

Présentation de la démarche qualité « formation d'ingénieur » de l'UTC

- 08h35 : **Présentation de la séance et du contexte** (Ghislaine Blanchard)
- 08h40 : **Pourquoi la Qualité ?** (Manuel Majada)
- 09h15 : **Une définition pragmatique de la qualité** (Jean-Pierre Caliste)
- 09h35 : **Les modes de reconnaissance et de valorisation** (Jean-Pierre Caliste)
- 09h50 : **La démarche proposée** (Valérie Moreau)
- 10h15 : **Discussion, validation, constitution du comité qualité ?** (Tous)
- 10h30 : Clôture

La démarche qualité CTI

**Une démarche d'amélioration
continue**

Plan de la présentation :

Introduction

La qualité, c'est quoi ?

Quelle reconnaissance de la qualité ?

La qualité, comment ?

Introduction

ISO SADO MASO

Bonne lecture !

Introduction

ISO SADO MASO

Vos réactions ?

Introduction

ISO SADO MASO

La qualité

entre l'angélisme et la diabolisation

Cela va tout régler / Cela va nous faire perdre notre âme

Introduction

Les finalités

Bien clarifier sa finalité !

Introduction
Les finalités


Nos finalités ? :


-
-
-

 page 7

Introduction
Les finalités

Mettre la démarche au service de l'institution

 page 8

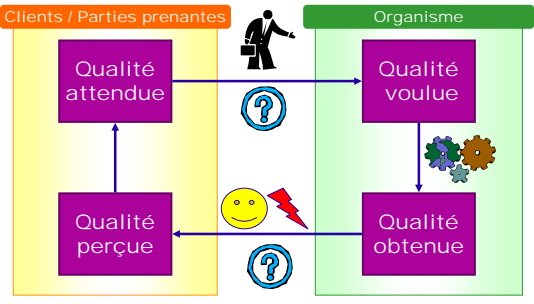



Plan de la présentation :

- Introduction
- **La qualité, c'est quoi ?**
- Quelle reconnaissance de la qualité ?
- La qualité, comment ?

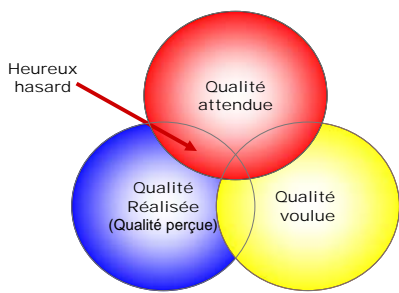
page 9


La qualité, c'est quoi ?
Les différentes vues de la qualité



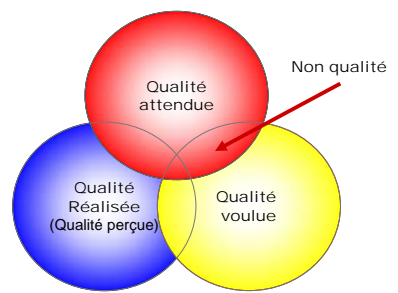
 page 10


La qualité, c'est quoi ?
Les différentes vues de la qualité



 page 11

La qualité, c'est quoi ?
Les différentes vues de la qualité



 page 12

La qualité, c'est quoi ?

Les différentes vues de la qualité

Qualité attendue

Qualité Réalisée (Qualité perçue)

Qualité voulue

Sur qualité

page 13

La qualité, c'est quoi ?

Les différentes vues de la qualité

Qualité attendue

Qualité Réalisée (Qualité perçue)

Qualité voulue

Juste qualité

page 14

La qualité, c'est quoi ?

Une définition pragmatique

Écoute

Organisme

Maitrise

Actions

Mesure

Demande

Service fourni

Visibilité

Adéquation

Regulation

La qualité est la capacité à réaliser cette adéquation en offrant la visibilité

page 15

La qualité, c'est quoi ?

Une définition pragmatique

Écoute

Organisme

Maitrise

Actions

Mesure

Demande

Service fourni

Visibilité

Adéquation

Regulation

La demande a une :

- origine qui est la plupart du temps multiple (système client)
- nature différente (explicite, implicite, latente)

D'où un premier niveau de difficultés :

- demandes contradictoires
- mauvaise identification de la demande (écoute)

page 16

La qualité, c'est quoi ?

Une définition pragmatique

Écoute

Organisme

Maitrise

Actions

Mesure

Demande

Service fourni

Visibilité

Adéquation

Regulation

Focus : Le système client

Financiers

Parents

Partenaires

Etudiants

Personnel

Entreprises

Collectivités

Ecole

Missions

page 17

La qualité, c'est quoi ?

Une définition pragmatique

Écoute

Organisme

Maitrise

Actions

Mesure

Demande

Service fourni

Visibilité

Adéquation

Regulation

Maîtriser pour répondre avec **efficace** aux attentes (écoute)

La maîtrise des actions passe par :

- l'identification et la pérennisation du savoir et savoir-faire
- le repérage et la correction des anomalies

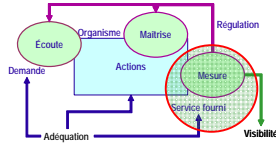
D'où un second niveau de difficultés :

- la nécessité d'une formalisation descriptive
- la mise en place d'actions spécifiques à la maîtrise

page 18

La qualité, c'est quoi ?

Une définition pragmatique



Mesurer pour réguler et offrir de la visibilité

La mesure n'est pas une fin en soi :

- elle est à double finalité (la régulation, le pilotage)
- elle doit être en adéquation avec les objectifs (stratégiques)

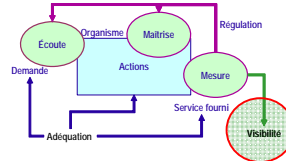
D'où un troisième niveau de difficultés :

- le choix des indicateurs
- l'utilisation des indicateurs pour gérer

page 19

La qualité, c'est quoi ?

Une définition pragmatique



Quel référentiel ?

Visibilité :

- Interne, pour permettre le pilotage (management)
- Externe, pour obtenir des reconnaissances (habilitation, accréditation, classement,...)

Avec la nécessité d'assurer la cohérence entre les deux.

page 20

Plan de la présentation :

- Introduction
- La qualité, c'est quoi ?
- **Quelle reconnaissance de la qualité ?**
- La qualité, comment ?

page 21

Quelle reconnaissance de la qualité ?

Les différents systèmes de reconnaissance

3 types de reconnaissance :

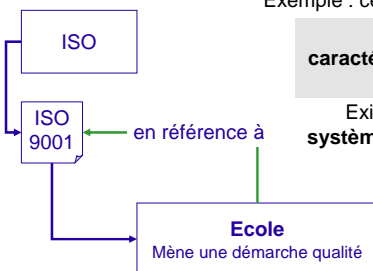
- **Certification** : systèmes
- **Accréditation** : compétences/capacités
- **Labellisation** : résultats/produits

page 22

Quelle reconnaissance de la qualité ?

La certification

Exemple : certification ISO 9001

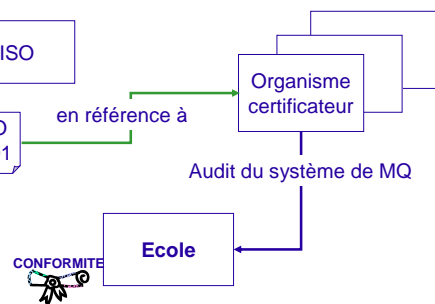


Conformité à des caractéristiques ou à une Norme préétablies
Exigences relatives au **système de management** de la qualité

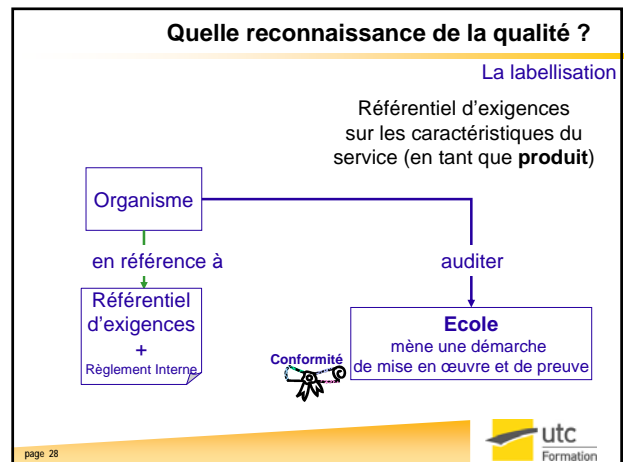
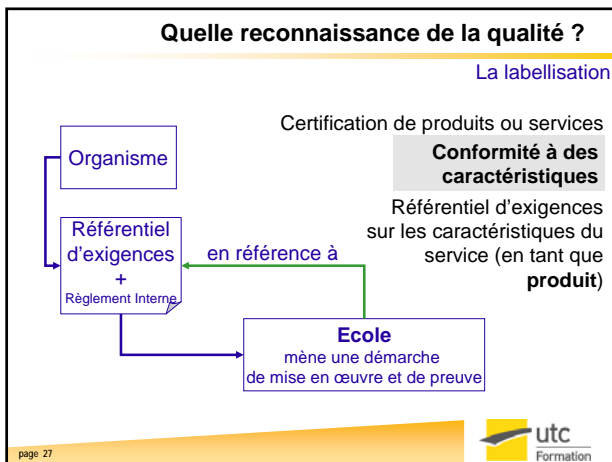
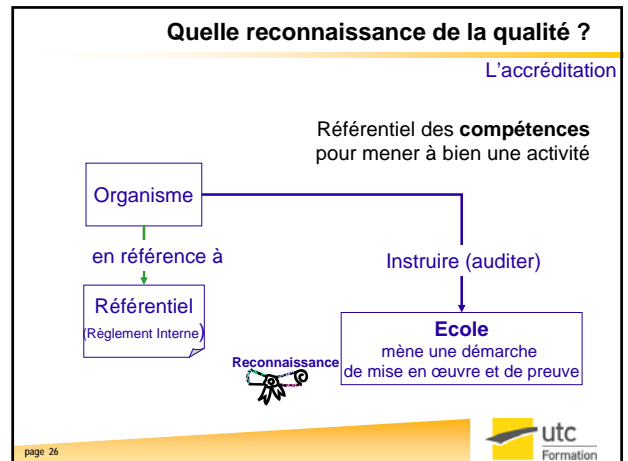
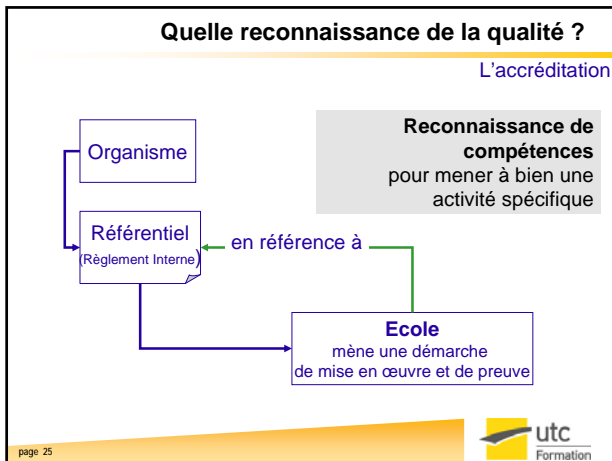
page 23

Quelle reconnaissance de la qualité ?

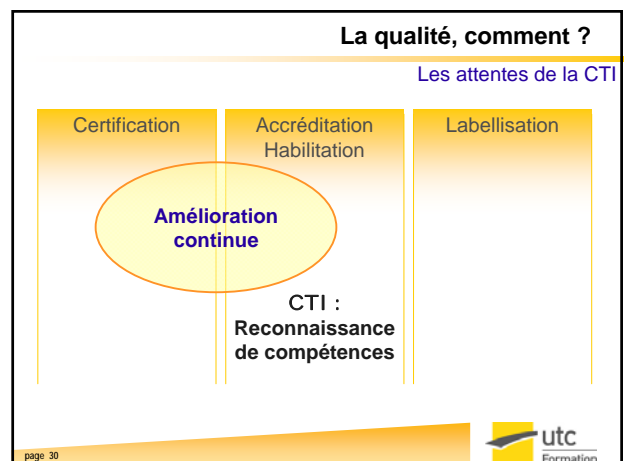
La certification



page 24

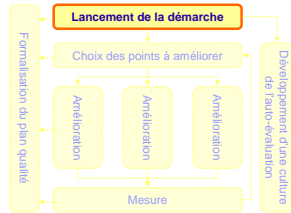


- ### Plan de la présentation :
- Introduction
 - La qualité, c'est quoi ?
 - Quelle reconnaissance de la qualité ?
 - La qualité, comment ?
- utc Université de Technologie Compiègne
- page 29



La qualité, comment ?

La démarche proposée

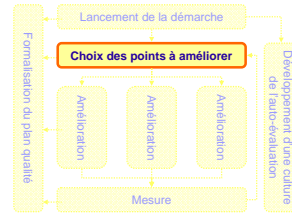


- 18/09/08 : Prise de contact CTI (Délégué Général)
- 30/09/08 : Lancement de la démarche (présentation au directoire)
- Constitution d'un comité qualité

page 31

La qualité, comment ?

La démarche proposée

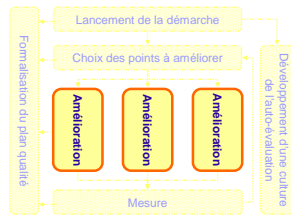


- Elaboration d'une grille d'évaluation des items du guide d'auto-évaluation de la CTI
- Evaluation des items par le comité qualité
- Identification des principaux points à améliorer (3 maximum)
- Rédaction du rapport « stratégie d'amélioration 2008-2009 »
- Présentation au directoire pour validation

page 32

La qualité, comment ?

La démarche proposée

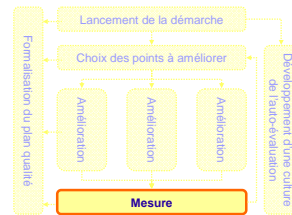


- Constitution d'un groupe de travail par point à améliorer (gestion de chaque point en mode projet) :
- Analyse approfondie du problème
- Identification de solutions possibles (2 minimum)
- Etude de faisabilité de chaque solution (complexité technique, coûts, délais, impacts, etc.)
- Choix d'indicateurs pour la solution retenue
- Planification et réalisation des actions
- Suivi de l'avancement des actions

page 33

La qualité, comment ?

La démarche proposée

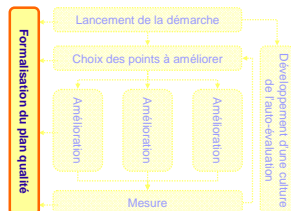


- Evaluation de chaque solution retenue
- Rapport d'amélioration

page 34

La qualité, comment ?

La démarche proposée

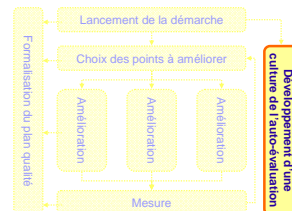


- Formalisation « chemin faisant » de la démarche d'amélioration
 - fonctionnement
 - structures
 - responsabilités
 - etc.

page 35

La qualité, comment ?

La démarche proposée

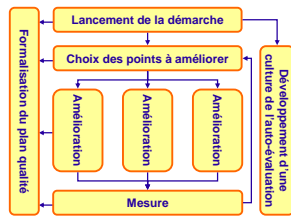


- Planification et réalisation d'actions de communication
- Sensibilisation / formation des acteurs
- Réflexion sur l'instrumentation de l'évaluation via le système d'information
- Rapport de préconisation sur le développement de l'auto-évaluation

page 36

La qualité, comment ?

La démarche proposée



Un processus d'amélioration continue :

- Structuration
- Formalisation
- Consolidation

d'une démarche existante à l'UTC

page 37

La qualité, comment ?

Planning indicatif



page 38

La qualité, comment ?

Planning indicatif

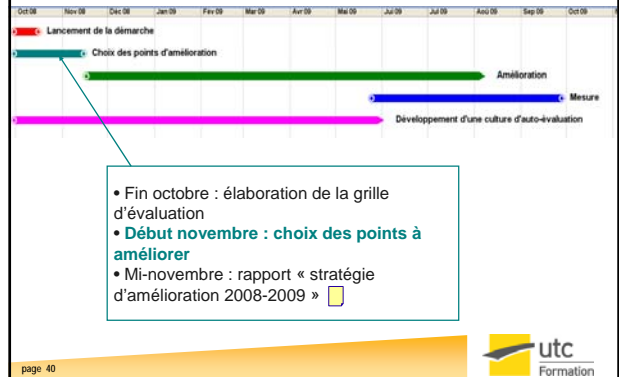


- 30/09/08 : Présentation au directoire
- Mi-octobre : Constitution du comité qualité

page 39

La qualité, comment ?

Planning indicatif

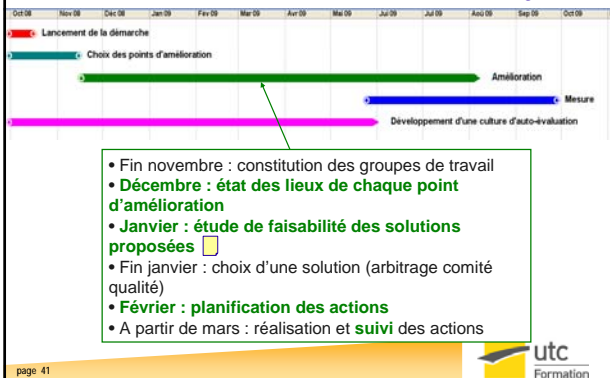


- Fin octobre : élaboration de la grille d'évaluation
- Début novembre : choix des points à améliorer
- Mi-novembre : rapport « stratégie d'amélioration 2008-2009 »

page 40

La qualité, comment ?

Planning indicatif

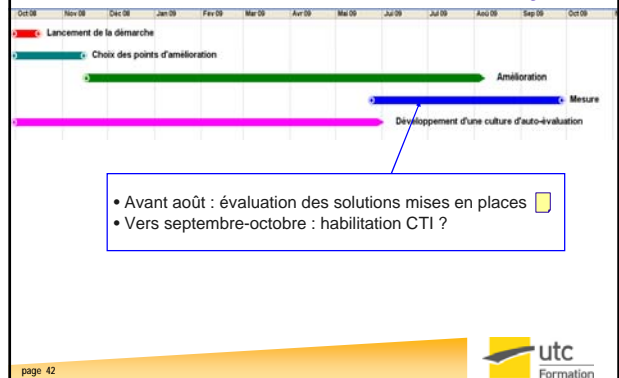


- Fin novembre : constitution des groupes de travail
- Décembre : état des lieux de chaque point d'amélioration
- Janvier : étude de faisabilité des solutions proposées
- Fin janvier : choix d'une solution (arbitrage comité qualité)
- Février : planification des actions
- A partir de mars : réalisation et suivi des actions

page 41

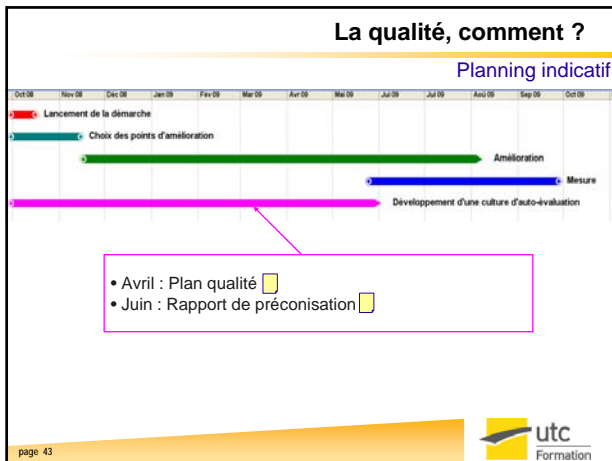
La qualité, comment ?

Planning indicatif



- Avant août : évaluation des solutions mises en places
- Vers septembre-octobre : habilitation CTI ?

page 42



Conclusion

page 44

Conclusion

Création du comité qualité :

- Relai des départements et des branches
- Ajustements / validation de la démarche
- Choix des points d'amélioration
- Arbitrage pour le choix des solutions
- Pilotage de la démarche

page 45

