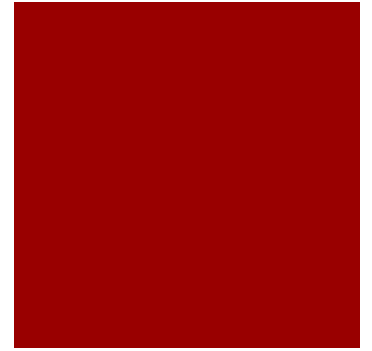


La qualité de l'enseignement supérieur : actions et réactions



Pr. Mohamed Sidir

7 questions



1. la démarche qualité : quel contexte ?
2. Pourquoi nous sommes-nous lancés dans une démarche qualité ? Pourquoi l'ISO 9001 ?
3. Comment s'y est-on pris concrètement ?
4. Avec qui et comment a fonctionné le processus ?
5. Quels bénéfices ? ... Exemples
6. Quelles difficultés ?
7. Et après ?

La démarche qualite

Le contexte local... FCU

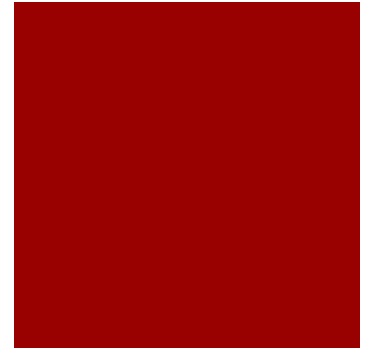


Une volonté de développement de la formation continue

- 886 formations professionnelles,
- 56 personnes : 8 ingénieurs d'étude + 46 personnels administratifs + 1 ingénieur de recherche, + enseignant-chercheur (directeur)
- 5 pôles : Métiers de formateurs, santé et social, entreprise, formations générales et langues, et FOAD
- 2 pôles transversaux VAE, Alternances,
- Un chiffre d'affaire : 4 M€

La démarche qualité

Le contexte régional et européen



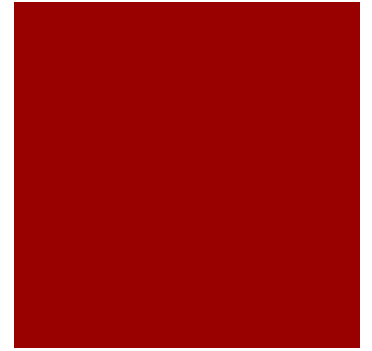
Régional :

- Certification ISO 9001 : une exigence des appels d'offre (80% de nos recettes y sont liées)
- Crédit régional (75 000 €), FSE

Européen : processus de Bologne

- Augmenter la lisibilité et la transparence des formations supérieures
- Augmenter l'insertion professionnelle des diplômés de l'université(employabilité)
- Développer la formation tout au long de la vie

Pourquoi nous sommes-nous lancés dans une démarche qualité ?



Les objectifs globaux

- Augmenter l'offre de formation,
- Réussir un nombre croissant d'appels d'offre
- Donner confiance à nos partenaires
- Augmenter le nombre de étudiants (FC), améliorer le taux de réussite et le taux d'insertion
- Développer la VAE et l'alternance

Pourquoi nous sommes-nous lancés dans une démarche qualité ?



Les objectifs opérationnels

- Améliorer le service offert aux étudiants : de l'accueil à la certification et la délivrance de diplômes
- Légitimer les enseignements par une démarche qualité dans la conception et la réalisation des actions de formation
- Améliorer les pratiques professionnelles des personnels
- Valoriser l'investissement des personnels et pérenniser leurs savoir faire...
- Élaborer un guide des bonnes pratiques dans une démarche participative, progressive avec une approche processus

Comment s'y est-on pris concrètement ?

1^e étape :

Recrutement et formation d'un chargé de mission (qualiticien): «100 % qualité »

2^e étape : Sensibilisation

- La démarche qualité est une construction sociale et non de contrôle
- La démarche qualité s'inscrit dans une logique de bonnes pratiques
- Communiquer et expliquer les atouts d'une démarche qualité afin de fédérer le personnel
- Motiver le personnel autour d'un projet et de valeurs communes
- Capitalisation et pérennisation des savoir faire de chacun
- Amélioration des méthodes et l'environnement de travail
- Responsabiliser les personnels et valoriser leur travail

3^e étape :

Analyse de l'existant :

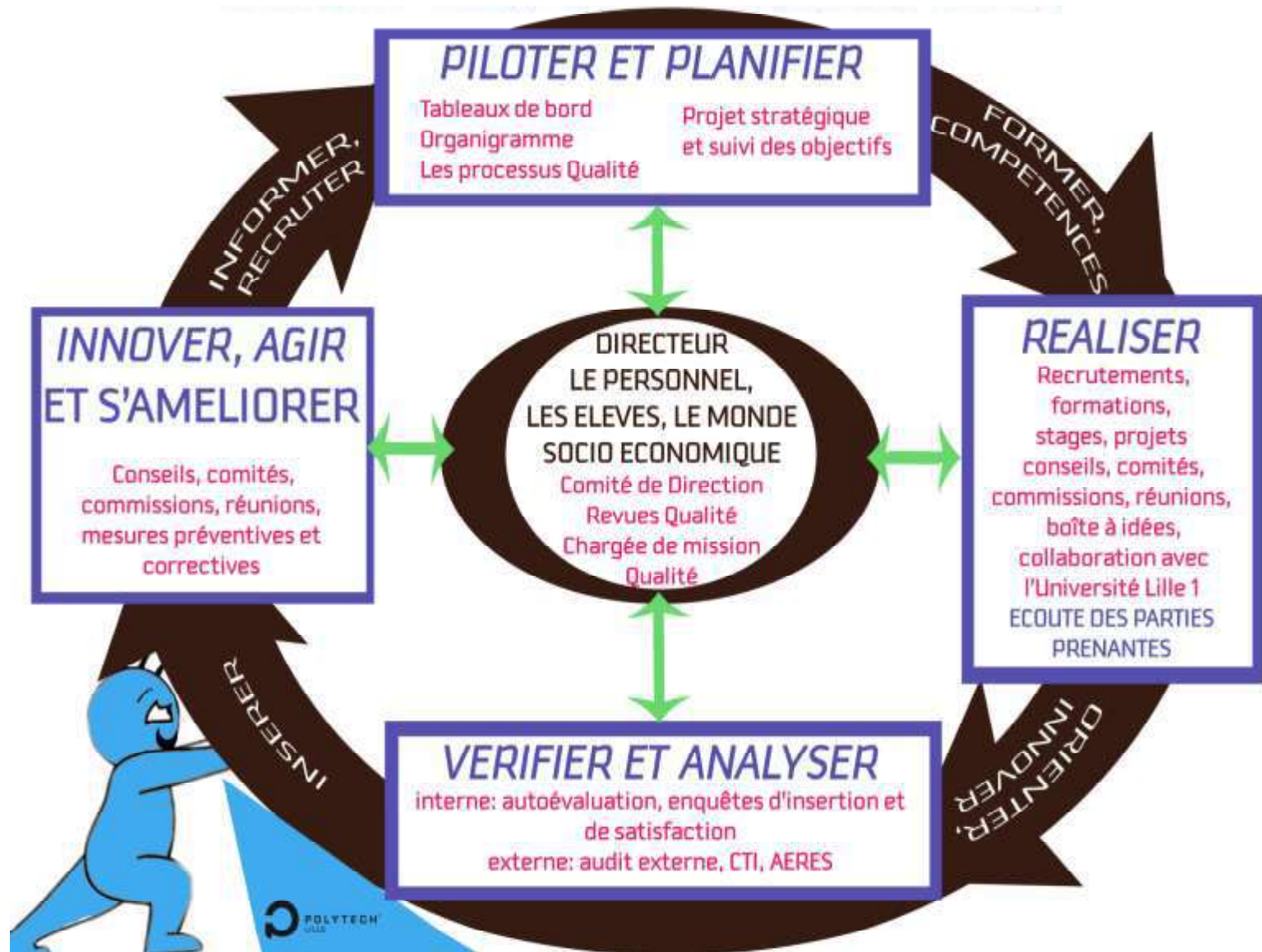
Audit des méthodes de travail par des experts indépendants

Pourquoi la certification ISO 9001 ... ?

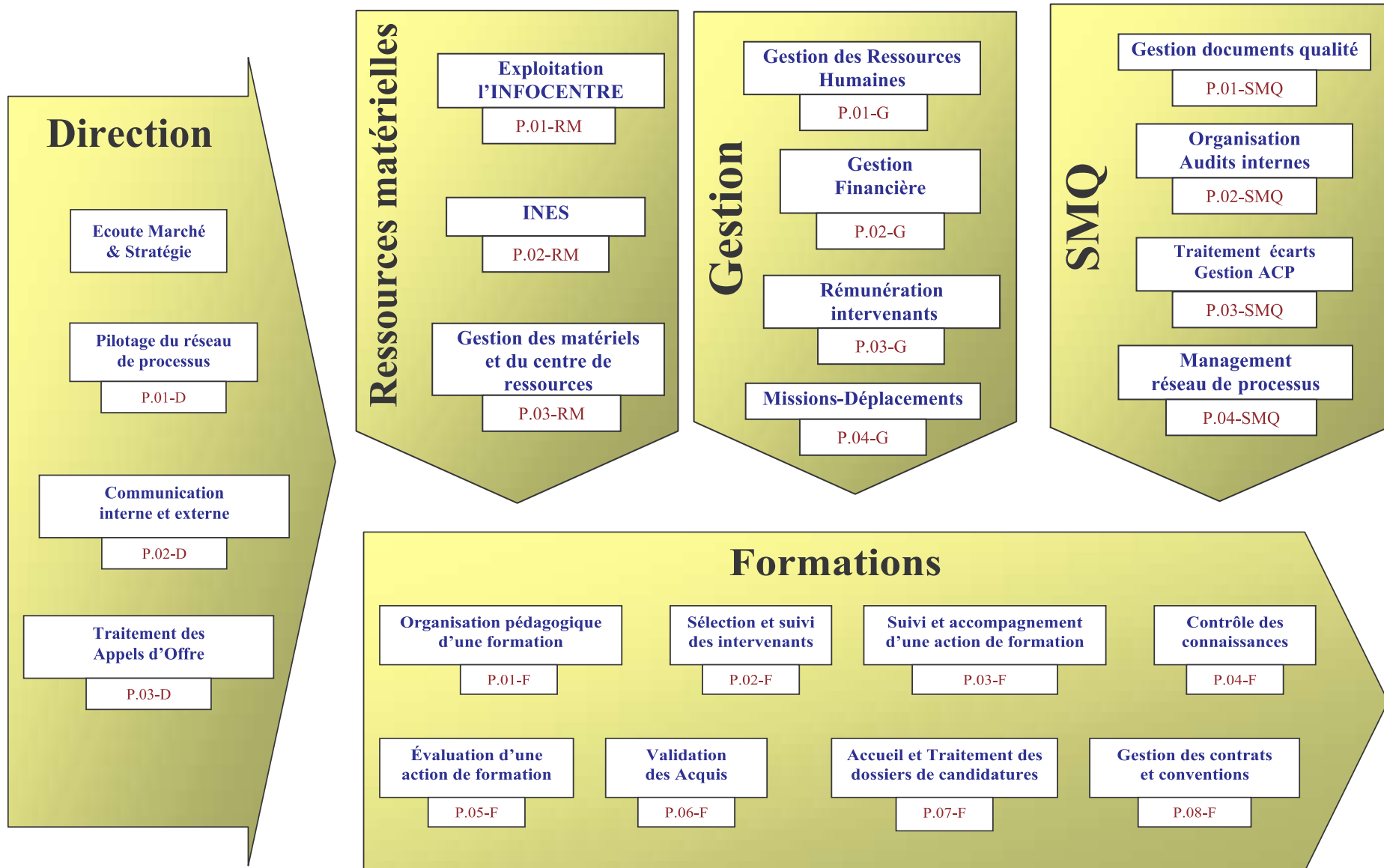


- ISO 9001 certifie que l'organisation interne de l'établissement est conforme aux exigences d'une norme permettant l'amélioration continue : Responsabilité de la direction, management des ressources, maîtrise des formations,...
- Démarche scientifique : résultats/analyse/amélioration
- des outils stratégiques (tableaux de bord, politique/charte qualité...)
- Une évaluation annuelle des forces et des faiblesses du fonctionnement des services offerts aux étudiants et aux partenaires
- Une réponse aux objectifs prédéfinis

comment a fonctionné le processus ?

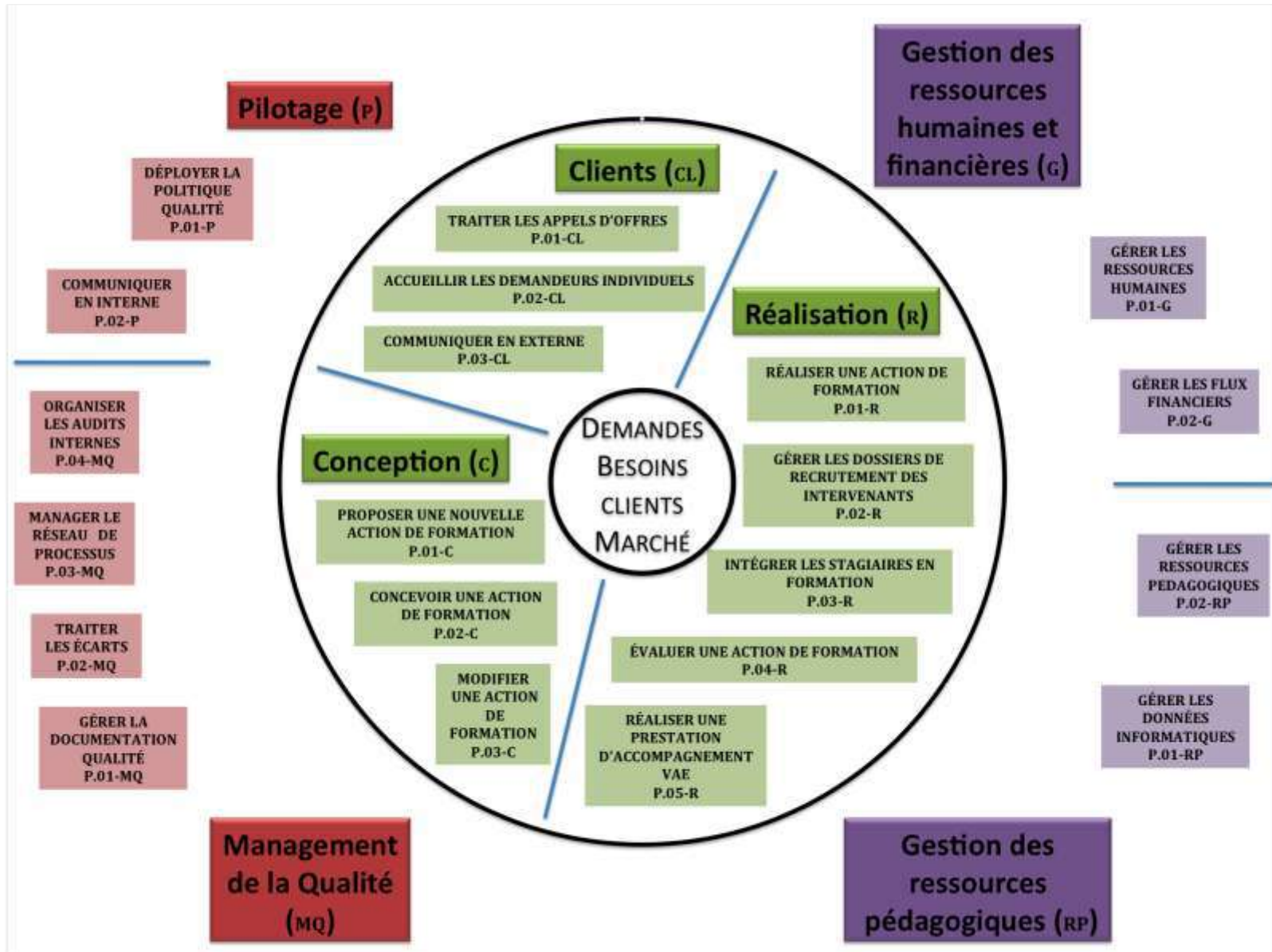


comment a fonctionné le processus ?



Cartographie des processus ?

CARTOGRAPHIE DU RESEAU DE PROCESSUS



Processus SMQ Son fonctionnement



- Une revue de direction afin de s'assurer que le SMQ est établi, documenté, mis en œuvre et entretenu de façon adéquat, efficace et dans une dynamique d'amélioration continue.
- Cette réunion annuelle se déroule sur 2 jours.
- Examen de la politique, les objectifs qualités ainsi que les indicateurs.

Processus SMQ



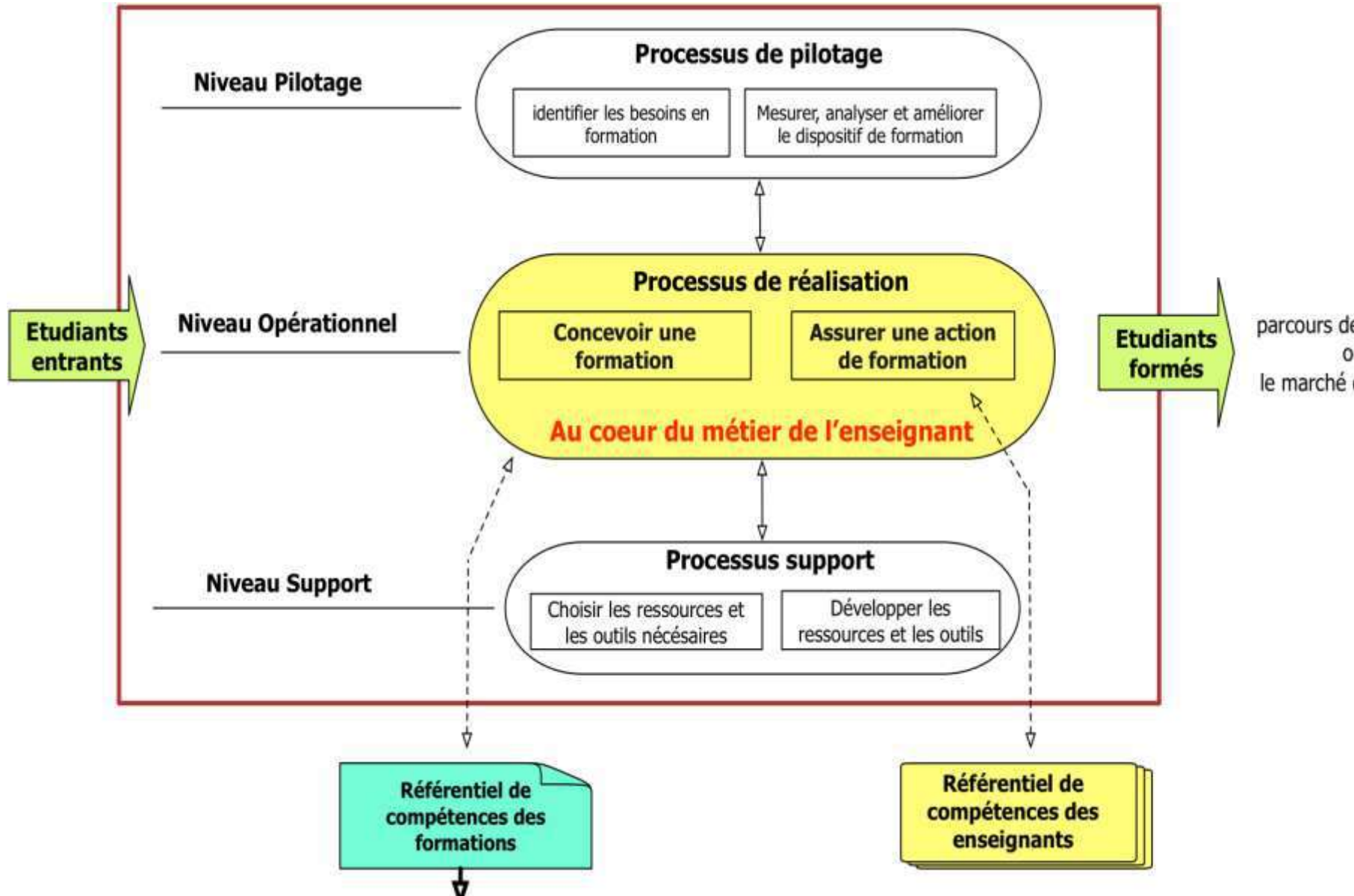
- Examen des actions issues des revues de direction
- Analyse de la synthèse des audits, du fonctionnement des processus, des objectifs qualité et indicateurs
- Bilan des évaluations, suivi d'impact et des retours d'information des clients
- Bilan des réclamations, des non conformités, suivi des actions correctives et préventives
- Changements pouvant affecter le système de management de la qualité
- Recommandations d'amélioration
- Evaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le SMQ, la politique qualité et les objectifs qualité
- Relevé de décisions pour l'année à venir

Processus SMQ



- Un comité de pilotage mensuel. Ce comité permet la surveillance et le pilotage du SMQ par la revue générale et régulière des actions qualité et du fonctionnement des processus.
- Le suivi du plan d'action d'amélioration général .
- Des revues de processus semestrielles réalisées par les pilotes, avec la participation active des personnes concernées par l'activité.
- Le suivi des plans d'action d'amélioration par processus.
- Un audit interne annuel du système réalisé par une équipe de 4 personnes

Processus : Conception et réalisation d'une formation

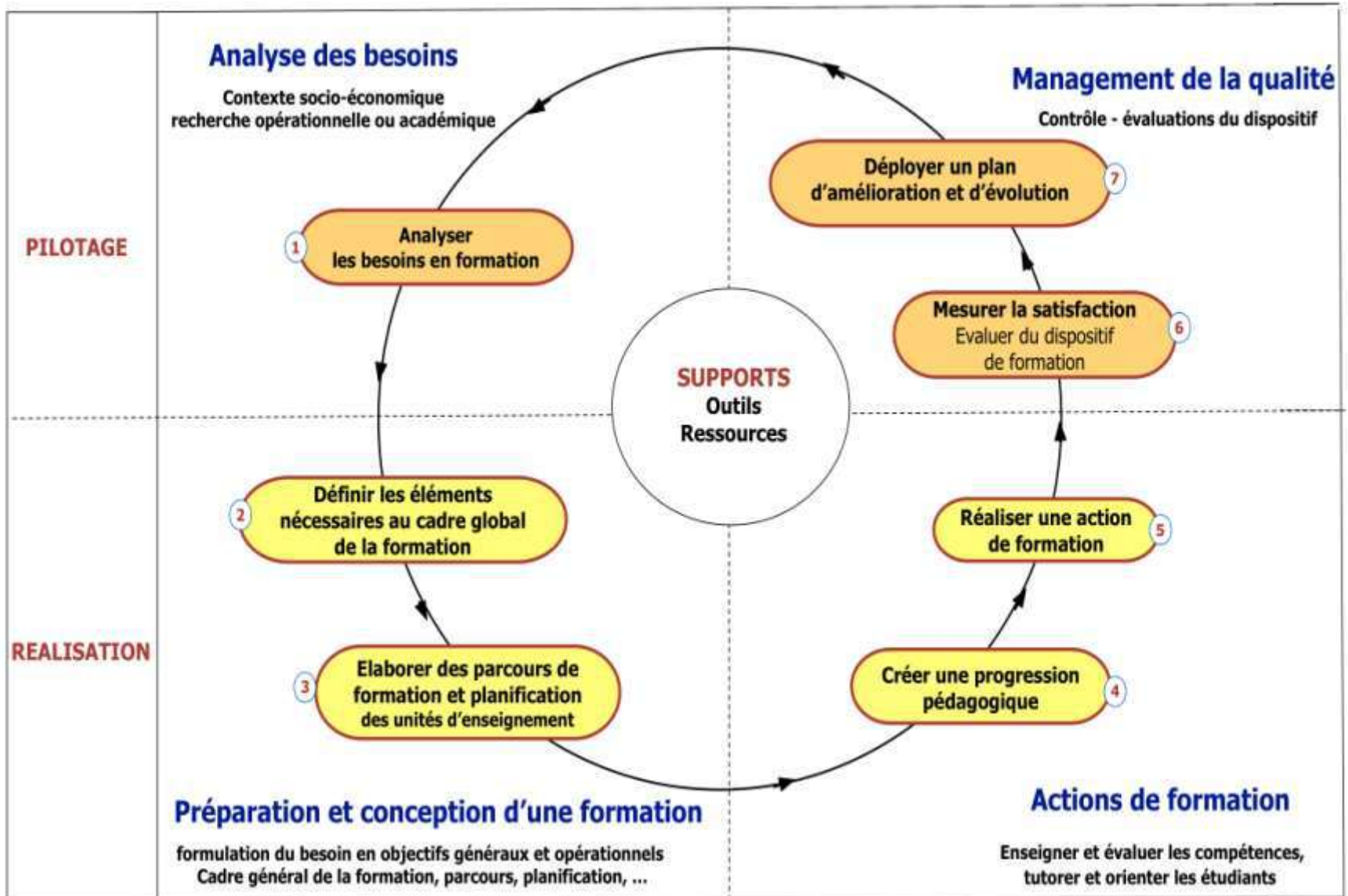


ENGAGEMENT PÉDAGOGIQUE DE L'ENSEIGNANT

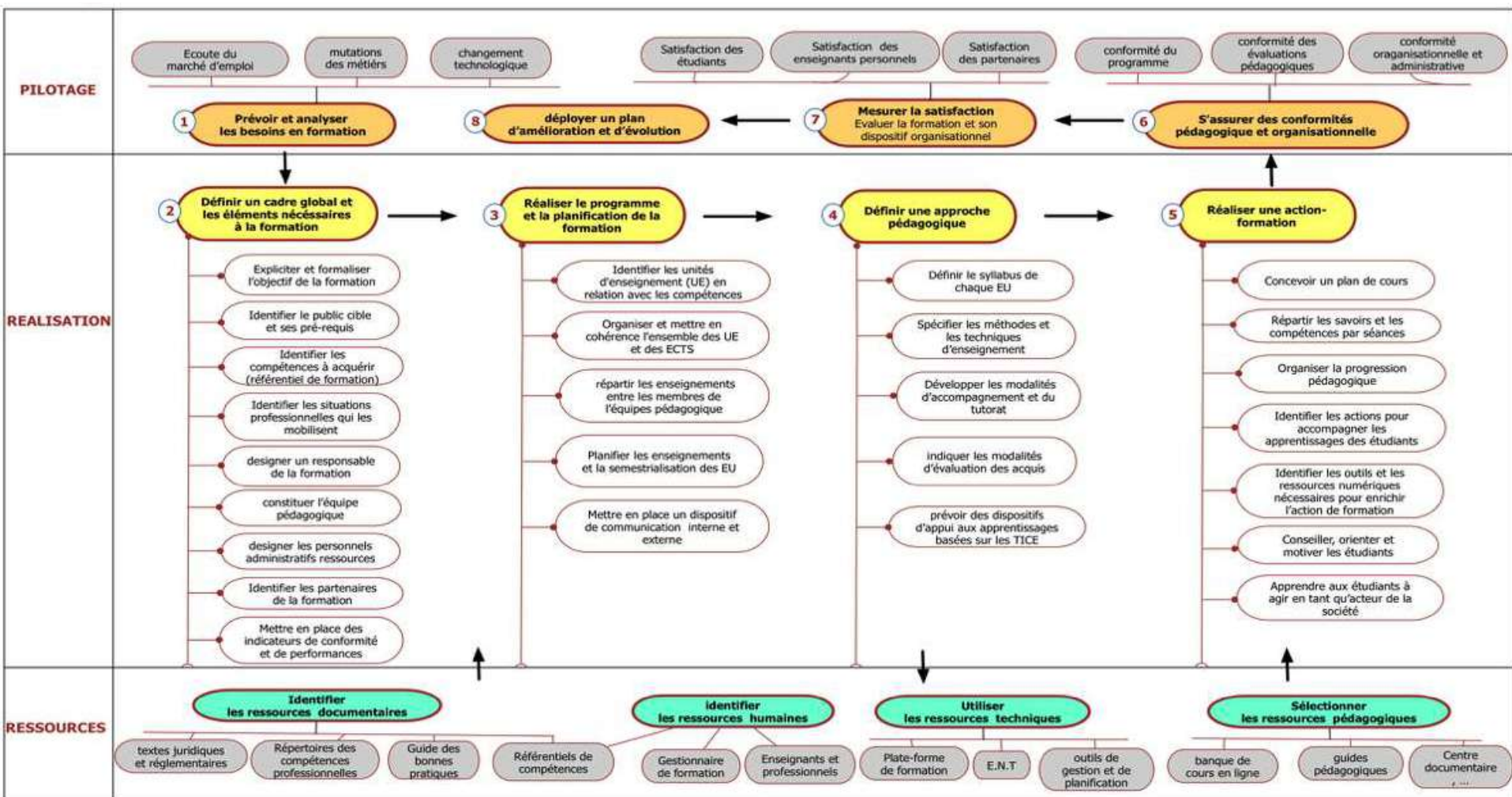


- *« les enseignants s'engagent à respecter les normes qualité de la Formation Continue ».*
- 1. Communiquer un syllabus et un plan de cours
- 2. Établir les modalités de contrôle des connaissances.
- 3. Gérer les listes des présences
- 4. Participer aux réunions pédagogiques de bilan

Conception et réalisation d'une formation



Cartographie des processus



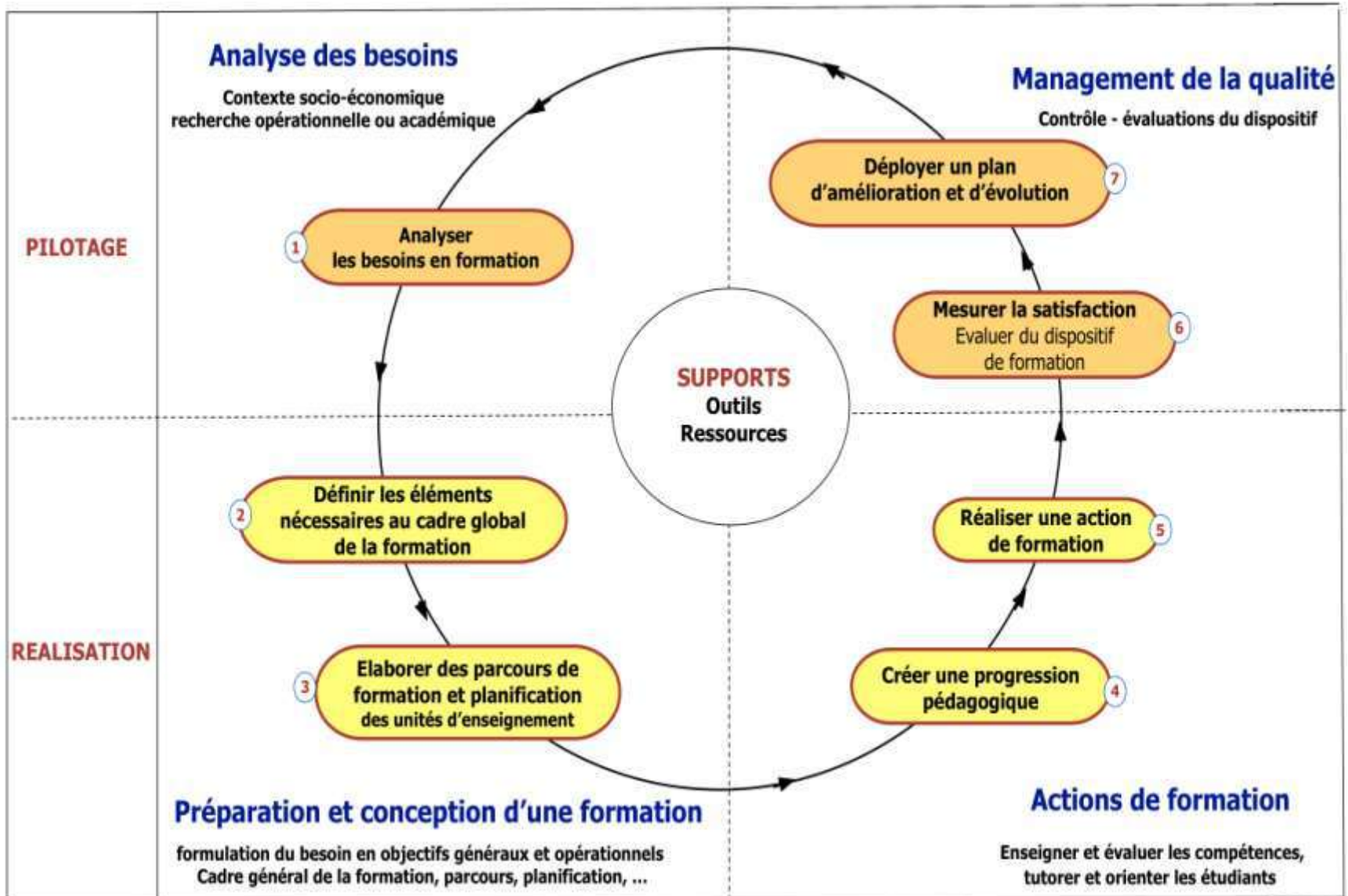
Vers une gestion des compétences

Compétences pédagogiques	Aptitudes
Concevoir et animer son enseignement	Maîtriser la communication éducative tenant compte des modalités psychopédagogiques Planifier, organiser et superviser son cours/TD/TP Reconnaître et susciter les apprentissages des étudiants
Concevoir et organiser les évaluations	Evaluer la progression et le degré d'acquis des étudiants S'adapter aux difficultés des étudiants faire preuve de rigueur à l'égard des étudiants
Participer à l'élaboration des programmes de formation	élaborer des programmes selon une approche par compétences en collaboration avec les professionnels des entreprises
Maîtriser les TICE pour innover	Intégrer les TICE aux fins de préparation et de pilotage des activités pédagogiques
Tutorer, suivre et orienter les étudiants	Conseiller et suivre les difficultés et les travaux des étudiants

SOUS-Référentiel TICE	Aptitude
Compétences générales liées aux usages TICE	Comprendre les évolutivités et les aspects éthiques et déontologiques liés au numérique
Compétences instrumentales	Maîtriser les usages des outils spécifiques pour les enseignants
Compétences-métiers	Comment être tuteurs, auteurs, créateur de cours en ligne ?

Compétences transversales	Aptitudes
Communiquer	Communiquer de manière claire et appropriée dans divers contextes
Faire preuve de réflexivité	Se positionner par rapport à sa mission et aux contextes professionnels Développer une pensée réflexive et un regard critique à l'égard de ses pratiques pédagogiques et scientifiques
coopérer et travailler en équipe	Travailler en concertation avec les collègues enseignants et administratifs S'engager dans une démarche individuelle et collective de développement professionnel de son établissement
Maîtriser le contexte socio-économique	Identifier les activités professionnelles des entreprises locales et leurs besoins en formation se soucier de l'insertion professionnelle des diplômés
Maîtriser le contexte institutionnelle	Se conformer aux textes réglementaires Comprendre les enjeux institutionnels Se positionner par rapport aux politiques nationales et locales
Agir de façon éthique	Faire preuve de responsabilité morale dans l'exercice de ses fonctions
S'approprier la démarche « qualité »	Comprendre les enjeux de l'AS et la nécessité de la "Veille Qualité"

Conception et réalisation d'une formation

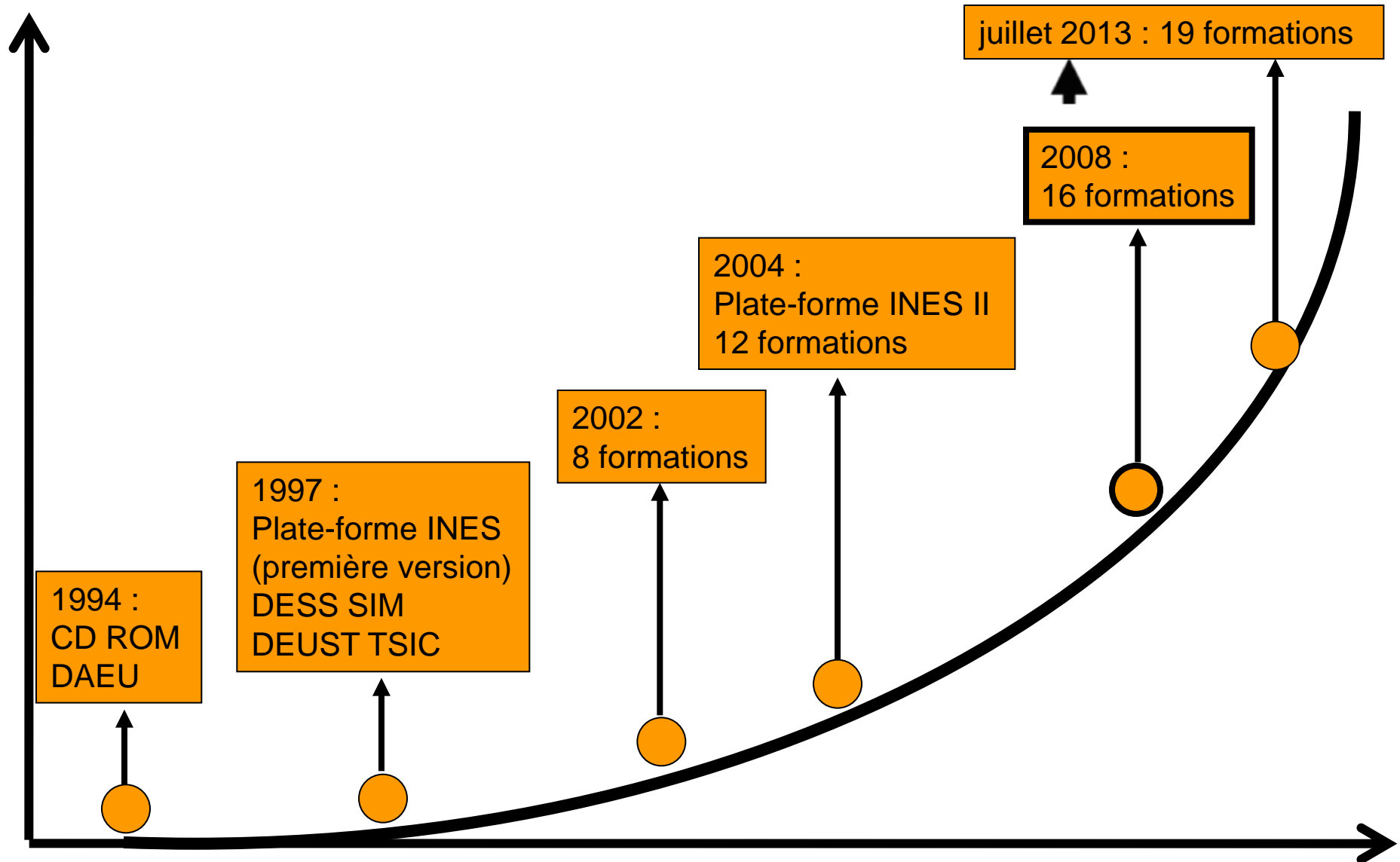


MÉTIERS DE LA FORMATION

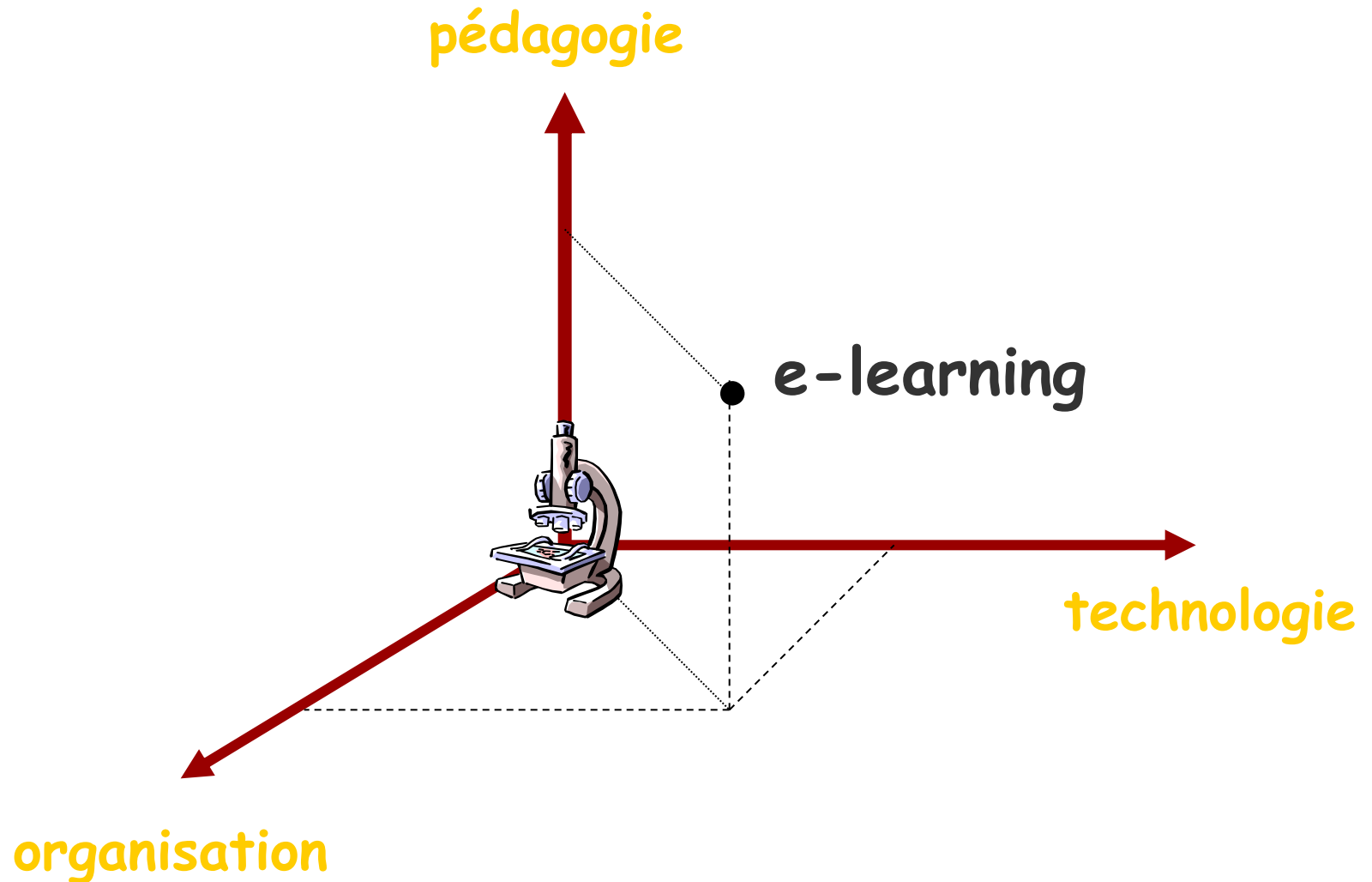
- S'inscrire pleinement dans la professionnalisation des formateurs, acteurs et cadres de la formation en Picardie et à l'échelle nationale
- Mise en œuvre des actions structurelles (DUFA, Master IFA, Master Planification Gestion de projets : approche internationale)
- Mise en œuvre d'une formation de tuteurs (présentiel et à distance)

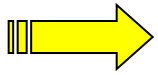
Master P.G.P	Données 2011/2012	Prévues 2012/2013	Réalisées 2012/2013
Taux de réussite aux examens	75.33%	80%	87,23%
Taux d'insertion année (n-1)	70%	75%	76,77%
Ouverture 2009 Nombre de stagiaires	14	22	18

Processus e-learning



Processus e-learning

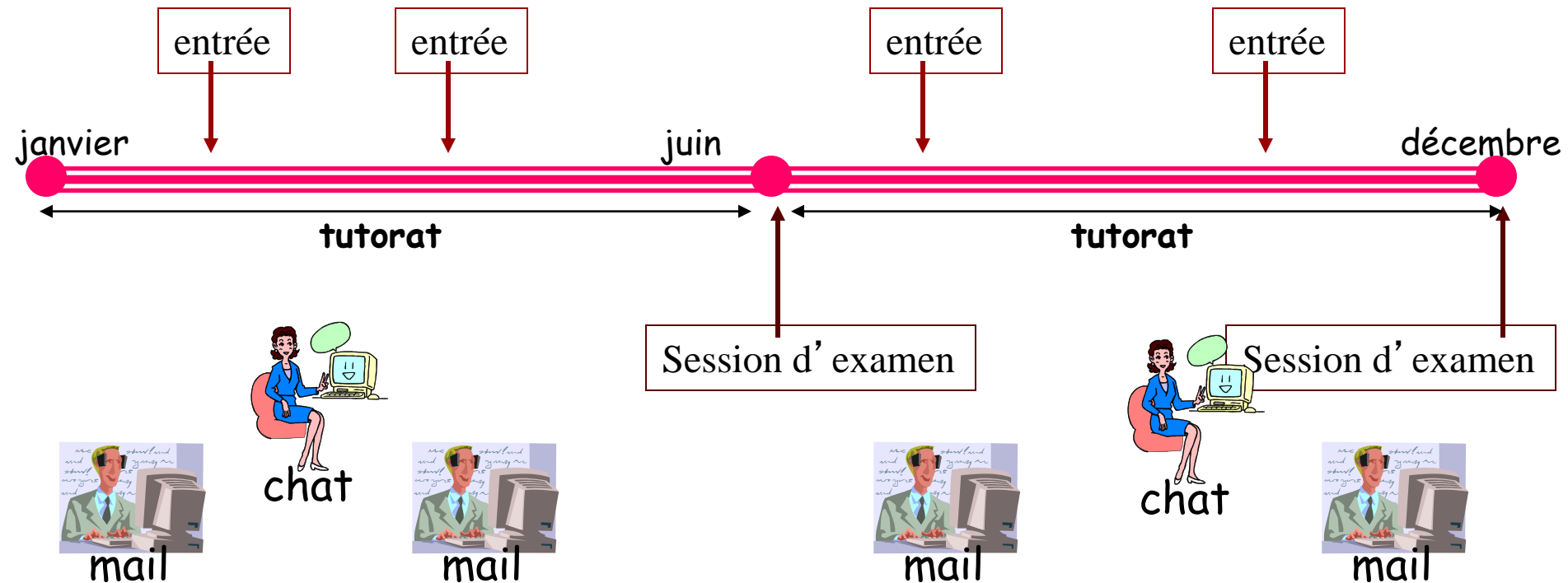




Composante organisationnelle



Modélisation du fonctionnement du dispositif FOAD à l'UPJV



Composante organisationnelle

Les centres d'examen

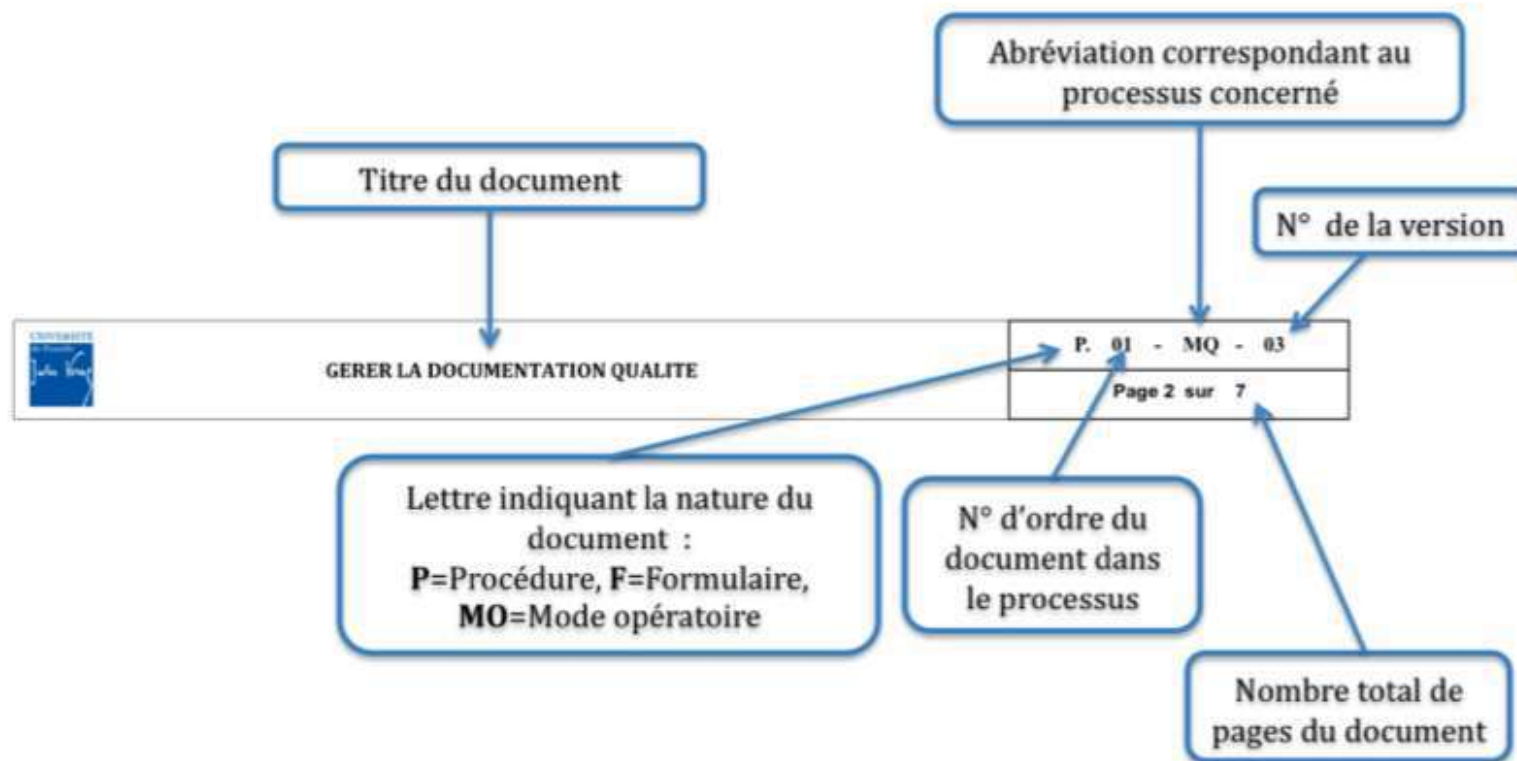


Composante organisationnelle

Organisation des examens écrits et oraux



Processus Maîtrise des documents



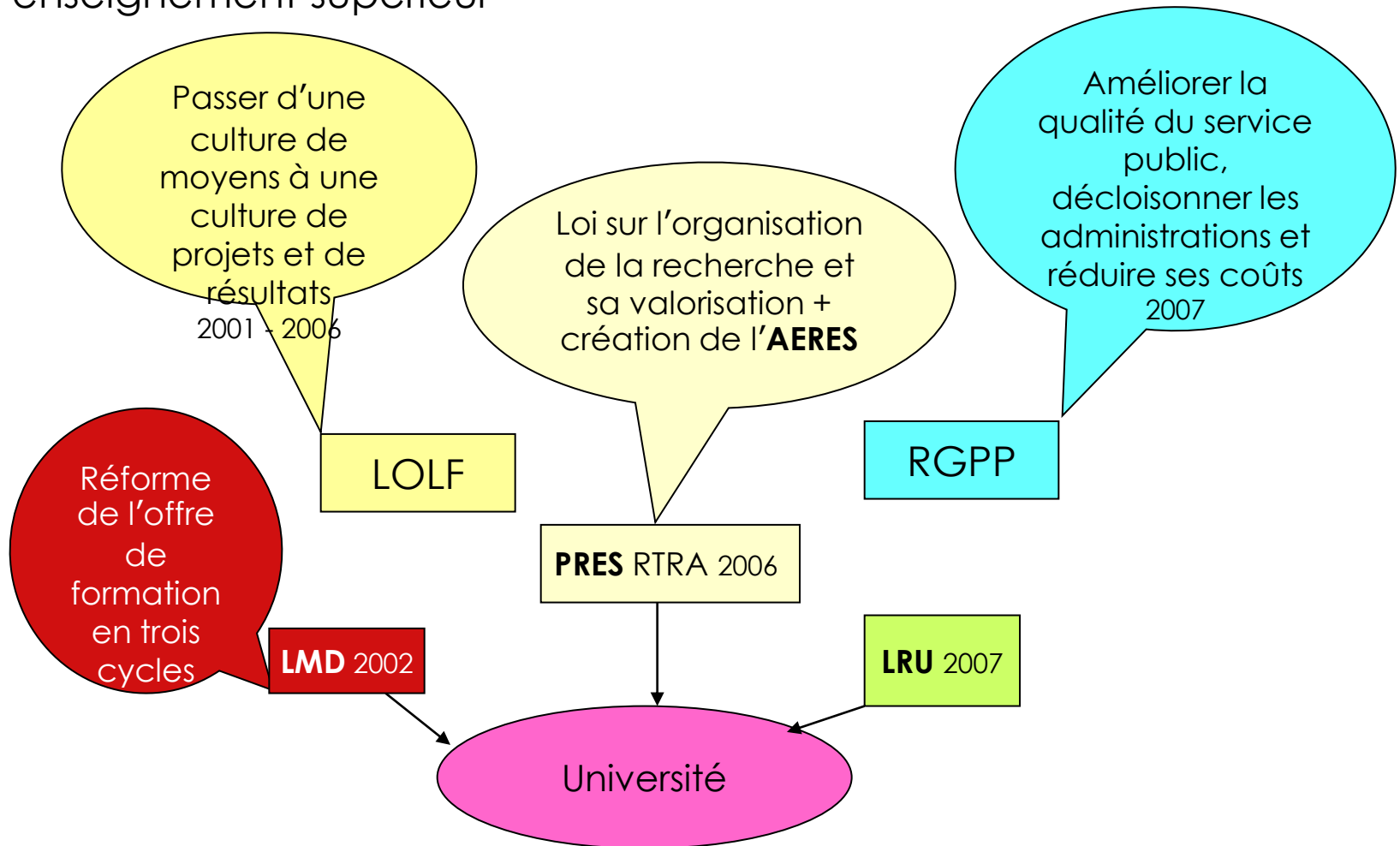
Quelles difficultés ... ?



1. Pas de recette unique pour mettre en place une démarche qualité : nécessité de communiquer et expliquer les atouts de la démarche afin de motiver et de fédérer les personnels et les étudiants
1. La culture qualité = la culture « travailler ensemble »
1. Difficulté d'accepter la phase de transition marquée par la déstabilisation des pratiques : un système normé fait disparaître les habitudes et certaines zones d'indépendance
2. Fixer des normes c'est inévitablement ôter une part d'autonomie, une part de fantaisie, faire disparaître des privilèges. Des personnels sceptiques : grand obstacle de la démarche qualité
1. Notre démarche qualité n'est visible comme une stratégie de l'université portée par son président !
2. une démarche qualité est un investissement personnel considérable.
3. S'engager dans une démarche qualité c'est fait preuve de patience, de dialogue ...

Et après ?

L'autonomie des universités : méthodes de management de la qualité de l'enseignement supérieur



La démarche qualité n'est pas une démarche de rationalisation (Zone de danger)



Merci pour votre attention
et
bonne réussite pour vos projets

m.sidir@free.fr