

**Les cahiers de l'école qualité
en recherche
et en enseignement supérieur**

Actes des dixième et onzième écoles inter-organismes
« Qualité en recherche et en enseignement supérieur »
organisée par l'association QuaRES
Montpellier (France), 11 - 14 septembre 2012 et 9 – 11 septembre 2013.

Les cahiers de l'école qualité en recherche et en enseignement supérieur

Pilotes

S. Doulbeau, C. Godel

Montpellier, novembre 2014

Comité éditorial

Nicolas Deleigne, consultant, formateur, auditeur

Vincent Dollé, président QuaRES, directeur IAMM

Sylvie Doulbeau, assistant ingénieur, IRD

Cyrielle Godel, ingénieur qualité, QuaRES

Dominique Lamy, ingénieur qualité et sécurité, CEA-DSV

Léandre Mas, délégué à la qualité et au développement durable, Cirad direction générale

Pascale Morin, assistante de direction, Cirad

Sommaire

Préface	7
De la certification à l'amélioration continue.....	9
D. LAMY	
Qualité et développement durable	
De la satisfaction du client à la prise en compte des enjeux globaux	23
E. DELANNOY, B. MONFORT	
La démarche qualité	
Exemple de l'université d'Aix-Marseille.....	33
M. DOMEIZEL	
Ani@rosa	
Un projet éco responsable pour le bois de rose en Guyane	41
N. GARCIN, J. HUMBERT, L. MARTIN, N. AMUSANT	
La politique qualité à la direction des sciences du vivant du CEA	
Une composante pour s'adapter à un contexte en évolution permanente.....	47
E. QUEMENEUR, P. CHAGVARDIEFF	
« La maîtrise des risques ».....	57
V. IACOLARE	
Piloter le changement.....	65
T. BONTEMS, M. L. FOURCADE	
Atelier "Métrologie et fiabilité des résultats"	85
G. CALCHERA	
Comment dépasser la norme ISO 9001 ?.....	93
P. PARIS	
Le système de management de la qualité d'Irstea	97
M. PILON, S. RUGANI	
La démarche qualité pour une gestion pérenne des données en sciences sociales	103
C. GENDRE	
Conclusion	125
Liste des auteurs	127

Préface

L'école qualité QuaRES de septembre 2013 a tenu ses promesses. Au hameau de l'étoile, au pied de la Serrane dans les contreforts des Cévennes, la 11e session a rassemblé à nouveau les opérateurs de la promotion de la qualité en recherche et enseignement supérieur des institutions de recherche, des établissements d'enseignement supérieur et des universités. Cette année s'y sont joints également des acteurs d'entreprises du secteur privé. Tous ces acteurs du secteur public ou privé sont intéressés par les échanges d'expériences et le partage des bonnes pratiques d'amélioration continue développées dans différentes disciplines et différents domaines de compétences.

Les « écoliers » de l'école qualité QuaRES 2013 ont retrouvé avec plaisir ceux de 2012 ou des 10 sessions précédentes, mais aussi de nouveaux écoliers partageant le souhait d'apprendre ou de transmettre leur savoir-faire, de progresser ensemble, et désireux, nous le souhaitons, de poursuivre ces échanges au cours de l'école 2014.

Le 3e numéro des Cahiers de l'école qualité, outil pédagogique qui restitue les points forts de chaque école qualité, contribuera à mieux préparer la rentrée et la prochaine école qui tiendra sa 12e session à Montpellier du 8 au 10 septembre 2014. Cette session proposera des conférences en séances plénières, des tables rondes, des ateliers, une session posters ainsi qu'une séance « l'expert est dans la salle », pour répondre aux questions d'actualité. De plus, dans le cadre de l'école 2014, une session spéciale sur la construction et la mise en œuvre d'une grille d'auto-évaluation des systèmes de management de la qualité sera proposée aux partenaires du projet TEMPUS QESAMED, projet européen de construction de modules de formation sur la qualité auquel QuaRES contribue activement depuis 2014.

En 2013-2014, QuaRES a franchi une nouvelle étape dans le développement de ses activités à l'international en mobilisant avec le Cirad¹ et le Cnam² son réseau européen pour préparer un projet européen en réponse à l'appel d'offres TEMPUS. Ce projet, qui a été retenu fin 2013, déroulera ses activités jusqu'en 2016 avec des membres d'institutions européennes, algériennes, marocaines, tunisiennes et libanaises pour construire des modules de formation afin de mieux maîtriser les démarches qualité en enseignement supérieur agronomique dans les pays de la Méditerranée (QESAMED).

Le prochain Cahier, 4e numéro de la série, est en préparation. Il rassemblera des communications portant sur des expériences d'acteurs en démarches qualité en enseignement supérieur car, de plus en plus nombreux, ils participent activement aux travaux des groupes de travail de QuaRES. En espérant que ce troisième Cahier vous aidera à approfondir vos connaissances et que les expériences qui y sont rapportées vous aideront à poursuivre votre apprentissage sur le chemin de la qualité, bonne rentrée 2014 et bonne école d'été qualité QuaRES.

VINCENT DOLLE

Président de l'Association Qualité en Recherche et en Enseignement Supérieur
(QuaRES).

¹ CIRAD : Centre de Coopération Internationale en Recherche Agronomique pour le Développement.

² CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers