



20^{ème}

ÉCOLE INTER-ORGANISMES

QUALITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

EN RECHERCHE ET EN ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

du 12 au 14 Septembre 2022

Présentation de la démarche qualité de l'Université de Montpellier

Sylvie NAREJOS _ Cheffe du service Amélioration continue

Anouk FAVRY _ Cheffe du bureau Démarche qualité



Sommaire



- ✓ Présentation l'UM
- ✓ Méthode de déploiement de la démarche qualité
- ✓ Notre organisation
- ✓ Dispositif d'accompagnement
- ✓ Outil de gestion du système de management de la qualité
- ✓ Diffusion la culture qualité
- ✓ Boîtes à outils de la qualité
- ✓ Perspectives

La formation (2021-2022)

- › Plus de 51 000 étudiants accueillis :
 - 17 % d'étudiants internationaux
 - 33 % d'étudiants boursiers
 - Plus de 3 400 apprentis
 - 5 700 stagiaires de formation continue.

- › 2 domaines de formation :
 - Sciences, technologies, santé
 - Droit, économie, gestion.

- › Une université fortement professionnalisante avec des taux d'insertion professionnelle supérieurs à 90%

UM 2021-2025
Licence : 21 mentions 7 DEG – 14 STS 82 parcours (23/59)
Licence pro : 47 mentions 15 DEG–32 STS 61 parcours (21/40)
Master : 74 mentions 47 DEG – 27 STS 228 parcours (102/126)
Santé : 101 formations
BUT : 14 mentions
Ingénieur : 10 diplômes



72
structures de recherche

16
plateformes technologiques
et centres de services pour la recherche

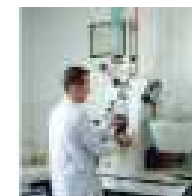
organisées en **5 pôles de recherche**



9 écoles doctorales

1 collège doctoral

2 structures
transdisciplinaires



Université de Montpellier

Quelques chiffres clés



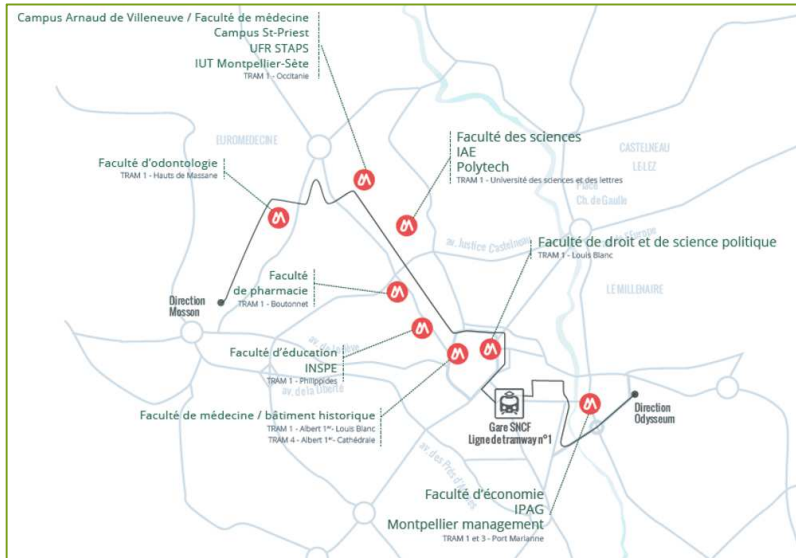
Les personnels (bilan social 2021)

- › 5132 agents
 - 2812 enseignants, enseignants-chercheurs, chercheurs et doctorants (titulaires et contractuels) ;
 - 2320 IATS (titulaires et contractuels) ;
 - 5115 personnels hébergés.

Budget

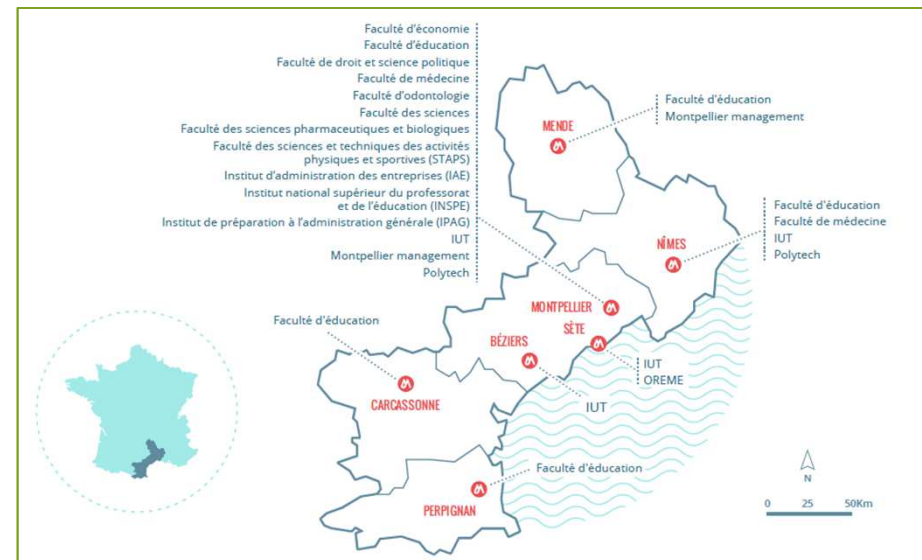
- › 470 M€ (BI 2022)

Université de Montpellier Implantations sur le territoire



Un ancrage à Montpellier

Des sites en région



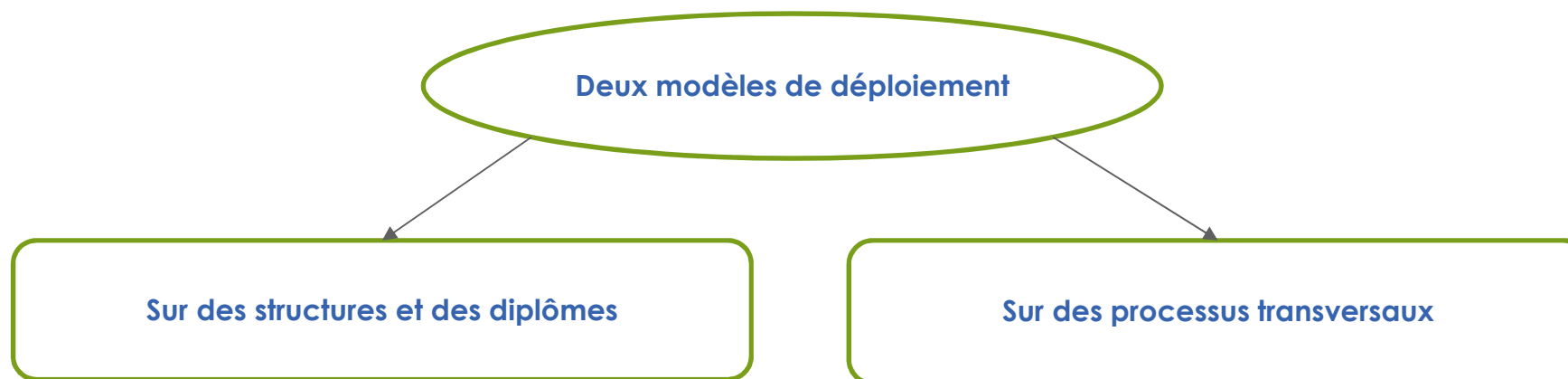
Démarche qualité

Méthode de déploiement



Choix de plusieurs options

- Objectif de certification ISO 9001
- Méthode du « carottage » : déploiement de la démarche sur des périmètres délimités jusqu'à l'obtention de la certification ISO 9001
- Communication sur les résultats obtenus afin de sensibiliser la communauté à la culture qualité
- Extension progressive du périmètre de déploiement de la démarche qualité.



Démarche qualité

Choix méthodologiques



Accompagnement au changement dans la continuité pour une meilleure prise en compte des spécificités de notre organisation

Déploiement de la démarche à l'appui des outils pour une intégration facilitée des exigences de la norme ISO 9001



Une forte proximité avec les pilotes et gestionnaires de processus grâce à l'accompagnement

Notre périmètre de certification ISO 9001



2013 **Obtention de la première certification ISO 9001 (processus inscriptions et marchés publics)**

....

2022 **11 processus certifiés**

Formation

- Licence science politique
- Licence d'Economie
- Licence et master Ecole Sécurité Environnement Qualité
- Master 2 finances publiques et fiscalité
- Master ingénierie de la santé

Recherche

- Laboratoire recherche odontologie
- EcellFrance (plateforme de recherche)

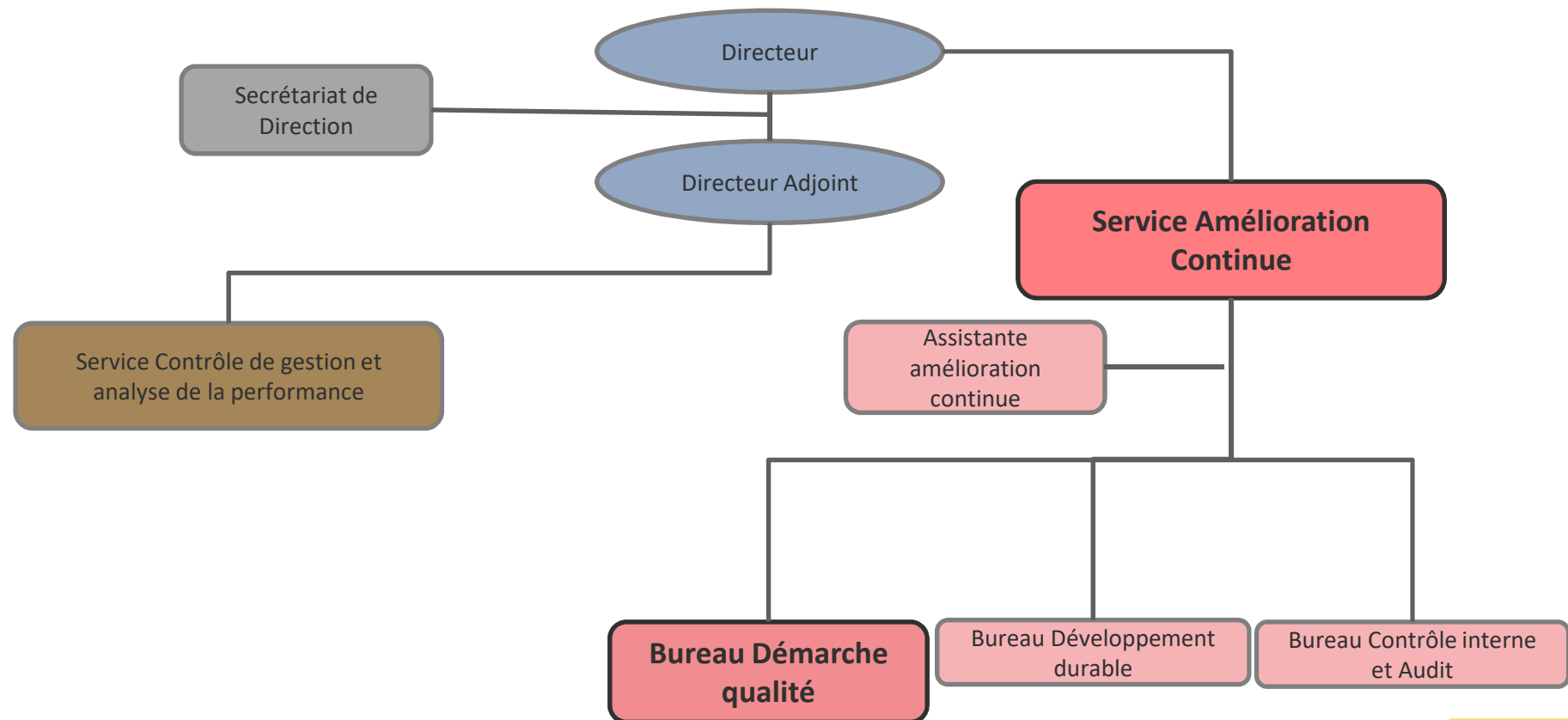
Soutien / support

- Inscriptions aux diplômes
- Inscriptions et diplomation des doctorants
- Formation Continue
- Achats

Démarche qualité Organigramme



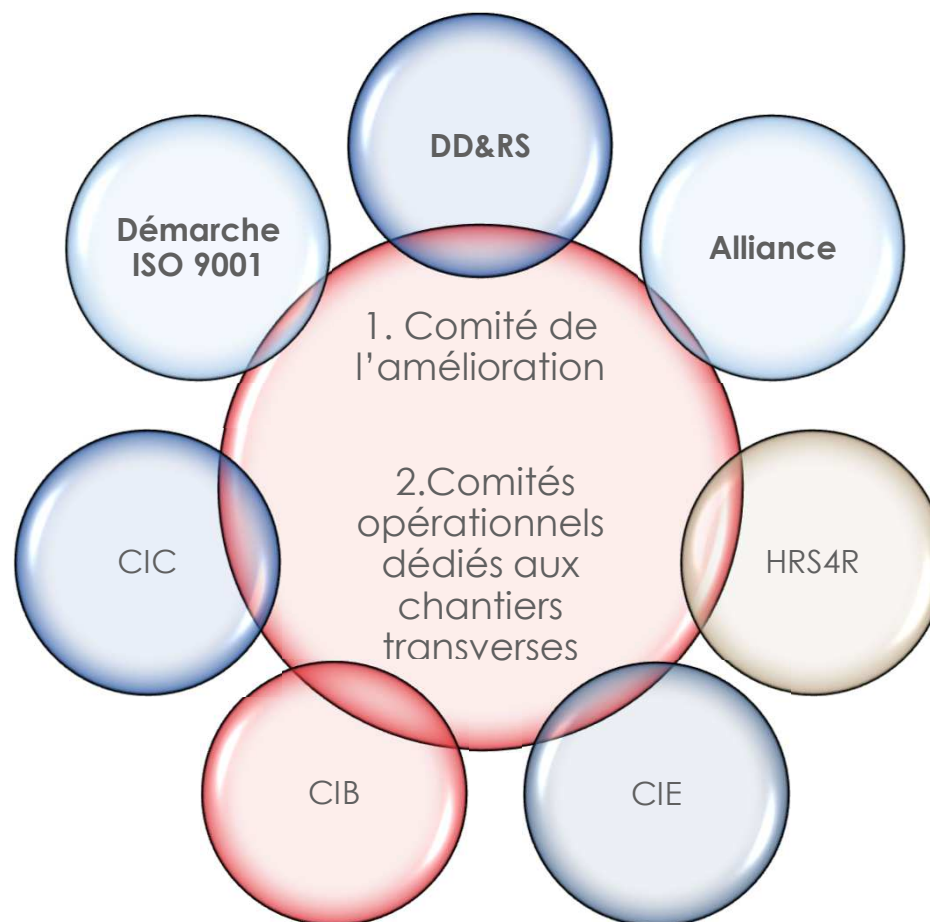
Direction du pilotage



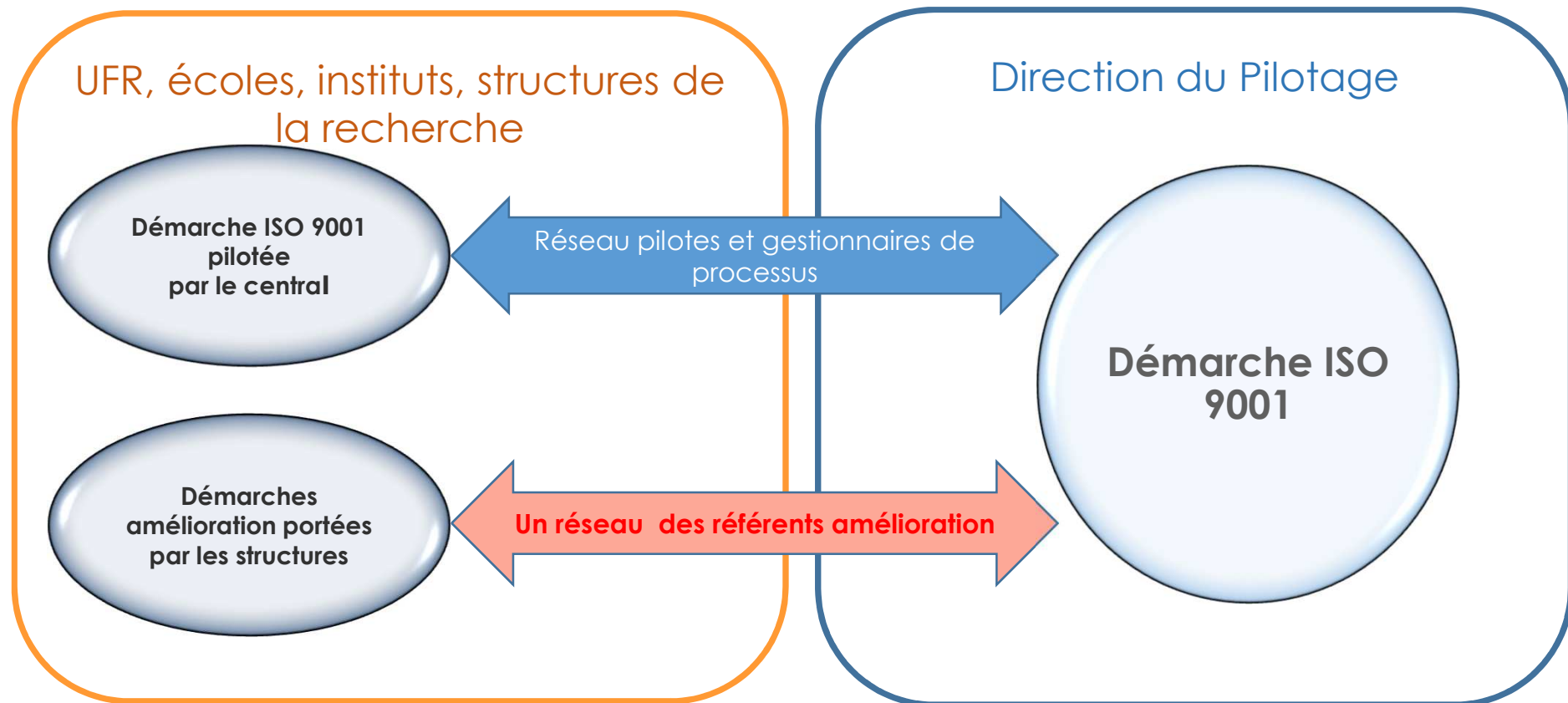
Mai 2022

Les dispositifs internes de l'amélioration

Directions centrales et services communs



Les réseaux internes de l'amélioration continue



Réseau des pilotes et gestionnaires de processus



Pour chaque processus en démarche qualité sont nommés un pilote et un gestionnaire

Une lettre de mission est adressée à chacun d'entre eux par le Président de l'UM au moment de la prise de fonction.

Cette activité est identifiée dans la fiche de poste.

Les pilotes et gestionnaires de processus sont :

- Les garants du fonctionnement du processus et du management de la qualité sur leur périmètre (mise à jour des outils, revue de processus, revue de direction...)
- les interlocuteurs du service amélioration continue
- les relais qualité auprès de la communauté universitaires.



Le service amélioration accompagne les pilotes et gestionnaires de processus dans le déploiement de la démarche qualité via un accompagnement collectif et individuel.

Le dispositif d'accompagnement des pilotes et gestionnaires de processus

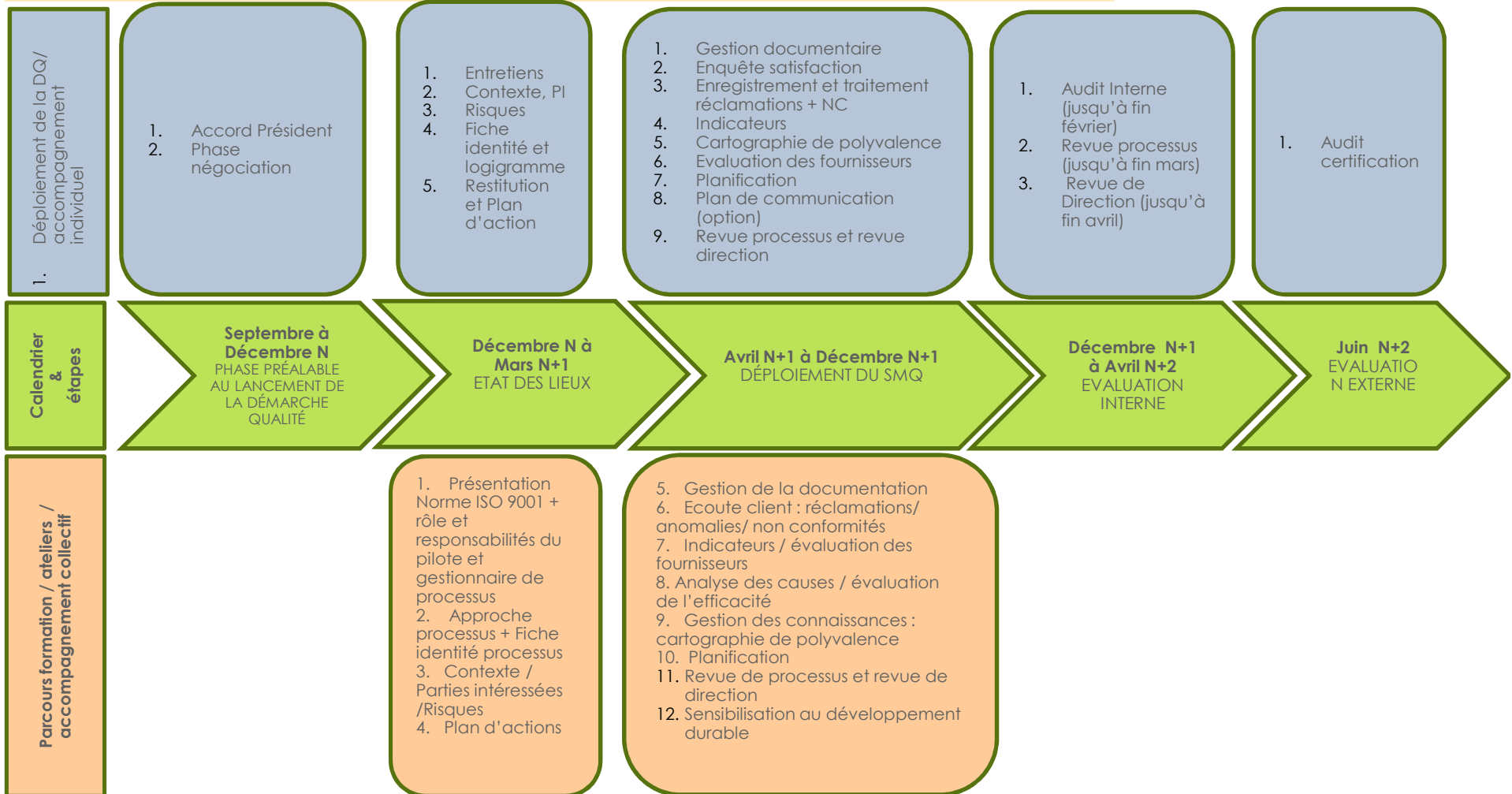


Par cycle

- 3 rendez-vous pour les processus déjà certifiés
- 6 rendez-vous pour les processus nouveaux

- Série formations/ateliers proposée par le service démarche qualité (Apports théoriques norme, atelier, échanges)
- Supports mis à disposition dans l'intranet

Calendrier et étapes de déploiement de la démarche qualité sur un processus



Modules optionnels : - Animer un groupe de travail - Modéliser un logigramme - Gestion du temps
- Audit interne

Focus outil de gestion du SMQ



Objet

- ✓ Sécuriser et fluidifier la gestion des processus via un système de report de données et d'alertes.
- ✓ Harmoniser : outils mis en application sur l'ensemble des processus adhérant à la démarche qualité de l'Université de Montpellier.

Sommaire	
Plan d'actions	
1	1. État des lieux
1	2. Indicateurs d'amélioration
Contenu	
2	1. Plan d'actions
2	2. Plans d'actions
2	3. Plans d'actions
2	4. Plans d'actions
2	5. Plans d'actions
2	6. Plans d'actions
2	7. Plans d'actions
2	8. Plans d'actions
2	9. Plans d'actions
2	10. Plans d'actions
2	11. Plans d'actions
2	12. Plans d'actions
2	13. Plans d'actions
2	14. Plans d'actions
2	15. Plans d'actions
2	16. Plans d'actions
2	17. Plans d'actions
2	18. Plans d'actions
2	19. Plans d'actions
2	20. Plans d'actions
2	21. Plans d'actions
2	22. Plans d'actions
2	23. Plans d'actions
2	24. Plans d'actions
2	25. Plans d'actions
2	26. Plans d'actions
2	27. Plans d'actions
2	28. Plans d'actions
2	29. Plans d'actions
2	30. Plans d'actions
2	31. Plans d'actions
2	32. Plans d'actions
2	33. Plans d'actions
2	34. Plans d'actions
2	35. Plans d'actions
2	36. Plans d'actions
2	37. Plans d'actions
2	38. Plans d'actions
2	39. Plans d'actions
2	40. Plans d'actions
2	41. Plans d'actions
2	42. Plans d'actions
2	43. Plans d'actions
2	44. Plans d'actions
2	45. Plans d'actions
2	46. Plans d'actions
2	47. Plans d'actions
2	48. Plans d'actions
2	49. Plans d'actions
2	50. Plans d'actions
2	51. Plans d'actions
2	52. Plans d'actions
2	53. Plans d'actions
2	54. Plans d'actions
2	55. Plans d'actions
2	56. Plans d'actions
2	57. Plans d'actions
2	58. Plans d'actions
2	59. Plans d'actions
2	60. Plans d'actions
2	61. Plans d'actions
2	62. Plans d'actions
2	63. Plans d'actions
2	64. Plans d'actions
2	65. Plans d'actions
2	66. Plans d'actions
2	67. Plans d'actions
2	68. Plans d'actions
2	69. Plans d'actions
2	70. Plans d'actions
2	71. Plans d'actions
2	72. Plans d'actions
2	73. Plans d'actions
2	74. Plans d'actions
2	75. Plans d'actions
2	76. Plans d'actions
2	77. Plans d'actions
2	78. Plans d'actions
2	79. Plans d'actions
2	80. Plans d'actions
2	81. Plans d'actions
2	82. Plans d'actions
2	83. Plans d'actions
2	84. Plans d'actions
2	85. Plans d'actions
2	86. Plans d'actions
2	87. Plans d'actions
2	88. Plans d'actions
2	89. Plans d'actions
2	90. Plans d'actions
2	91. Plans d'actions
2	92. Plans d'actions
2	93. Plans d'actions
2	94. Plans d'actions
2	95. Plans d'actions
2	96. Plans d'actions
2	97. Plans d'actions
2	98. Plans d'actions
2	99. Plans d'actions
2	100. Plans d'actions

Principes

- ✓ Cet outil est un fichier Excel composé de différentes feuilles dédiées à des outils de gestion du SMQ
- ✓ Le sommaire, positionné sur la première feuille de l'outil, récapitule cette répartition et propose un accès aux différentes rubriques via des liens hypertextes.
- ✓ Le plan d'action est alimenté de façon automatisée par les actions identifiées grâce aux différents outils.
- ✓ Chaque outils est relié, grâce à un lien, à une instruction.
- ✓ Un onglet est dédié au calcul des indicateurs de l'amélioration
- ✓ Des alertes sont intégrées : échéances, actions réalisées, .

Principe général du fonctionnement de l'outil de gestion du SMQ



Outils :

2. Contexte
3. Parties intéressées
4. Risques
5. Tableau de polyvalence
6. Evaluation fournisseurs
7. Tableau actions curatives
8. Suivi indicateurs
9. Audits interne et externe
10. Revue processus
11. Checklist accompagnement



1.1 Plan d'action



1.2 Indicateurs de l'amélioration

L'outil de gestion du SMQ



The screenshot shows a software interface titled 'Sommaire' and 'Fiche de suivi'. It displays a table with multiple rows and columns, likely representing different processes and their associated action plans. The table is partially obscured by a red watermark.

Limites de l'outil

- Tous les outils utilisés pour la gestion du SMQ n'ont pu être intégrés (enquêtes, réclamations...)
- Chaque processus a son propre fichier -> la consolidation de l'ensemble des données se fait manuellement.
- Interface peu conviviale
- Encore trop de reports manuels

Avantages

- Outil qui permet de comprendre le lien entre le plan d'action et les autres outils de la démarche ISO 9001
- Transition vers un outil plus complexe pour les utilisateurs
- Cahier des charges pour l'achat d'un outil plus intégré de la gestion de la qualité

Perspectives d'évolution

- Générer à partir de certains outils, des graphiques qui permettent des échanges et discussions lors des revues de processus et de direction.

Diffuser la culture de l'amélioration



Communication

Articles rédigés en fonction de l'actualité diffusés à l'ensemble du personnel

InfoFlash qualité : 4/an, adessés au réseau qualité (calendriers, résultats audits, évolution outils...)

Capsule vidéo disponible sur l'intranet diffusée auprès de l'ensemble du personnel

Sensibilisation

- ✓ Interventions pour des partages d'expériences à l'international
- ✓ Séance de sensibilisation inscrite dans l'offre de formation des personnels

Boîtes à outils

Mises à disposition de l'ensemble des outils, procédures, instruction et modules de formation dans l'intranet.

4 thématiques :

- Boite à outils qualité
- Boite à outils recherche
- Boîte à outils formation
- Boite à outils démarche qualité simplifiée



Les boîtes à outils démarche qualité



L'organisation de la démarche qualité à l'Université de Montpellier

- Contexte : historique de la démarche et périmètre de la certification ISO 9001
- Présentation générale de la démarche qualité à l'Université de Montpellier : politique qualité, manuel qualité, certificat ISO 9001
- Organisation du service amélioration continue : organigramme, contacts
- Accompagnement des acteurs dans leur démarche qualité : modalités d'accompagnement

Les outils de la démarche qualité

- Gestion de la documentation : procédure, modèles de documents
- Outils amélioration et gestion des anomalies : procédure
- Outil gestion SMQ : outils et instructions
- Audit Interne : procédure, formulaire rapport.

Les formations

- Parcours pilotes et gestionnaires de processus et calendrier : supports, calendrier, lien inscriptions
- Sensibilisation à la démarche qualité : supports
- Préparation à l'audit de certification : supports

Outils de la démarche qualité / Formation ou Recherche

- Logigramme type métier
- Contexte
- Parties intéressées
- Risques
- Cartographie de polyvalence
- Indicateurs

Outils métiers Formation

- Évaluation : questionnaires évaluation des formations, des enseignements, procédures constitution de jury d'examen et examen
- Stage : évaluation stage, fiche suivi entreprise
- Enseignement : procédures accueil intervenant extérieur, gestion des heures complémentaires, recrutement chargés de TD, fiches activités responsable pédagogique, responsable de parcours, chargé de TD.
- Étudiants : fiche activités représentant étudiants
- Logistique : affiche sécurité salle, procédure contrôle locaux, gestion des achats de fonctionnement.

Outils métiers Recherche

- Management –RH : fiche accueil d'un personnel, instruction accueil d'un nouvel arrivant, instruction départ d'un agent, fiches activités (chercheur, directeur de laboratoire, doctorant, porteur de projet, responsable équipe, tuteur de stage)
- Matériel – consommables – logistique : procédures achat, passation commande, gestion des stocks, réception colis, gestion des produits non conformes.
- Métrologie – sécurité : fiche habilitation utilisation matériel, suivi contrôle réglementaire.

Les perspectives



- Renforcer les collaborations avec les autres dispositifs d'amélioration
- Renforcer la communication interne et externe
- Privilégier le déploiement de la démarche qualité sur des processus métiers au service des usagers et des clients et impliquant davantage d'acteurs
- Poursuivre l'amélioration de l'outil de gestion du SMQ et rechercher un nouvel outil de gestion d'ici deux ans



Contact : pilotage-qualite@umontpellier.fr