



20^{ème}

ÉCOLE INTER-ORGANISMES

QUALITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

EN RECHERCHE ET EN ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

du 12 au 14 Septembre 2022

A3 : LES FONDAMENTAUX DE LA DEMARCHE QUALITE Comment ancrer sa démarche qualité ?

Sylvie MATECKI
Chargée projets – Université Paris Est Créteil





20^{ème}

ÉCOLE INTER-ORGANISMES

QUALITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

EN RECHERCHE ET EN ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

du 12 au 14 Septembre 2022

A3 : LES FONDAMENTAUX DE LA DEMARCHE QUALITE Comment ancrer sa démarche qualité ?

Sylvie MATECKI
Chargée projets – Université Paris Est Créteil



LE DEROULE DE L'ATELIER 3...

Introduction

- 15 MN

Présentation thématique

- 30 MN

Travaux en sous-groupe

- 1H45

Restitution des travaux

- 30 MN



REMUE MENINGE

Qu'est ce qui vous vient à l'esprit quand vous entendez le terme "fondement de la démarche qualité" ?



Etes-vous impliqués dans une démarche qualité actuellement ?

REMUE MENINGE

Comment participer ?



- 1 Connectez-vous sur www.wooclap.com/UOMNAI
- 2 Vous pouvez participer



- 1 Pas encore connecté ? Envoyez [@UOMNAI](https://twitter.com/UOMNAI) au **06 44 60 96 62**
- 2 Vous pouvez participer

Les fondements de la démarche qualité : 3 approches complémentaires



Les 7 principes Management de la Qualité

- PMQ1
- PMQ2
- PMQ3
- PMQ4
- PMQ5
- PMQ6
- PMQ7

Le PDCA

- PLAN
- DO
- ACT
- CHECK

La structure Norme ISO 9001

- Chapitre 4
- Chapitre 5
- Chapitre 6
- Chapitre 7
- Chapitre 8
- Chapitre 9
- Chapitre 10

1^{er} FONDEMENT DEMARCHE QUALITE = PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE



RAPPEL : Les principes de management de la qualité sont d'abord apparus dans la norme ISO 9004 version 2000, puis ont été repris dans l'ISO 9000 version 2005. Dans la nouvelle version 2015 de l'ISO 9000 ces principes existent toujours.

Les sept principes de management de la qualité sont :

- PMQ 1 – Orientation client
- PMQ 2 – Leadership
- PMQ 3 – Implication du personnel
- PMQ 4 – Approche processus
- PMQ 5 – Amélioration
- PMQ 6 – Prise de décision fondée sur des preuves
- PMQ 7 – Management des relations avec les parties intéressées

SOURCE = ISO.ORG : Principes de management de la qualité

1^{er} FONDEMENT DEMARCHE QUALITE = 7 PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE



L'**orientation client** est l'un des principes de management de la qualité. Ce principe encourage les organismes à identifier, comprendre et satisfaire les besoins (explicites et implicites) des clients et à s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes.

L'implication du personnel constitue un principe-clé de la norme ISO 9001. Un personnel motivé, engagé, convaincu et responsabilisé au cœur de la démarche

Ce qui est préconisé c'est qu'à tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité, les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectives qualité de l'organisme.

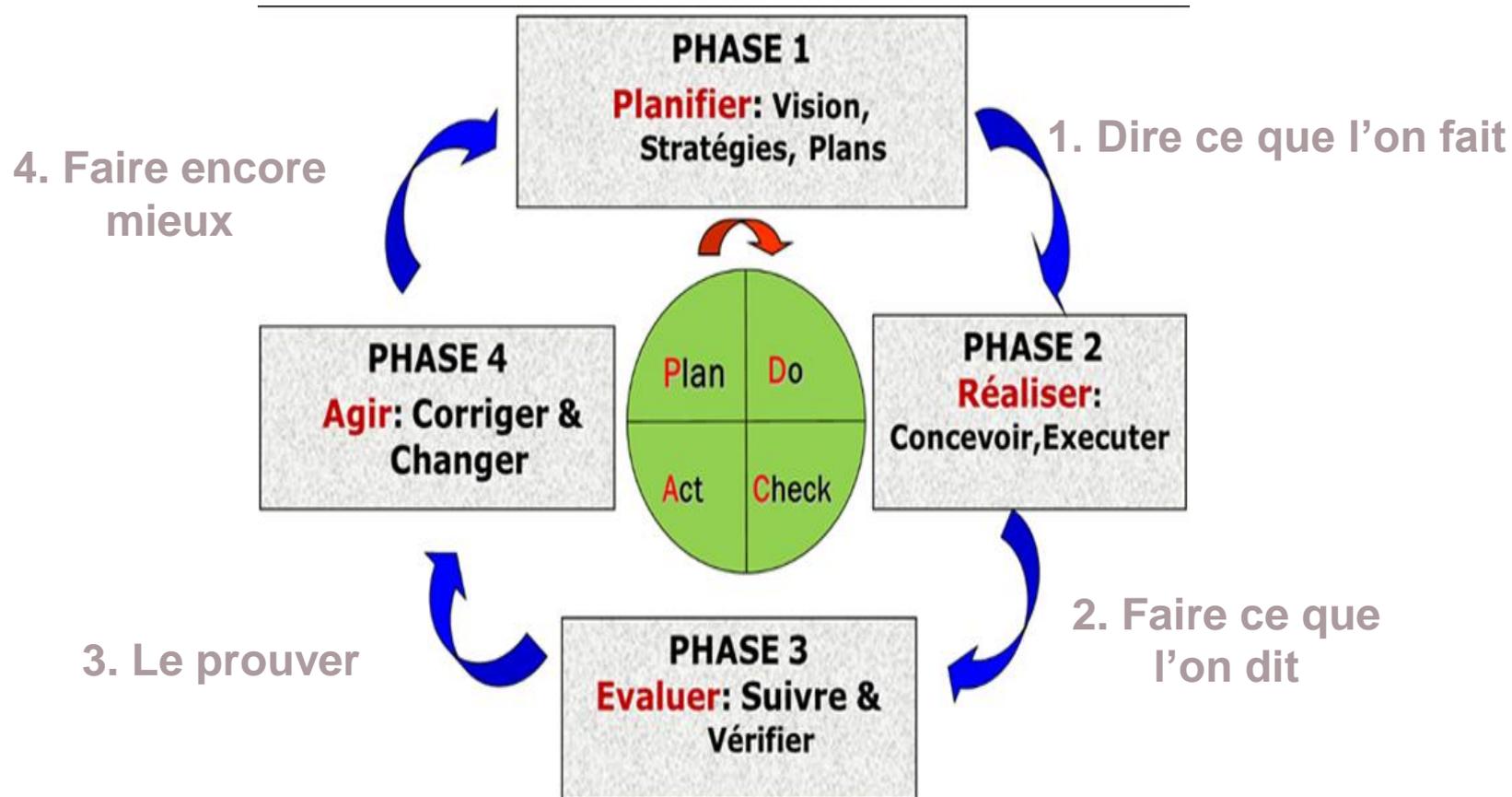
Les processus regroupent l'ensemble des activités clés de l'organisme corrélées entre elles

Approche factuelle basée sur une analyse de faits/données = permet d'objectiver la prise de décision par l'organisme

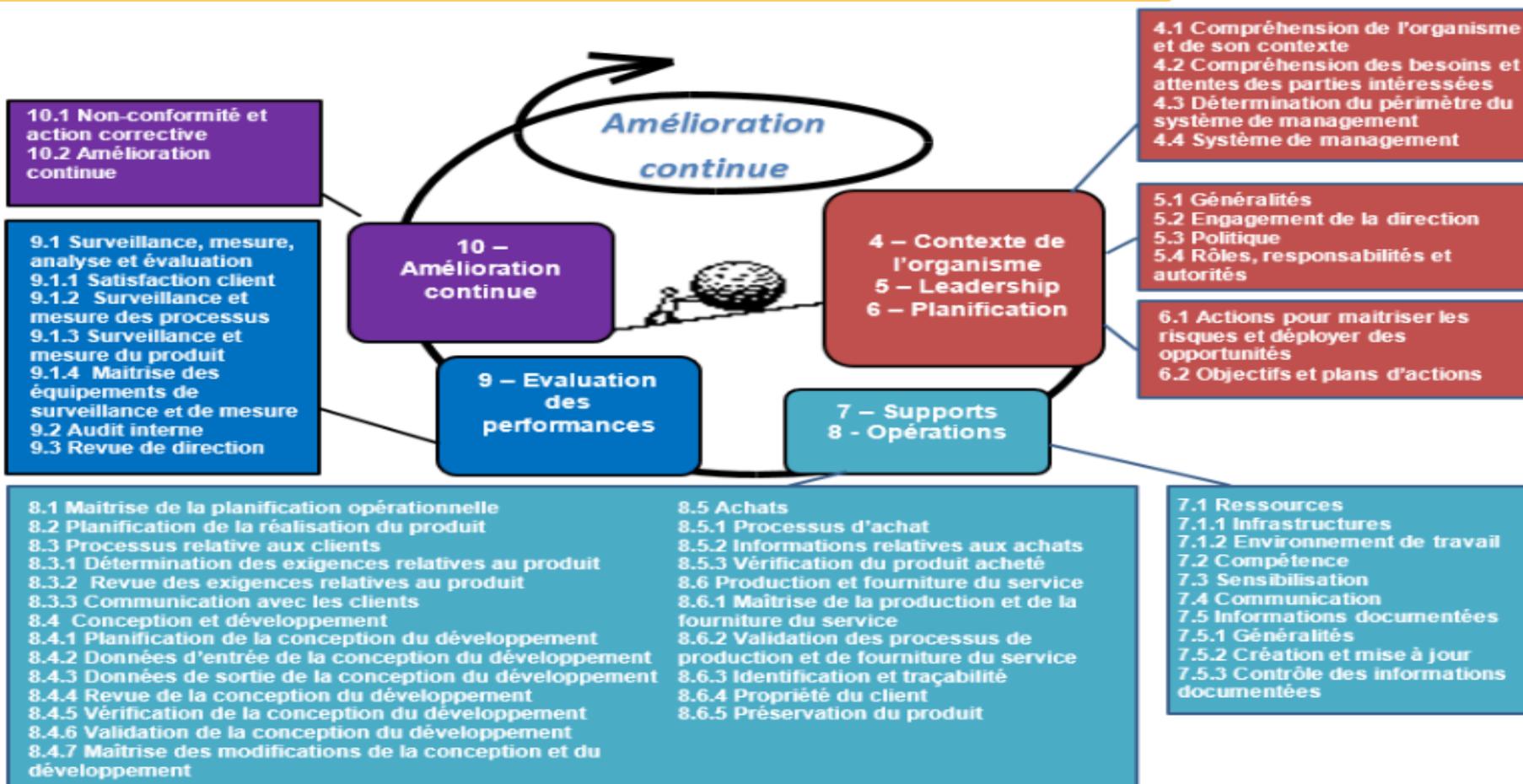
Processus adapté et mise en œuvre à tous les niveaux de l'organisme qui permet de faire face aux évolutions de contexte et nouvelles opportunités

Les parties intéressées peuvent être une personne ou une entreprise pouvant affecter les activités de l'organisme.

2^{ème} FONDEMENT DEMARCHE QUALITE = Le PDCA



3^{ème} FONDEMENT DEMARCHE QUALITE = Structuration de la Norme ISO 9001 V2015



RESSOURCE : [Outil d'autodiagnostic pour le projet de la norme ISO/DIS 9001:2015 \(utcf.fr\)](http://utcf.fr)

Les 10 grandes étapes d'une démarche qualité pas à pas ...

ENTRE 1 A 18 MOIS



BON A SAVOIR

Les normes applicables ESR*



WWW.QUALICERT.FR



* Liste non exhaustive

CONSIGNES

- Après avoir appréhender les fondements de la démarche qualité, sous quel angle d'approche allez-vous ancrer votre démarche qualité ?
- J'opte pour un des 7 principes de la démarche qualité et je décline son point d'ancrage



Les 7 principes du management de la qualité

- Orientation client
- Leadership
- Implication du personnel
- Approche processus
- Amélioration
- Prise de décision fondée sur des preuves
- Management des relations avec les parties intéressées

RESTITUTION

Quel angle d'approche avez-vous retenu pour ancrer votre démarche qualité ?



CHAQUE SOUS-GROUPE

- Quel a été le principe retenu?

ATELIER 3

LES FONDAMENTAUX DE LA DEMARCHE QUALITE

Comment ancrer sa démarche qualité ?



DEBRIEF

Le plus facile

Le plus difficile

Ce que je peux
transposer sur
mon poste de
travail
immédiatement

**« J'entends et j'oublie, Je vois et je me souviens, Je fais et je comprends »
(Confucius)**

**MERCI
POUR VOTRE
ATTENTION**

Sylvie MATECKI
sylvie.matecki@u-pec.fr

06.82.80.14.24