UNIVERSITÉ SAVOIE MONT BLANC

# Orientations pour une politique d'amélioration continue

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

CONSEIL SAVOIE MONT BLANC

FONDATION UNIVERSITÉ SAVOIE MONT BLANC

Avec le Club des Entreprises

# Pourquoi s'engager dans une démarche d'amélioration continue ?

## Face à une perpétuelle mutation de l'ESRI

- ► **nécessité de développer son agilité**
- ► **de renforcer le collectif et le partage**
- ► **de développer des capacités d'adaptations**
- ► **de trouver de nouvelles capacités d'actions**

**Démarche qualité pour l'USMB**
**=**
**maintenir / améliorer**
**les services rendus**
**dans un cadre de travail**
**respectueux des personnels**

# Les petits pas réalisés vers la qualité

## Du contrôle hiérarchique à l'évaluation de la qualité

- **les démarches normatives cadrées par l'État en perte de vitesse**

## Le cadrage européen déjà ancien

- **processus de Bologne accompagné d'un référentiel qualité (ESG 2005 - 2012)**
- **l'Hcéres et la CTI inscrits au registre européen des agences d'évaluation et d'assurance qualité.**
- **leurs référentiel s'inscrivent dans les ESG.**

## La culture de la qualité qui diffuse progressivement dans l'ESR et à l'USMB

- **VP modernisation en 2009**
- **Certifications obtenues : Qualicert, EPAS, ISO 9001, FCU.**
- **Evaluation des formations, de la vie étudiante, …**

CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT SGS
www.qualicert.fr

EFMD EPAS ACCREDITED

ISO 9001 2015 CERTIFIED

fcu CERTIFICATION DE SERVICES La formation continue à l'université
BUREAU VERITAS CERTIFICATION 92046 PARIS-LA-DÉFENSE CEDEX DISPONIBLE SUR DEMANDE

# Un pas de plus à réaliser

## Pour pérenniser nos bons résultats

- ☑ **en formation initiale et continue (taux de réussite, IP, attractivité, etc.)**
- ☑ **en recherche et valorisation (publications OST, classement thématique de Shanghaï, etc.)**

## Face à un constat

- ☑ **Des acquis parfois fragiles et méritant d'être consolidés**
- ☑ **Des risques identifiés et difficiles à résorber**

**Démarche qualité = moyen pour l'USMB :**

- ▲ pour maintenir ses résultats dans la durée et continuer à progresser
- ▲ pour fiabiliser les acquis organisationnels
- ▲ pour sécuriser ses modes de fonctionnement

STRATÉGIE
RISQUES
PERFORMANCE
QUALITÉ
PROCESSUS
CONTROLE
OPPORTUNITÉS

# Les ambitions de l'USMB en matière de qualité

## 1 - AMÉLIORER NOTRE FONCTIONNEMENT

**OPTIMISER** les moyens et « diminuer la pression » sur les processus opérationnels

**CONVAINCRE** qu'une politique qualité apporte de la satisfaction à chacun

**DÉPLOYER** un accompagnement à la demande des composantes et services

# Les ambitions de l'USMB en matière de qualité

## 2 - AMÉLIORER EN CONTINU LES SERVICES RENDUS

**TRANSFORMER**

les attentes en satisfaction

**PRENDRE EN COMPTE**

les enjeux sociaux et environnementaux

# Les ambitions de l'USMB en matière de qualité

## 3 - CAPITALISER SUR LES ÉVALUATIONS RÉCURRENTES

**S'APPROPRIER**

les évaluations externes coordonnées par nos tutelles

**CAPITALISER**

sur les réflexions menées (autoévaluations) et les remarques formulées (évaluations)

évaluation et qualité Hcéres

Cti Commission des titres d'ingénieur

iut

igaenr Inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale et de la Recherche

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

IDENTIFICATION DES OBJECTIFS
RÉFLEXIONS COMMUNES
PARTAGE DES IDÉES
TRAVAIL D'ÉQUIPE
DÉVELOPPEMENT DES STRATEGIES
ÉLABORATION DE PLANS D'ACTION
PLAN D'ACTION
GESTION DES CONFLITS
EFFICACITÉ MAXIMALE

# Les moyens et les méthodes

## 1 – Le rapprochement de la qualité et du pilotage

- **Intégration de la cellule amélioration continue au sein de la direction de l'aide au pilotage (DAPAC)**
- **Rapprochement des personnels en charge de la qualité de ceux qui produisent et analysent les données**
- **Combinaison des approches qualitatives et du suivi quantitatif**
- **Participation à la construction d'une culture partagée pilotage et amélioration continue**

# Les moyens et les méthodes

## 2 - L’approche par les processus

**Un processus est un ensemble homogène d’activités et constitue le périmètre de référence d’une démarche qualité.**

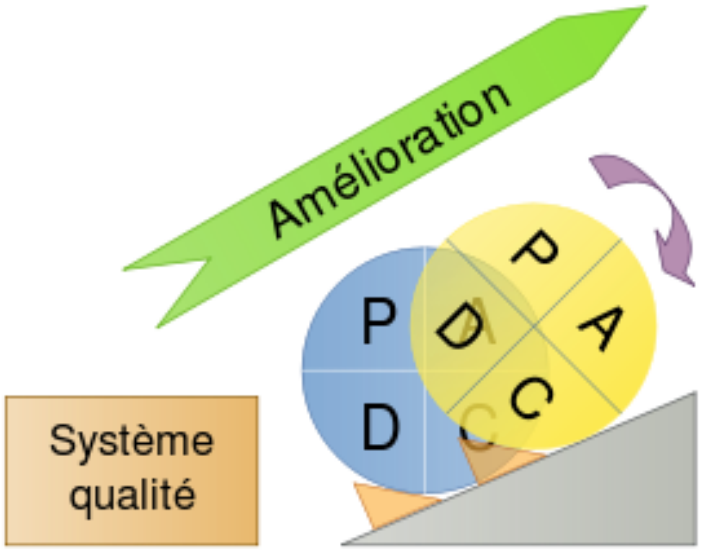
Les processus décloisonnent les structures de l’USMB et l’approche par les processus favorise la communication entre les différents acteurs et permet une meilleure appréhension des contraintes

# Les moyens et les méthodes

## 3 - L'amélioration continue

**Mise en place d'une démarche participative avec respect des quatre phases : *plan, do, check, act***

L'amélioration continue permet de
- ✓ combiner, de façon équilibrée, réflexion et action,
- ✓ dynamiser le processus d'apprentissage organisationnel,
- ✓ mieux impliquer les personnels dans le déploiement du projet stratégique de l'USMB.



# Les moyens et les méthodes

## 4 - La gestion des risques

- **Les réglementations et l'environnement évoluent rapidement créant de l'instabilité pouvant impacter les objectifs stratégiques et le bon fonctionnement de l'université.**
- **C'est pour en limiter les impacts que l'USMB s'est engagée dans la gestion des risques.**

La cartographie des risques permet de

- ✓ suivre les résultats obtenus selon un plan d'actions défini,
- ✓ d'identifier les processus les plus sensibles et en améliorer la gestion.

# Les moyens et les méthodes

## 5 - Le système d'information de la qualité (SIQ)

- **Un outil numérique support de la politique d'amélioration continue**
- **Une bibliothèque de ce qui est construit (GED)**
- **Une ergonomie favorisant l'appréhension de la démarche et la formation**

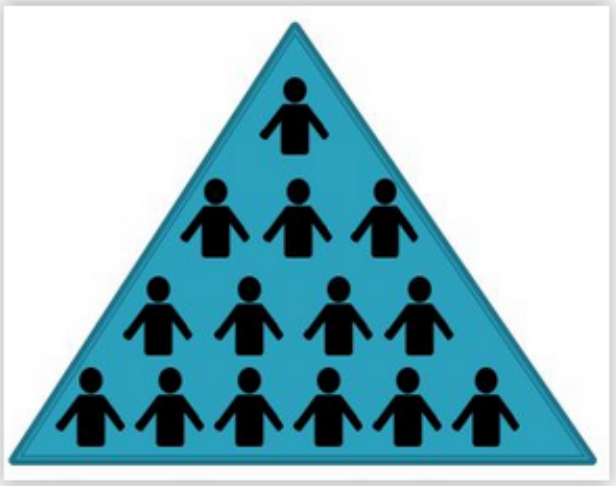
# Les moyens et les méthodes

## 6 – La communication, l'accompagnement et la formation

- La communication interne pour faciliter l'échange d'informations
- L'accompagnement méthodologique des personnels et des structures
- La formation à la qualité et aux outils d'aide à la qualité (SIQ, SIAD)
- Des  séminaires d'échanges de bonnes pratiques

# Êtes-vous trop occupés pour progresser?

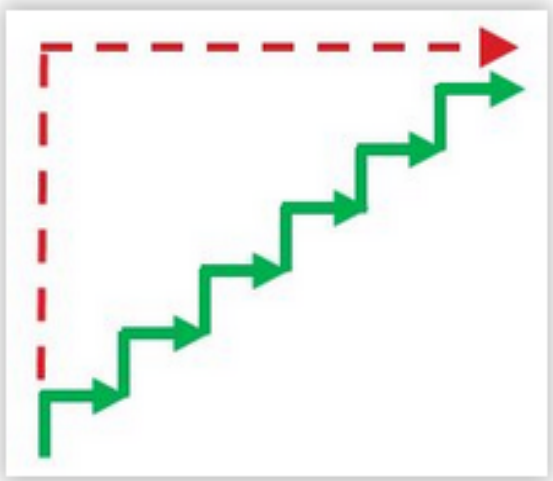
# En conclusion : un état d'esprit



**Une culture à partager par tous et par tout l'établissement…**

**…orientée vers la satisfaction**

**… visant à développer les compétences des équipes, alléger les processus et gagner en sécurité**



**Mieux vaut de petites améliorations maintenant que de grosses qui n'aboutissent pas**

# En conclusion : des progrès à mesurer

**En termes d'efficience et de résultats**

**En termes de QVE**

**En termes de QVT**