



18^{ème}
ÉCOLE INTER-ORGANISMES
QUALITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
EN RECHERCHE ET EN ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
du 14 au 16 Septembre 2020

Une transversalité « douce » :

une démarche qualité agile favorisant les interactions
avec les acteurs ayant des statuts différents

Chrysta PELISSIER (Chargée de mission)
et Caroline DI GENNARO (Responsable Service Qualité)



1) Trésor de la Langue Française informatisé :

- 1) coupe à travers un axe longitudinal**
- 2) relie deux voies parallèles**

2) « faisant porter la comparaison sur des différences simultanées et non sur une évolution » (Piéron, 1973)

3) « permet la génération d'une nouvelle compétence qui découle directement des interactions » (Cartillier et al. 2012)

4) « oriente toutes les réflexions portant sur l'organisation performante » (Bertrand & Mevellec, 2008)

1) IUT en nombre

- 1) 500 étudiants**
- 2) 20 administratifs + 36 enseignants + 100 professionnels**

2) Objectifs

- 1) Diffuser les cadres juridiques et réglementaires**
- 2) Dynamiser la coordination des acteurs par des activités collectives**
- 3) Sécuriser, améliorer des pratiques et des représentations professionnelles**

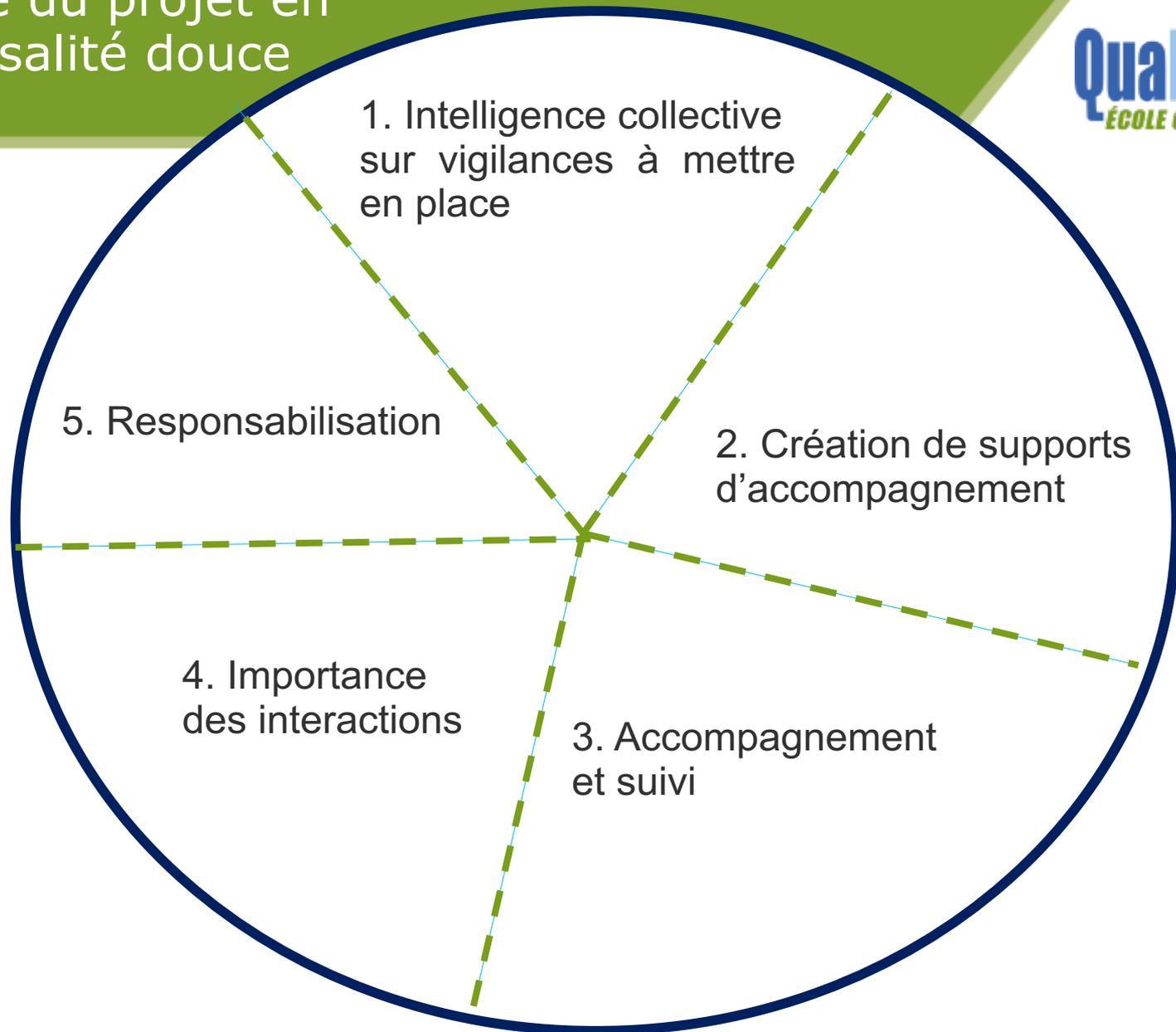
3) Moyens

- 1) Agent administratif + enseignant**
- 2) Approche participative + transversalité « douce »**

Approche participative

<i>Projets</i>	<i>Mise en place des jurys</i>	<i>Accueil (nouvel arrivant) (service accueil)</i>	<i>Gestion des sollicitations estivales</i>	<i>Approches par compétences</i>
<i>Ateliers</i>				
Enseignants	X	X		X
Etudiants	X			X
Administratifs	X	X	X	X
Professionnels	X			X
<i>Livrables</i>				
Enseignants	X	X		X
Etudiants			X	X
Administratifs	X	X	X	X
Professionnels	X	X	X	X

Conduite du projet en transversalité douce



Transversalité douce

Séquençement et description des tâches
Questionnements QQQQCP

1. Intelligence collective
sur vigilances à mettre
en place

Eloignement du suivi et de l'accompagnement
de l'action opérationnelle

Intervention du service qualité que pour :

- l'évaluation de la performance
- L'amélioration et/ou la modification des outils qualité

Logigramme
Modes opératoires
Rétroplanning
Compte-rendu de réunion
Diagramme projet
Plan d'action qualité

4. Importance
des interactions

Bilan en équipes projet
En CODIR

3. Accompagnement
et suivi

Grilles d'accompagnement
Des procédures
Suivi régulier de l'action opérationnelle
Entretiens réguliers à partir de la grille
d'accompagnement

1) Transversalité :

démarche qualité en interaction(s)

- 1) inter-statuts et inter-individus**
- 2) sur le volontariat**
- 3) sensibilisation à la communauté IUT**

2) « douce » :

tient compte de points de vigilance

- 1) sensibilisation et accompagnement des acteurs en transversal**
- 2) analyse de la performance de ces interactions**
- 3) vers une responsabilisation de ces interactions**

Questions ?

Chrysta PELISSIER (Chargée de mission)
chrysta.pelissier@umontpellier.fr

Caroline DI GENNARO (Responsable Service Qualité)
caroline.di-gennaro@umontpellier.fr

