

OBSERVATOIRE DES FORMATIONS ET DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE
DE L'UNIVERSITÀ DI CORSICA

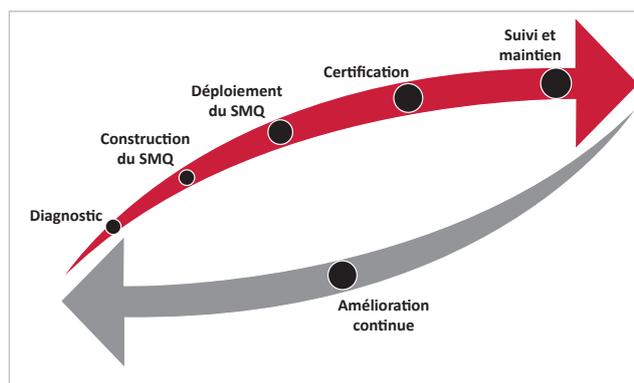
FOCUS Flash

La Politique Qualité de l'Observatoire des Formations et de l'Insertion Professionnelle de l'Université de Corse: Pourquoi une démarche de certification ISO 9001 version 2015?

| VOUS AVEZ DIT « QUALITÉ » ?

L'Université de Corse a fait de l'insertion professionnelle de ses étudiants un enjeu essentiel au même titre que l'enseignement et la recherche. Dans ce contexte, elle dispose, au sein de la Plateforme d'Orientation et d'insertion Professionnelle (POIP), d'un Observatoire des Formations et de l'Insertion Professionnelle (OFIP). Les activités de l'OFIP résident dans (i) la réalisation d'enquêtes sur l'insertion et le devenir des diplômés de l'Université afin d'améliorer la connaissance des parcours universitaires et d'insertion (taux d'insertion, qualification des emplois, le délai d'accès à l'emploi, le niveau de salaire, la localisation des emplois,...); (ii) la réalisation d'enquêtes sur le « suivi de cohortes » des étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} années en vue d'apprécier les dispositifs d'orientation et de réorientation et de proposer une analyse sur les poursuites d'études ; (iii) la diffusion de résultats adaptés aux besoins et attentes des différents publics (étudiants, communauté universitaire, lycéens, familles, tissu économique). Par ailleurs, de nombreux développements sont envisagés. On notera, notamment, (i) l'élargissement des enquêtes à destination des étudiants et de l'amélioration de leurs conditions de vie ; (ii) le développement de notre pôle de compétence avec la réalisation d'enquêtes sur des thématiques « d'actualité » en lien avec le tissu économique et la société civile.

C'est dans ce cadre que, depuis 9 ans, l'OFIP a pu attester de son savoir-faire dans la réalisation d'enquêtes et dans le développement d'une approche « qualité » des demandes. Il est apparu évident, en vue d'une certification ISO 9001, de réfléchir et de mettre en œuvre concrètement un mode d'organisation globale basé sur une véritable Politique Qualité. La certification ISO 9001 est la garantie de la traçabilité, de la transparence et de la qualité des enquêtes réalisées (méthodologie, harmonisation des pratiques, pérennité des résultats obtenus). Les priorités de l'OFIP étant les suivantes : simplifier, sécuriser et harmoniser nos démarches, assurer les respects des délais, développer et améliorer la communication des résultats d'enquêtes, spécialiser et professionnaliser les agents de l'OFIP, garantir l'exactitude des résultats d'enquêtes et garantir notamment des taux de retours significatifs.



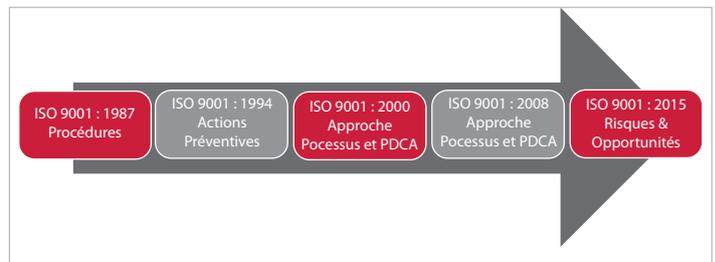
Démarche qualité de l'OFIP

Pour atteindre ses objectifs qualité, conformément à sa stratégie, l'OFIP s'appuie désormais sur un Système de Management de la Qualité (SMQ). Autrement dit, sur un système en adéquation avec une identification des risques et des opportunités d'amélioration qui se veut « préventif » plutôt que « correctif » et « participatif » plutôt que « qu'autocratique ». *In fine*, l'objectif de cette démarche est donc de progresser vers un niveau supérieur de la qualité à travers un SMQ qui devient de plus en plus mature et opérationnel. La notion d'amélioration continue prend alors tout son sens.

Pour mieux comprendre cette logique de marche en avant, l'OFIP utilise un concept clé, à savoir, le « PDCA » ou roue de Deming (Plan, Do, Check et Act). Le PDCA de l'OFIP suit la logique suivante :



PDCA ou principe de l'amélioration continue de l'OFIP



Évolution de la norme ISO 9001

Quelques principes importants gouvernent l'ISO 9001 version 2015. Ils sont au nombre de sept :

1. L'orientation usagers-clients visant sa satisfaction et son accroissement ;
2. L'approche par les processus qui permet d'obtenir de façon efficace, voire efficiente, des résultats cohérents et prévisibles ;
3. Le leadership des dirigeants qui établissent les lignes directrices et créent les conditions pour atteindre les objectifs qualité ;
4. L'implication du personnel ;
5. L'amélioration selon la logique PDCA qui doit être une véritable culture, une volonté permanente conduisant à la réalisation des objectifs qualité ;
6. La prise de décision fondée sur des preuves qui se base sur l'analyse et l'évaluation de données ou d'informations en vue d'obtenir, de manière plus sûre ou avec le moins d'incertitude possible, les résultats escomptés ;
7. La prise en compte de l'ensemble des « parties intéressées », c'est-à-dire la prise en compte de l'ensemble des acteurs internes et externes à l'organisme et qui interagissent à un moment ou à un autre avec le SMQ.

A noter que la norme ISO 9001 version 2015 ne déroge pas au « bon vieux » principe de l'assurance qualité : obtenir la confiance par la démonstration et les preuves avérées.

ET SI NOUS DEVIONS RÉSUMER DE MANIÈRE SIMPLE LE SMQ DE L'OFIP SELON L'ISO 9001 : UNE DÉMARCHE DE FOND..... POUR DES ENJEUX FORTS

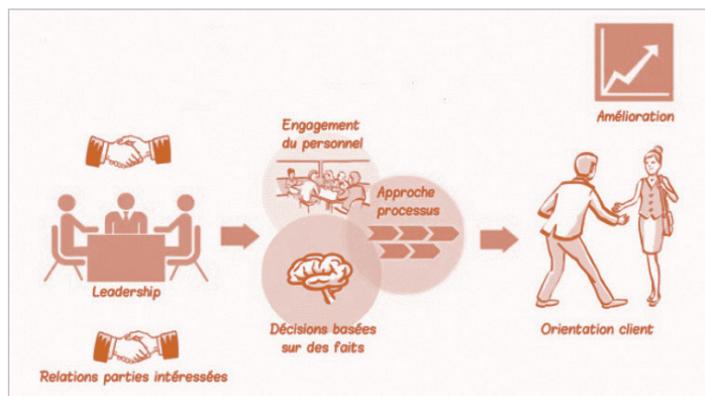
LES GRANDS PRINCIPES DE LA NORME ISO 9001 VERSION 2015

Pourquoi une certification ISO 9001 pour l'OFIP ?

L'ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un Système de Management de la Qualité. Elle vise à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction des usagers-clients. Dans sa version 2015, elle cible notamment trois objectifs déterminants pour l'élaboration du SMQ : (i) il faut tenir compte de l'environnement socio-économique et des parties prenantes pour établir un système et une politique qualité ; (ii) le SMQ est ainsi davantage intégré à une stratégie globale de l'organisme ; (iii) enfin, il est nécessaire de définir un plan d'actions pour maîtriser les risques et tirer parti des opportunités.

La démarche qualité de l'OFIP et sa mise en œuvre, à travers le fonctionnement de son SMQ a pour objectif d'attester, de la compétence et de la maîtrise des procédures par l'observatoire. Dans les faits, l'application du SMQ aux enquêtes réalisées permet de : (i) consolider la reconnaissance interne et externe de celui-ci ; (ii) démontrer sa capacité à répondre aux exigences d'une certification en matière de Qualité ; (iii) garantir la pérennité du savoir-faire de l'OFIP ; (iv) améliorer la qualité des services rendus et l'efficacité de son organisation, notamment, en formalisant les bonnes pratiques ; (v) garantir une interface opérationnelle entre l'OFIP et ses usagers-clients ; (vi) Créer une culture qualité commune au sein de

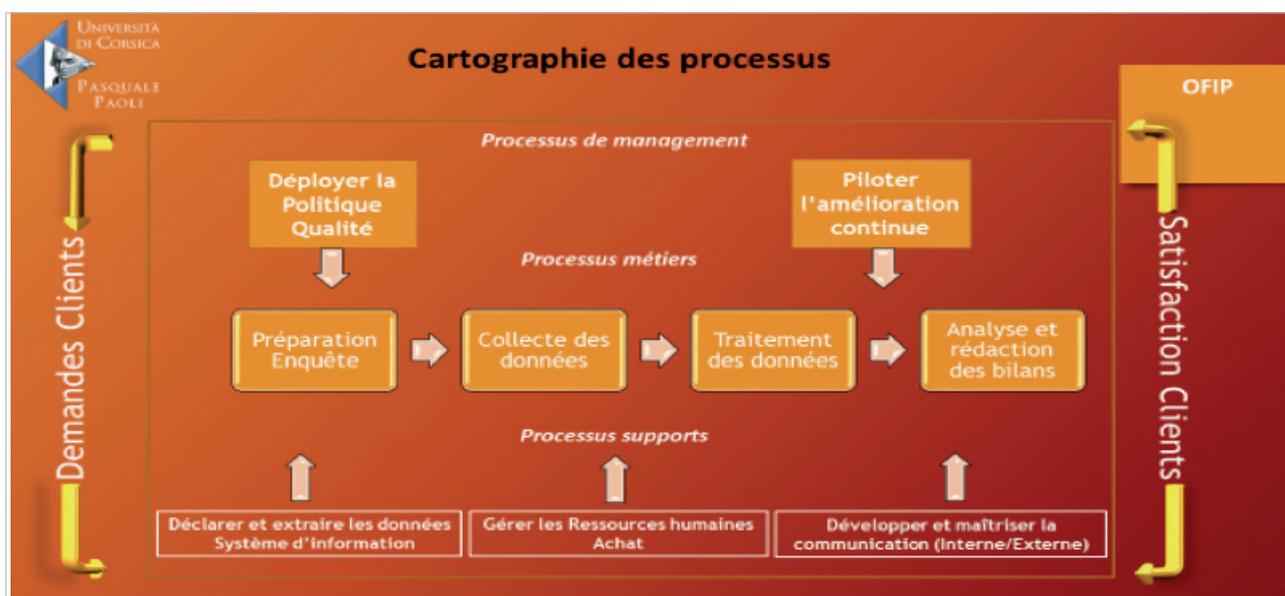
l'observatoire. Véritable outil de changement des mentalités et des méthodes de travail, le SMQ de l'OFIP est basé sur une stricte application des principes de management de la norme ISO 9001. Son système repose donc sur une approche processus, c'est-à-dire un découpage de ses activités qui sont en interaction. La volonté est d'impliquer les agents de l'OFIP dans la démarche globale ainsi que dans la définition de nouveaux rôles comme « référent enquête » (réalise l'enquête) et « pilote de processus » (coordonne et suit l'ensemble des enquêtes). Mais ne nous y trompons pas : l'engagement réel de chacun dans le fonctionnement et l'élaboration du SMQ n'est pas une chose aisée car le maître mot de cette démarche qualité est le changement : « *Le progrès est impossible sans changement et ceux qui ne peuvent changer leur esprit ne peuvent absolument rien changer* » George Bernard Shaw. Les différentes décisions d'actions et d'améliorations se prennent sur la base de faits en vue d'être efficaces. Une identification des parties intéressées a été également nécessaire afin de mieux cerner leur niveau de synergie avec l'OFIP. Le SMQ ainsi construit permet à l'OFIP d'entrer dans une démarche d'amélioration continue. Ce qui est visé est avant tout une notion d'efficacité, voire d'efficience de notre système.



Schématisme du système de Management de la Qualité de l'OFIP

Concrètement, compte tenu de l'existence de multiples processus en œuvre au sein de l'OFIP, l'élaboration d'une cartographie des processus s'est imposée afin de donner un aperçu global du SMQ. L'approche « processus » permet un découpage de l'OFIP en fonction de ses principales « familles d'activités ». Les processus de management contribuent à la détermination de la stratégie de la politique qualité et au déploiement des objectifs à travers tous les processus de l'OFIP. Ils permettent leur pilotage et la mise en œuvre des actions d'amélioration. Les processus supports permettent aux processus métiers de se réaliser en leur apportant les ressources nécessaires (ressources humaines, communication, système d'information, ressources financières). Les processus métiers contribuent directement à la réalisation des enquêtes depuis la demande à la satisfaction des usagers-clients. Pour chaque processus métiers, comme par exemple la préparation de l'enquête, une fiche descriptive du processus a été élaborée en vue de définir la procédure à respecter ainsi qu'un document de validation pour garantir le bon respect de la démarche ou réaliser les actions d'amélioration.

Tous ces processus sont corrélés, et pour chacun d'eux, il a été nécessaire d'identifier les exigences applicables. Cette approche qualité a nécessité la mise en place et le pilotage d'un plan d'actions pour engager les améliorations nécessaires, et ce, en fonction des éléments identifiés par l'OFIP (défaillances de fonctionnement, la non atteinte des objectifs, ...). Cette logique d'amélioration continue a impliqué la réalisation de « bilans » que sont la revue métiers, la revue de direction et l'audit interne du Système de Management de la Qualité de l'OFIP. L'audit de certification vient valider et renforcer cette démarche de management de la qualité.



Représentation graphique des processus du SMQ de l'OFIP

ZOOM SUR LES DATES CLÉS

Accompagnement par la SOCOTEC à l'élaboration du SMQ de l'OFIP **de septembre 2016 à Juillet 2017**

Revue Métiers - **3 juillet 2017**

Revue de Direction - **12 juillet 2017**

Audit interne – **19 et 20 septembre 2017**

Audit de Certification par l'organisme « Afnor certification » - **3 et 19 octobre 2017**

ZOOM SUR LE VOCABULAIRE DE LA NORME ISO 9001 VERSION 2015

« **Système de Management de la Qualité** » (SMQ) organisation mise en place pour atteindre une série d'objectifs.

« **PDCA** » acronyme anglais qui signifie Plan (planifier), Do (faire), Check (contrôler, vérifier) et Act (agir, réagir, voire améliorer).

« **Leadership** » la version 2015 de l'ISO 9001 remplace la responsabilité de la direction par le leadership qui doit soutenir initier et promouvoir le SMQ.

« **Processus** » c'est un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

« **Amélioration continue** » tout SMQ a vocation à ne pas rester statique et l'objectif est sans cesse de progresser vers un niveau supérieur de maîtrise de la qualité.

« **Plan d'actions** » il a pour principal intérêt d'être un outil de planification des actions clés qui doivent être lancées pour atteindre les objectifs qualité. Il permet également de référencer les actions correctives dans le cadre de l'amélioration continue.

« **Partie intéressée** » personne ou organisme qui peut, soit influencer sur une décision ou activité, soit être influencée par une décision ou activité.

« **Revue Métiers** » il s'agit d'évaluer le fonctionnement des processus (efficacité et efficience), d'analyser les indicateurs, les actions et de définir les axes d'amélioration.

« **Revue de Direction** » il s'agit d'examiner la pertinence, l'efficacité de l'ensemble du SMQ mis en œuvre et de statuer sur les opportunités d'amélioration, les besoins de changement à apporter.

Directeur de la Publication

Paul-Marie ROMANI, *Président de l'Université de Corse*

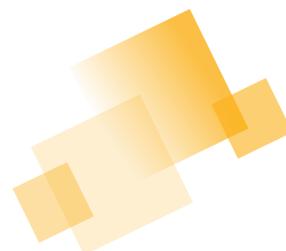
Coordinateur de la Publication

Sylvie GRAZIANI-INVERNON, *Direction OFIP/POIP Université de Corse*

Auteurs de l'article

Sylvie GRAZIANI-INVERNON,

Docteur en Sciences Economiques et Ingénieur de Recherche à l'Université de Corse



Università di Corsica Pasquale Paoli

Plateforme d'Orientation et d'Insertion Professionnelle

Bâtiment Desanti – Av. du 9 septembre - Campus Grimaldi - BP 52 - 20250 Corte

Tél. : **+33 (0) 4 95 45 02 46**

Courriel : **ofip@universita.corsica**

www.universita.corsica