



UNIVERSITÉ DE
MONTPELLIER

POLITIQUE QUALITÉ

2024-2026



Pourquoi déployer une démarche qualité à l'UM ?

L'université se doit de maîtriser ses activités notamment en termes d'impact financier et RH. Elle doit contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux fixés par l'Etat mais également faire face à une concurrence accrue dans un environnement en mutation permanente. Dans ce contexte, la démarche qualité est une aide structurante qui accompagne les mutations d'un établissement en optimisant ses moyens. L'UM a fait le choix de la certification ISO 9001 parce qu'elle offre des garanties objectives de qualité pour la communauté universitaire et les partenaires, basées sur la connaissance des attentes des publics et sur la maîtrise des 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 entre structures.

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

La démarche qualité est déployée par la Direction du pilotage (service amélioration continue - bureau démarche qualité) sous la responsabilité du Président de l'Université. Elle est animée par un réseau de pilotes et gestionnaires qualité missionnés par l'établissement, formés et accompagnés par la DPIL. La démarche qualité permet de formaliser le savoir-faire de l'UM en renforçant sa maîtrise des activités via des dispositifs de suivi, d'évaluation et d'amélioration.

Elle s'appuie sur les acteurs de terrain et sur les remontées d'information obtenues grâce à des enquêtes de satisfaction et des entretiens menés auprès des parties prenantes. La démarche est entièrement participative.

Quel est le périmètre de certification ?

L'UM a choisi de procéder par étape, sur des périmètres délimités, afin que la communauté s'approprie la démarche, puis d'irriguer progressivement l'ensemble de l'établissement. La liste des processus certifiés est accessible sur le site web de l'UM et sur son intranet.





Quel sont les objectifs de la démarche qualité ISO 9001 pour le contrat pluriannuel 2021-2026 ?

Par les actions qu'elle impulse, la démarche qualité contribue à l'atteinte des objectifs inscrits dans les 6 axes stratégiques du contrat pluriannuel conclu avec le Ministère.

Axes stratégiques	Objectifs
Recherche et innovation	<ol style="list-style-type: none">1. structurer la recherche2. simplifier la gestion des activités de la recherche3. favoriser l'interdisciplinarité pour renforcer la créativité4. promouvoir une conduite responsable en recherche5. dynamiser l'établissement par une stratégie d'innovation et de partenariats
Formation	<ol style="list-style-type: none">1. développer une structuration adaptée et visible de la formation2. améliorer la réussite en premier cycle et promouvoir des cursus d'excellence3. s'engager dans une approche programme et par compétences4. amplifier les dispositifs d'orientation et d'insertion professionnelle5. diversifier la formation par l'alternance et la formation tout au long de la vie6. se positionner dans une dynamique de transformation pédagogique incluant l'approche numérique, l'innovation et l'évaluation
Ouverture internationale	<ol style="list-style-type: none">1. se projeter à l'international avec des partenaires stratégiques via la mise en œuvre de dispositifs mondiaux de recherche et d'enseignement2. contribuer à la structuration de l'espace européen de l'enseignement supérieur3. déployer des dispositifs favorisant l'attractivité en encourageant les mobilités
Vie étudiante	<ol style="list-style-type: none">1. promouvoir l'implication des étudiants dans la vie de l'établissement2. favoriser le développement des activités physiques et sportives3. promouvoir la santé et la solidarité4. proposer une offre culturelle attractive, diversifiée et exigeante5. déployer des dispositifs d'accueil adaptés et accompagner les associations étudiantes
Responsabilité sociétale	<ol style="list-style-type: none">1. renforcer et amplifier les actions de développement durable2. affirmer nos valeurs humanistes et favoriser le lien social3. amplifier les relations « Sciences avec et pour la société »4. mettre en valeur le patrimoine historique
Modernisation de l'établissement	<ol style="list-style-type: none">1. déployer une stratégie documentaire fédératrice et innovante au service de l'ensemble de la communauté2. assurer un pilotage financier adapté3. consolider les dispositifs de pilotage et d'amélioration continue4. développer une GPEEC dans un objectif d'épanouissement des personnels5. formaliser un schéma directeur du numérique intégrant toute l'activité6. sécuriser et protéger les personnes, les biens, le potentiel scientifique et le système d'information7. piloter la fonction immobilière8. déployer une stratégie de communication adaptée

Plus spécifiquement, dans le cadre de l'axe « Modernisation de l'établissement », l'UM s'est engagée à poursuivre l'intégration de nouveaux processus dans la certification ISO 9001.

Quels sont les autres dispositifs d'amélioration au sein de l'UM ?

Pour répondre aux multiples enjeux internes et externes d'un EPE accueillant plus de 50 000 étudiants, l'UM s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration. Les dispositifs déployés par le niveau central, qui visent à optimiser et sécuriser les activités de l'établissement afin de mieux satisfaire les attentes des usagers, des personnels et des partenaires, sont :

- les contrôles internes comptable, financier et d'établissement
- le label HRS4R (« stratégie RH pour la recherche » obtenu en 2015 et renouvelé en 2021)
- la démarche de labellisation « Egalité et Diversité »
- les actions en faveur de la transition écologique

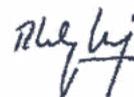
Parallèlement à ces dispositifs, des démarches sont également mises en place dans les UFR, écoles, instituts et les structures de recherche. Afin de coordonner et mutualiser les travaux portés par ces dispositifs mais aussi leur donner plus de visibilité et diffuser progressivement une culture de l'amélioration, des instances appropriées ont été créées : comités opérationnels et comité annuel de l'amélioration continue.

L'engagement de la direction

«L'ambition de l'Université de Montpellier est d'atteindre ses objectifs stratégiques, d'améliorer son organisation, ses modes de fonctionnement, de prendre en compte les attentes de tous et d'accroître le confort de travail de chacun. Dans un contexte de mutation permanente, la démarche qualité et la certification nous

engagent au respect des exigences du référentiel ISO 9001 et à l'amélioration continue de notre organisation. Elles constituent plus que jamais un outil indispensable, une aide, une méthode structurante accompagnant le changement. 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 ».



Philippe Augé
Janvier 2024