

NOTE D'ORIENTATION

Démarche Qualité

De l'Université de Technologie de Compiègne

Référence : UTC/Version FH

13 juillet 2016

Dans la continuité du processus d'auto-évaluation du contrat d'établissement mené à L'Université de Technologie de Compiègne au premier semestre 2016 et en conformité avec son plan qualité/stratégique voté en Conseil d'Administration, l'université met en place un processus d'amélioration de sa gouvernance, de ses missions de formation et de sa recherche et de développement. Dans ce but, la démarche qualité est réactualisée et redynamisée en 2016 avec l'ensemble des acteurs de l'université pour impulser le dialogue, diffuser les outils de mesure des résultats et favoriser l'efficacité des actions engagées.

Les objectifs fondamentaux poursuivis par la mise en place de la démarche qualité de l'Université de Technologie de Compiègne sont d'assurer l'excellence de ses missions de formation et de recherche et de développement :

Au niveau de l'établissement et de sa gouvernance

- en établissant une vision claire du futur, déclinée par des objectifs réalisables, prenant en compte les besoins et les attentes des personnels de l'université, en développant collectivement l'éthique, l'équité et la responsabilité ;
- en renforçant l'implication des personnels et des étudiants par une meilleure compréhension de l'importance de sa contribution et de son rôle, par une participation active à la résolution des problèmes, par une recherche individuelle d'amélioration, d'accroissement de sa compétence et ses connaissances ;
- en développant un climat de confiance où l'on peut librement débattre tant des succès que des éventuels soucis, des questions tout en partageant les informations, le savoir-faire via le retour d'expérience.

Au niveau formation

- en accentuant sans relâche la centralité des étudiants et des doctorants au sein du dispositif avec la volonté constante de toujours mieux cerner, comprendre et aller au-devant de leurs attentes ;
- en orientant résolument les formations vers l'employabilité, les métiers et les compétences ;

Au niveau recherche

- en favorisant une recherche technologique s'appuyant sur les plateformes technologiques et des living labs
- en améliorant constamment la qualité de la production scientifique de la recherche par une progression continue de la politique de recrutement de titulaires et contractuels ;

Au niveau développement

- en mettant en œuvre et en animant un écosystème local d'innovation et de créativité dans une logique partenariale Université/ Entreprise/ Territoire
- en encourageant la contribution et l'implication des étudiants et des personnels dans les projets qui en découlent
- en favorisant le développement de l'innovation sous toutes ses formes (technologiques, entrepreneuriales, sociales, pédagogiques ...)

Cette démarche qualité s'inscrit par ailleurs dans le processus de construction de l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES), dont les principes, édictés dans le document « Références et lignes directrices pour le management de la qualité

dans l'espace européen de l'enseignement supérieur », ont été adoptés par 47 Etats dont la France dans le cadre du processus de Bologne.

Ce document stipule, en particulier, que tous les établissements de l'enseignement supérieur « doivent avoir une politique et des procédures associées pour le management de la qualité et des niveaux de leurs programmes et de leurs diplômes. Ils doivent également s'engager explicitement dans l'instauration d'une culture qui reconnaisse l'importance de la qualité et du management de la qualité. Pour y parvenir, les établissements doivent mettre en œuvre et développer une stratégie visant à l'amélioration continue de la qualité.

La stratégie, la politique et les procédures doivent avoir un statut officiel et être rendues publiques. Elles doivent prévoir un rôle pour les étudiants et les autres parties intéressées. »

Ainsi, la politique qualité de l'Université de Technologie de Compiègne a pour double objectif l'amélioration continue de satisfaction des parties prenantes de l'institution et le fait que cette satisfaction devienne une préoccupation partagée par chacun ; en vue d'atteindre ces deux objectifs, l'avis de toutes les parties prenantes est systématiquement et périodiquement sollicité ; chacune d'elles se voit en particulier déléguer l'évaluation des éléments de fonctionnement qui contribuent à sa satisfaction :

Pour la mission formation

- les étudiants et les doctorants évaluent les enseignements et donnent leur avis sur l'université, leur composante (branche et filière) et leur département ou laboratoire de rattachement ;
- les diplômés évaluent leur insertion et leur compétence professionnelle, ainsi que la contribution de l'institution à celles-ci ;
- les enseignants, les chercheurs (doctorants compris) et les personnels BIATSS expriment leur avis sur l'institution, les autres parties prenantes, ainsi que sur leur composante, département, laboratoire ou service de rattachement ;
- les employeurs explicitent leurs attentes et leur degré de satisfaction à l'égard de la formation (contenus et modalités) dispensée aux étudiants.

La même démarche est également appliquée pour la mission recherche et pour la mission de développement socioéconomique.

Enfin, le Conseil d'Administration, dans le strict respect des principes de liberté académique, arrête la démarche qualité de l'université articulée sur les quatre plans suivants :

- elle est instituée en Système de Management de la Qualité [selon la terminologie ISO] couvrant les missions essentielles dévolues à l'Université de Technologie de Compiègne et en conséquence, l'ensemble de **son organisation et de ses processus** ;
- elle est définie et documentée (sous la forme de procédures accessibles à tous) par une organisation Qualité représentative de l'ensemble des parties prenantes conduite par le directeur en charge de l'assurance Qualité ;
- elle repose sur des organes d'amélioration continue dénommés « revues » implantés au sein de toutes les composantes organisationnelles, qui sont chargées de :

- l'identification des problèmes et des attentes,
 - de l'élaboration et du suivi des actions correctives,
 - de la fixation des objectifs à atteindre,
 - les « revues » publient leurs résultats et intègrent les parties prenantes ;
- elle est alimentée systématiquement par les résultats des enquêtes de satisfaction, les constats de dysfonctionnement ou les demandes d'amélioration exprimées par les parties prenantes, les rapports d'audits diligentés par des entités extérieures et le résultat de l'auto évaluation.