



Comme tous les établissements d'enseignement supérieur, l'Université de Montpellier doit contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux fixés par l'Etat mais également faire face à une concurrence accrue, ainsi qu'à un environnement en mutation permanente.

C'est en développant une stratégie volontariste fondée sur le déploiement de dispositifs visant à la fois à la construction d'une vision prospective, à l'optimisation de ses moyens et l'amélioration de ses processus que l'Université de Montpellier ambitionne d'atteindre ces objectifs et de transformer les contraintes internes et externes en opportunités.

Dans cette perspective, l'Etablissement s'est lancé dans le déploiement d'une démarche Qualité moderne et ambitieuse, irriguant progressivement l'ensemble de ses activités dans l'objectif de mieux satisfaire les attentes de ses usagers, de ses partenaires et de ses personnels.

## Que signifie pour notre université, « être dans une démarche qualité » ?

Qualité et démarche qualité sont deux concepts différents :

La qualité, quotidiennement au cœur de nos préoccupations, est omniprésente à l'Université de Montpellier, reconnue pour l'excellence de sa recherche (comme en témoigne sa place dans les classements internationaux), de sa formation et de sa gestion.

La démarche qualité, quant à elle, consiste à mettre en place un dispositif basé sur :

- une volonté permanente d'amélioration continue,
- un suivi rigoureux de nos processus (inscriptions, examens, marchés...),
- un objectif : la satisfaction de tous les acteurs de l'université, internes (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels administratifs) et externes (partenaires, tutelles...), reposant sur une écoute attentive de leurs attentes et la mesure de leur satisfaction,
- un engagement de tous (direction, personnels, étudiants...).

## Comment est mise en place la démarche qualité à l'Université de Montpellier ?

Actuellement, une démarche Qualité est déployée par le niveau central sous la responsabilité du Président de l'université.

Dans ce cadre, le choix est de déployer la démarche par étape sur des périmètres délimités pour aller jusqu'à la certification de chacun d'entre eux. En s'appuyant sur les résultats obtenus, l'objectif est d'irriguer progressivement l'ensemble de l'établissement, afin que la communauté puisse s'approprier et intégrer la démarche Qualité dans son mode de fonctionnement.

Dans ce périmètre, sont certifiés les processus inscriptions aux diplômes, les marchés publics et deux formations : la licence Science politique et le master Ingénierie de la santé. Le laboratoire Bioingénierie et nanoscience est en cours de certification pour son activité recherche publique.

Parallèlement, des démarches ont également été entreprises dans certains UFR, Ecoles et Instituts (MOMA, IUT de Montpellier-Sète, Polytech, IAE) et dans des laboratoires de recherche. Certaines de ces démarches ont également abouti à des certifications.

Dans ce contexte, l'établissement s'attachera à consolider l'existant dans le respect des démarches déployées par les différentes structures en allant dans le sens d'une mutualisation, si les conditions le permettent.

## En quoi consiste le déploiement de la démarche ?

Il s'agit de formaliser notre savoir-faire, en renforçant notre contrôle interne, nos dispositifs de suivi, de contrôle, d'évaluation et d'amélioration, en nous appuyant sur les acteurs de terrain et sur les remontées d'information obtenues notamment grâce aux enquêtes de satisfaction, indicateurs et entretiens menés auprès des différentes parties prenantes. L'ensemble des actions est mené dans le cadre d'une démarche participative.

À titre d'exemple, mettre en place une démarche Qualité au sein d'une formation permettra de donner des garanties à l'étudiant (lui annoncer clairement le contenu du diplôme, la manière dont il sera évalué, accueilli, de quels outils il pourra disposer pour étudier) et d'évaluer si les engagements ont été tenus.

## Pourquoi la certification ISO 9001 ?

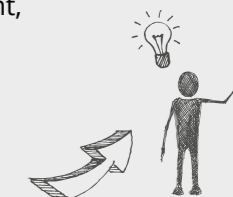
Notre établissement a fait le choix de la certification ISO 9001 parce qu'elle offre des garanties objectives de qualité pour la communauté universitaire et nos partenaires, basées sur la connaissance des attentes des publics et sur la maîtrise de nos activités dans une perspective d'amélioration. Ce référentiel est connu et reconnu sur le plan national et international, il s'applique à tous les secteurs d'activités, il facilite l'appropriation d'une culture commune et les échanges avec d'autres structures.

### Pour la communauté universitaire, des formations, une recherche et une gouvernance reconnues par un label international :

- une source de motivation pour l'ensemble des personnels dont la qualité du travail est reconnue,
- une communauté universitaire responsabilisée et dynamisée car animée par « l'esprit qualité »,
- une volonté de partager les informations sur le suivi de nos activités de formation et de recherche,
- un langage commun entre l'étudiant issu d'une formation certifiée et le monde socio-économique,
- un processus d'amélioration continue par l'enregistrement des suggestions et remarques,
- une reconnaissance extérieure de la qualité des diplômés et du suivi des étudiants.

### Pour nos partenaires, un contrat de confiance avec l'Université de Montpellier :

- la norme ISO 9001, un label reconnu par tous les partenaires,
- l'assurance de la qualité de la formation des étudiants,
- des interlocuteurs informés des contraintes et préoccupations de l'établissement,
- une confiance fondée sur la volonté de progression et l'évaluation externe et indépendante de notre système de gestion.



La démarche Qualité et la certification sont donc un moteur de progrès en interne et une marque de confiance en externe. Dans un contexte de mutation permanente, la démarche Qualité constitue plus que jamais un outil indispensable, une aide, une méthode structurante accompagnant le changement.

*Le service Démarche Qualité de la Direction du Pilotage est en charge de déployer les objectifs Qualité fixés dans le présent document*

*Je compte sur l'engagement de chacun pour que la démarche Qualité soit portée par tous dans l'accomplissement de nos missions et symbolise ainsi notre réussite collective.*

Janvier 2017

**Philippe Augé**  
Président de l'Université de Montpellier



AXES STRATÉGIQUES Contrat pluriannuel 2015/2020	PROCESSUS	OBJECTIFS QUALITÉ	ACTIONS MENÉES
UNE RECHERCHE D'EXCELLENCE RÉPONDANT AUX DÉFIS SCIENTIFIQUES DE DEMAIN	<b>Mener la recherche</b> (Structure de recherche / odontologie / laboratoire de biogénétique et nanosciences, activité recherche publique)	Maîtriser et piloter les activités dans une structure de recherche Soutenir une structure de recherche dans les réponses aux appels d'offre nationaux et internationaux en facilitant la rédaction des réponses Améliorer la visibilité et la réputation d'une structure de recherche à l'international grâce à l'obtention de label et/ou certification	Etat des lieux initial du processus et/ou audit interne annuel - Création et/ou révision de la documentation processus (logigrammes, fiches identité processus, procédures...) - Mise en place et amélioration de dispositifs d'écoute, de surveillance et de mesure - Revue de processus Structuration et pilotage des activités d'une structure de recherche : respect de la réglementation, suivi d'indicateurs, traçabilité (résultats et métrologie), gestion de la documentation... Mise en place des actions nécessaires pour répondre aux exigences des normes de certification, intégrer les critères des classements internationaux et mettre en œuvre les actions pour un meilleur positionnement
UNE OFFRE DE FORMATION ATTRACTIVE ET INNOVANTE CONÇUE POUR TOUS LES ÉTUDIANTS	<b>Inscriptions aux diplômes</b>  <b>Dispenser et organiser la formation</b> (master ingénierie santé et licence science politique)	Faciliter l'accès à l'information sur l'ensemble des prestations proposées par l'établissement Réaliser les inscriptions dans de bonnes conditions afin de contribuer à la bonne image de l'établissement et à l'attractivité des formations Être à l'écoute et mesurer la satisfaction Proposer des formations répondant aux attentes des étudiants en termes d'insertion professionnelle et/ou de poursuite d'étude Améliorer la réussite des étudiants Développer les pratiques de pédagogies innovantes Être à l'écoute des étudiants et augmenter leur satisfaction	Déploiement de dispositifs de communication : présence de chargés d'information sur les pôles inscription, site internet de l'Université Rédaction de procédures en vue de sécuriser et simplifier les démarches administratives, mise en place d'une signalétique, présence de chargés d'information sur les pôles inscription avec adaptation de leur formation en fonction des besoins et des attentes Mise en place d'un dispositif d'écoute, de mesure et de surveillance : enquête satisfaction, procédure réclamation, suivi des actions curatives, revue de processus, audit interne Adaptation des cursus aux évolutions professionnelles du secteur Mise en place des conditions nécessaires pour l'acquisition, par les étudiants, des prérequis indispensables à la poursuite des études Mise à disposition des étudiants des moyens d'acquiescer les prérequis indispensables au bon suivi de la formation Sensibiliser les enseignants aux méthodes de pédagogies innovantes
UN PILOTAGE PERFORMANT ET PROSPECTIF AU SERVICE D'UNE NOUVELLE CULTURE D'ÉTABLISSEMENT	<b>Tout processus en démarche qualité</b>  <b>Gérer le système de management de la qualité</b>  <b>Définir et mettre en œuvre la stratégie</b>	Maîtriser et piloter nos processus Améliorer les processus Evaluer l'efficacité de notre système d'amélioration Étendre la démarche qualité Être à l'écoute et mesurer la satisfaction de la communauté universitaire Diffuser la culture qualité Optimiser les dispositifs de pilotage mis en place au niveau de l'établissement Amplifier l'implication dans le développement durable Adapter les cursus aux étudiants à statut spécifique Amplifier l'implication dans le développement durable	Etat des lieux initial des processus et/ou audit interne annuel - Création et/ou révision de la documentation processus (logigrammes, fiches identité processus, procédures...) - Mise en place et amélioration de dispositif d'écoute, de surveillance et de mesure - Revue de processus Mise en place d'actions d'amélioration Mesure de l'efficacité des actions d'amélioration Intégration de nouveaux processus au périmètre de déploiement de la démarche qualité Mise en place d'un dispositif d'écoute de mesure et de surveillance sur l'ensemble des processus : déploiement de la procédure réclamation, revue de processus, audit interne, suggestions d'amélioration. Formation des pilotes de processus, augmentation du nombre d'auditeurs internes, sensibilisation du personnel à la démarche par des formations courtes - Communication sur la démarche qualité (ENT, journal interne, agenda étudiant, séminaire stratégique...) - Élargissement du périmètre de déploiement de la démarche qualité (intégration de nouveaux pôles inscriptions et de nouvelles formations) - Accompagnement des structures souhaitant déployer une démarche qualité Coordination, mutualisation des outils et des résultats de la démarche qualité avec les autres dispositifs mis en place notamment le contrôle interne
UNE AFFIRMATION FORTE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'UNIVERSITÉ	<b>Inscriptions</b>  <b>Formations</b>  <b>Marchés publics</b>	Amplifier l'implication dans le développement durable Adaptation des cursus aux étudiants à statut spécifique Amplifier l'implication dans le développement durable	Diminution de la consommation de papier : augmentation du nombre d'inscriptions en ligne, création d'un dossier d'inscription papier non daté, incitation à commander les flyers en fonction des besoins, numérisation de l'enquête satisfaction Aménagement et/ou accompagnement dans les études et/ou pour les examens (tutorat, tiers temps pour les examens...) Augmentation du nombre de marchés incluant une clause de développement durable
UNE UNIVERSITÉ OUVERTE SUR LE MONDE ET ENGAGÉE DANS LE DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS INNOVANTS	<b>Tout processus en démarche qualité</b>	Renforcer notre attractivité grâce à la certification de nos processus	Déploiement progressif de la démarche qualité sur de nouveaux périmètres, communication sur la démarche qualité auprès de nos partenaires potentiels



# UNIVERSITÉ DE MONTPELLIER POLITIQUE QUALITÉ

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, l'Université de Montpellier s'est installée dans le paysage national de l'enseignement supérieur. Sixième université de France, issue de la fusion de deux établissements complémentaires portés par la même ambition, l'Université de Montpellier se nourrit aujourd'hui des forces, des histoires et des cultures de chacun, avec pour objectif d'être un acteur majeur en termes de formation et de recherche sur le site, nationalement et internationalement.

Afin d'affirmer cette volonté, l'université, dans son contrat pluriannuel 2015-2020 conclu avec le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche et fixant la stratégie pluriannuelle de l'établissement, place la démarche Qualité

au centre de ses préoccupations. Par les actions qu'elle permet d'impulser, la démarche qualité contribue à l'atteinte des objectifs découlant de nos cinq axes stratégiques :

- une recherche d'excellence répondant aux défis scientifiques de demain ;
- une offre de formation attractive et innovante conçue pour tous les étudiants ;
- un pilotage performant et prospectif au service d'une nouvelle culture d'établissement ;
- une affirmation forte de la responsabilité sociétale de l'Université ;
- une université ouverte sur le monde et engagée dans le développement de partenariats innovants.

