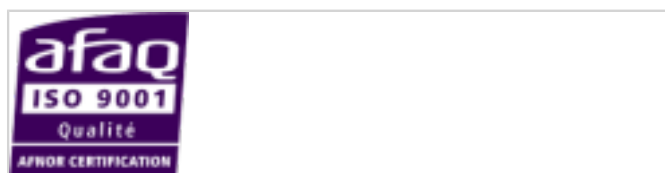


Certification ISO 9001 de l'ODE

1. L'ODE, 3e observatoire certifié parmi la 70aine d'universités françaises	1
2. La certification : Quels bénéfices ? Ils témoignent... ..	1
3. L'accompagnement des autres observatoires : auto-évaluation, audit, kit Certif'ODE	3
4. Le + : La plateforme collaborative "Gestion du plan d'actions du service" conçue avec les outils Sphinx	4
5. Bilan global de l'audit de certification	5

L'ODE, 3^e observatoire certifié parmi la 70^{aine} d'universités françaises



Depuis juillet 2019, l'Observatoire de l'établissement (ODE) est certifié ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités à la date du lancement du projet : pour sa production de données et d'indicateurs de pilotage sur les étudiants et les formations, et, au-delà, pour sa conception et sa réalisation d'enquêtes et plus généralement d'outils de collecte et traitement de données. ([↓certificat](#)).

Obtenir la certification fut le challenge proposé à l'équipe de direction de l'UPPA par Agnès Binet durant l'année universitaire 2017/2018. Cet engagement est un nouveau témoignage de la démarche d'auto-évaluation de l'établissement, ainsi que de la qualité des instruments que l'université a mis en place pour évaluer et améliorer sa politique.

Au niveau national, parmi la soixante dizaine d'universités, **l'ODE est le troisième observatoire à détenir ce « certificat exigeant »**, ainsi que le qualifie Pierre Chabasse, Directeur général des services ; l'ODE rejoint ainsi les observatoires des universités de Corse-Pascal-Paoli et Clermont Auvergne.

La certification : Quels bénéfices ? Ils témoignent...

« L'observatoire a construit au fil du temps une solide expérience dans son domaine d'activité ; nous nous sommes engagés dans une démarche visant à garantir la qualité de nos travaux et

la satisfaction des commanditaires. L'obtention de la certification ISO 9001 permet d'attester de l'expertise de l'ODE, de son professionnalisme et de sa culture de l'amélioration permanente, et de renforcer son image, en interne et à l'extérieur de l'université. Je souhaitais garantir une organisation performante, garante de la pérennité et de la solidité des services rendus dans un contexte exigeant et mouvant, au bénéfice de toutes les parties intéressées. Au sein du réseau universitaire, j'ai fait un premier retour d'expérience dans le cadre d'ateliers destinés à aider les autres observatoires à tendre vers une telle démarche qualité. », précise **Agnès Binet, Directrice de l'ODE**.

« Cet engagement correspond aussi aux attentes formulées dans le cadre du projet E2S UPPA, labellisé I-Site en 2017. La construction d'outils robustes permettant de suivre et piloter ce projet dans toute la variété de ses dimensions (recherche, partenariats, formation, vie étudiante...) était une nécessité afin d'être dans la meilleure position possible pour convaincre le jury international que l'UPPA était capable de conduire un projet d'une ampleur inédite avec efficacité. », précise **Gilles Pijaudier-Cabot, Directeur exécutif E2S-UPPA**.

« L'ODE pilote la démarche qualité des formations depuis plus de dix ans. La culture de l'amélioration continue est donc au cœur même du service et sa certification peut être comprise comme un aboutissement de la démarche : il s'applique à lui-même les principes qu'il promeut. L'expérience de l'ODE doit servir de moteur à l'inscription de l'amélioration continue dans la culture de l'ensemble des services de l'université. Il s'agit au final d'intégrer la réflexivité au cœur des services afin que chacun soit à même de se positionner sur le chemin de la certification en sachant ce qui lui manque pour éventuellement aboutir. L'intégration début 2019 de l'ODE dans la Direction du pilotage, de l'auto-évaluation et de l'amélioration continue (DPAAC) traduit cette volonté de se servir de cette expérience pour organiser son essaimage. Le Haut Conseil à l'Évaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur (HCERES) avait noté, lors de l'évaluation du dernier contrat, l'importance de la démarche qualité appliquée aux formations tout en suggérant de l'élargir à l'ensemble des services. La création de la DPAAC, la certification de l'ODE et la dynamique qu'elle suscite au sein de l'établissement sont des étapes franchies qui devraient conduire vers de nouvelles certifications lors du prochain contrat et des marches gravies dans l'inscription de la culture de la qualité à l'UPPA. », indique **Frédéric Tesson, Vice-président "Commission formation et vie universitaire"**.

« La certification ISO 9001 de l'ODE est pour l'Université de Pau et des pays de l'Adour un évènement particulièrement remarquable. Les universités françaises sont en effet sommées de développer leurs capacités d'auto-évaluation, et c'est bien dans cette logique que se déroulent les campagnes du HCERES. Comment une université peut-elle développer ses capacités d'auto-évaluation si elle ne s'est pas d'abord dotée d'une capacité à produire des données fiables et soigneusement validées ? Ce sont ces capacités qui sont reconnues par la certification ISO 9001 que vient de recevoir l'ODE. La performance de l'équipe de l'ODE et de sa directrice mérite donc d'être soulignée. », ajoute **Jacques Jaussaud, Chargé de mission "Outils d'évaluation pour le pilotage des formations"** et Professeur en Sciences de gestion.

« La démarche de certification ISO 9001 nous a permis de prendre du recul sur nos méthodes de travail. Elle nous a notamment conduites à consolider notre réflexion sur nos pratiques et à renforcer nos automatismes d'autocontrôles et plus généralement d'amélioration continue : un réel bénéfice pour notre efficacité, au service du maintien de la satisfaction des parties

intéressées. Pour preuve de la performance du système de management de la qualité de l'ODE, citons par exemple l'indicateur qualité du taux de réponse aux enquêtes annuelles sur le devenir des diplômés de licences professionnelles et masters, avec un excellent résultat en 2018/2019 puisque l'ODE obtient les meilleurs taux de réponse (respectivement 87% et 89%) parmi les universités françaises. Cela dit, le plus difficile reste à faire : garder le cap ! », soulignent les collaboratrices d'Agnès Binet impliquées dans le projet, **Laura Carlier, Coralie Lartigue et Marie-Laure Navarrete**.

« J'ai eu la chance d'accompagner l'ODE dans sa démarche de certification ISO 9001 : la qualité des échanges avec une équipe très impliquée, positivement exigeante et pleinement consciente des enjeux, a conduit logiquement à un résultat d'audit initial d'excellent niveau ! Ce résultat témoigne, s'il en était besoin, du professionnalisme et de l'engagement de l'ODE à fournir un service de qualité, à la faveur de l'ensemble de l'établissement », indique **Sylvie Arroyo, Chargée de projets amélioration continue et démarches qualité**.

« J'ai intégré l'ODE deux semaines avant le premier confinement du printemps 2020. Le fait d'intégrer un service qui se conforme aux normes ISO 9001 a permis une prise de poste rapide et efficace dans un contexte extraordinaire. Pouvoir s'appuyer sur les dizaines de tutoriels mis à disposition de tous les collaborateurs fut une aubaine, notamment au cours des premières semaines habituellement réservées à la transmission des savoirs », souligne **Ornella Auclair, Chargée d'études à l'ODE**.

« Nous avons rejoint l'ODE en début d'année 2021. Ce premier emploi au sein d'un service certifié représente pour nous une réelle opportunité d'élever rapidement notre niveau de compétences. Les normes ISO 9001 nous guident au quotidien dans un cadre de travail alliant rigueur et organisation. Nous prenons plaisir à participer aux actions d'amélioration continue qui permettent de renforcer l'efficacité de l'équipe et d'assurer la satisfaction des commanditaires », indiquent **Manon Crabos et Laura Bergeron, Chargées d'études et enquêtes à l'ODE**.

L'accompagnement des autres observatoires : auto-évaluation, audit, kit Certif'ODE

Au sein du réseau universitaire, notre retour d'expérience était attendu lors d'ateliers destinés à aider les autres observatoires à tendre vers la certification.

Dans ce cadre, à l'automne 2019, j'ai présenté le « **Kit Certif'ODE** », un document d'une trentaine de pages qui retrace l'historique et les bénéfices de notre démarche, fait un rappel de la philosophie de la norme ISO 9001, et détaille les étapes à ne pas manquer dans une démarche de certification, avec, pour chacune d'entre elles, quelques informations théoriques et des exemples tirés de notre expérience.

Depuis, j'accompagne plusieurs structures d'aide au pilotage dans leur démarche qualité. En fonction de leurs objectifs et de leur avancement, la méthodologie proposée peut être différente.

Pour certaines d'entre elles, je me suis associée avec Michel Tudela, gérant de la société StraTime et auditeur AFNOR. J'ai ainsi participé à l'**audit d'étape** et l'**audit blanc** de l'OVE

(Observatoire de la vie étudiante et de l'insertion professionnelle) de l'Université Toulouse Jean Jaurès en octobre 2020, et contribué à l'**auto-évaluation** de la DAPAC (Direction de l'aide au pilotage et de l'amélioration continue) de l'Université Savoie Mont Blanc en novembre 2020.

D'autres structures sollicitent mon expertise pour **développer une application** du type de notre plateforme collaborative "Gestion du plan d'actions du service", conçue par mes soins avec les outils Sphinx. Ainsi, j'accompagne la DAPEQ (Délégation à l'aide au pilotage et à la qualité) de l'Université de Lorraine.

Enfin, certaines organisations réfléchissent à combiner les deux approches. C'est par exemple le cas de l'OVE (Observatoire de la vie étudiante) et de la Maison (Maison de l'évaluation, de l'amélioration et de la valorisation des enseignements) de l'Université Côte d'Azur.

Contact : agnes.binet@univ-pau.fr

Le + : La plateforme collaborative "Gestion du plan d'actions du service" conçue avec les outils Sphinx

Automatiser et optimiser sont les maitres-mots au sein de l'ODE. Formatrice certifiée Sphinx, j'ai mis à profit mes compétences et mon expérience pour mettre en place un outil facilitateur.

En amont de la démarche de certification, j'ai développé une plateforme collaborative permettant :

- la gestion des **commandes** adressées au service, depuis leur enregistrement jusqu'à la libération du produit, en passant par le tracé des étapes clés du traitement,
- la gestion des **actions récurrentes**.

Les exigences du RGPD (règlement général sur la protection des données) m'ont amenée à enrichir cette plateforme d'un module complémentaire :

- la gestion de notre **registre des traitements informatique et libertés**.

La démarche de certification m'a ensuite conduite à développer d'autres nouveaux modules et fonctionnalités :

- l'**enquête de satisfaction** des clients et l'analyse de leurs retours,
- la gestion des **actions préventives et d'amélioration**, des actions curatives et correctives,
- le suivi des **jalons**,
- la mesure de l'**efficacité** des actions d'amélioration continue,

- l'intégration de l'approche **processus**,
- l'intégration de l'approche par les **risques**,
- le suivi des **indicateurs** qualité

Cette plateforme est un outil de travail pour toute l'équipe. Elle facilite le travail collaboratif et le pilotage, et garantit la satisfaction d'un certain nombre d'exigences de la norme ISO 9001.

Contact : agnes.binet@univ-pau.fr

Bilan global de l'audit de certification

« L'amélioration continue du système de management et de sa performance a été constatée en audit et ce de façon incontestable et démontrée bien qu'il s'agisse d'un audit initial. Le SMQ est mis en œuvre de façon intelligente en associant tous les membres de l'équipe et en interaction avec les autres services de l'Université. »

« L'audit a montré que le Système de Management est apte à satisfaire les exigences applicables et à obtenir les résultats escomptés. Il n'a été constaté aucune non-conformité. »

Source : rapport d'audit de certification AFNOR (juillet 2019)