

Manuel Qualité

HEdS

Haute école de santé

47, avenue de Champel
1206 Genève**T** : + 4122 388 56 00
F : + 4122 388 56 01E-mail: info.heds@hesge.ch25, rue des Caroubiers
1227 Carouge**T** : + 4122 388 56 00
F : + 4122 388 56 01E-mail: info.heds@hesge.ch

Nom	Date		Visa
Rédacteur(s)	MV	Février 2005	MV
Vérificateur(s)	CD HEdS	Mars 2005	CD HEdS
Approbateur(s)	Direction	Juin 2006	FB

1 Introduction

1.1 Remarques liminaires

Ce manuel présente la politique qualité mise en place par la direction de la HEdS. Il s'inscrit dans la démarche de la HEdS visant à rendre visible tant en interne qu'en externe les différentes dispositions retenues pour atteindre les objectifs qualité pré-définis.

La version de référence de ce manuel est accessible sur le réseau Intranet de la HEdS et sur le site Web (<http://www.hesge.ch/heds>).

Ce manuel est destiné:

- aux étudiant-e-s;
- aux collaborateurs-trices (corps professoral, corps intermédiaire, enseignant-e-s vacataires, personnel administratif et technique);
- aux milieux professionnels;
- aux instituts de formation et de recherche en Suisse et à l'étranger;
- aux partenaires;

1.2 Références

ISO 9001 Systèmes de management de la qualité

Exigences

ISO 9004 Systèmes de management de la qualité

Lignes directrices pour l'amélioration des performances

ISO 10013 Guidelines for quality management system documentation

ISO 10015 Management de la qualité – Lignes directrices pour la formation

1.3 Liste des abréviations

HEdS : Haute Ecole de Santé de Genève

HES : Haute Ecole Spécialisée

HES-GE : Haute Ecole Spécialisée de Genève qui regroupe les 7 Hautes Ecoles de Genève

HES-SO : Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale qui regroupe les Hautes Ecoles
Romandes

LFPr : Loi fédérale sur la formation professionnelle

OFFT : Office fédéral de la formation et de la technologie

2. Présentation de la Haute Ecole de Santé de Genève (HEdS)

La Haute Ecole de Santé fait partie de la Haute Ecole de Genève avec la Haute Ecole de Gestion de Genève, l'Ecole d'Ingénieurs de Genève, l'Ecole d'Ingénieurs de Lullier, la Haute Ecole d'Arts Appliqués de Genève, l'Ecole Supérieure des Beaux-Arts et la Haute Ecole de Travail Social.

La HEdS regroupe 5 filières de formations professionnelles qui partagent des valeurs communes et cultivent des complémentarités favorisant la formation des étudiant-e-s :

- filière de formation des diététicien-ne-s
- filière de formation des infirmier-ère-s
- filière de formation des physiothérapeutes
- filière de formation des sages-femmes et hommes sages-femmes
- filière de formation des technicien-ne-s en radiologie médicale

La mission principale de la Haute Ecole est de développer une offre de formation de niveau universitaire qui répond aux besoins du marché et des professionnels de la santé avec lesquels elle entretient des liens étroits de partenariat.

Le projet pédagogique de la HEdS veille à former des femmes et des hommes qui intègrent dans leur comportement des valeurs conformes au respect de l'autre, à l'éthique et au développement durable. Sa philosophie, qui repose sur une volonté de s'adapter à un monde en mouvement permanent et de toujours se situer au cœur des grands débats de société, s'articule aussi autour du respect et du bien-être du / de la client-e et de sa famille.

Les valeurs de la Haute Ecole sont identifiées dans la charte HEdS (Novembre 2005) qui s'inscrit dans le prolongement de la charte HES-GE (Avril 2003).

La HEdS garantit une formation de qualité par la mise en oeuvre d'une pédagogie adaptée aux objectifs de formation, fortement axée sur la pratique, la réflexivité, l'acquisition de compétences et de comportements, ainsi que par l'évaluation régulière des plans d'études et des enseignements.

Lieu de formation professionnelle, la HEdS s'engage à former des femmes et des hommes dans cinq filières professionnelles en respectant les principes de transparence et d'égalité des chances

En formation de base, la HEdS a pour objectif de former des professionnel-le-s doté-e-s de compétences humaines, scientifiques et techniques de haut niveau. Leur garantissant des bases solides dans plusieurs domaines, elle permet aux étudiant-e-s de s'adapter rapidement à l'évolution des professions et à faire évoluer leur pratique tout au long de leur vie active.

Dans le cadre de la formation continue, la HEdS offre des programmes qui permettent aux professionnel-le-s de mettre à jour et de faire évoluer leurs compétences, afin de répondre aux besoins actuels et futurs des institutions. Par ses actions de perfectionnement professionnel (cours et études postgrade), elle permet également à ses ancien-ne-s diplômé-e-s d'approfondir leurs connaissances et de se spécialiser dans un domaine.

La HEdS met en place des activités de recherche appliquée, de développement et de transfert de compétences avec et pour le compte d'institutions : son objectif est la conception de solutions efficaces et réalistes à des situations concrètes. Elle réalise avec elles des projets pédagogiques et des activités de recherches appliquées novateurs et interdisciplinaires.

Par ses missions de prestations élargies, la HEdS est en mesure de garantir en formation de base, en perfectionnement professionnel et en formation continue des performances en parfaite adéquation avec les besoins du marché sanitaire.

Ouverte sur le monde et les cultures, la HEdS favorise les échanges nationaux et internationaux et ouvre l'ensemble de ses missions à des étudiant-e-s et à un corps enseignant venant d'autres institutions. Elle encourage et renforce par ailleurs les coopérations transfrontalières avec la région Rhône-Alpes dans le domaine de la formation, de la recherche appliquée, du développement et du transfert de technologie.

Lieu d'acquisition de connaissances et de compétences, la HEdS est aussi un lieu de développement personnel. Les étudiant-e-s trouvent dans la Haute Ecole et dans les programmes qu'elle propose un environnement qui leur permet de développer leur esprit d'initiative, leur créativité, leur esprit critique, leur ouverture au monde, leur sens des responsabilités et des aptitudes au travail d'équipe.

3. Un réseau de qualité : la HES-SO

En collaboration avec les différentes filières de la HES-SO à laquelle elle appartient, la HEdS veille à ce que son offre de formation et ses actions se coordonnent et s'intègrent au dispositif de la HES-SO.

Dans cet esprit de coordination et de développement d'une culture « qualité » commune, les Hautes Ecoles de Genève ont choisie un outil de management commun permettant de mettre en visibilité les différents processus : MEGA PROCESS.

4. Politique qualité

Afin d'accomplir ses missions, la HEdS s'est dotée d'une politique qualité adaptée à l'ensemble des activités de la Haute Ecole et reposant sur les principes suivants:

- Adéquation des différentes formations proposées aux besoins actuels et futurs de la collectivité, des institutions et des partenaires de terrain ;
- Incitation d'activités de recherche appliquée et de développement en coopération avec les milieux scientifiques, et professionnels en Suisse et à l'étranger ;
- Adéquation des prestations et mandats aux besoins et attentes des bénéficiaires ;
- Efficience de la gestion des ressources mises à disposition ;
- Adéquation des compétences des collaboratrices et collaborateurs à la réalisation des missions.

Les objectifs de la politique qualité sont évalués par la direction au moyen d'indicateurs statistiques, d'enquêtes auprès des partenaires et des client-e-s, d'évaluations des processus et sous-processus.

La direction de la HEdS garantit l'adéquation de la politique qualité avec les objectifs définis et l'évolution des indicateurs qualité. Ceci permet de déterminer les besoins en ressources humaines et matérielles, mais aussi les corrections nécessaires à apporter à la politique qualité. La direction favorise ainsi l'adéquation des structures d'enseignement avec les besoins réels exigés par la formation.

5. Le système qualité

5.1 La documentation

Le système qualité repose sur une documentation mise à jour régulièrement et répartie en trois niveaux selon la norme ISO 10013. Les documents sont disponibles sur le site intranet de la HEdS.

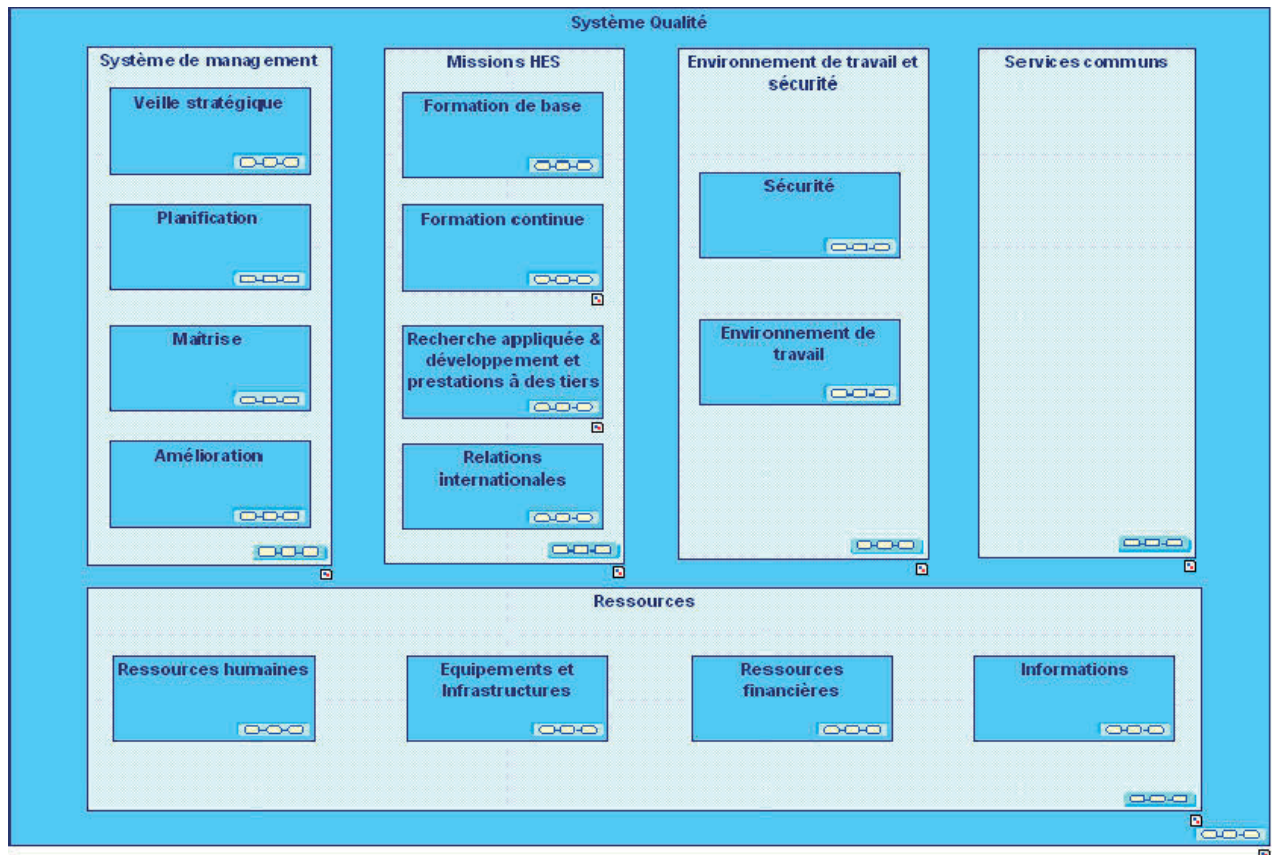
Niveaux	Moyens	Accès
Stratégique	Manuel qualité et charte(s)	Disponible sur internet
Planification	Procédures	Disponibles sur l'intranet des collaborateurs-trices (MEGA)
Opérationnel	Directives de travail et formulaires	Disponibles sur l'intranet des collaborateurs-trices (MEGA)

5.2 Le concept

Le système de management de la qualité est basé sur l'approche processus décrite dans les normes ISO 9001 et ISO 9004 ainsi que sur le concept de management de la qualité des HES. Cette approche consiste à identifier les processus mis en place par la HEdS, à les représenter sous forme de logigrammes, puis à en évaluer l'efficacité de façon régulière en vue d'une amélioration permanente.



5.3 La carte des processus représentant la modélisation de ces processus



5.3.1 Système de management

Les définitions des processus dans le système MEGA sont en relation avec les missions HES et transversales à toutes les hautes écoles HES de Genève.

La spécificité de la HEdS est visible au travers de processus ou de sous processus communs avec les autres hautes écoles, mais aussi au travers de processus spécifiques.

L'objet du processus « Système de management » est d'organiser, conduire, communiquer, contrôler et corriger l'initialisation et les performances de chaque processus ou fonction pour atteindre leurs objectifs.

Veille stratégique

L'objet du processus « Veille stratégique » est de réaliser l'écoute du marché et de fournir une vision de l'environnement aux missions et à l'organisation. Ce processus consiste en la recherche d'informations et leurs interprétations en vue de conduire des actions.

Planification

L'objet du processus « Planification » est de définir et communiquer les processus nécessaires pour atteindre de manière efficiente les objectifs et les exigences relatifs à la qualité de l'organisme en cohérence avec la stratégie de la Haute Ecole.

Maîtrise

L'objet du processus « Maîtrise » est :

- de surveiller et mesurer les caractéristiques des prestations afin de vérifier que les exigences sont satisfaites ;
- d'assurer qu'une prestation non conforme aux exigences soit identifiée et maîtrisée.

Amélioration

L'objet du processus « Amélioration » est d'améliorer en permanence l'efficacité de l'organisation au travers des processus utilisés et de les aligner sur les besoins.

5.3.2 Réalisation des missions

L'objet du processus « Missions hes » est la transformation de l'ensemble des exigences légales et besoins de la collectivité, des institutions et des partenaires en services selon la Loi fédérale sur les hautes écoles spécialisées 414.71

http://www.admin.ch/ch/f/rs/414_71/index.htm

Cette finalité se décline selon ces quatre tâches :

- La Haute Ecole de Santé de Genève dispense un enseignement axé sur la pratique, sanctionné par un diplôme et préparant à l'exercice d'activités professionnelles qui requièrent l'application de connaissances et de méthodes scientifiques ;
- En complément aux études sanctionnées par le diplôme, elle propose des mesures de perfectionnement professionnel ;
- Dans ses domaines d'activités, elle se charge de travaux de recherche-développement et fournit des prestations à des tiers ;
- La Haute Ecole de Santé de Genève collabore avec d'autres institutions de formation et de recherche en Suisse et à l'étranger.

Formation de base

La finalité du processus « Formation de base » est de transmettre aux étudiant-e-s une formation générale et des connaissances fondamentales qui les rendent notamment aptes à :

- développer et appliquer dans leur vie professionnelle, et de manière autonome ou en groupe, des méthodes leur permettant de résoudre les problèmes qu'ils doivent rencontrer ;
- exercer leur activité professionnelle en tenant compte des connaissances scientifiques, techniques et économiques les plus récentes ;
- assumer des fonctions dirigeantes, à faire preuve de responsabilité sur le plan social et à communiquer ;
- savoir travailler en interdisciplinarité.

Formation continue

La finalité du processus « Formation continue » est de permettre aux candidat-e-s d'approfondir leurs connaissances, sous la forme de cours, de cours ou d'études postgrads-es dans un domaine d'études particulier, ou d'acquérir de nouvelles connaissances dans d'autres domaines.

Cours

La finalité du processus « Cours » est de permettre aux personnes qui, en règle générale, sont titulaires d'un diplôme d'une haute école ou d'une école supérieure, d'adapter leurs connaissances à l'évolution en cours dans des domaines déterminés. Le suivi d'un processus « Cours » permet l'obtention d'une attestation HES.

Cours postgrades

La finalité du processus « Cours postgrades » est de permettre aux personnes qui, en règle générale, sont titulaires d'un diplôme d'une haute école ou d'une école supérieure, d'adapter leurs connaissances à l'évolution en cours dans des domaines déterminés. Le suivi d'un processus « Cours postgrades » permet l'obtention d'un certificat.

Etudes postgrades

La finalité du processus « Etude postgrades » est de permettre aux candidat-e-s d'approfondir leurs connaissances dans un domaine particulier ou d'acquérir des connaissances spécifiques dans un domaine nouveau. Les études postgrades s'inscrivent, en règle générale, dans le prolongement d'un diplôme d'une haute école ou d'une école supérieure. Le suivi d'un processus « Etude postgrades » permet l'obtention d'un diplôme HES-SO.

Recherche appliquée et développement et prestation à des tiers

Recherche appliquée et développement

La finalité du processus « Recherche appliquée et développement » est de réaliser des projets dans le domaine de « la recherche appliquée et du développement » assurant d'une part une coopération avec les milieux scientifiques et professionnels et d'autre part une intégration des résultats de ces projets aux enseignements et aux pratiques professionnelles.

Prestation à des tiers

La finalités du processus « Prestation à des tiers » est de fournir des services ou des produits à des tiers sous forme de mandat, assurant d'une part une coopération avec les milieux professionnels et d'autre part une intégration des résultats de ces prestations aux enseignements.

Relations internationales

La finalité du processus « Relation Internationales » est de collaborer avec d'autres institutions de formation et de recherche à l'étranger.

5.3.3 Ressources

L'objet du processus « Ressources » est de fournir aux missions et à l'organisation, les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour remplir efficacement leurs objectifs.

Ressources humaines

L'objet du processus « Ressources humaines » est de fournir aux missions et à l'organisation, les individus qui possèdent des compétences et des connaissances pour remplir efficacement leur rôle et travailler ensemble comme un groupe cohérent.

Infrastructure

L'objet du processus « Infrastructure » est de maintenir une infrastructure stable et fiable nécessaire pour garantir les performances de chacun des autres processus. L'infrastructure comprend les bâtiments, le matériel, la logistique et toutes les aides aux missions et à l'organisation.

Ressources financières

L'objet du processus « Ressources financières » est d'assurer que les ressources financières soient disponibles conformément aux budgets alloués pour garantir les performances de chacun des autres processus.

Informations

L'objet du processus « Informations » est d'assurer que les ressources en informations soient disponibles pour garantir les performances de chacun des autres processus. Les ressources en informations comprennent l'info thèque, les sites internet et intranet et les logiciels de gestion standard HES-SO : AGP, AGE, AGF.



5.3.4 Environnement de travail et sécurité

Environnement de travail

L'objet du processus « Environnement de travail » est de déterminer et gérer l'environnement de travail pour permettre aux missions et à l'organisation de remplir leurs objectifs dans les meilleures conditions. La gestion de l'environnement de travail prend en compte les aspects d'ergonomie, d'hygiène et de santé.

Sécurité

L'objet du processus « Sécurité » est :

1. Assurer que des plans et des procédures de réaction soient en place pour prévenir et répondre de manière rapide et efficace à des situations d'accident, incident et urgences, ceci afin de minimiser les impacts sur l'homme et son environnement.
2. Intervenir, évaluer et communiquer en cas d'accident, incident et urgences, afin de réduire tout impact sur l'homme et son environnement naturel et technique, en conformité avec la politique sécurité.

5.3.5 Services communs

L'objet du processus « Service commun » est d'assurer que les ressources et procédures communes aux 7 hautes écoles spécialisées de Genève soient disponibles pour garantir les performances des processus de la haute école.

L'Ecole d'ingénieurs de Genève (EIG),
L'Ecole d'ingénieurs de Lullier (EIL),
La Haute école de gestion (HEG-GE),
La Haute école d'arts appliqués (HEAA)
L'Ecole supérieure des beaux-arts (ESBA)
La Haute école de travail social (HETS)
La Haute école de santé (HEdS)



6. Glossaire

Audit :

L'audit est la vérification et l'évaluation systématique et indépendante d'une unité (système, produit, procédé, fournisseur, service, etc.). L'audit permet de contrôler l'efficacité et l'utilité de l'objet concerné. L'accent est mis sur la comparaison entre ce qui est défini et ce qui est mis en pratique.

Documentation qualité :

Les documents relatifs au système qualité d'un organisme comprennent le manuel de management qualité, les procédures, ainsi que les différents documents opérationnels de mise en oeuvre du système qualité tels que les directives de travail et les formulaires.

Enregistrements qualité :

Les enregistrements qualité sont constitués par toutes les informations écrites issues des activités décrites dans le système qualité. Par exemple, les formulaires qualité remplis, les propositions d'améliorations et les procédures mises en place, les non-conformités, les résultats d'indicateurs, les PV de séances ou les rapports d'organes externes sont des enregistrements qualité. Ils doivent être conservés afin de prouver le bon fonctionnement du système qualité.

Manuel qualité :

Le Manuel qualité est un recueil qui décrit la politique qualité et l'organisation mises en place pour respecter cette politique.

Politique qualité :

La politique qualité définit les orientations et les objectifs généraux se rapportant à des éléments clés de la qualité comme l'aptitude à la fonction, les performances, la sécurité et la fiabilité, tels qu'ils sont exprimés par la direction.

Procédure :

La procédure décrit la marche à suivre pour mettre en oeuvre tout ou partie du processus d'élaboration d'un produit, d'un service ou d'une démarche. La procédure est représentée par une succession d'opérations.

Processus :

Le processus est une chaîne de valeurs fournissant un bien ou un service à un client interne ou externe à l'entreprise. Cette chaîne de valeurs est décrite par une séquence d'activités de transformation. Elle est mise en oeuvre par des procédures.

Qualité :

La qualité est l'ensemble des caractéristiques d'une prestation ou d'un produit qui garantit la satisfaction des besoins exprimés et implicites.

Système qualité :

Le système qualité est l'ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des processus ainsi que des ressources utilisés pour mettre en oeuvre la gestion de la qualité.