

## 7. La présentation du guide qualité

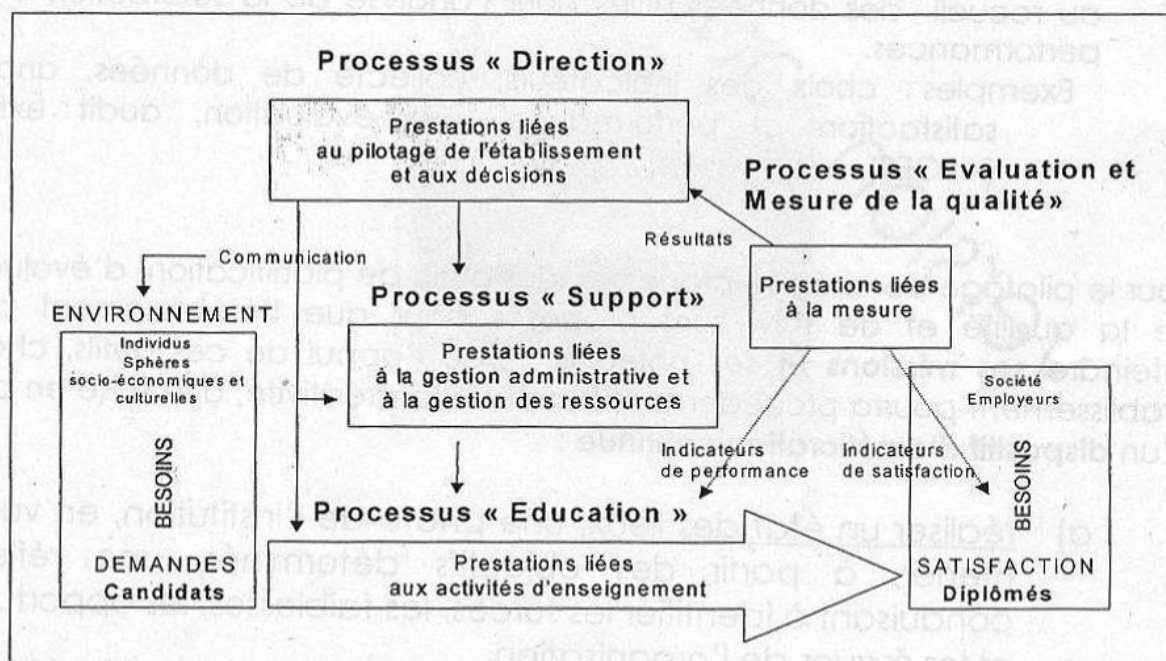
Le guide propose des outils en relation avec les quatre **processus** majeurs identifiés dans le système de gestion de tout établissement qui couvrent l'ensemble des activités et des services prestés. Il est destiné à tous les acteurs de terrain de l'institution scolaire (personnel directeur, enseignant, administratif...) appliquant les processus et souhaitant s'impliquer dans une démarche qualité.

L'utilisation de l'approche processus comme outil de gestion de la qualité est destinée à « [...] aider les institutions à s'assurer que leurs processus sont gérés de manière à rencontrer les besoins et attentes de leurs clients ainsi que toute exigence statutaire ou réglementaire liée à un produit ou un service ».

Cette approche apporte une nouvelle image de l'établissement plus fonctionnelle qu'organisationnelle. Tous les acteurs y sont représentés. Dans la mesure où l'approche processus relève d'une démarche transversale de décloisonnement des activités et non d'une structure traditionnelle verticale, la mise en œuvre de cette approche implique une identification, une description, une analyse de ces processus en vue de leur optimisation.

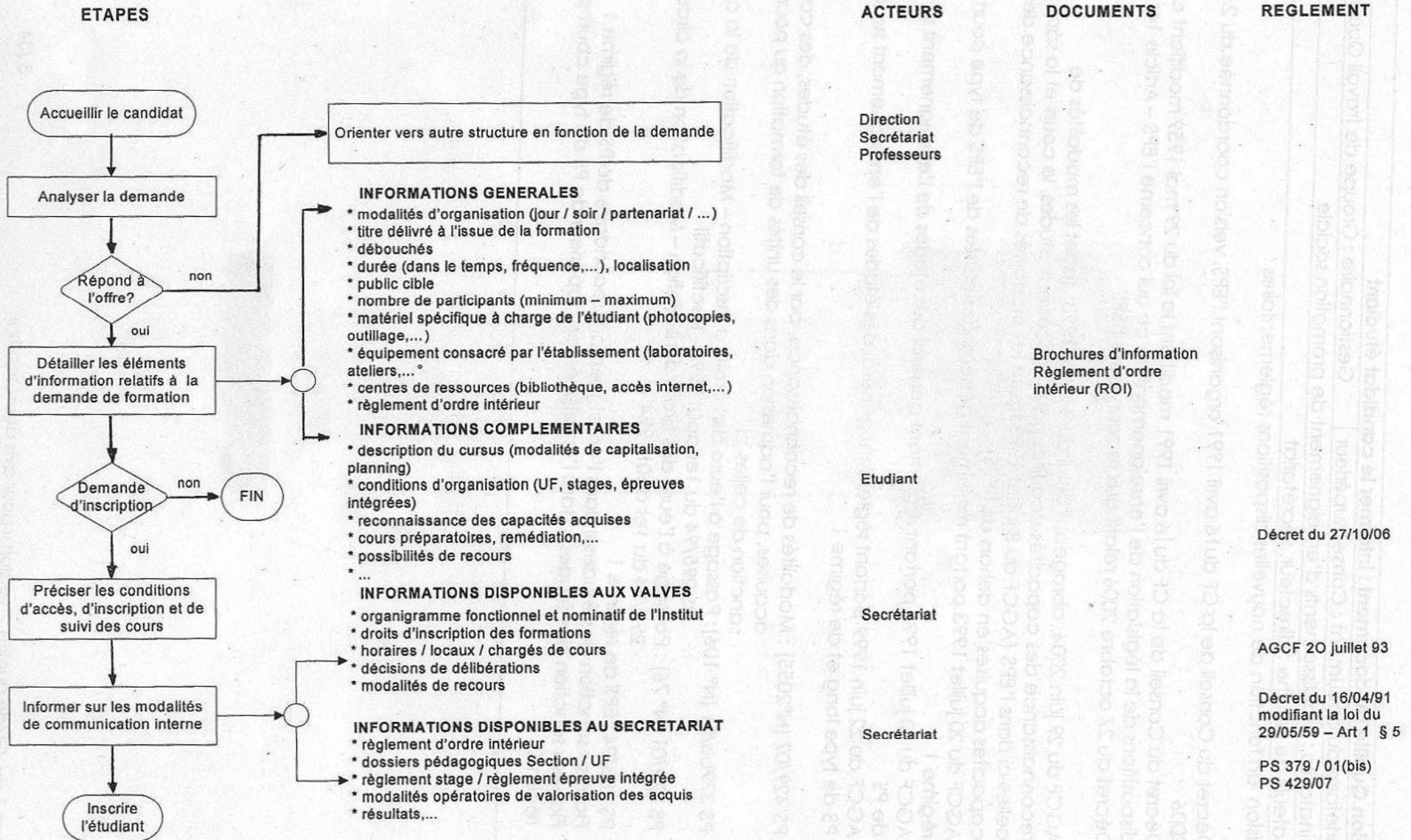
Tous les outils proposés dans ce guide ont été conçus sur base des dispositions réglementaires communes à l'organisation de l'Enseignement de promotion sociale. Chaque établissement peut l'enrichir en fonction de ses spécificités.

### CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



<sup>1</sup> Le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques, CAF 2002.

# INFORMER LE CANDIDAT ETUDIANT





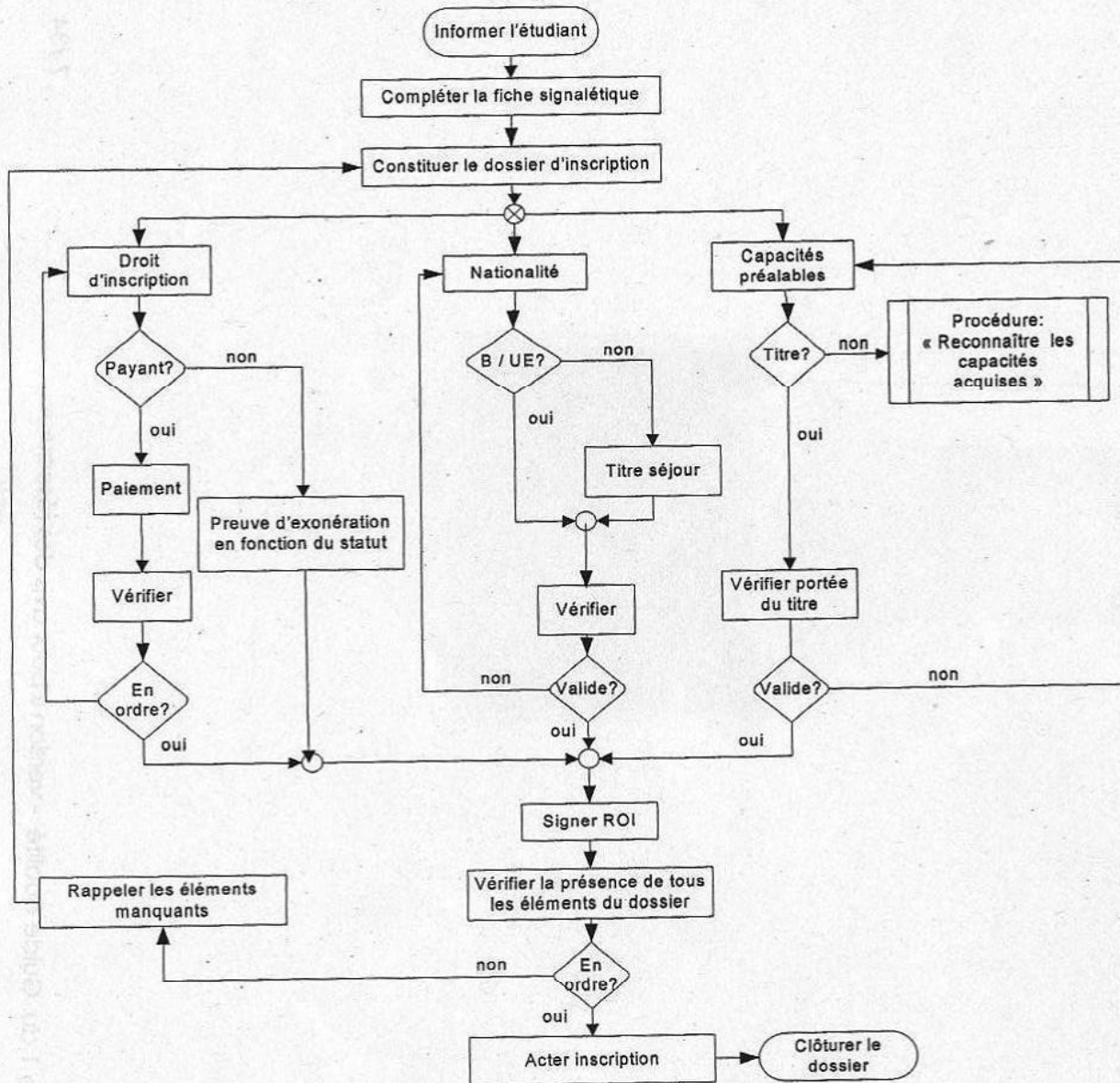
# INSCRIRE L'ETUDIANT

## ETAPES

## ACTEURS

## DOCUMENTS

## REGLEMENTS



Etudiant  
Secrétariat

Fiche d'inscription

Décret du 16.04.91

PS 429/07

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 379 (bis)/01  
PS 304/94

### Dossier étudiant

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

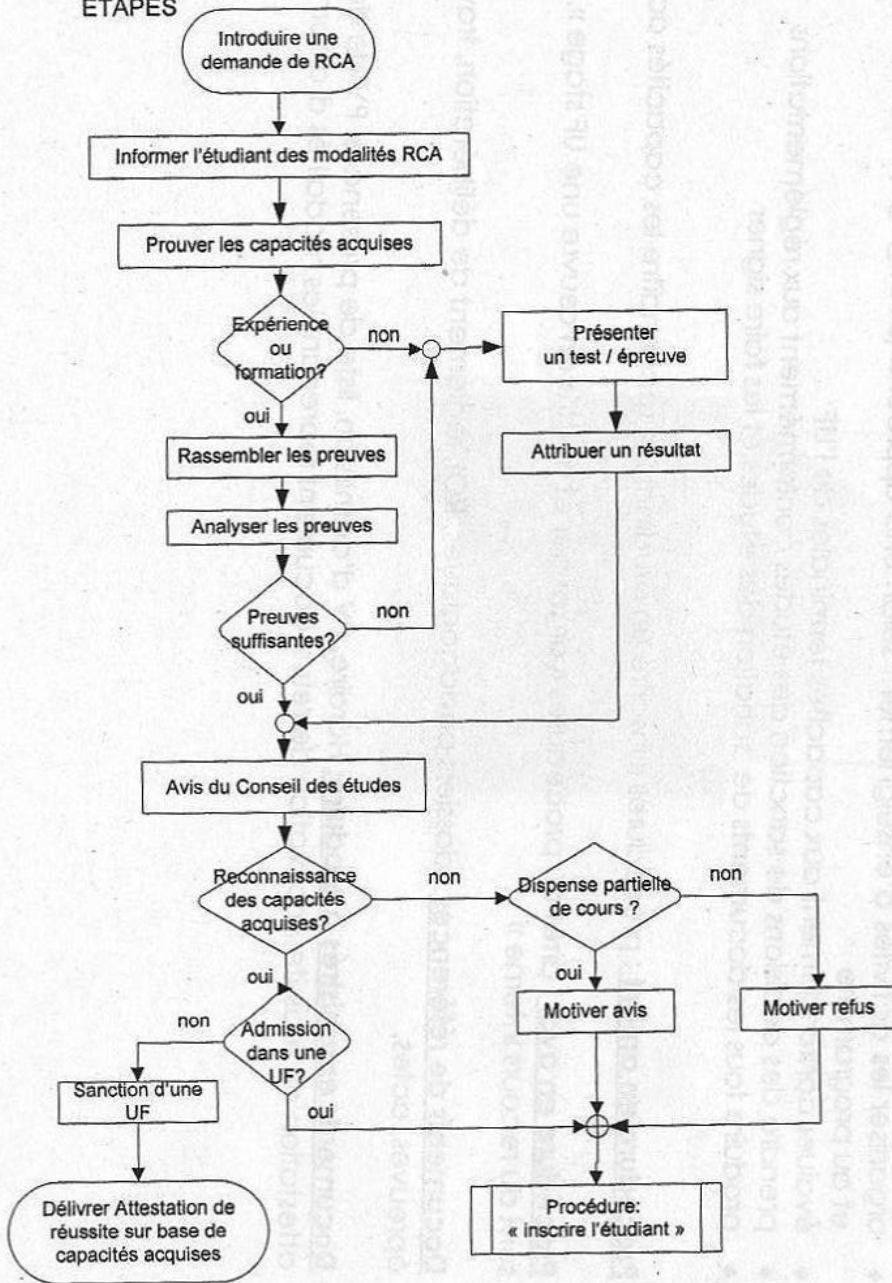
ROI

Secrétariat  
Conseil des études

PV admission  
Fiche d'inscription complétée et signée

# RECONNAÎTRE LES CAPACITES ACQUISES (RCA)

## ETAPES



## ACTEURS

Etudiant

Secrétariat  
Professeur

Etudiant

Secrétariat  
UF Guidance  
Professeur

Conseil des études

## DOCUMENTS

Copie certifiée conforme du(es) Titre(s)  
Dossier dispense (preuves formation,  
expérience,...)  
Fiche d'évaluation

Dossier  
pédagogique UF

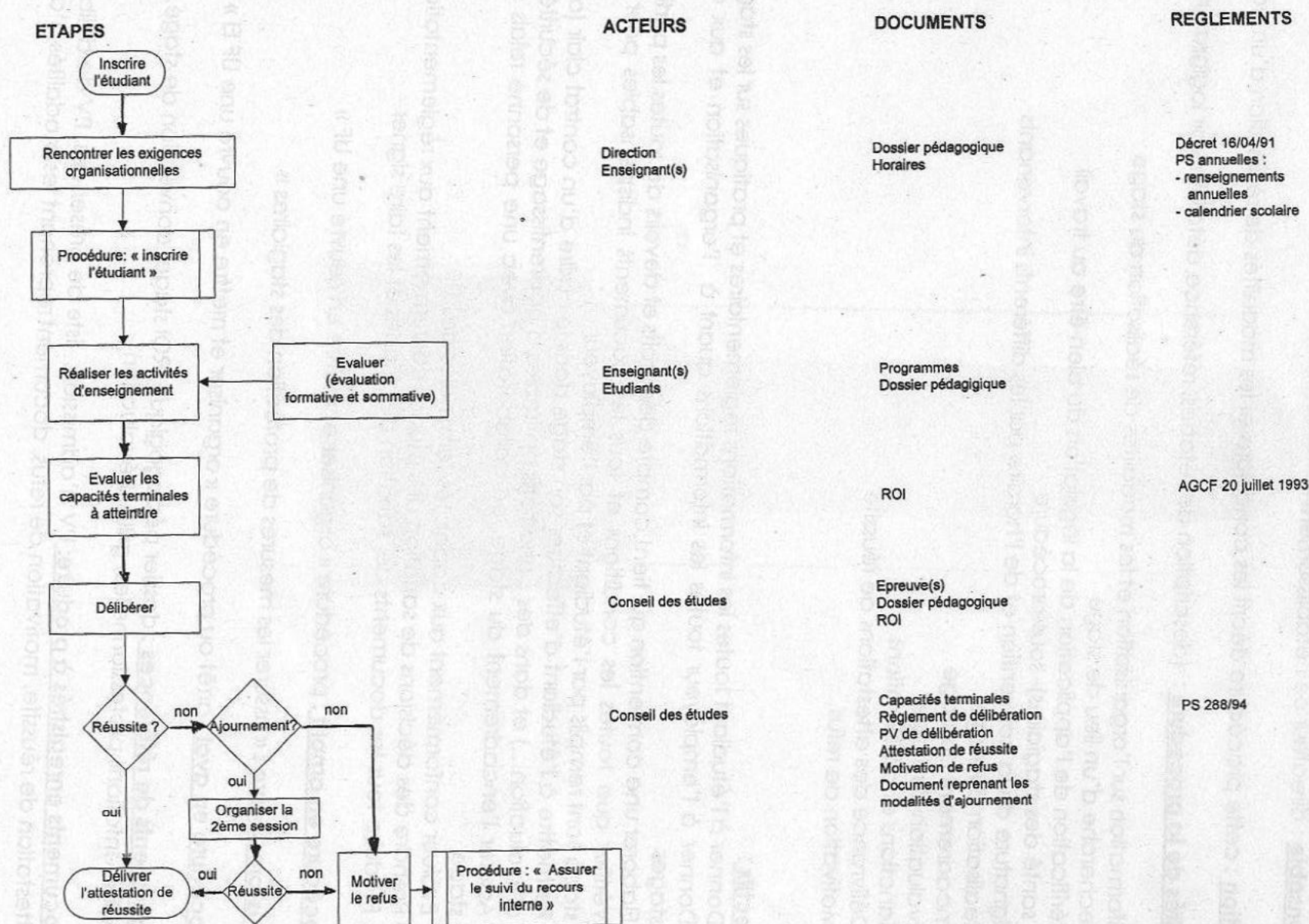
PV d'admission, de  
délibération de l'UF  
Motivation des décisions de  
refus ou de dispenses  
Attestation de réussite de  
l'UF sur base de RCA

## REGLEMENTS

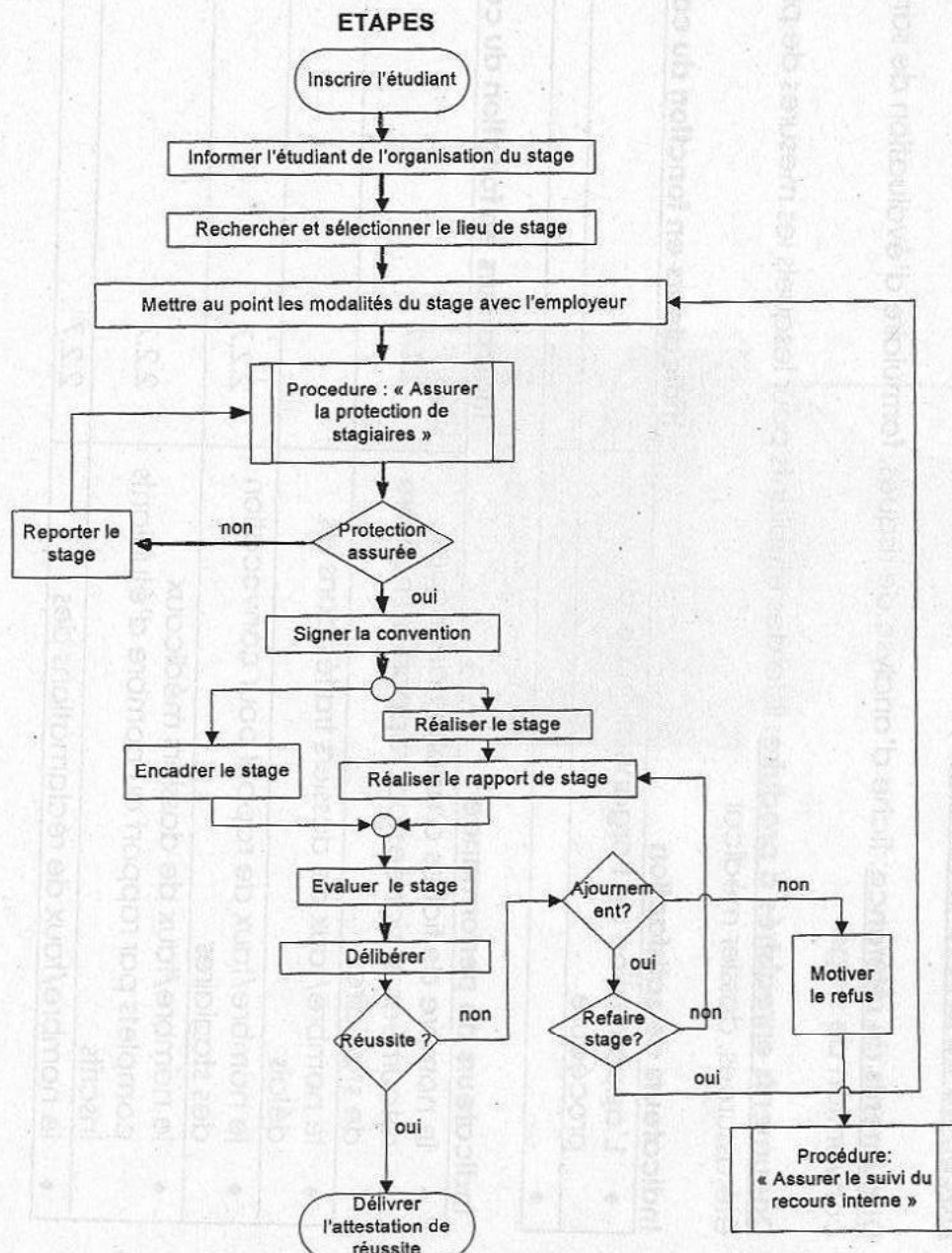
ROI  
Art 8 Décret 16/04/91  
PS 429/07



# ORGANISER ET METTRE EN ŒUVRE UNE UNITE DE FORMATION



# ORGANISER ET METTRE EN ŒUVRE UNE UF STAGE



## ACTEURS

Etudiant,  
Chargé de l'encadrement,

Etudiant,  
Directeur ou son délégué

Etudiant  
Chargé de l'encadrement,  
Employeur

Secrétariat  
Etudiant  
Chargé de l'encadrement

Employeur  
Etudiant  
Directeur ou son délégué

Chargé d'encadrement  
Maître de stage

Conseil des études

## DOCUMENTS

Dossier pédagogique  
ROI stage  
Convention de stage type  
Fiche d'analyse  
de risques

Réglementations  
professionnelles  
éventuelles

Convention de stage  
Fiche d'analyse de risques

Dossier médical  
Convention  
Horaire de stage

Carnet de stage éventuel  
Rapport de stage

Grille d'évaluation  
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)

## REGLEMENTS

Décret 16/04/91

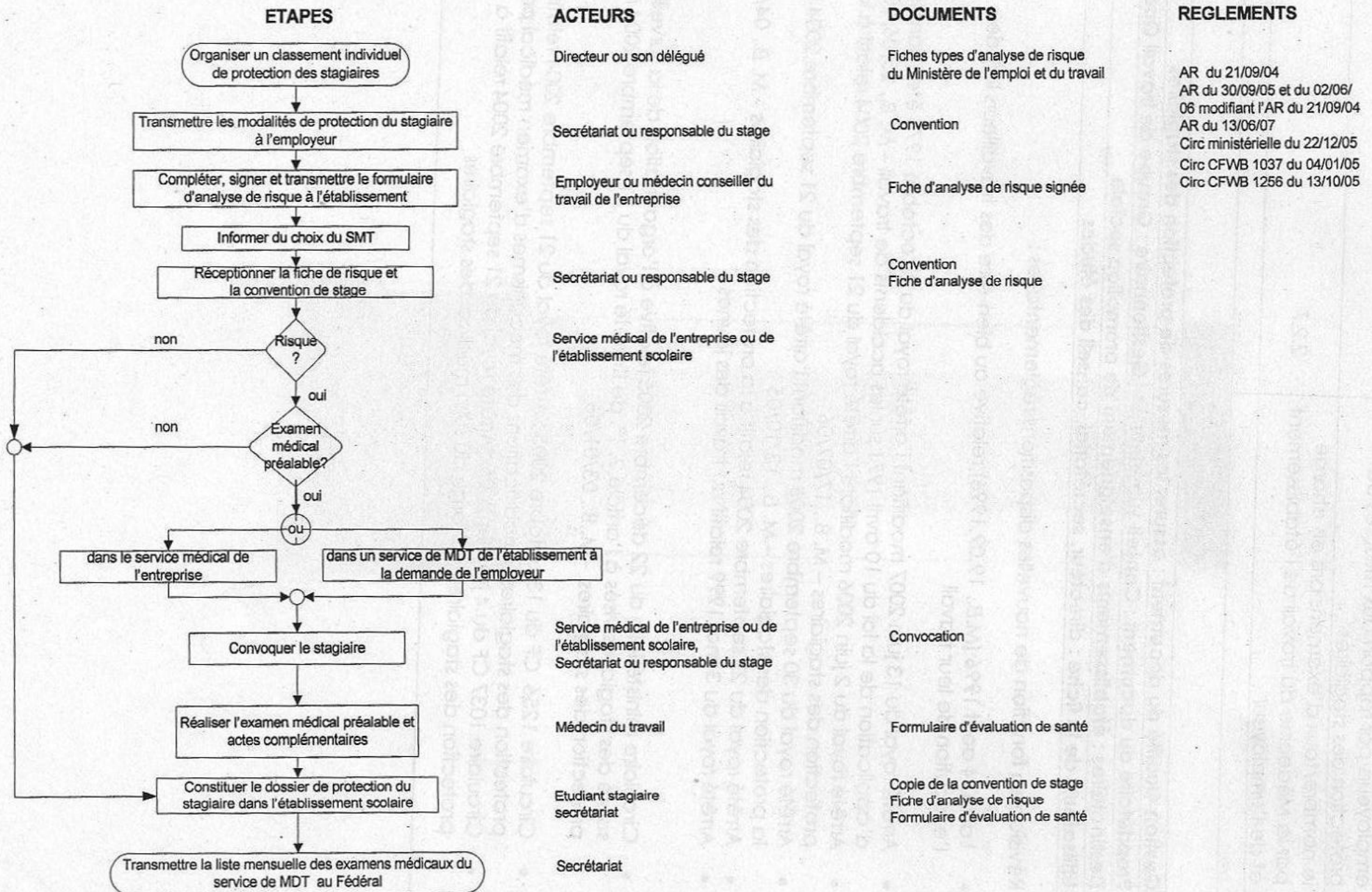
AGCF du 20/07/93  
ROI

AGCF 20 juillet 1993

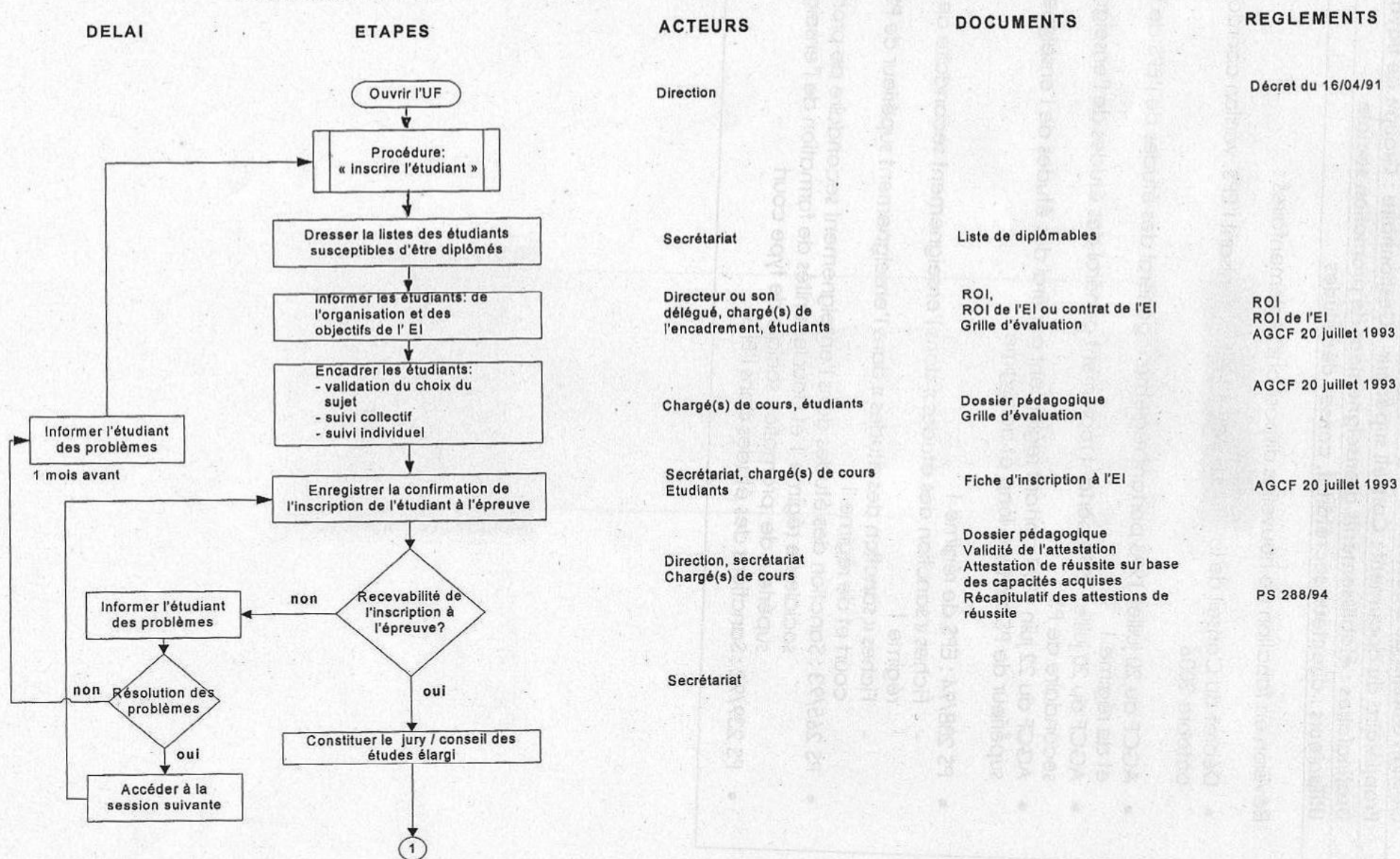
PS 288/94



# ASSURER LES MESURES DE PROTECTION DES STAGIAIRES

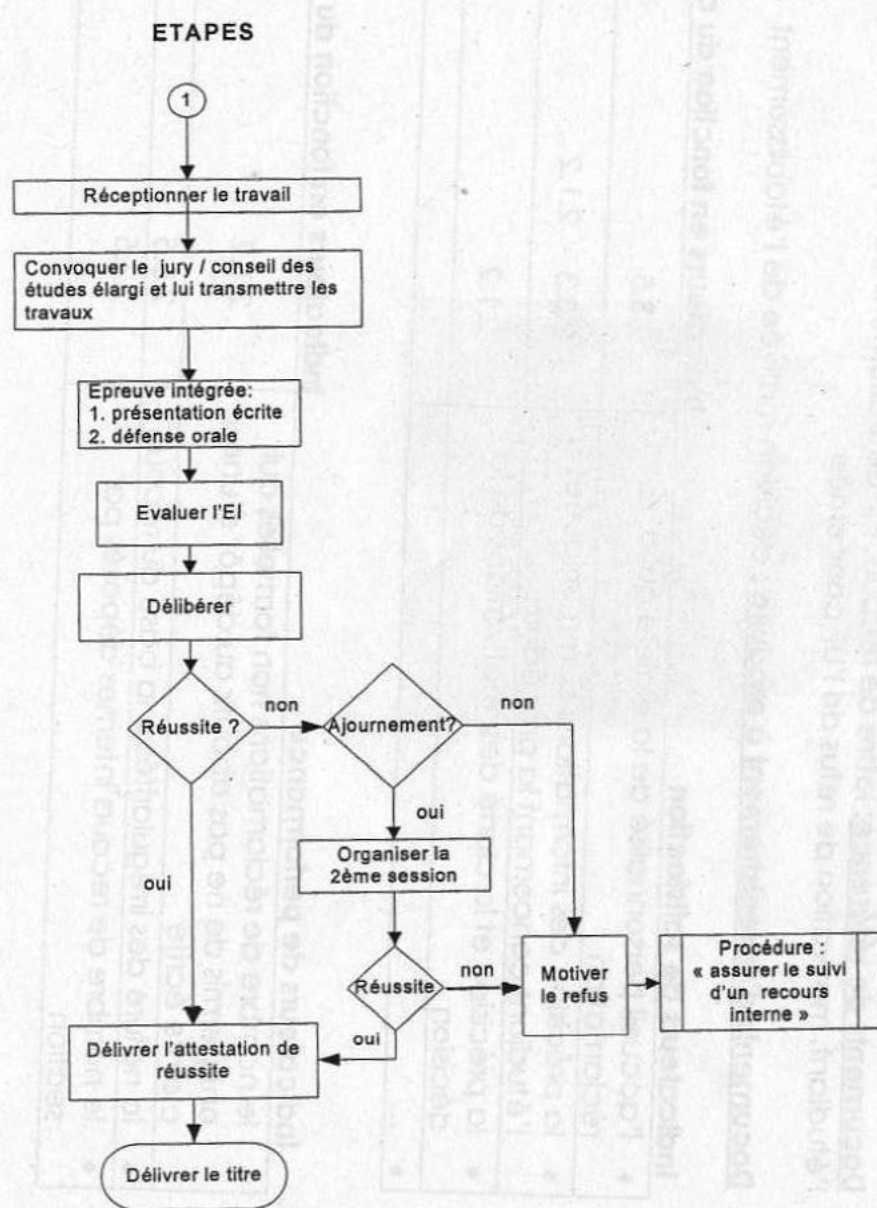


# ORGANISER ET METTRE EN OEUVRE L'UF EPREUVE INTEGREEE





## ORGANISER L'UF EPREUVE INTEGREE suite



**ACTEURS**

**DOCUMENTS**

**REGLEMENTS**

Secrétariat

Travail de fin d'études

Secrétariat

Travail de fin d'études  
Convocation  
Grille d'évaluation  
ROI de l'EI

Jury  
Etudiant

Travail de fin d'études

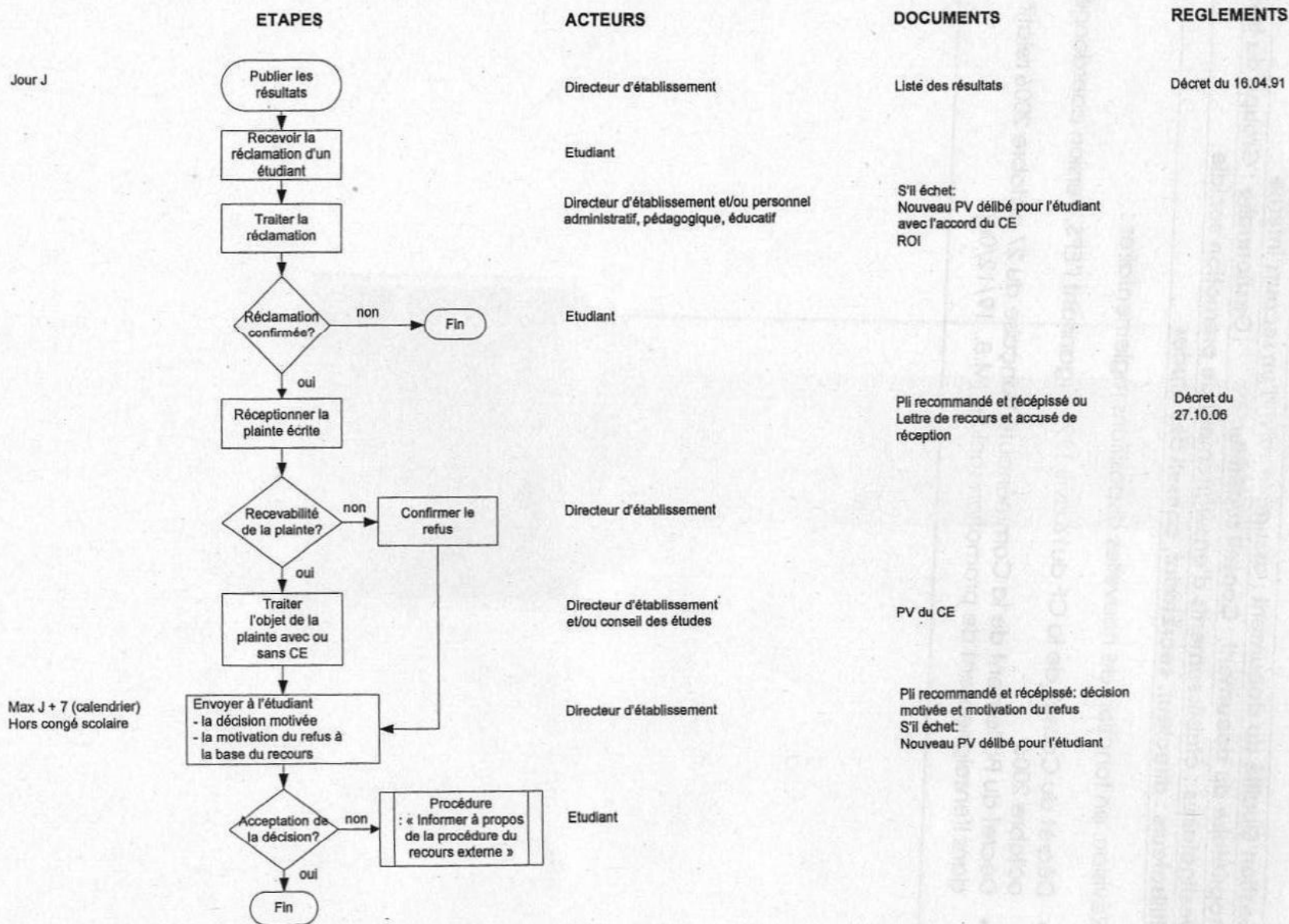
Jury

Grille d'évaluation

Jury

Capacités terminales  
Règlement de délibération  
PV de délibération  
Attestation de réussite  
Motivation de refus  
Document ajournement

# ASSURER LE SUIVI DU RECOURS INTERNE





# INFORMER A PROPOS DE LA PROCEDURE DE RECOURS EXTERNE

