



17^{ème}
ÉCOLE QUALITÉ
du 9 au 11 Septembre 2019

Synergies entre démarche qualité et responsabilité sociétale : comment faire ?

Benoît GROSSIORD

Enseignant-Chercheur / Bordeaux Sciences Agro
Secrétaire de l'Association CIRSES

Objectifs de la séance

-1-

Partager une réflexion collective sur les fonctions « Qualité » et/ou « RSE » en s'appuyant sur la connaissance des missions d'un « **responsable Qualité (RQ)** » et d'un « **chargé de mission RSE** » dans l'ESR

-2-

Evaluer les **opportunités offertes** par leurs expertises réciproques ?

En réfléchissant Ecoles & Universités,
Enseignement & Recherche !

Résumé

La question de la réalisation de prestations de **qualité**, aussi bien en **recherche** qu'en **enseignement**, nécessite dans un premier temps de pouvoir définir au sein de l'organisme tout **ce que le terme « qualité » peut englober** (Démarche scientifique, résultats expérimentaux, projets pédagogiques, employabilité des étudiants, ...). Reste ensuite à trouver l'**organisation adaptée**, qui permettra d'atteindre un niveau de **maîtrise opérationnelle** assurant la réalisation des prestations de qualité attendues.

On élargit aujourd'hui la notion de qualité à d'autres dimensions en y intégrant toutes les attentes provenant de l'**écosystème dans lequel l'organisation évolue** (environnement, territoire, acteurs, ...). C'est par la prise en compte de ces attentes que passe l'engagement dans une démarche de **responsabilité sociétale**.

Nous verrons dans cet atelier que **qualité et responsabilité sociétale peuvent converger**, depuis la **définition des objectifs** jusqu'à la **mise en œuvre d'outils** adaptés pour les atteindre. Nous nous appuyerons sur l'exemple de l'**approche processus** pour imaginer une **démarche commune « Qualité - RSE »** dans vos organisations.

Temps alloué : 2h30 (9h à 10h15 puis 10h45 à 12h)

- 1. Introduction & Tour de table**
- 2. De quoi parle-t-on ?**
- 3. Qualité et RSE, quelle complémentarité ?**
- 4. Vous avez dit SMQ ?**
- 5. Qualité, RSE et ESR ?**
- 6. A vous de jouer !**
- 7. Conclusions & perspectives**

**Université ou
Ecole ?**

**Qualité ou
RSE ?**

-1-

Introduction & tour de table

- **Nom Prénom**
- **Etablissement (U/E/R/A) ?**
- **Statut / Fonction**
- **SMQ / RSE ?**

**Enseignement
ou Recherche ?**

-2-

De quoi parle t'on ?

Mais encore ?

... et de toutes
les **parties**
intéressées

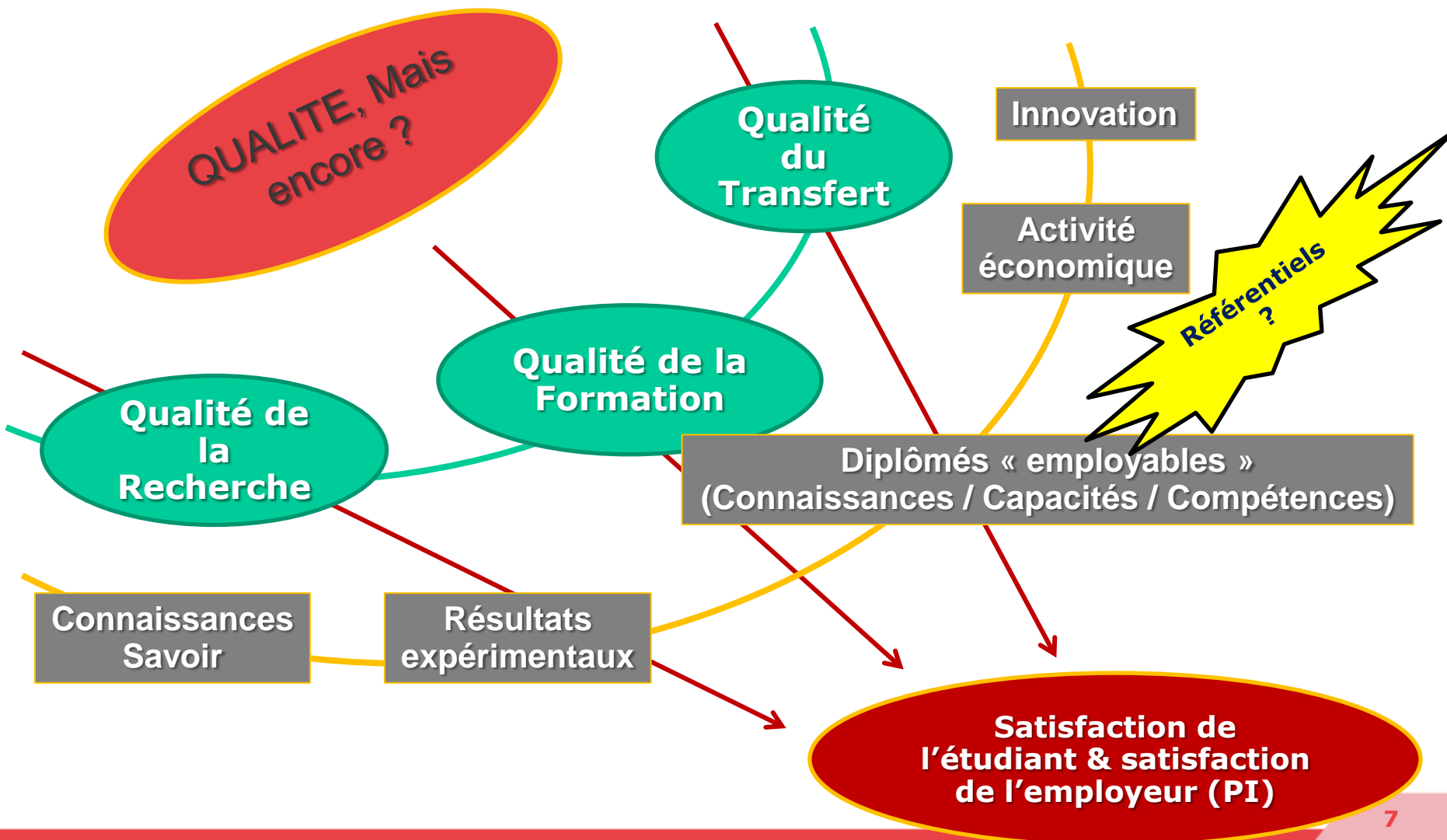
Qualité

= « C'est la **satisfaction durable du client**, en répondant à ses **besoins** et ses **attentes**, au sein d'un organisme s'engageant à **améliorer constamment** son rendement et son efficacité... »

= « Manière d'être, plus ou moins caractéristique » ; « Ce qui rend une chose, une personne bonne, meilleure. » (Petit Robert, 2006)

= « **Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.** » (Norme ISO9000:2005, « Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire »)

Termes & définitions



Développement Durable

= Le développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », citation de Mme Gro Harlem Brundtland, Premier Ministre norvégien (1987).

AFNOR le 06/10/2015 à 10:07
Pour : BORDEAUX SCIENCES AGRO

NF ISO 26000:2010-11

FA142230

ISSN 0335-3931

norme française

NF ISO 26000
Novembre 2010

Indice de classement : X 30-026

ICS : 13.020.20

Lignes directrices relatives
à la responsabilité sociétale

 **OBJECTIFS**  **DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



« Où on doit aller ! »

OBJECTIFS **DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



Responsabilité Sociétale

2.18

responsabilité sociétale

responsabilité d'une **organisation** (2.12) vis-à-vis des **impacts** (2.9) de ses décisions et activités sur la société et sur l'**environnement** (2.6), se traduisant par un **comportement éthique** (2.7) et transparent qui

- contribue au **développement durable** (2.23), y compris à la santé et au bien-être de la société;
- prend en compte les attentes des **parties prenantes** (2.20);
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les **normes internationales de comportement** (2.11);
- est intégré dans l'ensemble de l'**organisation** (2.12) et mis en œuvre dans ses relations

NOTE 1 Les activités comprennent des produits, des services et des processus.

NOTE 2 Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa **sphère d'influence** (2.19).

Source : ISO26000

« **Ce que l'on fait pour y aller !** »

-3-

Qualité & RSE : quelle complémentarité ?

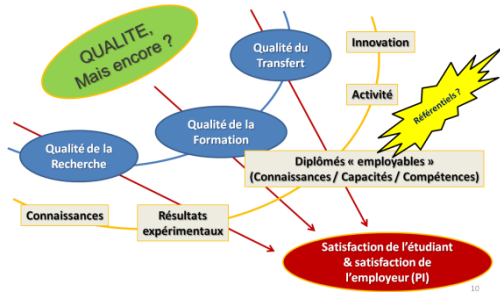
Notion de démarches : « Démarches Q / RSE »

- 
- Chemin vers...
 - Organisation
 - Outils
 - Maîtrise
 - Pratiques
 - Guide
 - ...



Pour suivre / animer / porter / encadrer / piloter les démarches,
il faut des **savoirs, des savoirs faire et du savoir être...**

Qualité & RSE : quelles complémentarités ?



Systèmes de Management

- ISO 9001 : Qualité
- ISO 14001 : Environnement
- ISO 45001 : Santé et Sécurité au Travail
- ISO 50001 : Energie
- ISO ...



RD2 = Connait les enjeux, les **objectifs** (cibles) / connait quelques outils / connait le milieu de l'ESR / sait où trouver des **bonnes pratiques** / n'est pas un expert du DD...

RQ = Expert dans l'utilisation des **systèmes de Management** (Outil)

- **Q1** : Que partager dans un SMQ ?
- **Q2** : Quels objectifs RSE y ajouter ?

-4-

Vous avez dit SMQ ?

Que trouve t'on dans un SMQ ?

Systeme de Management

= ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme (3.2.1), utilisés pour établir des politiques (3.5.8), des objectifs (3.7.1) et des processus (3.4.1) de façon à atteindre les dits objectifs

Source :

ISO 9000 (2015-10-15) / Titre : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire

Principes de management de la qualité

PM1- Orientation clients

PM2- Leadership



PM7- Management des relations avec les parties intéressées

PM3- Implication du personnel

PM6- Prise de décisions fondée sur des preuves

PM4- Approche processus

PM5- Amélioration

PM1 – Orientation client :

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes.

PM2 – Leadership :

À tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité et les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme.

PM3 – Implication du personnel :

Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer sa capacité à créer et fournir de la valeur.

PM4 – Approche processus :

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

Remarque : **Processus** = « *ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté* »
(selon l'ISO 9000 :2015)

PM5 – Amélioration :

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

PM6 – Prise de décision fondée sur des preuves :

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

PM7 – Management des relations avec les parties intéressées :

Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les fournisseurs.

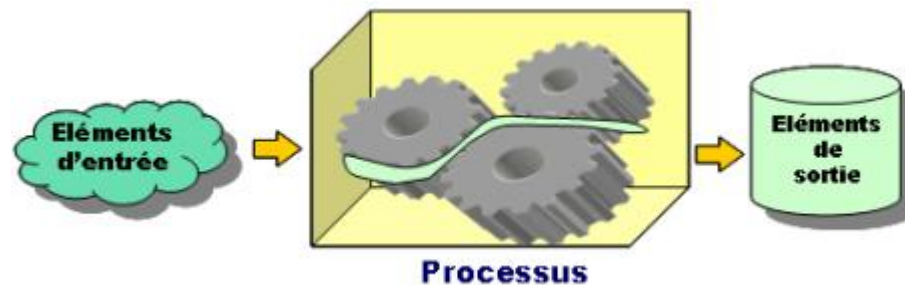
Partie intéressée

= partie prenante personne ou organisme (3.2.1) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.

Source :

ISO 9000 (2015-10-15) / Titre : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire .

Processus = « *ensemble d'activités* corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté » (selon l'ISO 9000 :2015)



Cartographie des processus = *représentation schématique des processus - et de leurs interactions - nécessaires à la réalisation des missions de l'entreprise* (permet d'avoir une vision systémique de l'entreprise afin d'en appréhender le fonctionnement global).

Application de l'Approche processus aux activités de l'ESR

Processus de direction (ou management) = Processus qui contribuent à la détermination de la stratégie, de la politique qualité et au déploiement des objectifs à travers tous les processus de l'entreprise. Ils permettent leur pilotage et la mise en œuvre des actions d'amélioration.

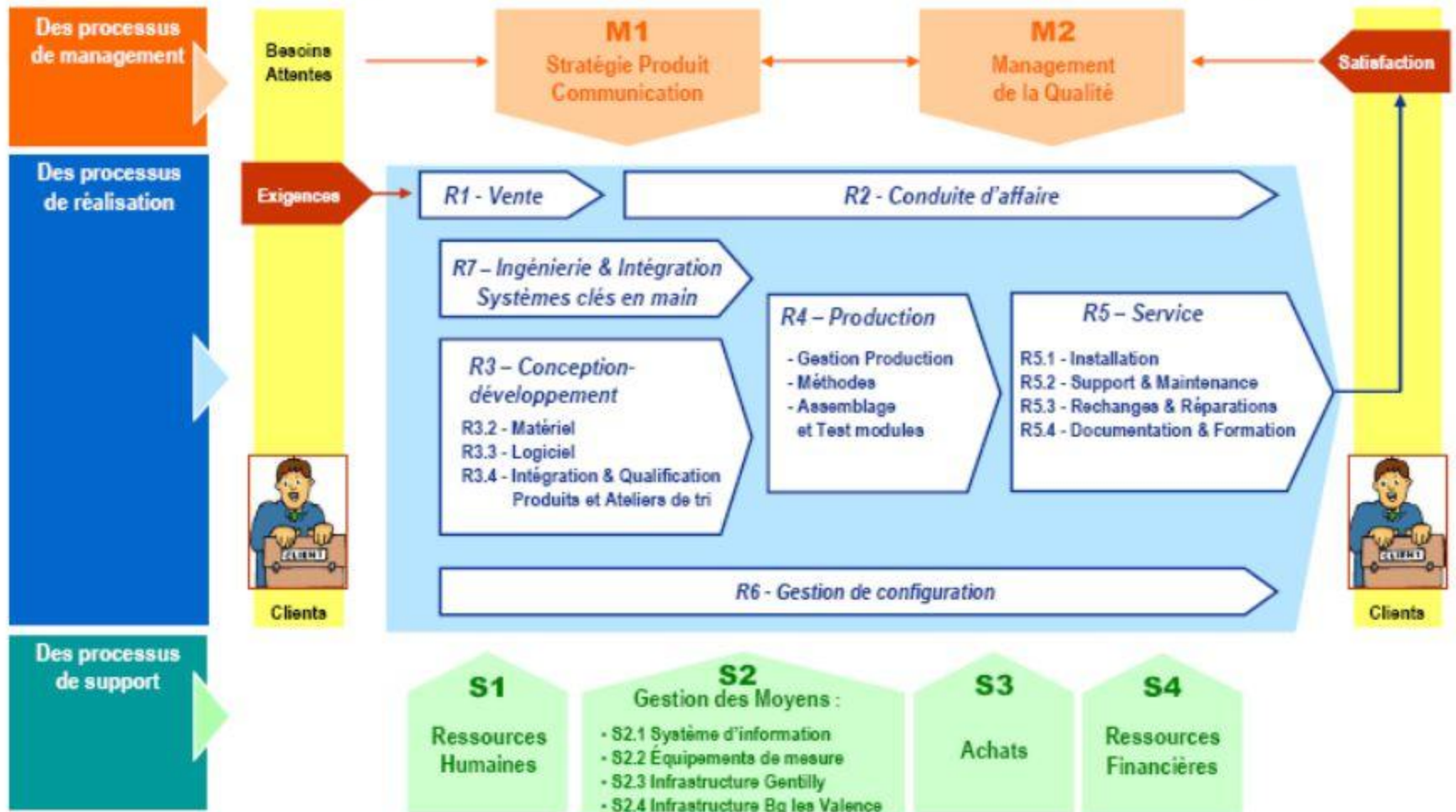
Processus de réalisation = Processus contribuant directement à la réalisation du produit ou du service, depuis la détection du besoin du client à sa satisfaction. Ils correspondent au **cœur de métier** de l'organisme. Exemples : recherche et développement, conception, fabrication, livraison ...

Processus support (ou de soutien) = Processus qui contribuent au bon déroulement des autres processus en leur apportant les ressources nécessaires. Exemples : : maintenance, ressources humaines, maîtrise de la documentation ; métrologie ...

Les démarches Qualité

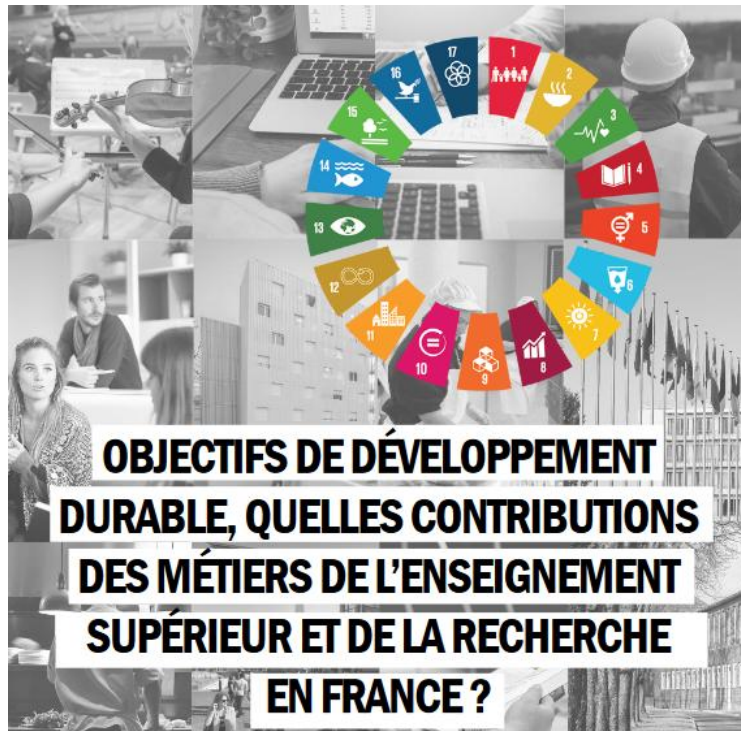
Les Systèmes de Management par la Qualité

La cartographie des processus de l'Entreprise :



-5-

Qualité, RSE et ESR ?



16 Fiches métiers :

- Dirigeant d'établissement
- Enseignant & enseignant-chercheur
- Pilotage & stratégie
- Finances & comptabilité
- Achats
- Patrimoine
- Communication
- Systèmes d'information (SI) & numérique
- Ressources humaines (RH)
- Hygiène & sécurité
- Restauration
- Vie étudiante
- Orientation & insertion professionnelle
- Relations internationales (RI)
- Formation continue
- Recherche & innovation

-6-

A vous de jouer !

Mise en application : ateliers par groupes (4 à 5 personnes)

- Etape 1 (20 min + 10 min) -

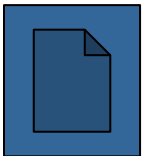
Construire la **cartographie des processus** d'un établissement de l'ESR ou d'un organisme de recherche.



- Etape 2 (30 min + 30 min) -

Travail sur un **processus spécifique** et détermination des **enjeux Q & RSE** relatifs à ce processus

(Activités / objectifs / risques / bonnes pratiques)



Mise en application : exemple de cartographie des processus (Formation d'ingénieurs de BSA)

Cartographie des processus (Bordeaux Sciences Agro)

Document confidentiel, ne pas diffuser largement svp



Chaque **processus** est ensuite décrit à l'aide d'une **fiche processus** dans laquelle on trouve :

- Les **finalités** du processus
- Les **activités** du processus
- Les **données d'entrée**
- Les **données de sortie**
- Les **parties intéressées pertinentes**
- Le mode de **pilotage**
- La **documentation** associée
- Les **ressources humaines**
- Les **indicateurs d'efficacité**

-7-

Conclusions & perspectives

Des contributions complémentaires

J'ai des **outils fantastiques**, viens essayer !

OK, mais laisse moi dire vers où aller !



- Approche parties intéressées (SMQ)
- Besoins & attentes
- Analyse des risques
- Approche Processus
- Amélioration continue
- ...

- Approche parties prenantes (RSE)
- Risques & opportunités
- ...

Des outils à maîtriser collectivement

Possible, mais au fond, la **RSE** n'est-elle pas qu'une **composante de la qualité** au même titre que toutes les autres ?

La **qualité** devrait être au **service de la RSE** !



- C'est quoi la Qualité ?
- Qualité = tout ce que l'on veut atteindre, et que l'on peut mesurer ?
- ...

Parce qu'ensemble, on va plus loin !



Bref,
travaillons ensemble, nous irons plus loin !



Si l'**engagement de notre direction est total**, ça devrait bien se passer...
Et sinon, adoptons la stratégie des **petits pas** !

Et donc , les réponses :

- **la protocoopération** : relation mutuellement bénéfique (objectifs / cibles... fourchette !)
- **la fusion** : le RQ et le RD2 ne devraient-ils pas ne faire qu'un ?
- Et si le RQD2 était le « **patron** » ?
- Et les **étudiants** !!!

ISSN 0335-3931

normalisation française

XP X 30-036

Octobre 2018

Indice de classement : X 30-036

ICS : 03.100.02 ; 13.020.20

**Développement durable — Responsabilité sociétale —
Guide sur l'intégration de la Responsabilité Sociétale
basée sur l'ISO 26000 dans un système de management**



**Démarches Qualité
et Responsabilité sociétale :**
une complémentarité de bon sens !



afnor
GROUPE

Juin 2015

*Merci pour votre
participation !*

benoit.grossiord@agro-bordeaux.fr
[@BenGrossiord](https://twitter.com/BenGrossiord)