

Vendredis de l'USMB

22 mars 2019

**La qualité et l'amélioration
continue à l'université**

Programme de la matinée

9:00 – Introduction

9:10 - La qualité en formation à l'UPPA
Sylvie ARROYO et Agnès BINET

9:50 - Le management par la qualité selon l'ISO 9001, quels apports pour Polytech Annecy Chambéry ?
Philippe BOLON et Servanne JIQUEL

10:15 - La qualité et l'amélioration continue à l'IAE SMB
Claire SALMON

Programme de la matinée

10:50 - Le label européen *Human resources strategy for researchers* (HRS4R), l'expérience de l'université de l'UFC
Thierry BLOND et François PARDO

11:40 - Les orientations de l'USMB en matière d'amélioration continue et de qualité
Maryline de MOOR et Thierry ROLANDO

11:55 - Conclusion



UNIVERSITÉ
SAVOIE
MONT BLANC

La qualité en formation à

l'UPPA

Agnès BINET

Sylvie ARROYO



Démarche qualité des formations à l'Université de Pau et des pays de l'Adour

Direction du pilotage, de l'auto-évaluation et de l'amélioration continue (DPAAC)

Agnès Binet

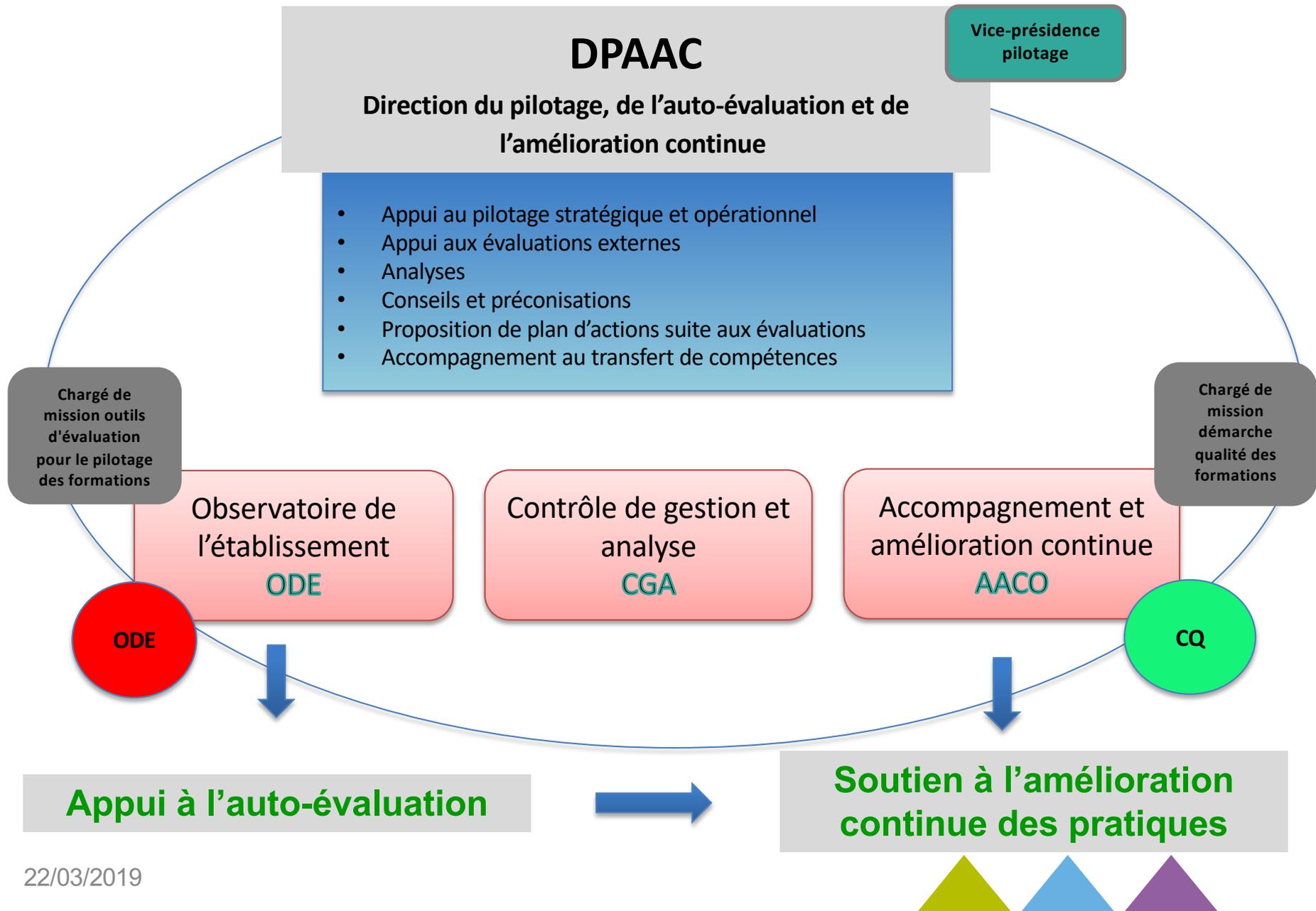
Responsable de l'Observatoire de l'établissement (ODE)

Sylvie Arroyo

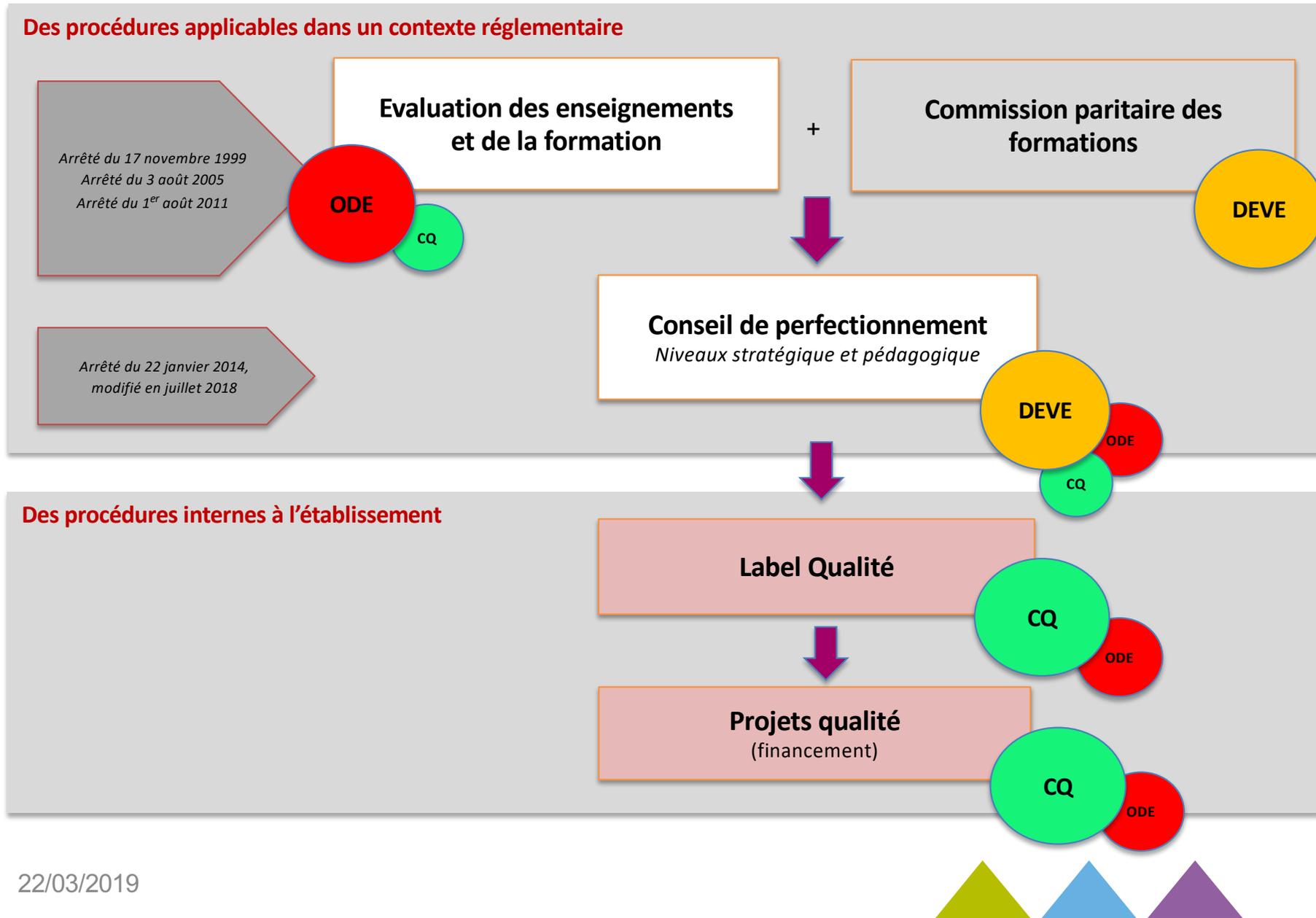
Responsable de la cellule qualité (CQ) au sein du
Service Accompagnement et amélioration continue (AACO)



Contribution de la DPAAC dans la démarche



La démarche qualité pour les formations



Evaluation des formations et des enseignements

- Mise en œuvre de l'évaluation par questionnaire
- Dispositif obligatoire
- Troncs communs de questionnaires
- Centralisation de l'appui technique à la mise en œuvre

ODE	Cellule Qualité
Accompagnement des structures de formation à la mise en place du cadrage Appui technique à la mise en œuvre des évaluations (outil : EvaSys) Mise à disposition des rapports d'évaluations Suivi des indicateurs de résultats	Information - Promotion



Conseil de perfectionnement

- Tenue de conseils obligatoire, au niveau mention
- Analyse des aspects pédagogiques tous les ans
- Analyse des aspects stratégiques 2 fois par quinquennat

ODE	Cellule Qualité
Mise à disposition des données d'entrée du Conseil de perfectionnement, ou d'outils permettant leur recueil (réussite, effectifs, évaluation des formations et des stages, devenir des diplômés, etc.)	Apport méthodologique : respect de la procédure, modèle de compte-rendu Information - Promotion



Label qualité

- Reconnaissance interne de l'engagement à s'améliorer en continu
- Principaux critères
 - ✓ Mise en œuvre de l'évaluation des enseignements et des formations
 - ✓ Tenue de conseils de perfectionnement
 - ✓ Choix d'une action à porter sur l'année à venir
- Label à la mention
- Validité : 2 ans

ODE	Cellule Qualité
Accompagnement à la mise en œuvre de l'évaluation des enseignements et des formations Mise à disposition des données d'entrée du Conseil de perfectionnement	Promotion - Communication Instruction des dossiers - phase d'échanges Organisation des sessions de labellisation Notifications de décision Valorisation du label



Appel à Projets Qualité

- Dotation annuelle attribuée à la cellule qualité
- Financement de projets dont la plus value pédagogique et/ou l'accompagnement de l'étudiant est démontré
- Arbitrage VP CFVU + Cellule qualité
- Formations labellisées sont prioritaires

ODE	Cellule Qualité
Appui technique au recueil des projets qualité Création et maintenance de la plateforme de suivi des projets	Communication Lancement Appel à projet Analyse préalable des dossiers - échanges Sélection des projets Notification de décision Virements de crédits





CONTACTS

Direction du pilotage, de l'auto-évaluation et de l'amélioration continue (DPAAC)

Agnès Binet

Observatoire de l'établissement (ODE)

agnes.binet@univ-pau.fr

Sylvie Arroyo

Service Accompagnement et amélioration continue (AACO)

sylvie.arroyo@univ-pau.fr



Le management par la qualité

selon l'ISO 9001

Servanne JIQUEL

Philippe BOLON



Polytech Annecy-Chambéry,
l'école d'ingénieurs de l'Université Savoie Mont Blanc,
habilitée par la Commission des Titres d'Ingénieurs CTI,
forme des ingénieurs dans cinq spécialités :

- Environnement Bâtiment Énergie
- Instrumentation Automatique Informatique
- Informatique Données Usages
- Mécanique Matériaux
- Mécanique Productique

L'école a été certifiée ISO 9001
version 2015 en décembre 2018.





1. La Qualité selon la norme ISO 9001 Version 2015

La Norme ISO 9001

- Norme reconnue internationalement dans le domaine du management de la qualité
- Conçue pour être applicable dans tous les secteurs d'activité
- Définit des standards sans imposer de méthodes, ce qui permet une certaine souplesse dans son application
- Très répandue dans le domaine de l'industrie
- Principes fondamentaux : l'amélioration continue et l'approche par processus



1. La Qualité selon la norme ISO 9001 Version 2015

La Norme permet

- L'amélioration des performances par l'utilisation de règles de travail définies et utilisées par tous
- Une réflexion périodique sur le fonctionnement de la structure et la détection de pistes d'amélioration
- L'implication de l'ensemble du personnel autour d'un projet commun
- Une prise en compte de l'environnement externe (évolutions économiques, réglementaires, ...)



1. La Qualité selon la norme ISO 9001 Version 2015

La certification

- Certification pour 3 ans : un audit complet pour l'obtention (dit audit de certification), puis un audit complet tous les 3 ans (dit audit de renouvellement)
- Suivi annuel : chaque année, un audit partiel (dit audit de suivi) et donc de nouvelles opportunités de s'améliorer



2. Les grandes étapes de la démarche Qualité Polytech

- La démarche Qualité a été initiée en septembre 2009 par l'équipe de Direction suite aux recommandations de la CTI (Commission des Titres d'Ingénieur) pour améliorer l'efficacité de ses processus et de son organisation répartie sur deux sites.
- Ainsi l'amélioration continue, aussi bien sur les aspects pédagogiques qu'administratifs, est devenue un engagement fort de la Direction, ce qui s'est traduit en 2015 par la volonté de se faire certifier au titre de la norme ISO 9001.



2. Les grandes étapes de la démarche Qualité Polytech

- En 2017, l'école a retravaillé la notion de processus afin de diminuer leur nombre et de mettre l'accent sur la transversalité des activités et la satisfaction de ses parties prenantes : élèves, entreprises, et collectivités. Le périmètre de certification a été limité aux « formations ingénieurs sous statut étudiants » (sont donc exclus les PeiP, la formation par alternance, la formation continue et les masters).
- En décembre 2018 l'école obtient la certification ISO 9001 Version 2015 pour 3 ans. L'audit de suivi aura lieu en novembre 2019.



3. Les apports de la démarche Qualité pour Polytech

Systeme de Management de la Qualite de l'ecole

- Le périmètre de la certification: les formations initiales d'ingénieurs sous statut étudiant sur les deux sites d'Annecy et de Chambéry .
Choix périmètre : permet d'identifier les activités sur lesquelles l'école peut agir et les interfaces avec l'USMB, le Réseau Polytech.
- La cartographie : **décrire les activités de l'école** par processus transverses basés sur le parcours des parties prenantes, **fournir une référence** à l'ensemble des collaborateurs et un modèle à améliorer, **harmoniser les pratiques sur les 2 sites**, **éviter les doublons**, **comprendre le besoin** et le mode d'organisation des autres.
- La GED : formaliser, gérer les documents et les enregistrements. A chaque processus sont rattachés les procédures et modes opératoires selon une codification définie.



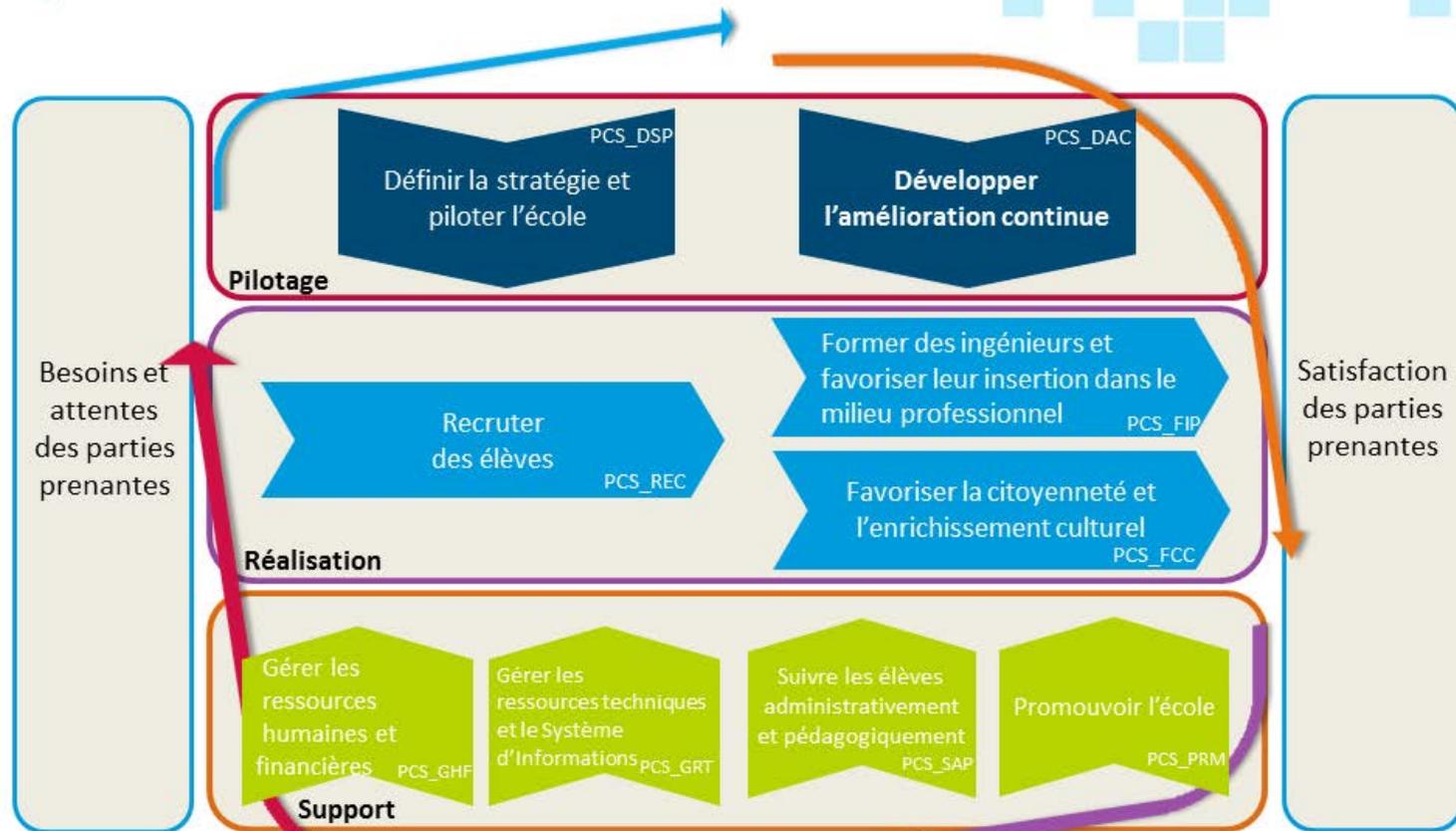
3. Les apports de la démarche Qualité pour Polytech

- L'analyse des parties prenantes, des risques et des enjeux : **identifier** les points forts, les points faibles de l'école, les besoins des parties prenantes et mettre en place des **plans d'action**
- Les revues de direction et de processus : **assurer la remise en cause régulière** de l'organisation de l'école en évaluant si le modèle est toujours la meilleure façon de répondre aux enjeux, suivre les plans d'action
- Les audits internes : avoir l'avis d'une **personne extérieure**, définir des **pistes de progrès**, organiser des audits croisés avec d'autres écoles

3. Les apports de la démarche Qualité pour Polytech



Cartographie des processus



DAC_DOC_02_V3



3. Les apports de la démarche Qualité pour Polytech

Quelques exemples d'actions d'amélioration
réalisées ou en cours

- Evaluation des stages par compétences : Elaboration de la grille critériée
- Gestion des instances
- Diagnostic sur les systèmes d'information de l'école
- Évaluation des fournisseurs
- Procédure achats

4. Conclusion

La démarche Qualité selon la norme ISO 9001 demande **du temps** pour la mettre en place et ensuite pour la faire vivre.

Le soutien de la Direction et **l'implication de tous**, personnels administratifs et techniques, enseignants et enseignants-chercheurs, sont primordiaux pour la réussite.

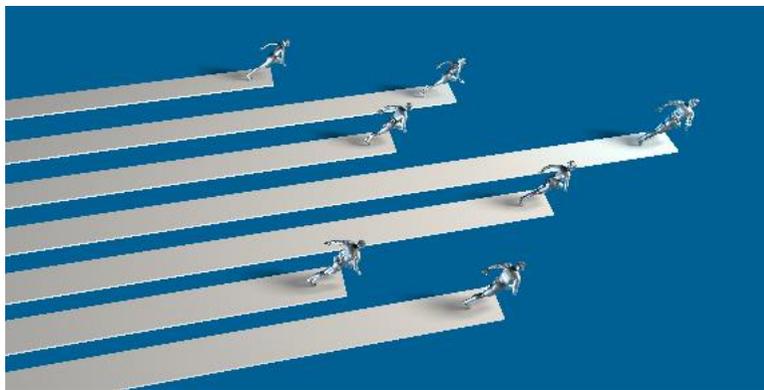
Tous doivent en comprendre l'objectif qui est d'améliorer le fonctionnement et le savoir-faire de l'école.



4. Conclusion

La démarche doit permettre :

- d'orienter la stratégie en fonction des attentes des parties prenantes (bien choisir l'offre de formations, être à la pointe de la technologie, innover dans la pédagogie, avoir un avantage concurrentiel, ...)
- aux personnels de travailler dans de meilleures conditions (optimiser les processus, améliorer les méthodes de travail, réduire les incidents, ...).



4. Conclusion

Mettre en place des indicateurs pertinents, développer une culture de la métrologie favorisent la pérennité, le développement de l'école grâce à l'agilité et la réactivité de l'organisation.

La certification ISO 9001 de Polytech Annecy-Chambéry est un **gage de confiance** vis à vis de la CTI et des partenaires extérieurs et en premier lieu les entreprises.





UNIVERSITÉ
SAVOIE
MONT BLANC

La qualité et l'amélioration
continue à l'IAE SMB
Claire SALMON



La Démarche Qualité au sein de l'IAE Savoie Mont Blanc

22 mars 2019

direction.iae@univ-smb.fr

3 démarches complémentaires



BSIS : Qualité de la contribution à l'écosystème local

BSIS – Business School Impact System

Audit de la contribution de l'IAE au développement de l'éco-système local

Objectif : mesure de l'impact de l'IAE sur son territoire

A quelle hauteur l'IAE contribue-t-il à l'activité économique, à la production de compétences, à l'attractivité et à l'image de marque du territoire ?

QUALICERT : Qualité de l'organisation au service des étudiants

Qualicert

Audit de l'organisation interne de l'IAE et de l'IREGE

Objectif : respect du référentiel qualité du Réseau IAE France et de ses 33 IAE

L'IAE peut-il apporter la preuve de la qualité de ses formations en management ?

EPAS : Qualité d'un programme

EPAS (EFMD Programme Accreditation System)

Audit approfondi d'un programme-phare

Objectif : obtention d'une certification internationale fortement distinctive

Le programme audité est-il conforme aux standards de l'EFMD encadrant les programmes internationaux des business schools ?

	BSIS	QUALICERT	EPAS
Points analysés	<ul style="list-style-type: none"> • Impact financier • Impact éducatif • Impact sur l'écosystème et le développement des entreprises • Impact sur l'image de la région • Impact sur la production intellectuelle • Impact sur la RSE 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation interne de l'IAE et de l'IREGE • Disponibilité de données de pilotage • Mise à jour permanente de l'information à destination des étudiants et des personnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs du programme • Organisation du programme • Résultats en termes d'insertion, de satisfaction • Processus Qualité • Stratégie de développement
Auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Universitaires FNEGE et EFMD 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Auditeur de la société SGS 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Auditeurs EFMD – universitaires et chefs d'entreprises de nationalités différentes
Rythme	<ul style="list-style-type: none"> • 2 jours d'audit tous les 5 ans 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 à 2 jours par an 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 à 3 jours d'audit tous les 3 ans
Travail préalable à l'audit	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction d'un rapport • Mise à disposition de données 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de données • Audit interne annuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction d'un rapport • Mise à disposition de données
Personnes mobilisées durant l'audit	<ul style="list-style-type: none"> • Interviews d'une quarantaine de personnes internes et externes à l'IAE (Club, USMB, collectivités, chefs d'entreprises, FORMASUP, CCI...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit documentaire des services de l'IAE et de l'IREGE • Audit documentaire d'une formation / an • Eude du soutien de l'OVE et du Club • Audit des étudiants et des diplômés 	<ul style="list-style-type: none"> • Interviews d'une quarantaine de personnes internes et externes au programme
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport - conseil stratégique • Valorisation de l'impact en euros 	<ul style="list-style-type: none"> • Etat des écarts au référentiel 	<ul style="list-style-type: none"> • Recommandations

Les bénéfices de la démarche qualité pour la composante

- En amont, les audits exigent de disposer de **données** à jour
- Exemples :
 - *Brochures, site internet, descriptif des programmes, syllabus...*
 - *Description de l'organisation, de la gouvernance, les fiches de postes, CV des intervenants, ...*
 - *Archivage des PV, CR des différentes instances...*
 - *Revue de presse, Rapports d'activité*
 - *Données sur les accords internationaux, les mobilités...*
 - *Données sur les caractéristiques des étudiants, leur insertion professionnelle, leur satisfaction, etc...*
- En aval, les audits donnent lieu à des **restitutions** à la fois quantitatives et qualitatives



1. Mise en place d'outils

- Réflexion sur un système de collecte de données (en collaboration avec la DAPAC)
- Structuration d'un espace intranet IAE
- Initiation à la vision « processus »

2. Formation progressive à une démarche d'amélioration continue

- L'audit interne n'est plus vu comme un contrôle mais comme une démarche constructive de progrès
- L'audit de certification permet de conserver la trajectoire

3. Appropriation de nouveaux questionnements sur des sujets émergents et/ou des sujets périphériques à la composante

4. Alignement stratégique entre ambitions, actions, résultats

5. Valorisation interne de l'ensemble des personnels, des étudiants et des diplômés

- Fierté et célébration des résultats ; sens retrouvé

6. Valorisation externe des certifications

- Communication élargie ; impact presse ; image de marque



UNIVERSITÉ
SAVOIE
MONT BLANC

Le label européen HRS4R

L'expérience de l'UFC

Thierry BLOND

François PARDO

The Human Resources Strategy for Researchers - HRS4R

à l'Université de Franche-Comté



**UNIVERSITĚ DE
FRANCHE-COMTĚ**

univ-fcomte.fr

Une des initiatives mises en œuvre par la Commission européenne pour accélérer la construction de l'Espace européen de la recherche tenant compte de 5 priorités :

- Améliorer l'efficacité des systèmes nationaux de recherche
- Renforcer la coopération et la concurrence transnationales
- Ouvrir davantage le marché du travail pour les chercheurs
- Renforcer l'égalité hommes-femmes
- Optimiser la circulation et le transfert de l'information scientifique

→ Une série de recommandations / principes auxquels adhèrent les institutions employant des chercheurs et les chercheurs eux-mêmes

HRS4R =
un mécanisme européen d'accréditation récompensant la bonne
gestion des ressources humaines dans les universités
et les centres publics de recherche

HRS4R : une réponse de la Commission européenne basée sur :

- La Charte européenne du chercheur
- Le Code de conduite pour le recrutement des chercheurs

40 principes contenus dans le Charte et le Code, répartis en 4 thèmes :

- ❖ Aspects éthiques et professionnels (11 principes)
- ❖ Recrutement (10 principes)
- ❖ Conditions de travail et sécurité sociale (13 principes)
- ❖ Formation continue (7 principes)

Evolution récente : intégration des principes de l'OTM-R
(Open, Transparent and Merit-based Recruitment of Researchers)

FRANCE

CNRS - National Center for Scientific Research [↗](#) (10.2.2017)

EHESP [↗](#) (21.12.2017)

French National Institute of Health and Medical Research (INSERM) [↗](#)

INSA Rouen Normandie [↗](#) (18.02.2019)

Institut Curie Centre de Recherche (ICURIE) [↗](#) (16.02.2018)

Institut National de la Recherche Agronomique - INRA [↗](#)

Institut National des Sciences Appliquées de Toulouse (INSA Toulouse) [↗](#)
(26.10.2018)

Sciences Po [↗](#) (19.12.2017)

University of Franche-Comté [↗](#)

University of Lorraine [↗](#) (10.2.2017)

University of Strasbourg (UNISTRA) [↗](#) (17.7.2017)

University of Technology Compiègne [↗](#) (16.12.2016)

Université Clermont Auvergne [↗](#) (4.3.2019)

Université de Bretagne Occidentale (UBO) [↗](#) (20.12.2018)

Université Diderot Paris [↗](#) (04.07.2017)

Université Jean Moulin [↗](#) (04.10.2018)

Université Montpellier [↗](#)

Université Paris Descartes [↗](#) (30.10.17)



Visé à améliorer les pratiques des organismes et établissements de recherche en matière de recrutement et de cadre de travail des chercheurs :

- Garantir un environnement de travail favorable (accès aux équipements et matériel, sécurité...) aux chercheurs
- Soutenir le changement de la culture du travail
- Valoriser la mobilité des chercheurs
- Respecter l'équilibre vie privée/vie professionnelle
- Assurer une transparence dans les procédures de recrutement

Enjeux pour les chercheurs

- Reconnaissance des droits du chercheur en tant que professionnel
- Transparence des recrutements
- Vision claire des droits et devoirs du chercheur
- Stratégie de développement de carrière
- Meilleure reconnaissance de la mobilité (valorisation expérience, mobilité géographique, mobilité intersectorielle)
- Formations tout au long de la vie des C et EC

Enjeux pour les institutions

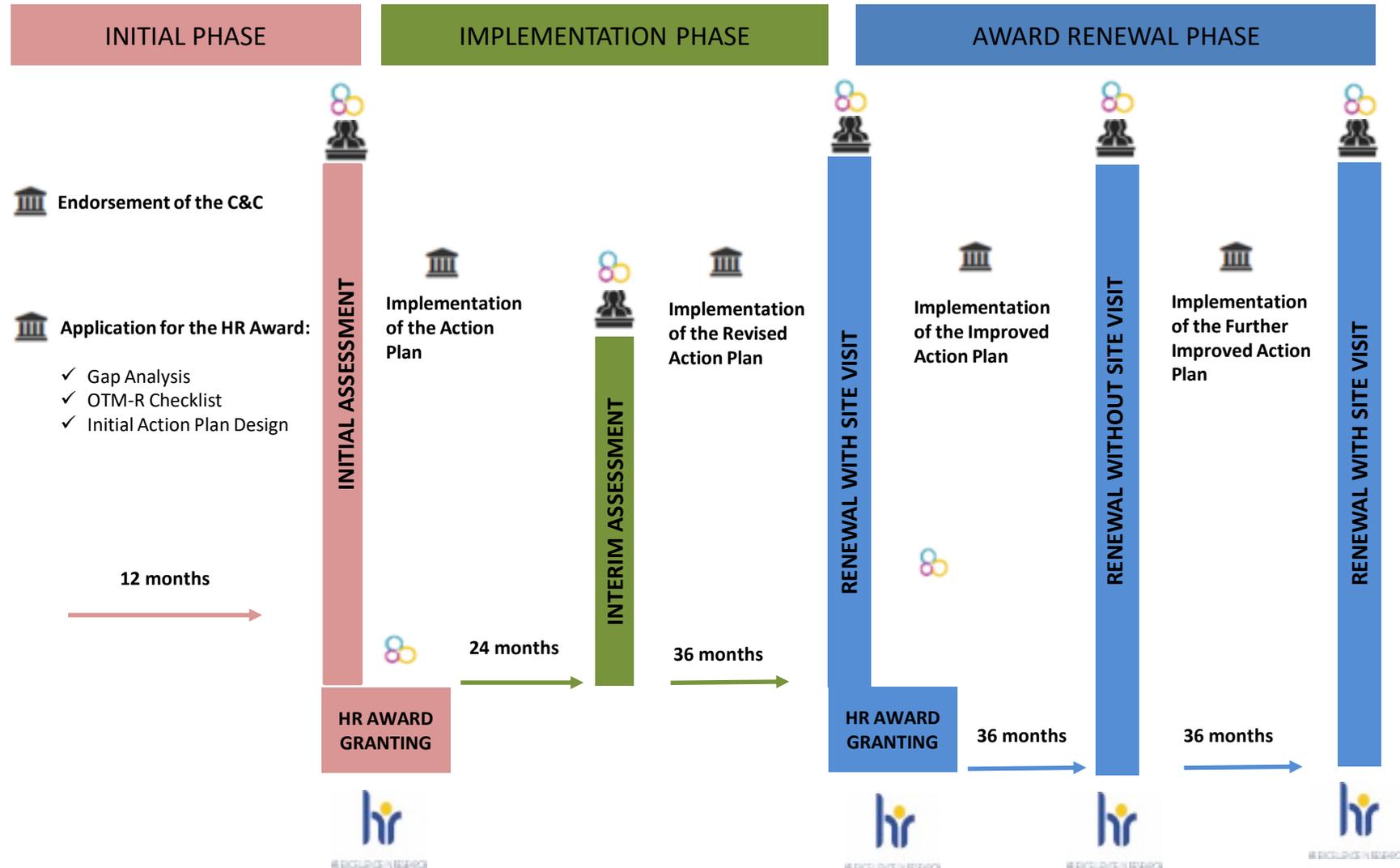
- Rayonnement international et attractivité
- Mise en œuvre du projet d'établissement
- Amélioration du dialogue avec les représentants du personnel
- Processus de certification des projets H2020
- Participation à la construction de l'Espace européen de la recherche

- L'image : label de qualité en matière de ressources humaines (recrutement, Euraxess)
- Pas une condition pour bénéficier d'un financement européen mais facilite le processus
- La mise en œuvre du projet d'établissement :
 - Le renforcement d'une politique de ressources humaines dans tous ses aspects (recrutement, promotion de l'égalité des genres, plan de formation pour les enseignants-chercheurs, les chercheurs et les doctorants)
 - L'intégration dans la politique qualité de l'établissement
- L'amélioration du dialogue avec les représentants du personnel



- **Démarche volontariste** : rien n'oblige (pour le moment) les établissements à s'engager dans la démarche. Conviction du bien-fondé de la démarche à avoir
- **Engagement des décideurs politiques : la démarche HRS4R doit s'inscrire dans une stratégie globale de l'établissement** et bénéficier d'un soutien fort et constant des politiques (pour la préparation de la demande de labellisation mais aussi dans l'implémentation (pilotage, échéances à tenir...))
- **Engagement sur le long terme** (à minima 6 ans avant renouvellement du label)
- **Transparence et honnêteté** dans l'exercice d'auto-évaluation (Gap Analysis)
- Se fixer des **objectifs ambitieux mais réalisables** → Plan d'actions/échancier
- **Conscience d'un exercice long et engageant** : nécessite de dégager du temps de travail

HRS4R : Les étapes du projet



HRS4R – from PROGRESS to QUALITY

Institution

European Commission

External Experts

3 aspects à vérifier / à chaque principe (ou ceux que vous aurez décidé de traiter) :

- ❖ La législation nationale en vigueur (voir document AMUE)
- ❖ Les règles et/ou pratiques institutionnelles en vigueur dans l'établissement
- ❖ Si écart constaté : actions à mener pour se rapprocher au plus près des recommandations énoncées dans le principe communautaire



- **Une démarche en mode projet :**
 - ❖ Un comité de pilotage
 - ❖ Deux coordinateurs
 - ❖ Un comité de lecture
 - ❖ Une présentation systématique aux instances de l'établissement
- **Une démarche au service de l'établissement et pas une entrave :**
 - ❖ Implication du personnel dans sa grande diversité et montrer de façon claire comment les chercheurs / doctorants tous statuts confondus ont été audités / interviewés lors de l'élaboration du Gap Analysis
 - ❖ Proposer des actions qui « parlent » aux personnels → propositions concrètes
- **Une communication institutionnelle forte :**
 - ❖ réunions plénières
 - ❖ rencontres labos/services
 - ❖ publication du Plan d'actions
- **Label obtenu le 17 mai 2016 (voir site UFC)**

- **Le Plan d'actions de l'UFC propose un total de 39 objectifs / axes d'amélioration à atteindre sur 5 ans :**
 - ❖ 10 actions de communication : actions de communication interne pour promouvoir les pratiques en place
 - ❖ 15 actions de formalisation : il s'agit de formaliser des dispositifs existants dans l'établissement mais non-contractualisés
 - ❖ 14 actions de développement : il s'agit de concevoir et de développer de nouveaux dispositifs
- **Et deux étapes du processus :**
 - ❖ 1 étape d'évaluation interne avec enquête auprès de la communauté de chercheurs UFC (à plus 2 ans) : réalisée le 30/11/2018
 - ❖ 1 étape d'évaluation externe (à plus 5 ans) : deadline pour l'UFC 22/02/2022



Deux dispositifs mise en place pour la mise en œuvre du Plan d'actions :

- **Un comité de suivi (*comité de pilotage*)** composé de 20 personnes (respect de la parité), intégrant :
 - ❖ Des membres de la direction de l'UFC
 - ❖ Des personnels des services administratifs
 - ❖ Des membres des instances
 - ❖ Des représentants des différents domaines scientifiques
 - ❖ Des représentants de différents statuts
 - ❖ Des représentants des collègiums
 - ❖ Les membres de la cellule d'appui

Dont les missions sont :

- validation du planning des actions,
- analyses objectives et constructives des écarts entre les projets d'action et leur réalisation,
- « porte-parole » de la démarche afin d'en assurer une large connaissance,
- recueil d'informations pouvant faire évoluer la démarche,
- être force de propositions

- **Une cellule d'appui (*comité technique*)** composée de 7 personnes :
 - ❖ VP Ressources Humaines, dialogue social et accompagnement des personnels
 - ❖ Directeur des Ressources Humaines
 - ❖ DGS Adjoint finances, pilotage, qualité
 - ❖ Responsable Service Pilotage Masse Salariale
 - ❖ Chargée d'études Service Pilotage et contrôle de gestion
 - ❖ Responsable administratif de l'UFR SLHS
 - ❖ Responsable du centre de services EURAXESS de l'UFC

Dont la mission est le pilotage de la mise en œuvre du Plan d'actions :

- suivi opérationnel de la mise en œuvre : convocation et CR des réunions de suivi, mise à jour du Plan d'actions, archivage des documents dans la GED Nuxéo, mise en place d'outils de suivi (enquêtes, fiches de vie, indicateurs de réalisation, mise en place de système mesurant l'efficacité...)
- coordination entre les responsables d'actions et leurs référents du comité de suivi
- lien avec la Commission européenne (réalisation et envoi des rapports intermédiaires, audit...)
- Communication

- Chaque membre de la cellule d'appui est chargé de suivre 5 ou 6 actions (relance du responsable de l'action, vérification de l'avancement...)
- Une ou deux fois par an, un comité de suivi restreint se réunit sur les actions de chaque membre de la cellule d'appui. Les responsables d'actions sont invités
- Le comité de suivi restreint rédige une fiche de vie pour chaque action
- Les fiches de vie ainsi que tous les documents relatifs à chaque action sont déposés sous NUXEO et accessibles à tous les membres du comité de suivi et aux responsables d'actions
- Une ou deux fois par an le comité de suivi se réunit pour examiner l'ensemble des actions et valider les fiches de vie. Cela permet d'évaluer l'état d'avancement du plan d'actions

Revue interne à mi-parcours (voir site UFC) :

- A préparer à l'avance : concertation préalable, traduction en anglais, information des instances, validation par le comité de suivi, dépôt sur le site de l'UE
- Réalisation d'une enquête pour mesurer le degré de connaissance du label par les personnels
- Recours à des auditeurs internes pour évaluer la démarche avant envoi du rapport à l'UE
- Importance de la communication et en particulier du site web de l'établissement



- **Au niveau européen :**

- ❖ Portail Euraxess : <https://euraxess.ec.europa.eu/jobs/hrs4r> :
Brochures Charte et Code / FAQ / explications de la démarche / documents de travail / E-tools
- ❖ Création d'un compte sur le portail afin d'être informé systématiquement des procédures/nouveautés concernant HRS4R
- ❖ E-Mail dédié pour envoi de la demande de labellisation / questions :
RTD-CHARTER@ec.europa.eu

- **Au niveau national :**

- ❖ MESR → formations / conférences AMUE - CPU. Le MESR fournit un tableau pouvant servir de base de travail pour l'auto-analyse en reprenant les 40 points du Code avec référence des textes légaux et décrets nationaux pour chaque point du C&C.
http://cache.media.education.gouv.fr/file/2015/26/7/tableau_commission_europeenn_e_V_-_11_SUPERIEUR_decembre_2015_509267.pdf
- ❖ L'AMUE a publié une Fiche Zoom sur HRS4R avec liens sur les supports et documentations ad hoc (*dernière mise à jour mai 2016 - E-Tools n'y figurent pas*)
http://www.amue.fr/fileadmin/amue/recherche/zoom/201605-zoom-Fiche_Strategie_HRS4R.pdf
- ❖ Se rapprocher des établissements labellisés

Merci de votre attention



Qualité et amélioration continue

Les orientations de l'USMB

Maryline de MOOR

Thierry ROLANDO

L'AMÉLIORATION CONTINUE



L'amélioration continue est présente partout



Elle doit être pensée comme un outil



Certification ou non ?

Formations, sensibilisations, diffusion d'une culture

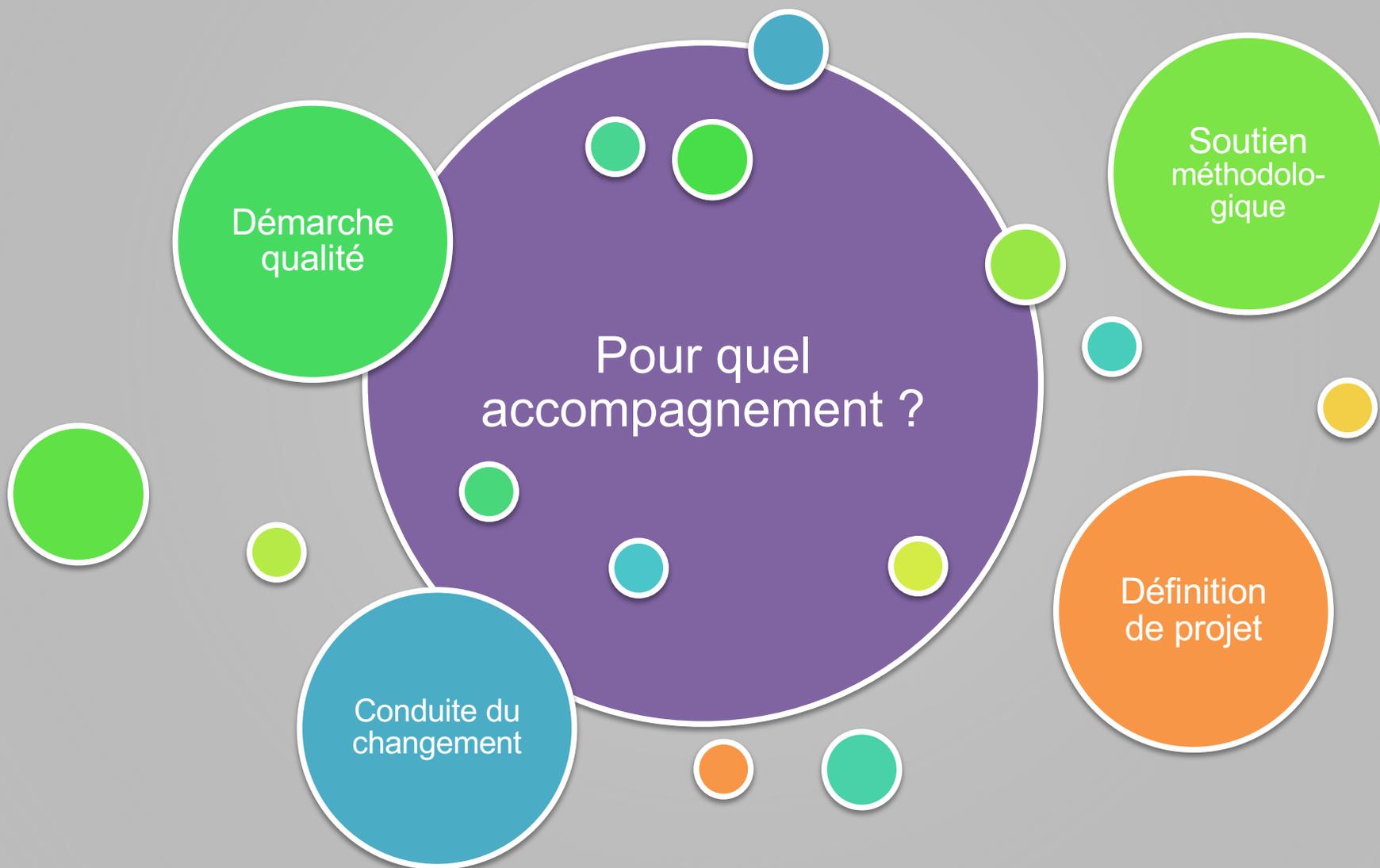
Séminaires, journées thématiques

Création d'un espace documentaire unique

Management des risques

Contrôle interne budgétaire

Démarches amélioration continue composantes et services



LES MOTS-CLÉS

MAITRISER
LES RISQUES

CONSOLIDER
CAPITALISER
PROGRESSER
CONSIGNER

ÉTAT D'ESPRIT
PARTAGER
TRANSCENDER

PLANIFIER
REALISER
ÉVALUER
REMÉDIER

QVT
QVE

VOLONTARIAT
MOTIVATION

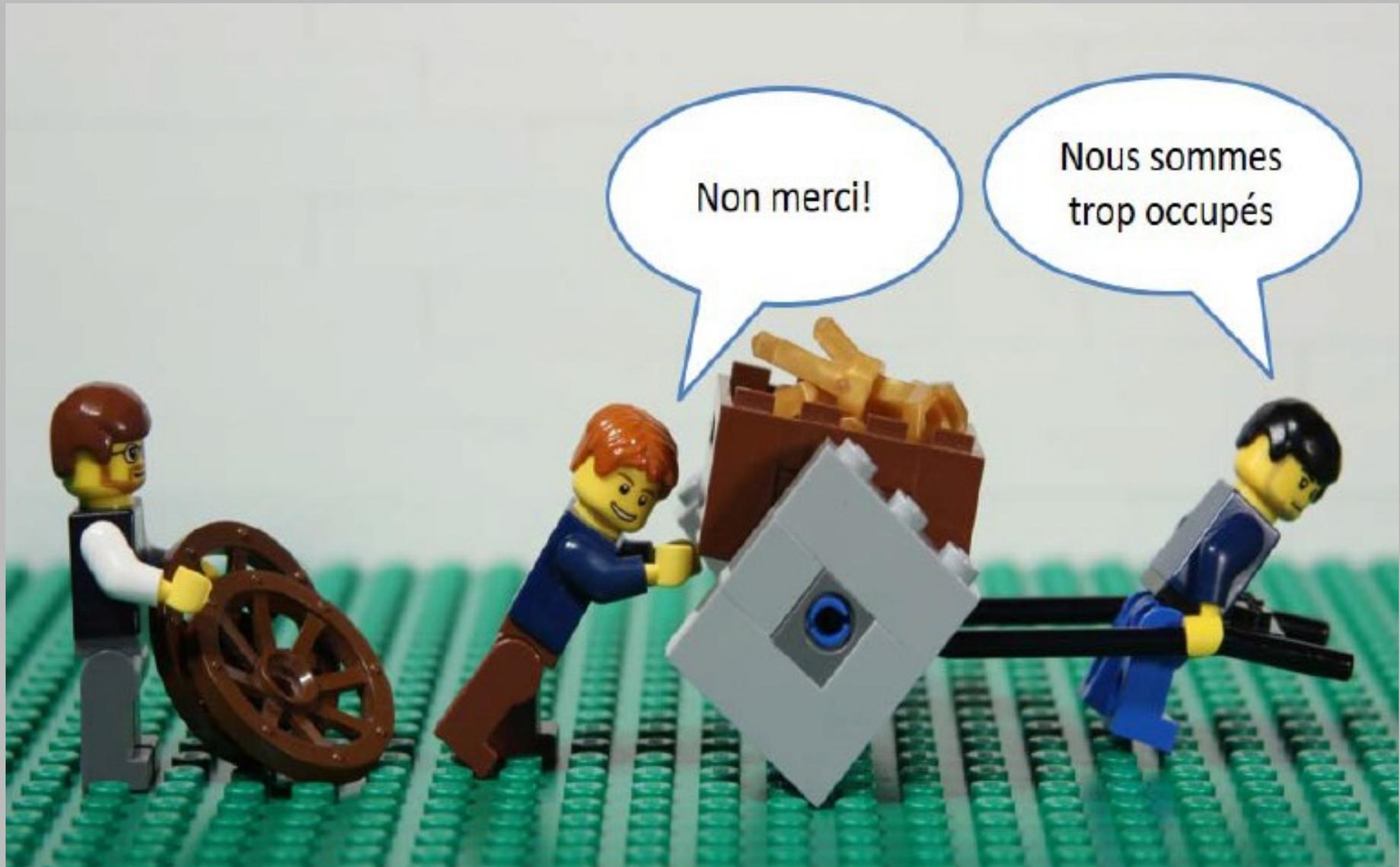


CONCLUSION

« Étudiez, comme si vous aviez toujours à acquérir ; et craignez de perdre ce que vous avez acquis. »

Confucius

CONCLUSION





UNIVERSITÉ
SAVOIE
MONT BLANC

MERCI DE VOTRE ATTENTION

***ET À BIENTÔT POUR UNE PROCHAINE SÉANCE
D'ÉCHANGE DE BONNES PRATIQUES***