

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



*Actes de la neuvième école inter-organismes  
« Qualité en recherche et en enseignement supérieur »  
organisée par l'association QuaRES  
Montpellier (France), 7-9 septembre 2011*

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

*Pilotes*

**Y. El Kaim, S. Doulbeau**

Montpellier, novembre 2013

## **Comité éditorial**

Nicolas Deleigne, consultant, formateur, auditeur

Vincent Dollé, président QuaRES, directeur IAMM

Sylvie Doulbeau, assistant ingénieur, IRD

Yves El Kaim, ingénieur de recherche, CNRS

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

<b>Préface</b> .....	7
Ecu, le label CAF .....	9
C. DEFOIN	
D'une démarche qualité locale à une démarche qualité systémique Le cas de l'Ecole des Ponts Paris Tech.....	17
V. DARTHOUT	
Une démarche d'amélioration continue dans la gestion de programmes interdisciplinaires professionnalisants .....	33
M. MONTPETIT	
Management par percée et amélioration continue dans une université technologique .....	47
M. JACCARD	
Validation des méthodes d'analyse .....	59
M. D. BLANCHIN	
L'évaluation des fournisseurs .....	71
S. BIROT	
Un outil informatique au service d'un système qualité.....	81
N. LEMENAGER	
L'estimation des incertitudes .....	89
N. BOUILLON	
Management par les processus « De la théorie à la pratique » .....	97
T. BONTEMS	
Gestion de projet .....	119
J. GINER	
Certifications selon ISO 9001 au sein de l'institut Femto-ST de l'Université de Franche-Comté .....	131
S. UBALDI, G. HAYE, I. NAVARRO	

Communiquer efficacement pour la réussite d'une démarche qualité ..... 141

C. GREVESSE, F. DE LAMOTTE

**Conclusion** ..... 151

**Liste des auteurs** ..... 153

## Préface

La 11<sup>ème</sup> session de l'école qualité se termine, et l'intérêt suscité par le premier numéro des cahiers auprès des participants de cette dernière session de l'école début septembre 2013, nous incite à poursuivre la série de cette nouvelle publication. Ce numéro 2, et nous l'espérons aussi pour les suivants, doit permettre de poursuivre les réflexions engagées pendant ces écoles à l'occasion des ateliers, des tables rondes mais également suite aux conférences en séances plénières ou lors des discussions informelles autour des posters.

Voici donc la suite de travaux présentés lors de l'école 2010 sur des sujets qui restent d'actualité aussi bien pour un responsable de laboratoire de recherche d'établissement public ou d'une entreprise que pour un enseignant chercheur de l'université ou d'une école d'ingénieur. Les sujets abordés relatent des expériences pratiques de démarches d'amélioration continue en activité de recherche, en module d'enseignement ou mises en œuvre dans des dispositifs d'appui. Les exposés comportent des apports sur des éléments théoriques sur les démarches qualité qui, appliqués à des situations concrètes, permettent d'en tirer des leçons transposables dans de nouveaux contextes.

Les écoles qualités croisent les expériences d'équipes de différentes régions, de différents pays, de différentes cultures pour aider les opérateurs de démarche qualité qu'ils soient débutants, avertis ou aguerris, à acquérir de nouvelles connaissances utiles à l'action. Il est toujours nécessaire aux « militants de la qualité » de convaincre des collègues réticents parfois résistants, un responsable hésitant, à l'intérêt d'initier une démarche qualité. L'argument de l'expérience d'autres équipes qui, en situation comparable, confrontées aux mêmes difficultés, ont tenté l'aventure et qui avec quelques outils efficaces qui ont déjà fait leurs preuves ont finalement obtenu des résultats positifs mesurables, avec un investissement raisonnable au regard des objectifs à atteindre...

Les cahiers de l'école qualité de QuaRES, veulent aider les opérateurs de démarches qualité à confronter des points de vue, tirer des leçons de l'expérience et franchir plus facilement de nouvelles étapes dans la construction de dispositifs d'amélioration continue. Ce 2<sup>ème</sup> numéro, qui nous l'espérons sera suivi d'autres, contribue à l'un des objectifs de QuaRES qui, à partir d'expériences partagées, échangées lors de débats, participe au renforcement des compétences individuelles et collectives pour promouvoir des démarches qualité au service des bénéficiaires multiples des travaux de recherche et des enseignements.

VINCENT DOLLÉ

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