



CONFÉRENCE
DES PRÉSIDENTS
D'UNIVERSITÉ



Atelier n° : 1

Culture qualité et amélioration continue Les outils portant la mise en place des démarches qualité

Animateurs:

Jean-Christophe Camart: Vice-Président du Conseil d'Administration de l'Université Lille 1

Salah Maouche: Vice-Président du Conseil des Études et de la Vie Universitaire de l'Université Lille 1

Culture qualité et amélioration continue

Les outils portant la mise en place des démarches qualité



- 1- Le développement de la culture qualité dans l'enseignement supérieur
- 2- Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur: quels outils et pour quels périmètres?
- 3- Les constats, difficultés et atouts



1- Le développement de la culture qualité dans l'enseignement supérieur

Expérience de l'Université Lille 1
Sciences et Technologies



1- Le développement de la culture qualité dans l'enseignement supérieur



- 19 604 étudiants dont 21 % d'étudiants internationaux
- 2 844 personnels dont 1568 enseignants-chercheurs et 1 276 personnels BIATOSS
- 8 unités de formation et de recherche
- 2 écoles d'ingénieurs : Polytech Lille et Télécom Lille 1
- 3 instituts : IAE - IUT - CUEEP
- Station marine de Wimereux

1- Le développement de la culture qualité dans l'enseignement supérieur



- Questionnement sur la qualité du service public rendu aux étudiants s'accroît
- Évaluations et comparaisons des établissements d'enseignement supérieur suscitent un intérêt toujours plus grand
- Loi LRU: autonomie et responsabilisation
- Aujourd'hui les universités sont de plus en plus actives en ce qui concerne la mise en place d'une culture qualité afin de: donner confiance, légitimer les enseignements, valoriser l'investissement des personnels, pérenniser les savoir faire...

Tout en leur permettant de développer des politiques, des stratégies et des actions.



2- Les démarches qualité
Quels outils?
Quels Périmètres?

2- Les démarches qualité dans l'enseignement Supérieur

Quels outils, pour quels périmètres?



Comment les démarches qualité peuvent coexister au sein de l'Université et avec quels outils?

La qualité à l'Université Sciences et Technologies Lille 1:

- Élaboration d'une charte qualité
- Certification ISO 9001 d'une école interne, Polytech Lille par une démarche participative, progressive avec une approche processus

Avec des outils stratégiques: suivi des tableaux de bords et objectifs qualité, suivi des recommandations CTI, évaluation AERES...

Quels outils, quels périmètres?



La charte Qualité de l'Université

- Démarrée en 2010, finalisée en avril 2011
- Volonté et implication de l'équipe de la Présidence
- Réflexion visant à définir les engagements d'un service rendu de qualité en lien avec le contrat d'établissement
- Périmètre: les formations (de la rentrée à l'insertion de l'étudiant)
- Identification de 10 engagements
- 15 personnels (BIATOSS et enseignants, services et composantes et membres CEVU)

La démarche qualité de l'école

- Engagée en janvier 2011
- Volonté et implication de la Direction
- Objectifs qualité et de pilotage en lien avec la politique de l'Université
- Périmètre: Dispositif et pilotage l'ensemble des formations d'ingénieurs
- Approche participative par processus:
9 processus identifiés
- Participation de l'ensemble des personnels et des représentants élèves (35 personnes)
- Référentiels: ESG (European Standards and Guidelines), norme ISO 9001, rapport CTI

Quels outils, quels périmètres?



La charte Qualité de l'Université

- outils externes: évaluation de l'AERES et suivi des bilans des rapports, recommandations du comité de suivi des licences et masters, de la CPU et de la DGESIP

- outils internes:

Enquêtes et évaluations de l'OFIP

Auto évaluations

Retours des commissions pédagogiques paritaires et des conseils de perfectionnement

La démarche qualité de l'école

- outils externes: évaluations de la CTI et suivi des recommandations, accompagnement par un consultant, audit de certification par un organisme extérieur et suivi des remarques

- outils internes:

Tableau de bord stratégiques et suivi de réalisation des objectifs et des indicateurs définis

Recrutement d'un chargé de mission

Système qualité: procédures (Qui fait quoi, comment?), centralisation des données, plan d'actions et communication

Quels outils, quels périmètres?

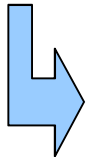


La charte Qualité de l'Université

- définit ses engagements qualité
- contribue au pilotage d'un dispositif de formation

La démarche qualité de l'école

- définit ses objectifs qualité en répondant aux exigences de la norme ISO 9001
- contribue au pilotage stratégique de l'école



Ces démarches qualité développent par une démarche participative et progressive:

- une démarche d'amélioration continue sur le long terme
- des outils stratégiques (tableaux de bord, politique/charte qualité...)
- une reconnaissance et une adhésion collective
- des méthodes de travail en mode projet (plans d'actions, lettres de mission, réunions de travail, suivi...)
- le sens donné aux pratiques professionnelles des acteurs impliqués

Quelques définitions...



- Évaluation:

Une évaluation confère à un programme ou à l'établissement une reconnaissance publique

Elle donne des niveaux d'efficacité des résultats

- Certification:

Une certification certifie que l'organisation interne de l'établissement est conforme aux exigences de la norme permettant l'amélioration continue (Responsabilité de la direction, management des ressources, maîtrise des formations, résultats/analyse/amélioration)

Elle évalue les forces et les faiblesses du fonctionnement et répond si les objectifs définis sont satisfaits.



3- Les constats

Les difficultés et les atouts

Les constats et les difficultés



- Le soutien des équipes politiques est essentiel
- Le lancement d'une démarche qualité s'accompagne au début d'un temps d'instabilité: les réflexions partent dans tous les sens avant de converger vers des objectifs clairs
- Les réactions sont multiples: de l'adhésion spontanée au rejet passant par l'indifférence
- La nécessité d'une grande écoute et de transparence des travaux
- La démarche qualité: une politique des petits pas, plutôt qu'une tornade fulgurante
- La nécessité de respecter la culture et les valeurs de l'établissement
- Garder une cohérence de discours et d'actions entre la direction et les équipes administratives et pédagogiques.

Les constats et les difficultés



- La nécessité de moyens humains: chargé de mission et/ou équipe qualité
- Communiquer et expliquer les atouts d'une démarche qualité afin de motiver et de fédérer les personnels et étudiants
- Des personnels qui n'ont pas ou encore peu travaillé ensemble
- Des indicateurs et des données à fournir et à centraliser

Les forces, les atouts



EN INTERNE:

- Pas de référentiel unique pour mettre en place une démarche qualité
- La culture qualité développe la culture « travailler ensemble »
- Mise en cohérence d'outils, valeurs entre une université et une école interne ou UFR
- Capitalisation et pérennisation des savoir faire de chacun
- Amélioration des méthodes et l'environnement de travail
- Motiver le personnel autour d'un projet et de valeurs communes
- Mieux piloter les processus et responsabiliser les équipes
- Valorisation de l'ensemble des personnels

Les forces, les atouts



EN EXTERNE:

- Développement de l'attractivité de l'établissement
- Amélioration de la qualité des formations et des services rendus aux étudiants et partenaires
- Meilleure reconnaissance de l'établissement par les publics et les partenaires
- Identification et anticipation des besoins des étudiants et des parties prenantes

Une culture qualité porté par des outils:

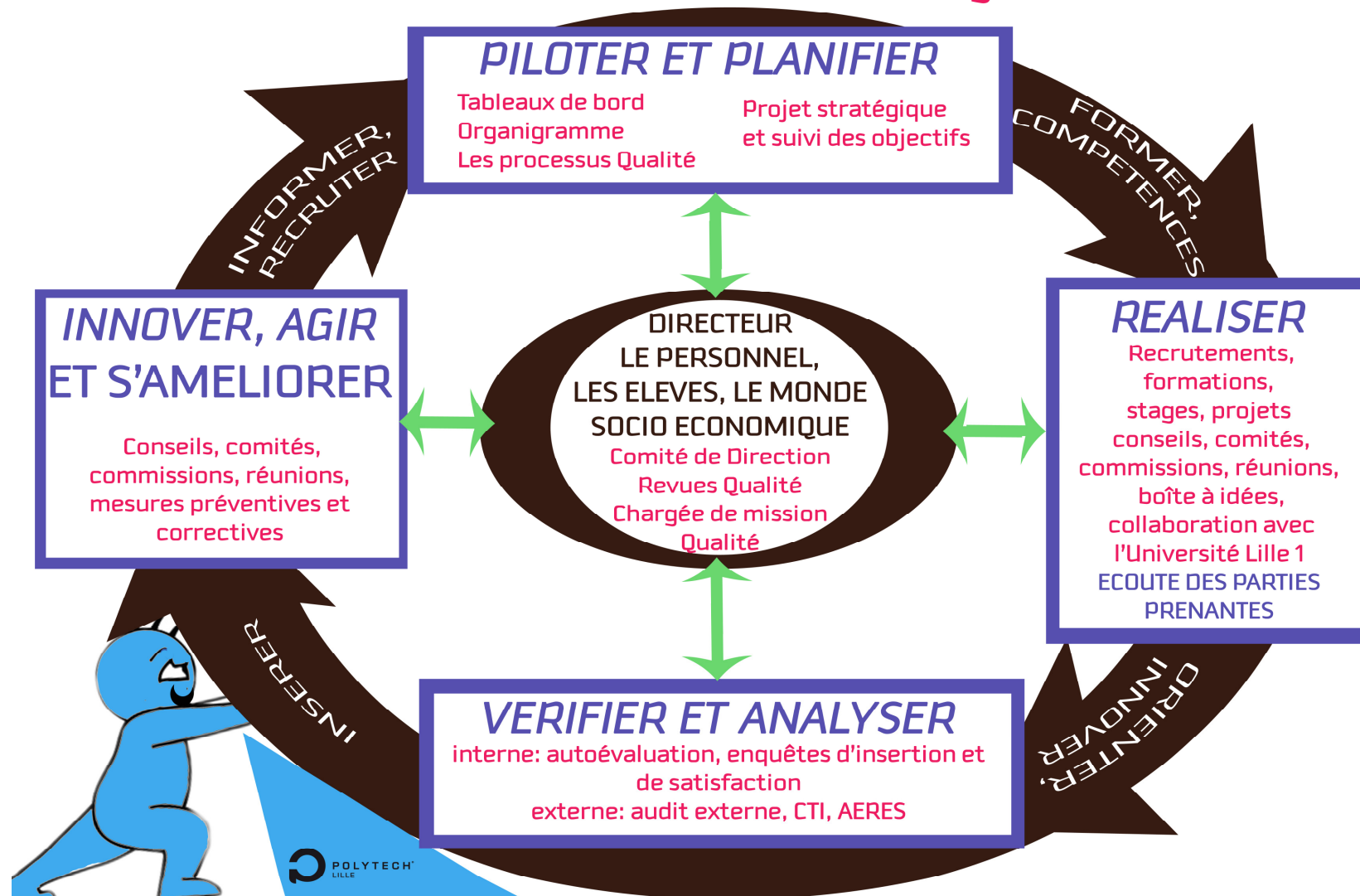


- organisationnels
- de rapprochement de l'ensemble des acteurs
- de management interne
- dynamisants et adaptables
- de construction sociale et non de contrôle

La qualité, l'affaire de Tous!



La roue de l'amélioration continue à Polytech Lille





CONFERENCE
DES PRESIDENTS
D'UNIVERSITE



Merci pour de votre attention