<table>
<thead>
<tr>
<th>Table des matières</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Table des matières</td>
</tr>
<tr>
<td>1 – Introduction</td>
</tr>
<tr>
<td>Objet et champ d’application</td>
</tr>
<tr>
<td>Missions et valeurs</td>
</tr>
<tr>
<td>Engagement de la Direction</td>
</tr>
<tr>
<td>2 – Organisation structurelle et fonctionnement</td>
</tr>
<tr>
<td>Introduction</td>
</tr>
<tr>
<td>Pilotage</td>
</tr>
<tr>
<td>Direction et le Conseil d’Unité Structurelle</td>
</tr>
<tr>
<td>Entités</td>
</tr>
<tr>
<td>Structures d’appui</td>
</tr>
<tr>
<td>Cellules de travail</td>
</tr>
<tr>
<td>Administration et logistique</td>
</tr>
<tr>
<td>Relations avec la Haute Ecole</td>
</tr>
<tr>
<td>Partenaires externes</td>
</tr>
<tr>
<td>3 – Système de Management de la Qualité</td>
</tr>
<tr>
<td>Politique Qualité</td>
</tr>
<tr>
<td>Description des processus et procédures</td>
</tr>
<tr>
<td>Organigramme des fonctions</td>
</tr>
<tr>
<td>Communication</td>
</tr>
<tr>
<td>Communication interne</td>
</tr>
<tr>
<td>Communication vers l’extérieur</td>
</tr>
<tr>
<td>Evaluation</td>
</tr>
<tr>
<td>Indicateurs clé</td>
</tr>
<tr>
<td>4 – Documents ressources</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Informations pour le système documentaire ISIB :
Numéro : ISIB-QA-DRP-01, version 2 du 25 août 2017 pour le contenu, mise à jour mineure (b) le 12 septembre 2018
Auteurs : Karin Van Loon & Benoît Bottin
Classification : tout public
Catégorisation : soumis à approbation (approuvé par le Conseil d’Unité Structurelle du 25/08/2017)
1 – Introduction

Objet et champ d’application

Ce manuel qualité a pour objectif de décrire le système qualité mis en place à l’ISIB. Il expose les missions de l’unité structurelle ISIB au sein de la Haute Ecole Bruxelles-Brabant, la politique qualité, l’engagement des parties prenantes, l’organisation interne, la cartographie des processus et la communication interne et externe.

Une version synthétique du manuel qualité est à disposition sur le site internet de l’ISIB. Une version avec les annexes et autres documents ressources se trouve sur l’intranet de l’ISIB (ISIBNET).

Le champ d’application porte sur les missions des Hautes Ecoles qui outre leur mission d’assurer la formation initiale (articles 2 et 3 du décret du 31 mars 2004) doivent assurer la formation continuée, organiser la recherche appliquée (notamment en partenariat avec le monde socio-économique et industriel), assurer des services à la collectivité et contribuer aux développements de la société en prenant en compte tous les enjeux (économiques, développements durables, sociaux,…).

Missions et valeurs


Les missions de la HE2B sont décrétées dans le Projet Pédagogique, Social et Culturel de la Haute Ecole (www.he2b.be).

Engagement de la Direction

La structuration de la démarche qualité est un outil essentiel pour permettre d’apporter un maximum de garantie sur la qualité des services dispensés aux clients. L’évaluation périodique des résultats est une aide indispensable au pilotage de l’institut. Afin de mener à bien la démarche qualité, dès 2012 la direction et le Conseil de catégorie de l’ISIB ont désigné monsieur Benoît Bottin comme coordinateur qualité de l’unité structurelle.

La direction s’engage à un suivi régulier lors des conseils de catégorie et organise une revue de direction annuelle.

Elle s’engage aussi à impliquer au mieux tous les membres du personnel ainsi que les étudiants et des représentants du secteur professionnel dans la démarche qualité via différentes actions dont les journées pédagogiques et la formation continue du personnel.

En 2016, le fruit du travail a été récompensé par l’obtention de l’accréditation pour 5 ans par la Commission des Titres d’Ingénieurs (France). Il en découle que les 6 formations dispensées à l’ISIB ont été labellisées par le Label EUR-ACE Master.

En 2018, l’ISIB a été référencée dans le système Datadock français comme organisme de formation, ce qui ouvre plus de possibilités aux candidats à la reprise d’études.
Introduction

La figure 1 synthétise l’organisation de l’ISIB, de ses structures décisionnelles, cellules de travail et de support.

Pilotage

Direction et le Conseil d’Unité Structurelle

Le Conseil d’Unité Structurelle est dirigé par la direction et est composé de 10 membres, dont 6 membres élus du personnel enseignant et administratif, 2 choisis par le Collège de Direction et 2 délégués étudiants élus et désignés par leur conseil.
Le Conseil débat et gère toutes les matières liées aux activités d'enseignement et missions de l'unité. Il pose les choix stratégiques pour le développement de l'ISIB, l'actualisation des programmes, l'encadrement des étudiants, la communication, l'engagement des membres du personnel avant qu’ils ne soient soumis aux organes décisionnels de la Haute École.

Le Conseil se déroule au minimum une fois par mois (le vendredi après-midi). L'horaire de cours des membres est adapté afin de permettre leur participation. Un ordre du jour permanent est prévu pour veiller à aborder les points essentiels du pilotage de l'ISIB. Les autres points sont ajoutés en fonction du calendrier annuel.

**Entités**

Les entités d'enseignement sont créées dans le but d'améliorer la gestion journalière de l'Unité Structurelle au niveau pédagogique. Chaque entité est associée à une ou plusieurs orientations selon les spécificités propres de celles-ci. En corollaire, elle est associée à un ou plusieurs groupes de Bachelier.

Actuellement l'ISIB fonctionne avec les 5 entités suivantes :
- Chimie (Chim) : associée à l’orientation Chimie et au groupe Chimie-Biochimie.
- Electricité – Automatique (ElAu) : associée à l’orientation Electricité et au groupe Génie Electrique.
- Electronique – Informatique (ElIn) : associée aux orientations Électronique et Informatique et au groupe Génie Electrique.
- Mathématique, Physique et Nucléaire (MPN) : associée à l’orientation Génies Physique et Nucléaire et au groupe Génie Technologique.
- Mécanique (Méca) : associée à l’orientation Mécanique et au groupe Electromécanique.

Les entités sont pilotées par le responsable de l'entité qui organise plusieurs réunions par an, en fonction des besoins de service. Toutes les matières pédagogiques spécifiques et leurs implications organisationnelles y sont abordées. Les tâches au sein de chaque entité sont réparties selon un organigramme prédéfini, dont le modèle est visible en figure 2.

![Organigramme type d’une entité](image-url)
**Structures d’appui**

**Cellules de travail**

Quatre structures appuient le Conseil de l’unité structurelle :

- La cellule Qualité – elle est responsable du management de la qualité ;
- La cellule Réussite – elle est responsable des actions liées à la promotion de la réussite ;
- La CAVP (Commission d’Admission et de Validation des Programmes, issue du jury des études) conformément au Décret du 7 novembre 2013 - elle est responsable du programme d’admission de l’étudiant (PAE) ;
- La commission Qualité, comprenant des membres du personnel (administratif, ouvrier et enseignant), des étudiants et des représentants du monde de l’industrie et autres secteurs professionnels – elle contribue à la validation des actions entreprises par l’unité structurelle et contribue à l’adéquation avec le monde professionnel.

Des groupes de travail thématiques sont également mis en place afin de débattre des développements de l’ISIB de façon plus élargie et de répondre à des besoins spécifiques.

**Administration et logistique**

La partie administrative et logistique de l’ISIB est contrôlée par la direction et peut se décomposer en six cellules spécifiques :

- La cafétéria ;
- L’entretien – personnel ouvrier affecté aux travaux d’entretien général et de nettoyage des infrastructures ;
- Le secrétariat administratif – personnel administratif chargé des tâches de secrétariat liées à la gestion de l’ISIB ;
- Le secrétariat étudiant – personnel administratif chargé des tâches de secrétariat au service des étudiants (photocopies, cartes d’étudiant, attestations, etc.), sur les deux sites ;
- Le service des préparateurs – personnel ouvrier affecté aux laboratoires pour les tâches de maintenance, d’appui aux enseignants et de sécurité ;
- Le support informatique – personnel administratif affecté au support informatique spécifique des sites de l’ISIB.

**Relations avec la Haute Ecole**

L’ISIB bénéficie en outre des services de la Haute Ecole (comptabilité, service informatique, service des ressources humaines, relations internationales, communication ...). Le fonctionnement s’inscrit de plus dans le cadre des différents conseils décisionnels et consultatifs dont le fonctionnement est réglé par l’AGCF du 27/08/96, à savoir :

- le Conseil d’administration, organe décisionnel de la Haute Ecole, présidé par la Direction-Présidence ;
- le Collège de direction (CD), qui assure la gestion quotidienne et propose des avis au conseil d’administration ;
deux organes de consultation, le Conseil pédagogique (CP) et le Comité de Concertation de Base (COCOBA) ;
le Conseil des étudiants.

Partenaires externes

Enfin, l'unité structurelle est en relation étroite avec trois associations extérieures :
l'AIIBr (Association des Ingénieurs Industriels de Bruxelles), qui regroupe les alumni ;
le CerIISIB (Cercle ISIB), qui est l'association étudiante ;
l'IRIISIB (Institut de Recherche de l'ISIB), le centre de recherche agréé de l'ISIB.
Politique Qualité

La politique qualité de l’ISIB est très clairement orientée client. L’objectif principal est de rencontrer la satisfaction des étudiants mais aussi ceux de la société en termes de formation, de nombre de diplômés et de développements scientifiques et technologiques. L’adéquation entre les besoins des étudiants et des partenaires à l’offre de formation et de services est un paramètre essentiel d’amélioration continue.

Un autre objectif est de maintenir un haut niveau de qualité de l’enseignement dispensé en lien permanent avec les évolutions technologiques et scientifiques.

L’organisation de la qualité est orientée processus ce qui permet de structurer le mode de fonctionnement, de donner une vision claire et partagée des activités clés de l’institut tant en interne que vers l’extérieur et de mesurer l’efficacité des mesures prises pour atteindre les objectifs. L’institut s’est engagé dans une démarche d’amélioration continue. Après la phase de diagnostic, les 4 étapes du PDCA (Plan, Do, Check, Act) sont développées.

Description des processus et procédures

Trois groupes de processus contribuent à la mise en œuvre de la politique qualité :

- les processus de management ;
- les processus de réalisation des missions de l’institut ;
- les processus de support.

La figure 3 montre la manière dans les processus sont identifiés au sein de l’ISIB. La description de ces processus est en cours de réalisation. Les documents sont mis en ligne sur ISIBNET au fur et à mesure de leur réalisation.

Organigramme des fonctions

La réflexion entreprise dans le cadre de la démarche qualité a mené à la définition d’un organigramme des fonctions au sein de l’ISIB, visible à la figure 4. Celui-ci est pensé dans la logique d’un « product tree ». Il permet de relier les objectifs poursuivis (notamment dans le cadre des plans d’action et de suivi) et les processus identifiés à la partie de l’arbre fonctionnel qui les concerne.
Figure 3  Cartographie des processus au sein de l’ISIB

Figure 4  Organigramme des fonctions de l’ISIB
Communication

Communication interne

La Communication interne à l'ISIB est basée sur trois vecteurs :

❖ **ISIBNET** – l’Intranet de l’ISIB : cette plateforme est non seulement utilisée pour la communication et la centralisation des informations mais elle est aussi utilisée comme support pédagogique, étant basée sur le système logiciel Moodle. Parmi les informations disponibles sur ISIBNET, citons :

- les procès-verbaux du Conseil d’Unité Structurelle, mis en ligne dès qu’ils ont été approuvés à l’exception des points portant sur des membres du personnel et qui resteront confidentiels,
- la liste des membres du personnel, actualisée annuellement,
- un document « qui fait quoi », à disposition de tous les membres du personnel.

❖ La communication par affichage : des valves physiques existent encore sur les deux sites pour la communication qualité, les horaires et les avis des organisations syndicales. Certaines communications à l'attention des étudiants sont diffusées sur les télévisions situées dans les halls d’entrée. La direction se charge, avec l’appui du secrétariat, d’assurer le suivi et l’information auprès des membres du personnel et des étudiants par mail ou par avis.

❖ La communication directe : la direction assure le relais avec les services de la Haute Ecole et le Collège de direction et communique avec le personnel, par exemple,

- le secrétariat se réunit au minimum une fois par mois avec la direction pour la gestion du service administratif,
- Au minimum deux réunions par an sont prévues avec le personnel ouvrier,
- Au minimum deux réunions par an sont prévues avec le personnel enseignant, sous forme de « journées pédagogiques ».

Communication vers l’extérieur

La communication vers l’extérieur est partagée entre plusieurs personnes-ressources choisies parmi les enseignants et les administratifs.

Les principaux canaux de communications sont :

❖ Le site internet de l’ISIB (géré par la direction et le support informatique).
❖ La page Facebook et le compte Instagram (gérés par la direction et une enseignante)
❖ L’envoi de mails vers les écoles secondaires (via le secrétariat en collaboration avec une enseignante)
❖ La rédaction de publications scientifiques, techniques ou pédagogiques (par les enseignants)
❖ La publicité dans les périodiques
❖ La participation à des salons de l’étudiant et des informations sur les études dans les écoles secondaires
❖ L’utilisation de Google Adwords
❖ Les brochures de présentation de l’ISIB et de ses formations
Les journées « Portes ouvertes »
La communication vers les Alumni (gérée via Facebook et LinkedIn)
Les liens et actions avec les partenaires (centres de recherche)
D'autres initiatives ponctuelles

Evaluation

L’ISIB se soumet de façon périodique à des audits interne et externe.

Un audit interne est prévu annuellement (en mai) : une revue de direction est organisée avec le Conseil de l’Unité Structurelle afin d’évaluer l’efficacité du système qualité, de la politique qualité et des objectifs. Cette revue systématique des résultats permet de veiller à la pertinence, l’efficacité et l’adéquation des mesures mises en œuvre. Elle a aussi une mission réflexive pour les ajustements et les nécessités d’amélioration. Les résultats sont présentés à la Commission Qualité au minimum deux fois par an.

Tous les 5 (6) ans, l’ISIB est soumise à une évaluation externe organisée par l’Agence Qualité de l’Enseignement Supérieur (AEQES) et la Commission des Titres d’Ingénieur (CTI).

Indicateurs clé

Les indicateurs clé permettant d’analyser l’évolution de l’ISIB et de mesurer l’impact des politiques mises en œuvre ont été identifiés comme étant :

Evolution du nombre d’étudiants entrants des 5 dernières années
  o Bloc B1
  o Master

Répartition sociodémographique
  o selon le genre
  o selon la finançabilité
  o selon l’origine géographique

Taux de réussites dans les différents niveaux

Participations aux activités de remédiation et de promotion de la réussite

Niveau d’anglais

Employabilité des diplômés des deux dernières promotions

Internationalisation (Erasmus, Euroweek, autres)

Projets de recherche

Résultats des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants, des Alumni et des partenaires industriels
Un certain nombre de documents ressources sont disponibles sur le site Internet de l'ISIB ou sur le site Intranet, selon leur portée. Le tableau 1 identifie les principaux documents ressources.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Numéro</th>
<th>Titre</th>
<th>Internet</th>
<th>ISIBNET</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ISIB-QA-DRP-01</td>
<td>Manuel Qualité</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-QA-DAE-01</td>
<td>Dossier d’Autoévaluation 2015</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-QA-PAS-01</td>
<td>Plan d’Action et de Suivi 2016-2021</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-CC-DRP-01</td>
<td>Organisation de l’Unité Structurelle</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-CC-DRP-02</td>
<td>Charte de l’Unité Structurelle</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-CC-DRP-03</td>
<td>Règlement d’Ordre Intérieur l’Unité Structurelle</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-CC-DRP-04</td>
<td>Règlement d’Ordre Intérieur du Conseil d’Unité Structurelle</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-CC-DRA-01/2018-19</td>
<td>Organigrammes nominatifs de l’Unité Structurelle</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-ENS-DRP-01</td>
<td>Référentiel de Compétences de l’ISIB</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-ENS-DRP-02</td>
<td>Règlement général de stage – cycle de Bachelier</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-ENS-DRP-03</td>
<td>Règlement général de stage – cycle de Master</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ISIB-Secr-BdD-01/2018-19</td>
<td>Qui fait quoi à l’ISIB ?</td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tableau 1  Liste des principaux documents ressources