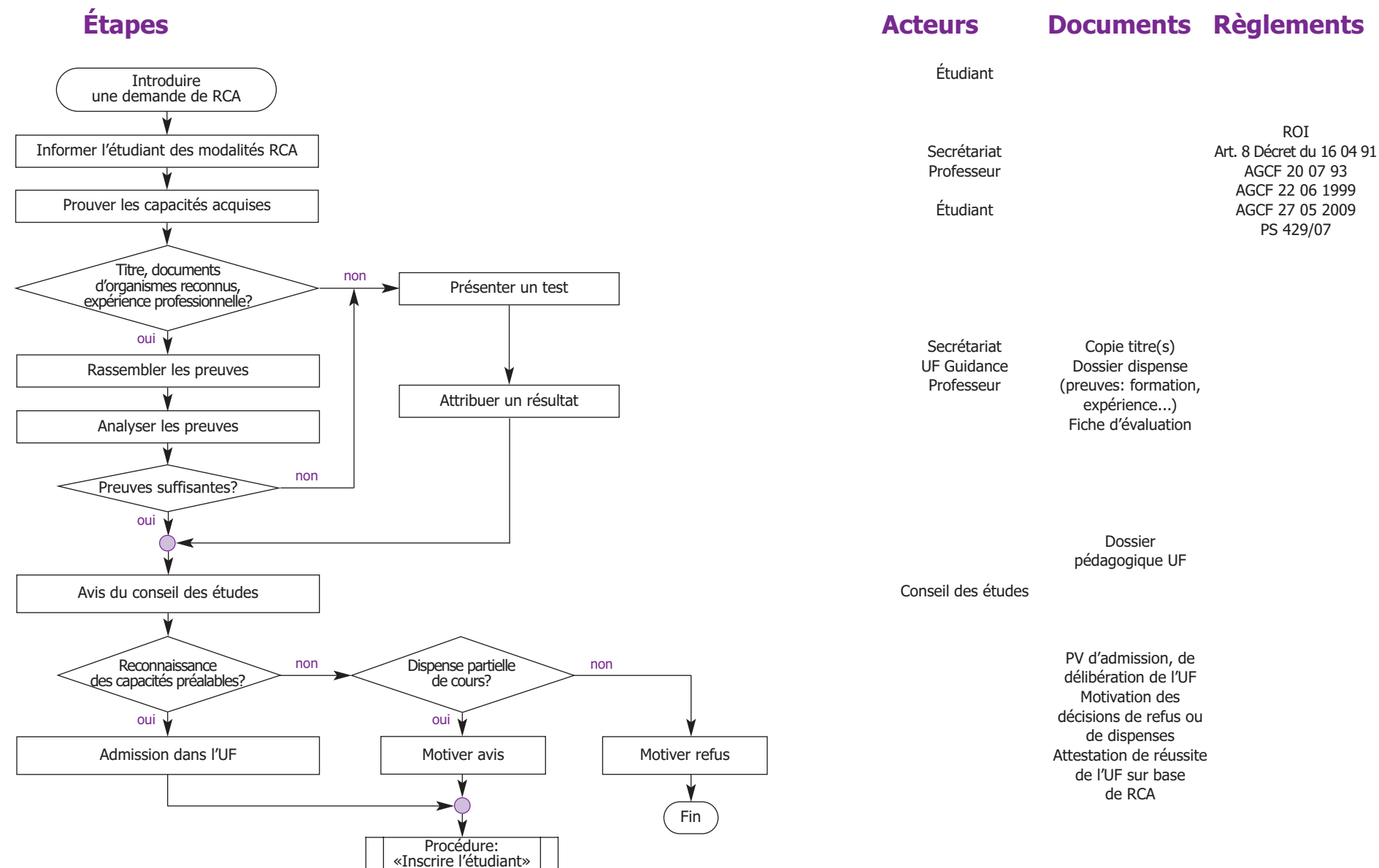
3.3

- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 – Article 2
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 juin 2004, abrogeant celui du 8 juillet 1993, fixant les modalités de reconnaissance des capacités acquises pour l'accès aux études, le cours et la sanction de celles-ci dans l'enseignement de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1 – Article 7
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 juillet 1994 relatif aux titres délivrés par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 – Article 7
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale - Article 7
- PS 429/07 (n° 2055): modalités de reconnaissance, par le conseil des études, des capacités acquises, pour l'admission dans des unités de formation ou pour la sanction de celles-ci
- PS 224/91: dispenses de cours et d'examens. Procédure applicable à partir de l'année scolaire 1991-1992

Logigramme

3.3. Reconnaître les capacités acquises (RCA)

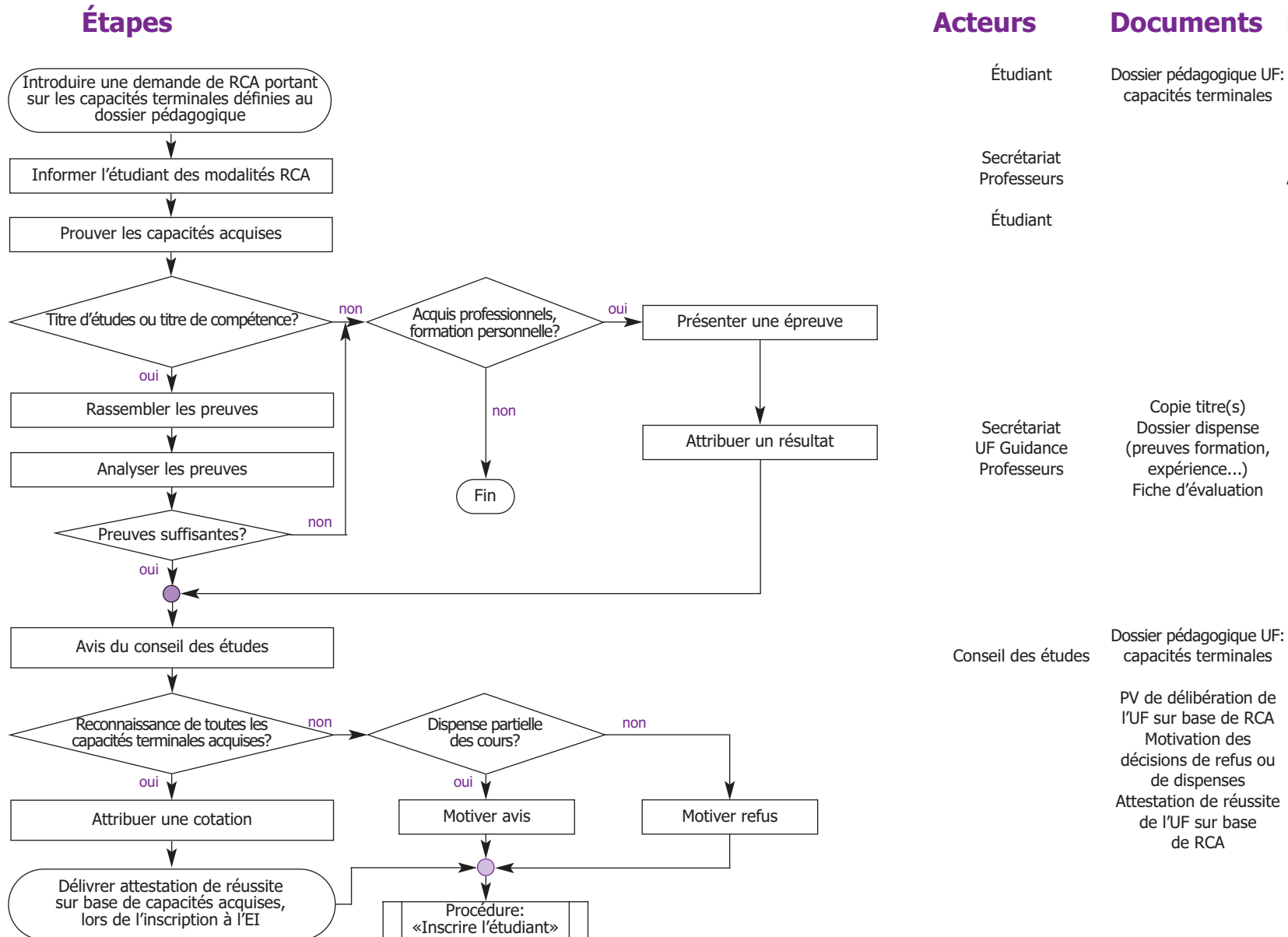
a) pour l'admission dans une unité de formation



Logigramme

3.3. Reconnaître les capacités acquises (RCA)

b) dans le cadre de la sanction des études d'une ou de plusieurs UF composant une section



Fiche procédure**3.4. Organiser et mettre en œuvre une UF**Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.**Définition:** cette procédure décrit les étapes que l'institution et les enseignants prennent en charge pour la mise en œuvre d'une UF dans le cadre d'une formation.**Activités de la procédure:** (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- planification des horaires de cours;
- inscription de l'étudiant;
- mise en place des activités d'enseignement;
- organisation des évaluations;
- sanctions et délibérations;
- délivrance des attestations de réussite;
- motivation des refus.

Objectifs:

- planifier les horaires de cours en respectant l'organigramme de la section;
- communiquer de façon claire les horaires de cours aux étudiants;
- informer les étudiants de l'organisation et des objectifs des cours ainsi que des évaluations en début de formation;
- organiser les activités d'enseignement selon une approche pédagogique adaptée au public et au programme;
- évaluer conformément aux capacités terminales de l'UF;
- prendre des décisions de sanction des études conformément aux réglementations;
- produire tous les documents de sanction des études et les faire signer.

Procédures en amont: procédures «Inscrire un étudiant», «Reconnaître les capacités acquises».**Procédures en aval:** arrêt ou procédures «Organiser et mettre en œuvre une UF stage», «Assurer le suivi du recours interne».**Documents de référence:** dossiers pédagogiques, ROI, règlement de délibération, travaux, épreuves, cotes.**Documents enregistrés à produire:** horaire, PV d'admission, liste de présences, PV de délibération, attestation de réussite, motivation de refus, document reprenant les modalités d'ajournement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accessibilité, clarté et précision de la communication de l'horaire, des objectifs des cours et des évaluations	2.1.2 – 2.3.3
Prise en compte des caractéristiques du public pour l'organisation des cours	2.1.2 – 2.3.3
Appréciation des contenus des programmes de cours	2.2.9
Adéquation de l'approche pédagogique des cours par rapport au public	2.2.4
Pertinence des méthodes et des types d'évaluation par rapport au public	2.2.5
Fréquence des évaluations	2.2.5
Clarté et précision des motivations de refus	2.1.2
Accessibilité des résultats	2.3.5
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Adéquation de l'horaire par rapport au document A	–
Respect du tableau de capitalisation des UF	2.2.3
Articulations des programmes des cours en termes de connaissances de base, de connaissances spécialisées et de compétences transférables	2.2.3
Pertinence, adéquation de l'évaluation par rapport aux capacités terminales	2.2.5
Nombre/taux de réussites à l'issue de l'UF	3.5
Nombre/taux de répétants à l'UF	3.3
Délai d'affichage des résultats	2.2.4
Nombre/taux d'abandons	3.5
...	...

Gestion qualité du document: organiser et mettre en œuvre une UF	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

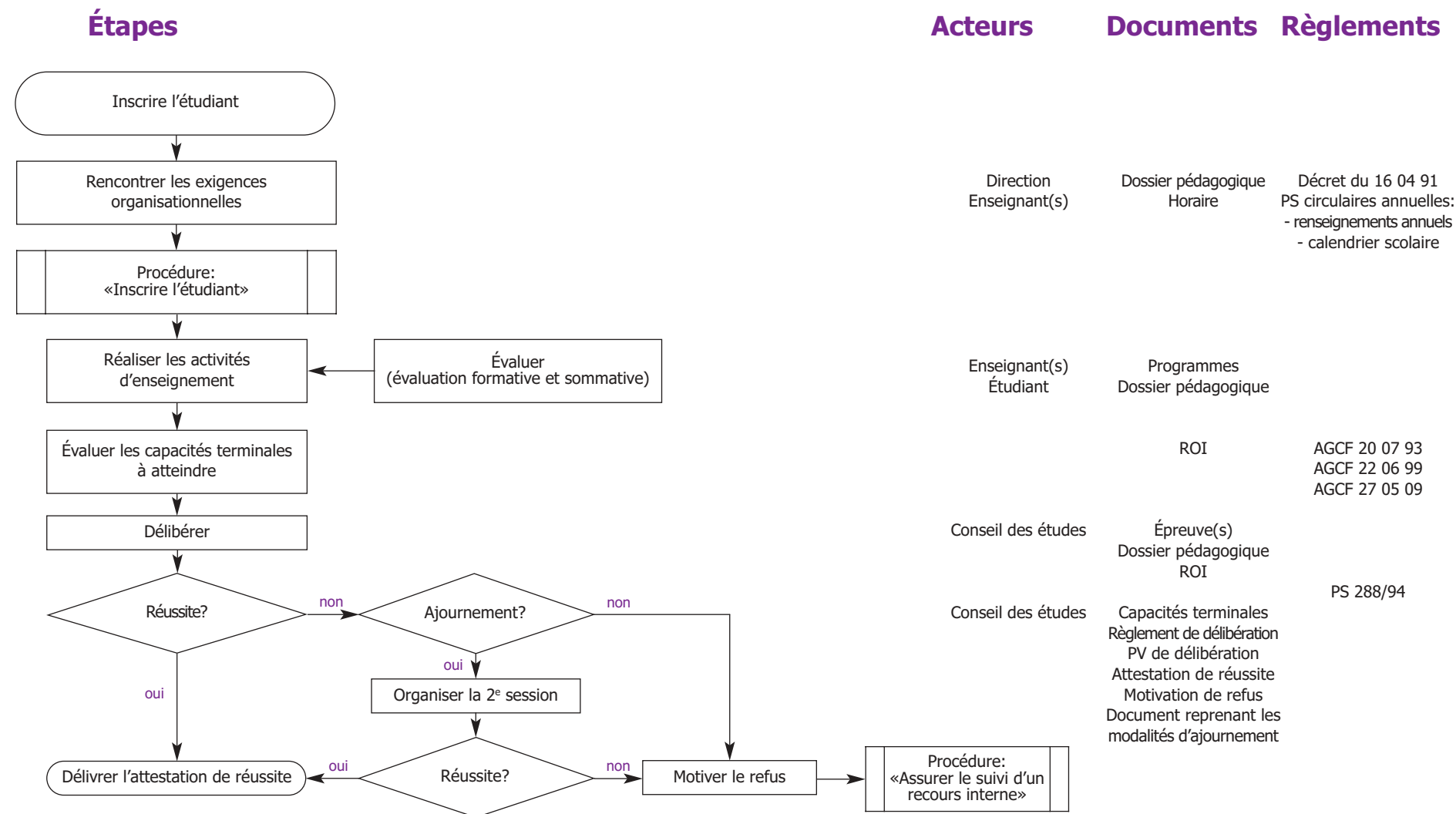
Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 fixant les normes et les conditions de dédoublements et de regroupements dans l'enseignement de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS annuelles:
 - Renseignements annuels: instructions pour l'année scolaire
 - Calendrier scolaire et gestion de la dotation de périodes
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 265/93: sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 et pour les unités de formation de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court
- PS 239/92: sanction des études dans l'enseignement de promotion sociale

Logigramme

3.4. Organiser et mettre en œuvre une unité de formation



Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les conditions et les modalités de réalisation d'un stage.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- information sur l'organisation et les modalités de réalisation du stage;
- recherche d'un lieu de stage;
- vérification de l'application de la législation du bien-être au travail (santé des stagiaires) – cf. procédure «assurer les mesures de protection des stagiaires»;
- signature de la convention et de l'horaire par les différents intervenants;
- réalisation du stage;
- encadrement du stage;
- évaluation du stage;
- sanctions et délibérations;
- délivrance des attestations de réussite;
- motivation de refus.

Objectifs:

- donner à l'étudiant toutes les informations réglementaires et pratiques sur les stages;
- donner à l'employeur toutes les informations quant à l'organisation et aux objectifs des stages;
- élaborer une convention qui tient compte des droits et devoirs de toutes les parties;
- vérifier que toutes les conditions et tous les documents indispensables pour effectuer le stage sont remplis par l'étudiant et par l'employeur;
- permettre à l'étudiant d'effectuer son stage dans le cadre d'un contrat clair (objectifs, grille d'évaluation...) et dans des conditions optimales d'apprentissage et de sécurité;
- assurer l'encadrement du stage, en collaboration avec une personne relais sur le lieu de stage;
- évaluer conformément aux capacités terminales de l'UF;
- prendre des décisions de sanction des études conformément aux réglementations;
- produire tous les documents de sanction des études et les faire signer.

Procédures en amont: procédures «Assurer les mesures de protection des stagiaires», «Organiser et mettre en œuvre une UF».

Procédures en aval: arrêt ou procédure «Organiser et mettre en œuvre une UF EI».

Documents de référence: dossier pédagogique, ROI stage, convention de stage, réglementations professionnelles, grille d'évaluation.

Documents enregistrés à produire: PV d'admission, liste de présences, PV de délibération, attestation de réussite, motivation de refus, document reprenant les modalités d'ajournement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté de la diffusion de l'information à l'étudiant quant aux modalités pratiques du stage, de ses objectifs et de l'évaluation	2.1.2
Apport des contacts entre l'étudiant et la personne relais sur le lieu de stage	2.2.7
Clarté et précision des motivations de refus	2.1.2
Accessibilité des résultats	2.3.5
Prise en compte des caractéristiques du public pour l'organisation du stage	2.1.2 – 2.3.3
Appréciation des contenus des programmes de stage	2.2.9
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Référence à une grille d'évaluation de stage	2.2.7
Pertinence des activités en stage	2.2.7
Efficacité de l'encadrement des stages	2.2.7
Nombre/taux de stages non aboutis pour des raisons de non-respect du règlement du stage	–
Nombre/taux de réclamations transmises par l'employeur ou par l'institution dans le cadre de la collaboration et de leur traitement	2.2.2
Nombre/taux d'abandons à l'UF stage	–
Nombre/taux de réussites à l'UF stage	3.5
Nombre/taux de répétants à l'UF stage	3.3
Nombre/taux d'étudiants engagés sur leur lieu de stage	–
Pertinence, adéquation de l'évaluation par rapport aux capacités terminales	2.3.5
Délai d'affichage des résultats	2.2.4
...	...

Gestion qualité du document: organiser et mettre en œuvre un stage	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

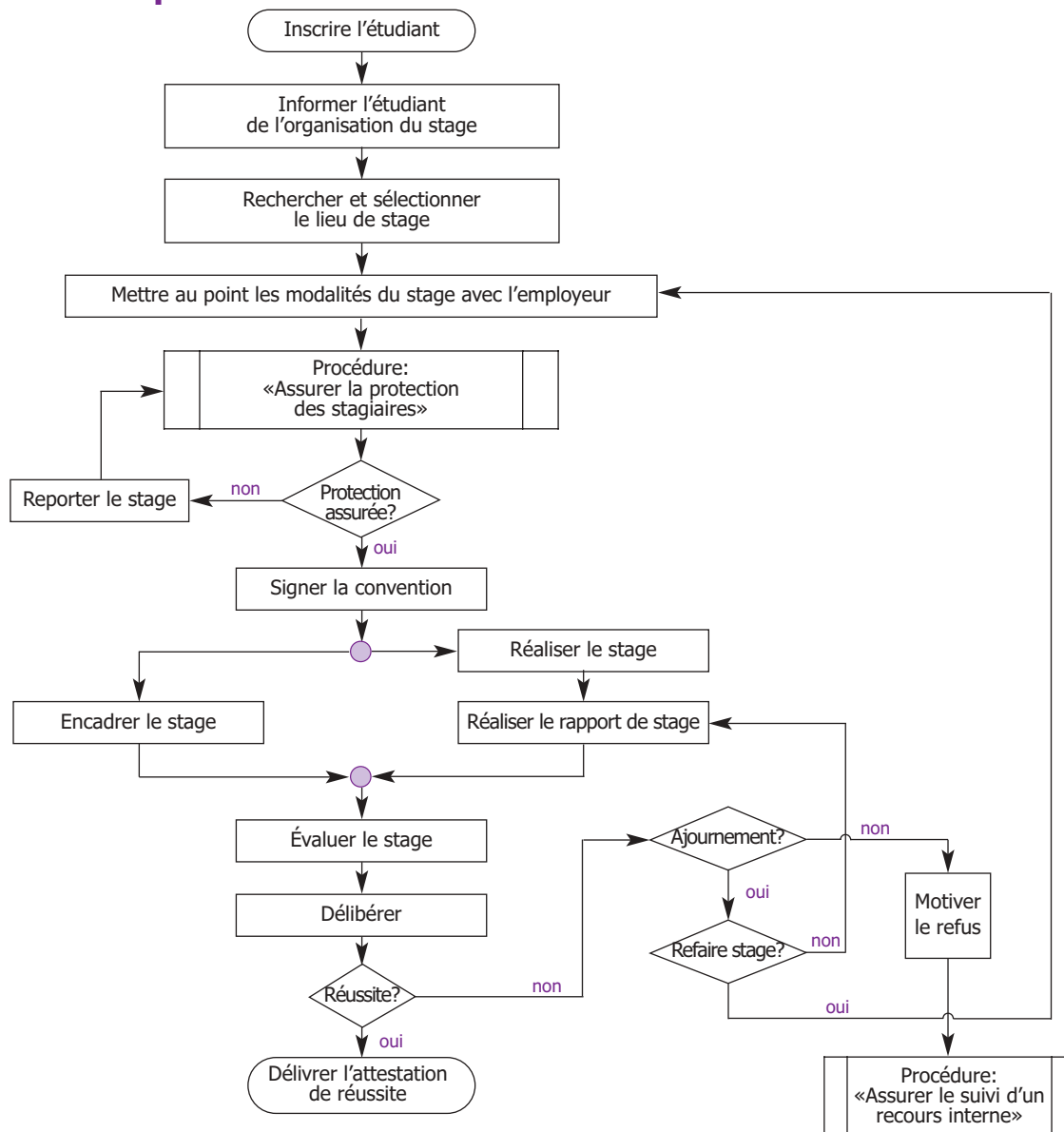
Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1:
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 265/93: sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 et pour les unités de formation de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court
- PS 239/92: sanction des études dans l'enseignement de promotion sociale

Logigramme

3.5. Organiser et mettre en œuvre une UF stage

Étapes



Acteurs

Documents

Règlements

Étudiant Chargé de l'encadrement	Dossier pédagogique ROI stage Convention de stage type Fiche d'analyse de risques	Décret du 16 04 91
Étudiant Directeur ou son délégué	Réglementations professionnelles éventuelles	AGCF du 20 07 93 ROI
Étudiant Chargé de l'encadrement Employeur	Convention de stage Fiche d'analyse de risques	
Secrétariat Étudiant Chargé de l'encadrement	Dossier médical Convention Horaire de stage	AGCF du 20 07 93
Employeur Étudiant Directeur ou son délégué		PS 288/94
Chargé de l'encadrement Maître de stage	Carnet de stage éventuel Rapport de stage Grille d'évaluation	
Conseil des études	Règlement de délibération PV de délibération Attestation de réussite Motivation de refus Document reprenant les modalités d'ajournement (rapport de stage ou carnet de stage)	

Fiche procédure

3.6. Assurer les mesures de protection des stagiaires

Outils du processus Éducation

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsables: directeur de l'établissement, employeur et médecin du travail.

Définition: cette procédure décrit les actions que l'institution scolaire, l'employeur et l'étudiant doivent suivre pour que les mesures de protection des stagiaires soient assurées conformément à la législation en vigueur.

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- collecte des fiches d'analyse de risques établies et signées par l'employeur;
- demande au médecin du travail d'analyser l'opportunité d'un examen médical préalable;
- convocation du stagiaire auprès de la médecine du travail (MDT);
- suivi de l'avis du médecin;
- classement des documents dans le dossier individuel du stagiaire.

Objectif: s'assurer que les mesures de protection des stagiaires sont prises par l'employeur conformément à la législation.

Procédure en aval: procédure «Organiser et mettre en œuvre une UF stage».

Documents de référence: fiche d'analyse de risques, formulaire d'évaluation de santé, convention de stage.

Documents enregistrés à produire: liste des étudiants pour lesquels les mesures de protection ont été assurées, dossier médical.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Appréciation de l'organisation de la procédure	—
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de fiches d'analyse de risques retournées et signées par rapport au nombre de stagiaires	2.2.7
Nombre/taux de dossiers traités dans les délais	—
Nombre/taux de rappels pour convocation des stagiaires	2.2.7
Nombre/taux de dossiers médicaux complets par rapport au nombre d'étudiants inscrits	2.2.7

Nombre/taux de réclamations des employeurs par rapport aux mesures de protection des stagiaires	2.2.7
Nombre/taux d'examens pris en charge par la médecine du travail de l'établissement et de l'employeur	2.2.7
...	...

Gestion qualité du document: assurer les mesures de protection des stagiaires	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Loi du 4 août 1996 (*Moniteur belge* du 19 septembre 1996) relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail
- Arrêté royal du 13 juin 2007 modifiant l'arrêté royal du 25 octobre 1971 étendant le champ d'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents de travail – *Moniteur belge* du 25 juin 2007
- Arrêté royal du 1^{er} juillet 2006 pris en exécution de l'article 6, 8^o des lois relatives à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles, coordonnées le 3 juin 1970 – *Moniteur belge* du 14 juillet 2006
- Arrêté royal du 2 juin 2006 modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 17 juillet 2006
- Arrêté royal du 30 septembre 2005 modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 13 octobre 2005
- Arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 04 octobre 2004
- Arrêté royal du 28 mai 2003 modifiant l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail – *Moniteur belge* du 12 juin 2003
- Arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs – *Moniteur belge* du 16 juin 2003
- Arrêté royal du 3 mai 1999 relatif au travail des jeunes – *Moniteur belge* du 03 juin 1999
- Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail – *Moniteur belge* du 31 mars 1998
- Circulaire ministérielle du 22 décembre 2005 relative à l'organisation de la surveillance de santé des stagiaires visés à l'article 2, 1^o, de l'arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – *Moniteur belge* du 3 janvier 2006

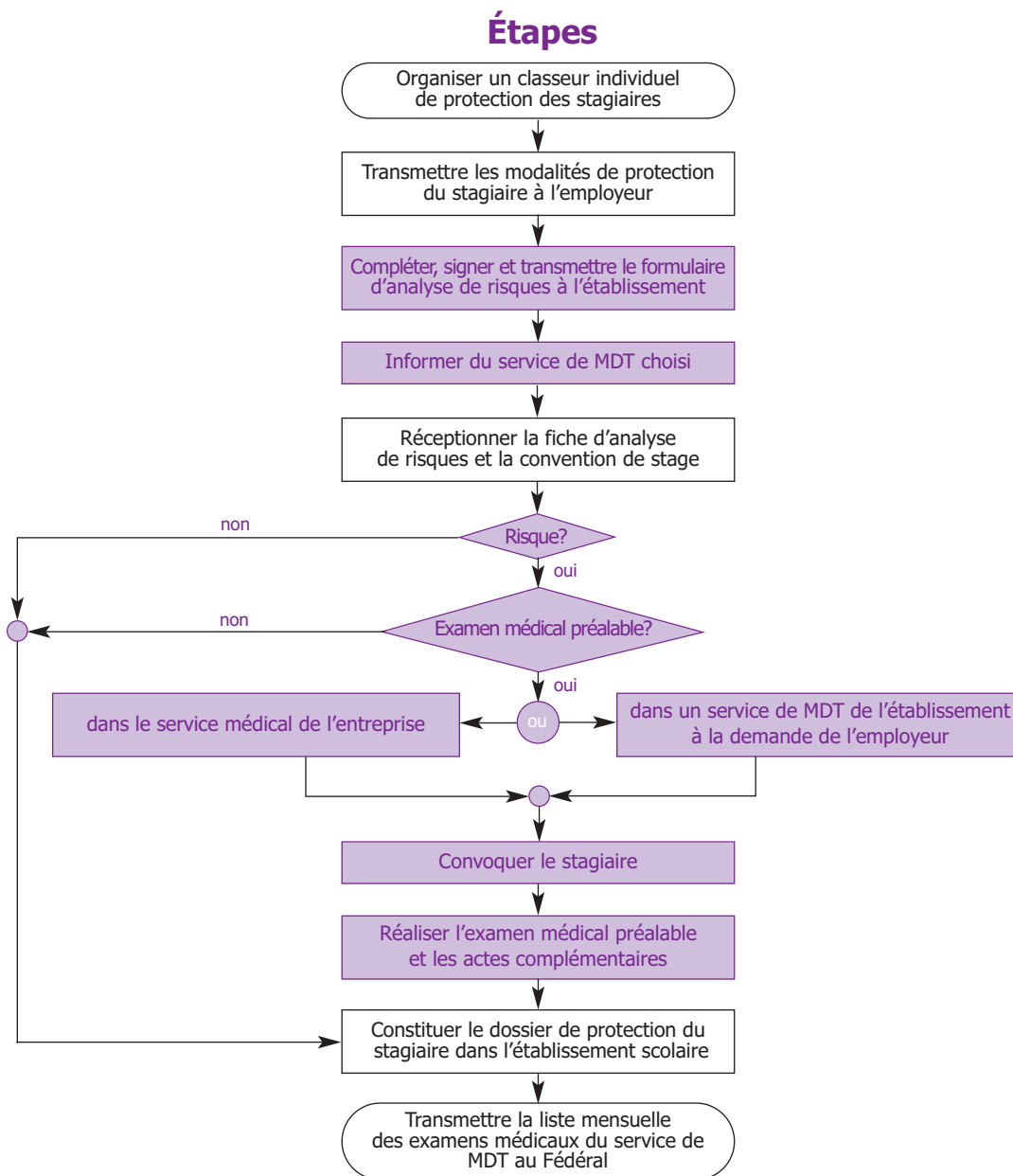
3.6

- Circulaire 2227 du 12 mars 2008: données à communiquer par les établissements d'enseignement pour l'intervention du Fonds des maladies professionnelles¹ dans le coût de l'examen médical préalable des stagiaires – Arrêté royal du 1^{er} juillet 2006 pris en exécution de l'article 6, 8° des lois relatives à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles, coordonnées le 3 juin 1970 – *Moniteur belge* du 14 juillet 2006
- Circulaire 1256 Communauté française du 13 octobre 2005: arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – modifications des mécanismes d'examen médical préalable
- Circulaire 1037 Communauté française du 4 janvier 2005: arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à la protection des stagiaires – charge du suivi médical des stagiaires

¹ Fonds des maladies professionnelles: procédure et mode d'envoi des données:
www.fmp-fbz.fgov.be/index.htm
www.fmp-fbz.fgov.be/stagiairs_fr01.htm

Logigramme

3.6. Assurer les mesures de protection des stagiaires



Acteurs Documents Règlements

Directeur ou son délégué	Fiches types d'analyse de risques du Ministère de l'emploi et du travail	
Secrétariat ou responsable du stage	Convention	AR du 21 09 04 AR du 30 09 05 et du 02 06 06 modifiant l'AR du 21 09 04 AR du 13 06 07 Circ. ministérielle du 22 12 05 Circ. CFWB 1037 du 04 01 05 Circ. CFWB 1256 du 13 10 05 Circ. CFWB 2227 du 12 03 08
Employeur ou médecin conseiller du travail de l'entreprise	Fiche d'analyse de risques signée	
Secrétariat ou responsable du stage	Convention Fiche d'analyse de risques	
Service médical de l'entreprise ou de l'établissement scolaire		
Service médical de l'entreprise ou de l'établissement scolaire, Secrétariat ou responsable du stage	Convocation	
Médecin du travail	Formulaire d'évaluation de santé	
Étudiant stagiaire Secrétariat	Copie de la convention de stage Fiche d'analyse de risques	
Secrétariat	Formulaire d'évaluation de santé	

Fiche procédure

3.6. Organiser et mettre en œuvre une UF épreuve intégrée

Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.

Définition: cette procédure décrit les conditions de participation et les étapes du déroulement de l'UF épreuve intégrée (EI) .

Activités de la procédure: (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- inscription à l'UF EI;
- information des étudiants sur l'organisation de l'EI;
- encadrement de l'EI;
- inscription à l'épreuve;
- analyse de la recevabilité de l'inscription à l'EI;
- réception du travail;
- présentation et défense orale de l'épreuve;
- sanction de l'UF EI et délibération.

Objectifs:

- donner à l'étudiant des consignes claires et précises quant au déroulement de l'UF EI;
- distinguer l'UF EI et l'épreuve proprement dite;
- mettre en œuvre l'encadrement prévu dans le dossier pédagogique;
- adapter l'encadrement à l'évolution du travail de l'étudiant;
- vérifier la recevabilité de l'inscription à l'épreuve;
- mettre en œuvre les démarches nécessaires à la présentation de l'EI conformément aux dispositions réglementaires;
- évaluer conformément aux capacités terminales de l'UF;
- prendre des décisions de sanction des études conformément aux réglementations;
- produire tous les documents de sanction des études et les faire signer.

Procédure en amont: procédure «inscrire l'étudiant».

Procédures en aval: arrêt ou procédure «assurer le suivi du recours interne».

Documents de référence: fiche d'inscription à l'UF EI et à l'EI, récapitulatif des attestations de réussite, ROI, ROI de l'EI (règlement de délibération), contrat (mémento) de l'EI, dossier pédagogique, grille d'évaluation.

Documents enregistrés à produire: PV d'admission à l'UF, PV de délibération à l'UF, attestation de réussite de l'UF, PV de délibération de la section, liste de diplômables, motivation de refus, document portant sur les modalités d'ajournement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté de la diffusion de l'information à l'étudiant quant aux modalités pratiques de l'EI, de ses objectifs et de l'évaluation	2.1.2
Apport des contacts entre l'étudiant et le chargé de cours de l'EI	2.2.7
Clarté et précision des motivations de refus	2.1.2
Accessibilité des résultats	2.3.5
Prise en compte des caractéristiques du public pour l'organisation de l'EI	2.1.2 – 2.3.3
Apport de la réalisation d'un travail de fin d'études et de sa défense	2.2.9
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre/taux de fiches d'inscription non recevables à l'épreuve	2.3.4
Existence d'une grille d'évaluation de l'épreuve	2.2.7
Nombre de jurys valablement constitués	2.2.2
Nombre/taux d'étudiants inscrits à l'UF qui ne présentent pas l'épreuve	2.3.4 – 2.3.5
Nombre/taux de répétants à l'UF	3.3
Nombre/taux de répétants à l'épreuve	3.3
Nombre/taux de réussites à l'UF EI	3.5
Nombre/taux de diplômés	3.7
Nombre/taux de recours interne	2.3.5
...	...

Recommandations

- Il sera laissé à la liberté des établissements de déterminer si le ROI et le ROI de l'EI sont des documents séparés ou si le premier inclut le second.
- Il est vivement conseillé d'organiser des séances collectives, en début d'UF, pour donner les consignes et, en fin d'UF, pour prévoir des séances à blanc pour préparer la défense. Les séances individuelles sont organisées pour répondre aux besoins spécifiques de chaque étudiant.
- Quant à la recevabilité de l'inscription à l'EI, elle est évidemment conditionnée par la détention de toutes les attestations de réussite, par le suivi régulier des cours et parfois par des critères pédagogiques pour autant que ceux-ci aient été préalablement communiqués dans le cadre d'un contrat.

Gestion qualité du document: organiser et mettre en œuvre une UF épreuve intégrée	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

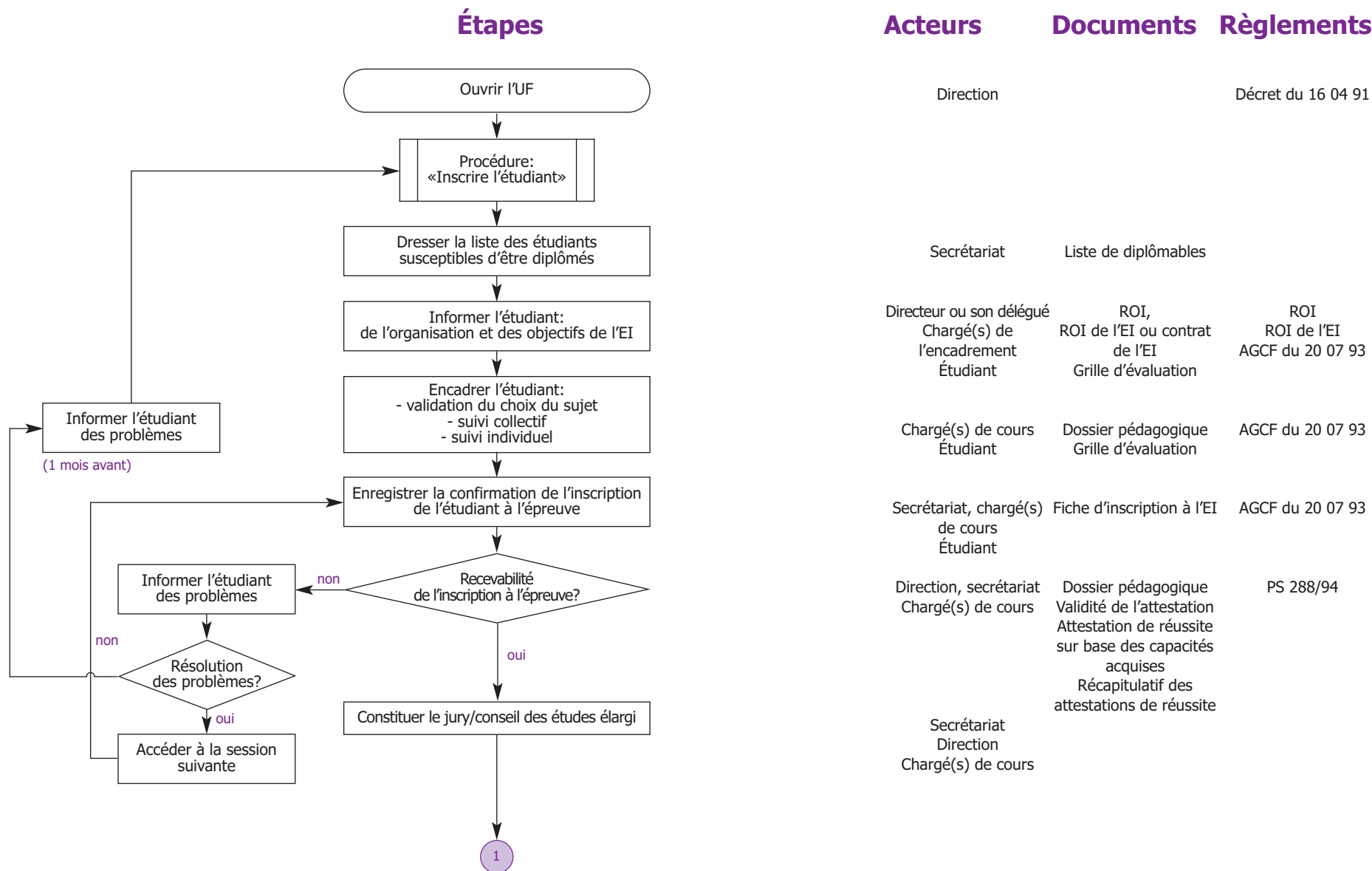
Révision documentaire:

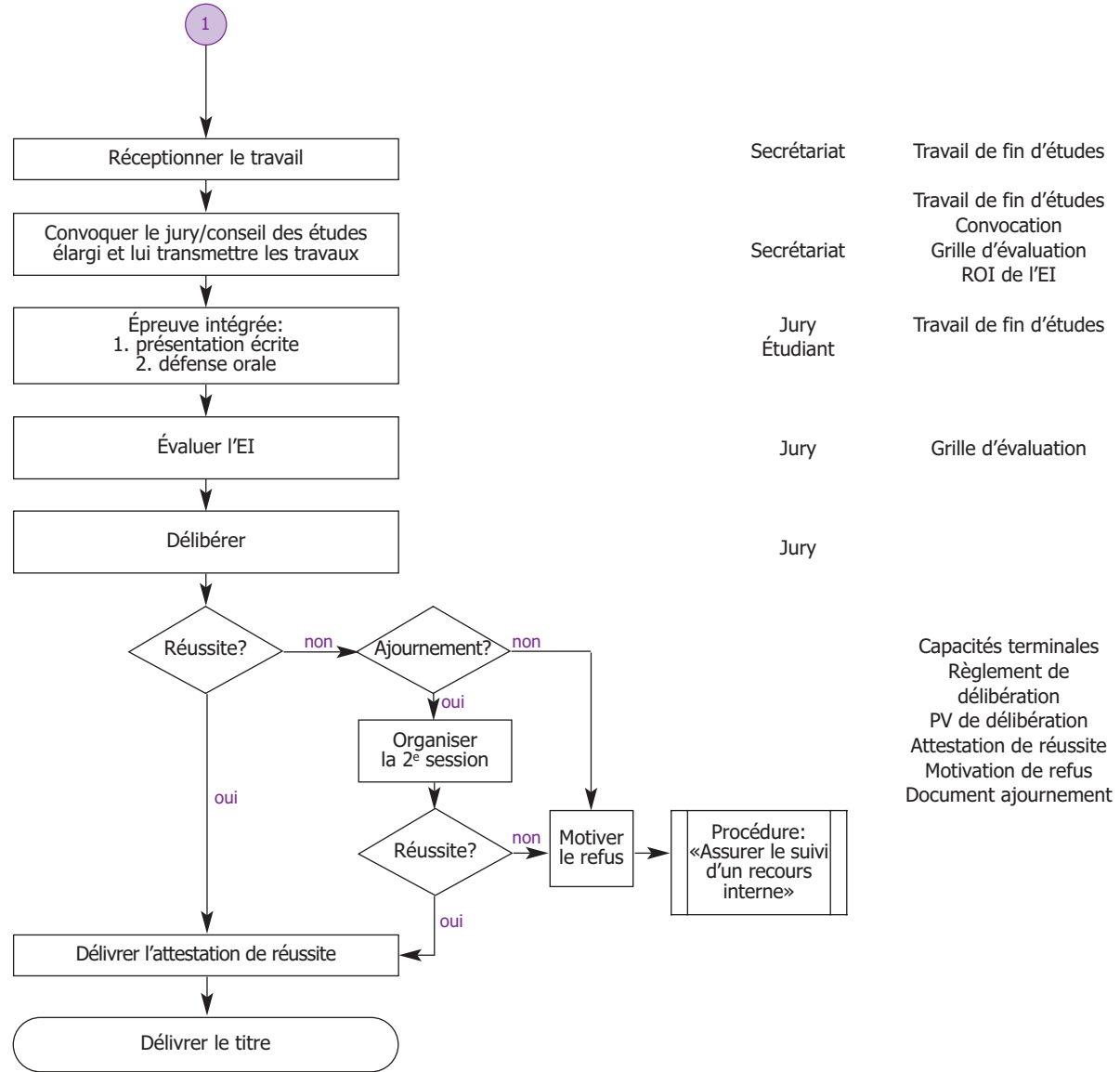
Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 22 juin 1999 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 mai 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 juillet 1993 portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 288/94: enseignement de promotion sociale de régime 1:
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1
 - Fiches «sanction des études» dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1
- PS 265/93: sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 et pour les unités de formation de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court
- PS 239/92: sanction des études dans l'enseignement de promotion sociale

Logigramme

3.7. Organiser et mettre en œuvre une UF épreuve intégrée





Fiche procédure**3.8. Assurer le suivi d'un recours interne**Outils du processus *Éducation*

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: directeur de l'établissement.**Définition:** cette procédure décrit les étapes nécessaires au traitement d'un recours interne suite à une décision de refus portant sur une UF déterminante ou sur une UF EI.**Activités de la procédure:** (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- réception de la réclamation non formelle et son traitement;
- dépôt d'une plainte écrite;
- recevabilité;
- traitement;
- suivi.

Objectifs:

- assurer le traitement et le suivi du recours interne conformément à la législation;
- offrir à l'étudiant un traitement objectif et transparent de son recours.

Procédures en amont: procédures «Organiser et mettre en œuvre une UF», «Organiser et mettre en œuvre une UF stage», «Organiser et mettre en œuvre une UF EI».**Procédure en aval:** procédure «Informer à propos de la procédure du recours externe».**Documents de référence:** lettre de recours, PV de traitement de la plainte, PV d'audition de l'étudiant, motivation de refus de l'UF concernée.**Documents enregistrés à produire:** décision motivée de l'établissement.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Accueil personnalisé de la plainte ou de la réclamation	2.3.5
Précision des informations communiquées à l'étudiant concernant la procédure	2.3.3 – 2.1.2
Précision et clarté des motivations de la décision	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de réclamations non formelles qui ont permis de ne pas aboutir au dépôt d'une plainte écrite	2.1.2
Nature des irrégularités à la base du recours	2.3.5
Nombre de recours internes déposés par section	2.3.5
Nombre de recours internes n'ayant pas débouché sur un recours externe	2.1.2
...	...

Recommandations: recours interne

- **Le délai** pour entamer un recours commence le lendemain de la publication des résultats.
- **L'étape du traitement de la réclamation** qui est non formelle est vivement conseillée. Dans les faits, elle a lieu fréquemment car l'étudiant sollicite des explications sur ses résultats. Elle permet de résoudre un certain nombre de situations (méconnaissance par l'étudiant des règles de délibération ou de la procédure de recours...). Elle est parfois prise en charge par les professeurs, les membres du secrétariat ou le personnel directeur.
- **Lors du traitement de la réclamation non formelle**, il est judicieux d'attirer l'attention de l'étudiant sur le délai à respecter pour que la plainte écrite déposée soit recevable (outre les autres conditions de recevabilité rappelées ci-dessous), car l'étudiant pourrait argumenter en faveur de la recevabilité de son recours sur le fait que l'établissement ne lui a pas communiqué ce délai de recours (et ce d'autant plus que les délais peuvent être très courts). Il faut cependant veiller à ne pas révéler d'éléments qui pourraient être utilisés par l'étudiant pour argumenter son recours.
- **4 critères** sont à prendre en considération pour analyser la recevabilité de la plainte:
 1. S'agit-il d'une UF déterminante de régime 1 ou EI / épreuve finale de régime 2?
 2. S'agit-il d'une décision de refus?
 3. Y a-t-il irrégularité (violation d'une règle)?
 4. Le délai de dépôt de la plainte est-il respecté? (L'étudiant a 4 jours pour déposer sa plainte écrite: dépôt école ou poste [cachet de la poste faisant foi].)

Dans le cas où une seule des réponses à ces questions est négative, la plainte est irrecevable. La procédure conduit à en informer l'étudiant par un écrit motivé.
- À l'étape «traitement de l'objet de la plainte avec ou sans le conseil des études», il est utile d'informer le conseil des études de la décision prise si celle-ci a été décidée sans réunir le conseil des études.
- Dans l'envoi qui est fait à l'étudiant suite au traitement de la plainte, il est recommandé de transmettre, outre la décision motivée prise suite au recours interne et la motivation de la décision de refus à la base du recours:
 1. la possibilité de recours externe ainsi que l'instance compétente (Commission de recours pour l'enseignement de promotion sociale + adresse);
 2. les formes: recours écrit adressé à l'Administration, auquel sont jointes la motivation du refus à la base du recours et la décision prise suite au recours interne, expédié par recommandé postal et transmis également en copie au chef d'établissement avec la preuve de cet envoi;
 3. le délai à respecter: expédition dans les 7 jours calendrier qui suivent **l'envoi** de la décision sur recours interne.
- Le logigramme présenté concerne essentiellement les formations de régime 1. Mais, cette procédure s'applique aussi à l'épreuve finale de régime 2 tant que celui-ci subsiste.
- Quand un étudiant souhaite introduire un recours pour une décision qui n'est pas concernée par la procédure de recours, un traitement informel peut toujours avoir lieu. Mais l'étudiant peut aussi déposer une plainte au Conseil d'État ou au tribunal civil.

Gestion qualité du document: assurer le suivi d'un recours interne	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

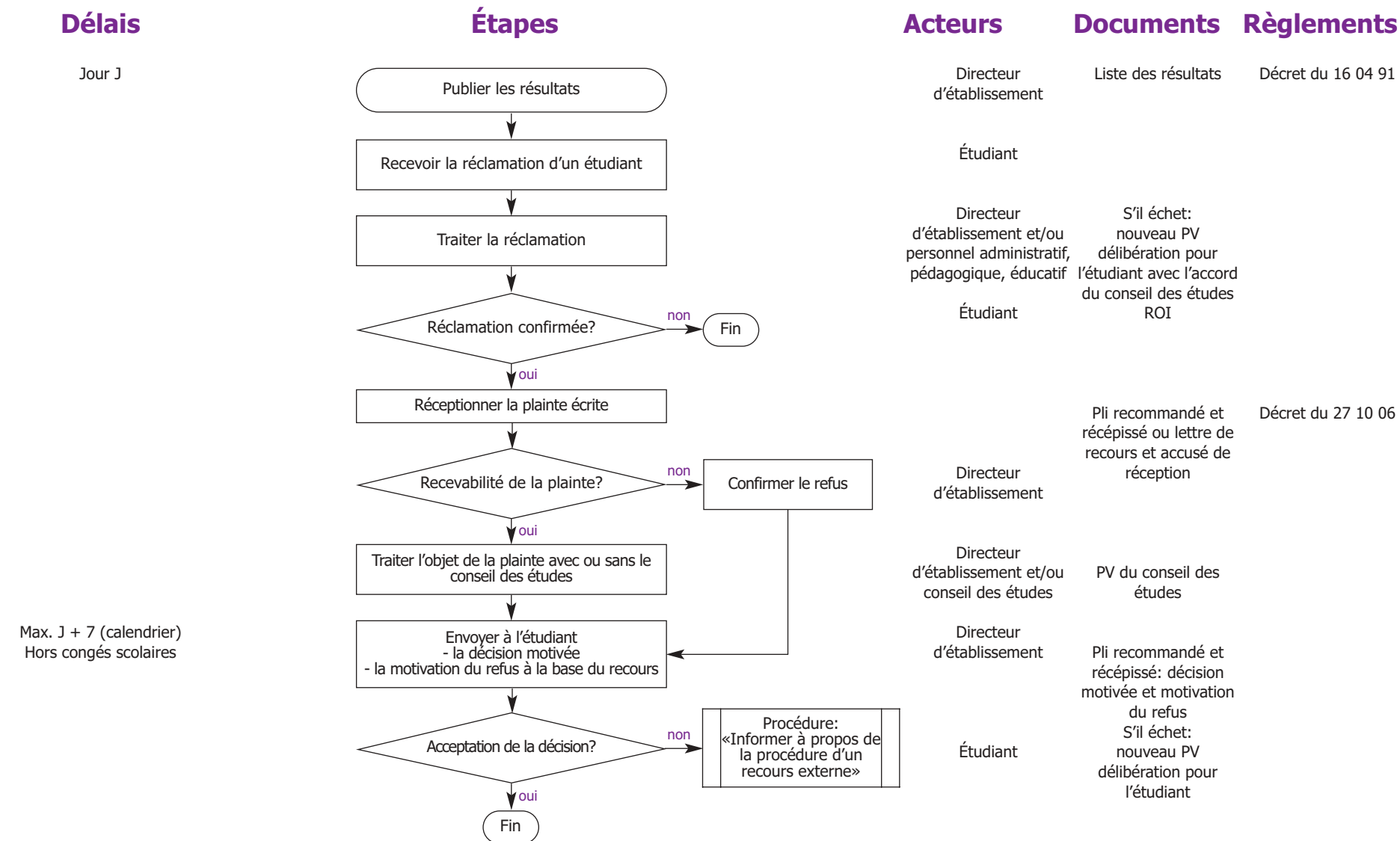
Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du Parlement de la Communauté française du 27 octobre 2006 relatif aux recours dans l'enseignement de promotion sociale – *Moniteur belge* du 19 décembre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009

Logigramme

3.8. Assurer le suivi d'un recours interne



Fiche procédure

3.9. Informer à propos de la
procédure d'un recours externe

Outils du processus Éducation

Date d'approbation: 25 septembre 2008

Version 1

Responsable: commission de recours.**Définition:** la procédure décrit les étapes de la procédure du recours externe relevant de l'Administration.**Activités de la procédure:** (description des étapes, référence détaillée voir logigramme)

- introduction du recours externe auprès de l'Administration;
- transmission du recours;
- activité de la commission de recours;
- suivi auprès de l'étudiant et de l'institution scolaire.

Objectif: informer le personnel enseignant et auxiliaire d'éducation des modalités générales du traitement du recours externe.**Procédure en amont:** procédure «Assurer le suivi: recours interne».**Procédures en aval:** arrêt ou procédure «Inscrire un étudiant».**Documents de référence:** copie du pli recommandé, récépissé ou accusé de réception du recours interne, lettre recommandée de la commission de recours notifiant la décision.**Documents enregistrés à produire:** néant.

Indicateurs de satisfaction	Indicateurs AEQES
Clarté de la diffusion de l'information à propos du recours externe	2.1.2
...	...

Indicateurs de performance	Indicateurs AEQES
Nombre de recours externes déposés à l'Administration	2.3.5
Nombre d'annulations de décision de refus par la commission de recours	2.3.5
Nombre de transformations de décision de refus en réussite par la commission de recours	2.3.5
Nombre de décisions du conseil des études confirmées par la commission de recours	2.3.5
Nature des irrégularités relevées par la commission de recours	2.3.5
...	...

Recommandations: recours externe

- Il faut attirer l'attention de l'étudiant sur le délai des 7 jours pour introduire un recours externe. En effet, il s'agit de **7 jours calendrier après l'expédition, par l'établissement**, du recommandé de la décision prise suite au recours interne (à savoir donc le lendemain de l'expédition, date de la poste faisant foi). Ce n'est donc pas nécessairement à partir du moment où l'élève reçoit le recommandé que le décompte doit se faire.

- Lorsque l'Administration reçoit un recours externe d'un étudiant, celle-ci analyse, avant sa transmission au président de la commission de recours, si les documents constitutifs du dossier sont présents:
 - la motivation du refus de l'UF;
 - la décision prise par l'établissement suite au recours interne (ou le récépissé postal de l'introduction ou l'accusé de réception du recours interne introduit par l'étudiant);
 - la copie du recours interne (pas obligatoire mais souhaitable).

Dans le cas contraire, elle contacte l'étudiant pour lui signaler que certains documents sont manquants et qu'il peut les transmettre à l'Administration. S'il ne souhaite pas les transmettre, l'Administration continue la procédure.

Une fois constitué, le dossier est alors transmis au président de la commission de recours.

- La commission de recours a 30 jours calendrier hors congés scolaires pour statuer et communiquer sa décision motivée à l'élève et au chef d'établissement. Le décompte commence au moment où la commission de recours est saisie du recours.
- Avant de se prononcer sur une décision, la commission de recours analyse la recevabilité du recours en vérifiant les points suivants:
 - Le recours a-t-il été introduit dans les délais, à savoir au maximum 7 jours après l'envoi de la décision relative au recours interne?
 - Le recours externe porte-t-il bien sur une unité déterminante ou sur une épreuve intégrée (ou, pour le régime 2, sur l'épreuve finale)?
 - L'élève a-t-il joint copie de:
 - la motivation de refus de l'UF,
 - la décision prise par l'établissement suite au recours interne (ou le récépissé postal de l'introduction ou l'accusé de réception du recours interne introduit par l'étudiant)?
 - Le recours externe est-il motivé?

Si la commission ne dispose pas de tous ces éléments, elle peut solliciter des informations complémentaires auprès de l'établissement. L'élève en est d'ailleurs informé.

La pertinence des motivations est ensuite analysée.

Deux décisions peuvent être prises par la commission de recours:

- le maintien de la décision;
- la modification de la décision qui peut prendre deux formes:
 - l'annulation de la décision suite à une irrégularité, l'Institution doit alors reprendre une décision,
 ou
 - la modification de la décision.

- La procédure de recours externe ne traite que des **cas individuels**.

Gestion qualité du document: informer à propos de la procédure du recours externe	
Propriétaire du document: conseil supérieur	Gestionnaire: groupe de travail Qualité
Destinataires: établissements d'enseignement de promotion sociale	
Utilisateurs de la fiche: directeur, secrétariat, conseil des études	

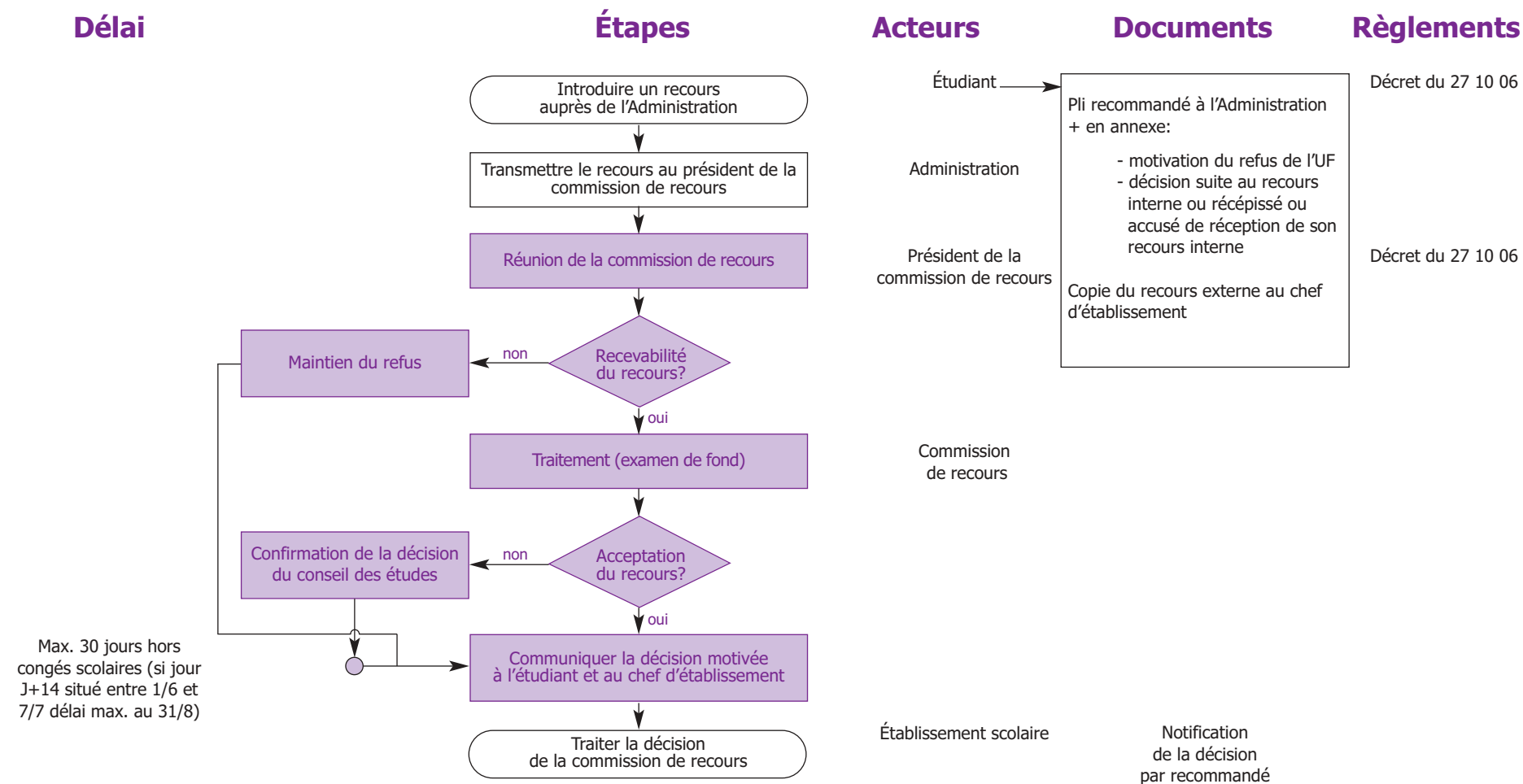
Révision documentaire:

Bien qu'il soit prévu une révision périodique du document, les utilisateurs sont tenus de s'informer des nouvelles références légales et dispositions réglementaires.

- Décret du conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, version coordonnée du 2 octobre 2006
- Décret du Parlement de la Communauté française du 27 octobre 2006 relatif aux recours dans l'enseignement de promotion sociale – *Moniteur belge* du 19 décembre 2006
- Décret du 14 novembre 2008 modifiant le décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, en vue de favoriser l'intégration de son enseignement supérieur à l'espace européen de l'enseignement supérieur – *Moniteur belge* du 24 février 2009

Logigramme

3.9. Informer à propos de la procédure d'un recours externe



4. La boîte à outils du processus *Support*

La boîte à outils du processus *Support*

En cours de réalisation.

5. La boîte à outils du processus *Évaluation et mesure de la qualité*

La boîte à outils du processus *Évaluation et mesure de la qualité*

En cours de réalisation.

6. Le glossaire

Le glossaire

Le glossaire

Comme toute activité spécialisée, la gestion de la qualité* utilise un jargon qu'il convient d'explicitier. Quand un établissement utilise le guide qualité pour la première fois, il est confronté à une terminologie dont l'abord est difficile. Il est certain que cette difficulté sera plus facilement surmontée si l'on possède des connaissances en matière de gestion publique, mais certaines des personnes qui prendront part à l'autoévaluation n'en posséderont peut-être pas. Pour les aider, un glossaire proposant des définitions plus précises des principaux termes et notions est fourni.

Acquis formel: apprentissage effectué dans un organisme de formation ou un établissement d'enseignement délivrant un diplôme, un titre, un certificat reconnu officiellement.

Acquis informel: autodidaxie, apprentissage expérientiel lié à la vie quotidienne, au travail, à la famille, aux loisirs.

Acquis non formel: apprentissage (programmes, modules) effectué en dehors du système formel de formation et d'enseignement, ne débouchant pas sur une reconnaissance officielle.

AEQES: Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur de la Communauté française de Belgique (décret 14 novembre 2002 du Conseil de la Communauté française de Belgique abrogé par le décret du 22 février 2008 portant sur diverses mesures relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur organisé ou subventionné par la Communauté française).

Amélioration continue: recherche régulière permettant d'accroître la qualité de l'enseignement, via l'évaluation de ses processus par les acteurs concernés.

Assurance qualité: ensemble des démarches mises en place au sein de l'établissement qui permettent de garantir la qualité de l'enseignement par la bonne pratique des processus.

Bénéficiaires: tous ceux qui ont un intérêt dans les activités de l'institution scolaire tels que les personnels directeur, enseignant, administratif, éducatif, les étudiants, les diplômés, les employeurs...

Démarche qualité: manière pour un établissement de progresser en matière de gestion de la qualité par des actions collectives animées sous la responsabilité de la direction.

Documents d'enregistrement à produire: preuves tangibles de la réalisation d'une activité, documents probatoires permettant de démontrer qu'un acte, un événement, un fait a bien été effectué et d'en garder la trace.

Efficacité: niveau de réalisation des activités planifiées et obtention des résultats escomptés.

Efficience: rapport entre le résultat (produit ou service) obtenu et les ressources utilisées.

Évaluation: appréciation qui porte sur la maîtrise des processus ou sur les résultats de l'enseignement.

Gestion de la qualité: ensemble des activités coordonnées permettant d'établir une politique qualité et des objectifs qualité par la planification, le développement, la mise en œuvre et l'amélioration de la qualité.

Indicateur: paramètre qui permet, à titre indicatif, de mesurer, contrôler un processus ou les résultats.

Logigramme: représentation symbolique usuellement utilisée pour illustrer le flux des actions d'une procédure et visualiser l'enchaînement des étapes avec les responsabilités et les moyens associés (le «qui fait quoi et comment»).

Objectif qualité: ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité, c'est l'engagement pris pour satisfaire aux besoins exprimés en application de la politique qualité.

Parties prenantes: voir bénéficiaires.

Politique qualité: ensemble des orientations et des intentions générales d'un organisme relatives à la qualité, définies par la direction.

Procédure: description détaillée et bien définie des modalités d'exécution d'une activité conformément aux dispositions réglementaires.

Processus: ensemble d'activités corrélées ou interactives qui contribuent à la réalisation de services ou de prestations d'enseignement.

Produit de l'enseignement: valeur ajoutée consécutive aux prestations de l'enseignement et à l'engagement de l'étudiant se traduisant par la certification.

Qualité: aptitude d'un enseignement à satisfaire à des exigences, des besoins exprimés ou implicites et donc de rendre le service et les prestations attendus.

Résultat de l'enseignement: degré de satisfaction des besoins d'épanouissement individuels ainsi que des besoins et des demandes émanant des milieux socioéconomiques et culturels.

Service: ensemble des prestations fournies par l'établissement.

Système de gestion de la qualité: ensemble des structures, des dispositions et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre la gestion de la qualité.

7. La bibliographie et la sitographie

La bibliographie et la sitographie

La bibliographie et la sitographie

Ouvrages

AIM, R., *Indicateurs et tableaux de bord, 100 questions pour comprendre et agir*, Paris, Afnor, 2004.

BONAMI, M. & GARANT, M., *Systèmes scolaires et pilotage de l'innovation. Émergence et implantation du changement*, Bruxelles, De Boeck Université, 1996.

BRENNAN, J.-L., *Standards and Quality in Higher Education*, London, Jessica Kingsley Publisher, 1997.

CABY, F. & JAMBART, C., *La qualité dans les services: fondements théoriques, témoignages et outils*, Paris, Éditions Economica, 2000.

CERKEVIC, C., *Les prix qualité: Malcolm, Baldrige, Deming, Européen, Français*, Paris, Afnor, 1995.

CHAMINADE, B., *Ressources humaines et compétences dans une démarche qualité*, Paris, Afnor, 2003.

CRAHAY, M., *Évaluation et analyse des établissements de formation: problématique et méthodologie*, Bruxelles, De Boeck Université, 1994.

CRUCHANT, L., *La qualité*, Paris, Presses Universitaires de France, 2000.

DAUDIN, J. & TAPIERO, C., *Les outils de contrôle de la qualité*, Paris, Éditions Economica, 1996.

FIGARI, G., *Évaluer: quel référentiel?*, Bruxelles, De Boeck Université, 1994.

FROMAN, B. & GOURDON, C., *Dictionnaire de la qualité*, Paris, Afnor, 2003.

GUSTIN, A., *Management des établissements scolaires: de l'évaluation institutionnelle à la gestion stratégie*, Bruxelles, De Boeck Université, 2001.

HELDENBERGH, A., *Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur en Europe*, Paris, Éditions L'Harmattan, 2007.

MAGY, J., *Oser la qualité dans l'enseignement en Communauté française de Belgique*, Namur, Éditions Érasme, 1998.

NOURIA, O. & TILMANT, F., *Piloter un établissement scolaire: lecture et stratégies de la conduite du changement à l'école*, Bruxelles, De Boeck Université, 2001.

ROGIERS, X., *Analyser une action d'éducation ou de formation: analyser les programmes, les plans et les projets d'éducation ou de formation pour mieux les élaborer, les réaliser et les évaluer*, Bruxelles-Paris, De Boeck & Larcier, 1997.

SAULOU, J.-Y., *Tableau de bord pour décideurs qualité*, Paris, Afnor, 2006.

SMANS, P. & VER ELST, G., *Qualité assurée. Certification, EFQM, TQM, Reengineering: une dynamique complète*, Bruxelles, Vif Editions, 1995.

VIAL, M., *Organiser la formation: le pari sur l'autoévaluation*, Paris, Éditions L'Harmattan, 2000.

Guides

Guide à destination du coordonnateur

Notice méthodologique. Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur. Bruxelles. 2006.

Guide à destination des membres des comités d'expert

Notice méthodologique. Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur. Bruxelles. 2006.

Guide pratique pour la mise en œuvre d'une démarche qualité dans les Hautes Écoles

Université libre de Bruxelles. Laboratoire de psychologie industrielle et commerciale. Avec le soutien de la Communauté française et de la Région wallonne. Bruxelles. [s.d.]

La qualité, c'est quoi?

Comment mettre en place une démarche qualité?

Comment maintenir et faire évoluer sa démarche qualité...

Mouvement wallon pour la Qualité. Région wallonne. [s.d.]

Le cadre d'autoévaluation des fonctions publiques (CAF)

Comment améliorer une organisation par l'autoévaluation. Bruxelles. Éditions Monard. 2006.

Le cadre d'autoévaluation des fonctions publiques – Enseignement et formation

Comment améliorer une institution d'enseignement et de formation par l'autoévaluation. Publié par la Communauté française. Septembre 2008.

O'RIORDAN, C. & DONOHOE, M., *Cadre pour évoluer vers plus de qualité en alphabétisation et formation d'adultes*. Guide pour la mise en œuvre. Dublin. National Adult Literacy Agency (NALA). 2002.

Processus. Guide pour entamer une démarche d'optimisation

Commissariat wallon E-administration et simplification. Région wallonne. Collection Guides pratiques. 2^e édition. Janvier 2007.

Proza «Projectgroep Ontwikkeling ZelfAnalyse-instrument», PROZA-groep, Bruxelles. 1998.

Qualiguide

Guide pratique du management de la qualité 2008. Mouvement wallon pour la qualité. Région wallonne.

VAN DEN BERGHE, W., *L'application des normes ISO 9000 dans l'enseignement et la formation: interprétation et lignes directrices dans une perspective européenne*. Document CEDEFOP n° 1 706. Luxembourg, 1998.

Sites Internet

www.Aeqes.be

Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur

www.audit.cfwb.be

Service général d'audit budgétaire et financier du Ministère de la Communauté française

www.balancescorecard.org

Balanced scorecard Institute

www.bologna-bergen2005.no

Textes internationaux liés au processus de Bologne

www.btqm.be/fr/indexfr.html
Belgian Association for Total Quality

www.cvdc.be
Consortium de validation des compétences

www.cqhn.be
Centre Qualité Hainaut-Namur

www.cne.evaluation.fr
Comité national français d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel

www.easi.wallonie.be
Commissariat EASI-WAL
E-Administration et Simplification

www.eduqua.ch
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue

www.efqm.org
European Foundation for Quality Management

www.efmd.be
Foundation for Management Development

www.eipa.nl
Institut européen d'Administration publique

www.enqa.eu
Association européenne pour l'Assurance qualité dans l'enseignement

www.enseignement.be
Enseignement en Communauté française de Belgique

www.erz.be.ch/adequa
Site suisse du canton de Berne: projet «Assurance et développement de la qualité dans les écoles»

www.esoe.org
European Society for Organisational Excellence

www.eua.be
Association des Universités européennes

www.eurashe.be
Association européenne des établissements d'enseignement supérieur autres qu'universitaires

www.ibn.be
Institut belge de Normalisation

www.idecq.asso.fr
Institut de développement de la Compétitivité par la Qualité

www.iq.fsagx.ac.be
Interface Qualité

www.impeges.be
Initiative de mise en partage des expériences qualité dans l'enseignement supérieur

www.inqaahe.org

The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education

www.iso.ch

International Organization for Standardization

www.mfq.asso.fr

Mouvement français pour la qualité

www.mwq.be

Site du mouvement wallon pour la qualité

www.nvao.net

Accreditation Organization of the Netherlands and Flanders

www.qualfocus.com

Logiciel de gestion de la qualité

www.prose.be

Système destiné à évaluer l'organisation sur le plan de la gestion de la qualité

www.publicquality.be

La Qualité dans les Services Publics Belges: CAF (Cadre d'autoévaluation des fonctions publiques)

www.nala.ie

The National Adult Literacy Agency

www.ulg.ac.be/aipu

Association internationale de pédagogie universitaire

www.vlir.be

Agence pour l'évaluation de l'enseignement supérieur en Communauté flamande

www.aeres-evaluation.fr

Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur

8. Divers

Handwriting practice lines consisting of 25 horizontal dotted lines.