

Quel système national de la qualité, quelles sont  
ses composantes, comment le mettre en oeuvre

Colloque International sur  
la qualité et la systémique

La Qualité de l'éducation et de la Formation  
sous l'angle de la systémique

AMAQUEN, 12 décembre 2009

Isabelle Pouliquen, Pr. Université Paul Cézanne Aix Marseille,  
Chargée de mission SI, SD SIES - MESR

# Systeme Qualité

## 8 Principes

- Orientation client
- Leadership
- Implication du personnel
- Approche Processus
- Management par approche système
- Amélioration continue
- Approche factuelle pour prise de décisions
- Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Roue de Deming

Quel système national de la qualité, quelles sont ses composantes, comment le mettre en oeuvre

Qualité dans l'Enseignement Supérieur et la Recherche

Un des 8 principes Qualité:

Management par Approche Système

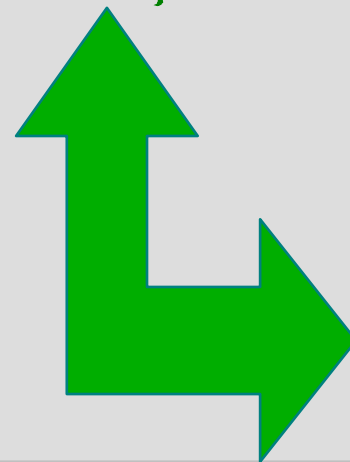
- Orienter les processus dans une même direction
- Optimiser les interactions entre les processus concernés

# Qualité dans l'Enseignement Supérieur et la Recherche

Orienter les processus dans une même direction

Systeme national de qualite

Expression des besoins  
des parties prenantes



Missions, valeurs,  
Strategie nationale

# Systeme national de qualite

## Les parties prenantes

Source  
CNAM

La qualite de service

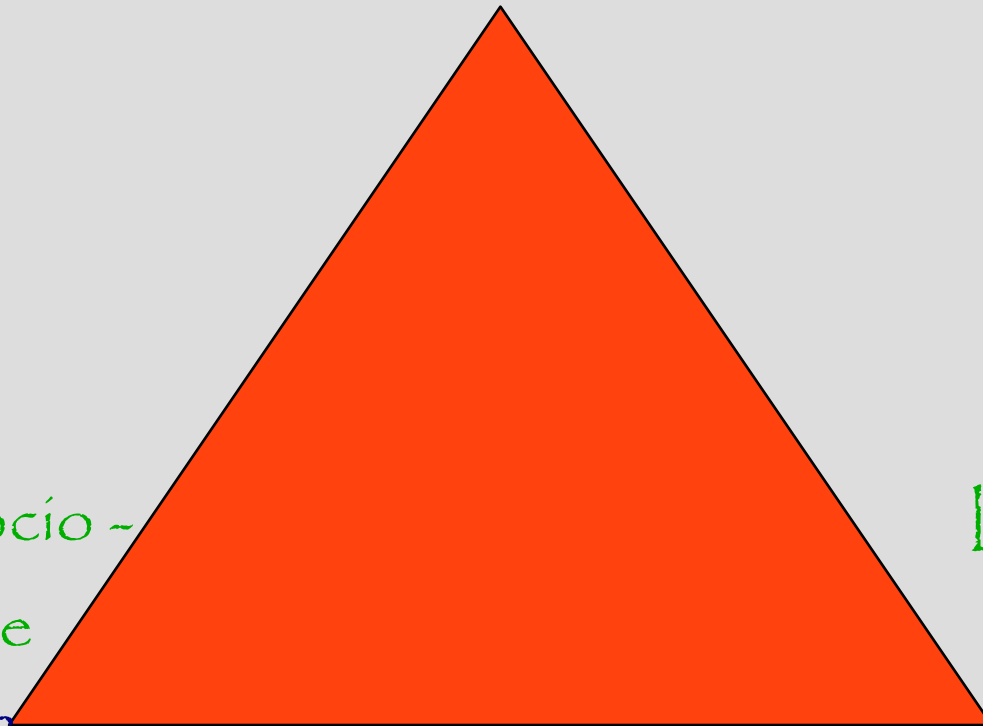
l'usager

L'efficacite socio-  
economique

Le citoyen

L'efficience de la  
gestion

le contribuable



# Les parties prenantes: Les usagers et les acteurs

- Les étudiants
- Les familles
- Les entreprises
- .....
- Les enseignants chercheurs et personnels
- Les universités
- Les organismes de recherche
- ....

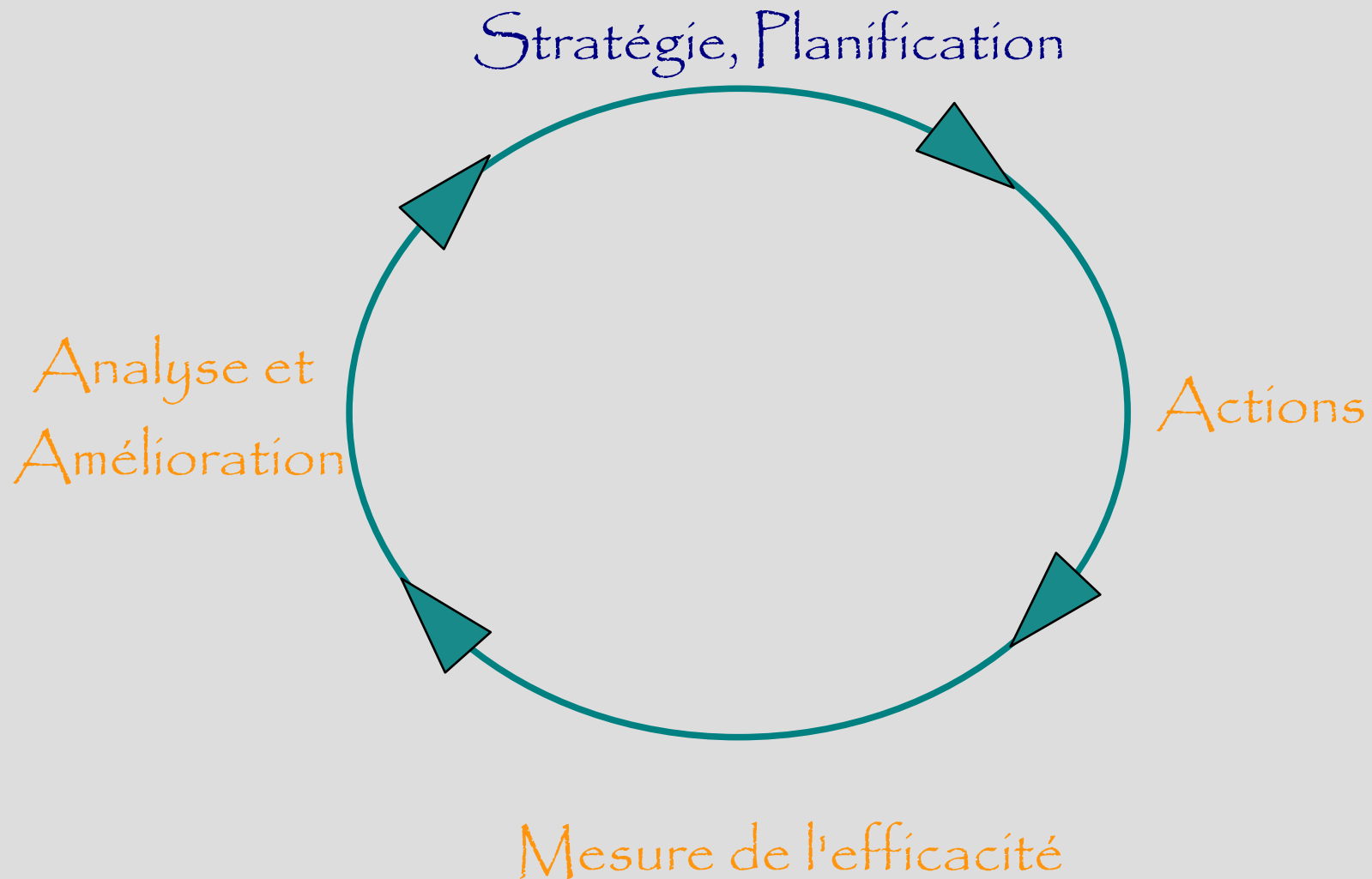
Une expression de besoins difficile à cerner....

# Systeme National ESR: Missions, valeurs, strategie

## Un contexte evolutif

- Mondialisation, Union Europeenne
- En France:
  - La Loi Organique relative aux Loies de Finances (LOLF), 1er août 2001, structuration du budget en missions, programmes et actions. (Programme 150 « Formations superieures et Recherche Universitaire »)
  - La Loi relative aux Libertés et Responsabilités des Universités (LRU)

# Systeme National de la Qualite





# Systeme National ESR

## Stratégie

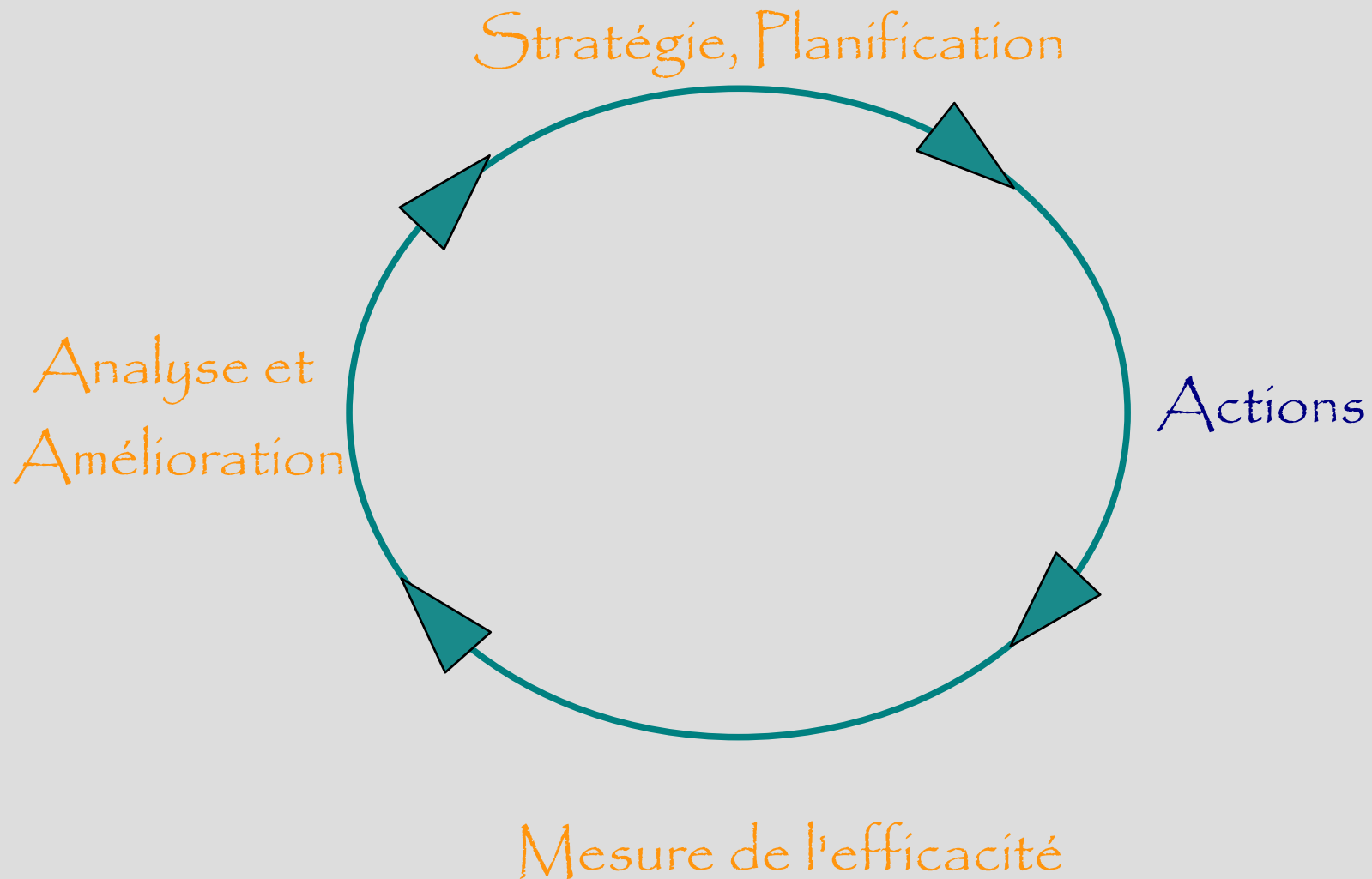
### La loi relative aux Libertés et Responsabilités des Universités (LRU)

Rendre l'université plus attractive ;

Améliorer la gouvernance ;

Rendre la recherche universitaire visible à l'échelle internationale.

# Systeme National de la Qualite

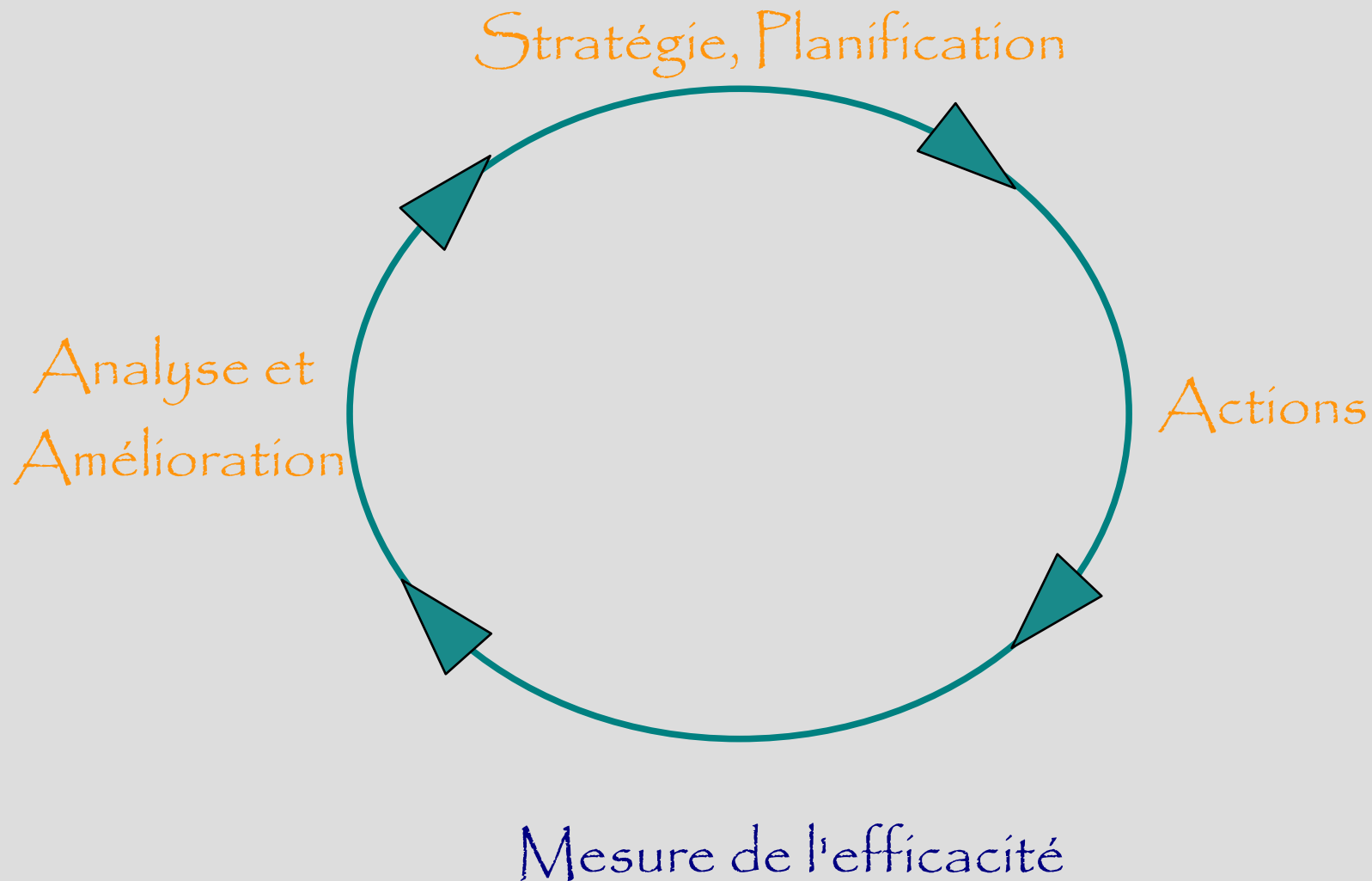


# Systeme National ESR

## Actions

- Contractualisation. Part performance
- Projets stratégiques des établissements
- Accompagnement des universités (audits...)
- Actions incitatives (plans campus, grand emprunt...)

# Systeme National de la Qualite



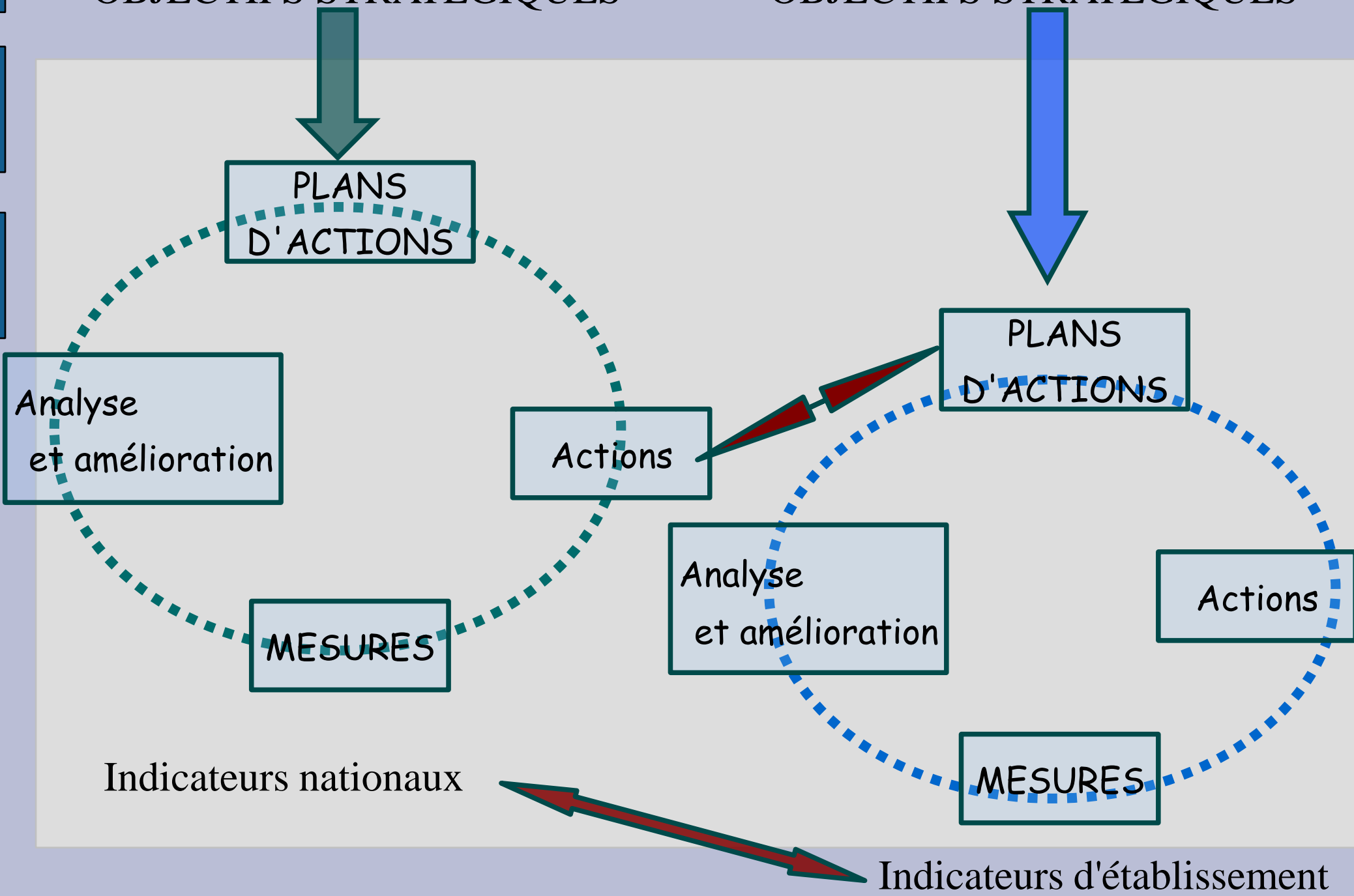
# Systeme National ESR

## Mesure de l'efficacité

- Indicateurs nationaux
- Indicateurs d'établissements

STRATEGIE NATIONALE  
OBJECTIFS STRATEGIQUES

STRATEGIE D'ETABLISSEMENT  
OBJECTIFS STRATEGIQUES



# Systeme National ESR

## Mesure de l'efficacité

### Vérifier

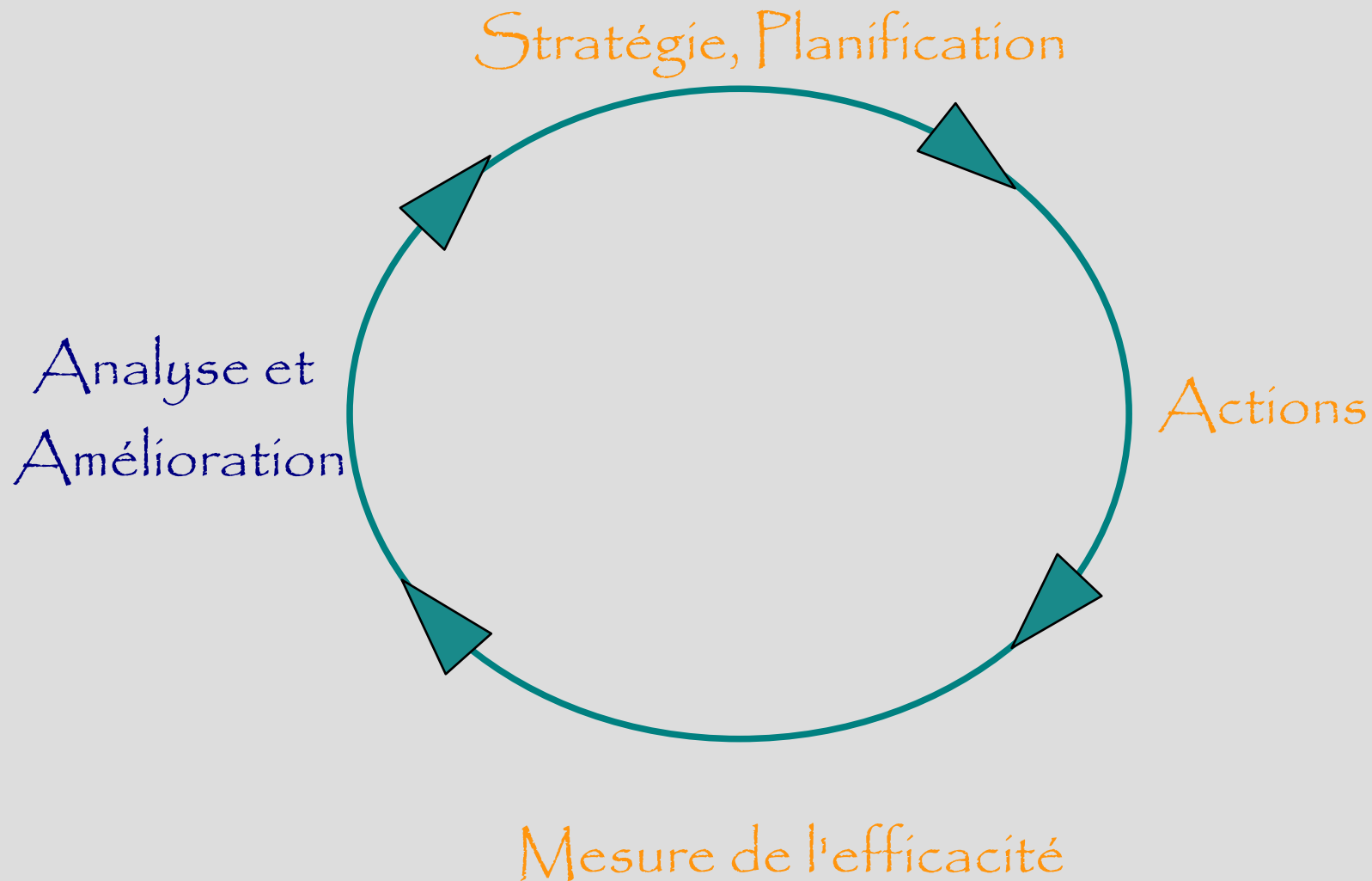
- la trajectoire
- La prise en compte des objectifs (nationaux ou d'établissement)
- L'efficacité des actions entreprises pour atteindre ces objectifs
- L'avancée vers les objectifs stratégiques

### Plutôt que

- Le fonctionnement
- Le respect des procédures
- ....

*Choix des indicateurs pertinents*

# Systeme National de la Qualite





# Systeme National ESR

## Analyser et améliorer

### National

- Agréger les indicateurs
- Faire des comparaisons, des caractérisations
- Adapter les plans d'action en regard des résultats
- Se situer au niveau international et faire évoluer les stratégies
- Dresser des stratégies régionales

### Etablissement

- Se comparer à des entités comparables
- Bâtir sa propre stratégie en prenant en compte les situations régionales et / ou nationales...
- ....

# Systeme National ESR

## Les difficultés

- Le choix des indicateurs (pas uniquement quantitatifs, indépendants des contextes...)
- La disponibilité et la fiabilité des mesures
- L'urbanisation des Systemes d'Information
- L'interopérabilité des Systemes d'Information
- L'évaluation des résultats

# Composantes du système national de qualité

- Planification
- Action
- Mesure
- Amélioration
- Interactions
- Expression et la prise en compte des besoins des parties prenantes
- Mesures (faisabilité, choix, indépendance..)

Reconnaissance  
au niveau international

# Reconnaissance externe

## Tierce Partie

Certification

Organisme indépendant

Audit

Référentiel

Accréditation