

TÉMOIGNAGE !

RESOSUP a mis en place des ateliers visant à accompagner les professionnels des observatoires dans la mise en œuvre de leur démarche qualité. Trois réunions ont déjà eu lieu et ont permis de partager les expériences de Sylvie Graziani-Invernion (Université de Corse) et d'Agnès Binet (Université de Pau et des Pays de l'Adour). Suite à ces ateliers, les travaux se sont poursuivis sur le terrain avec le même objectif. Ainsi, plusieurs établissements sont accompagnés par Agnès Binet, responsable de l'ODE (Observatoire De l'Etablissement) et du SOFT (Service Outils Facilitateurs pour la collecte et le Traitement de données) de l'UPPA, qui témoigne ci-dessous.



« Obtenir la certification ISO 9001 fut le challenge que j'ai proposé à l'équipe de direction de l'UPPA il y a 3 ans. Depuis la certification de l'ODE à l'été 2019, convaincue des bienfaits d'une telle démarche, j'ai eu à cœur de partager mon expérience avec plusieurs structures d'aide au pilotage et de leur proposer mon accompagnement.

La méthodologie proposée peut être différente en fonction des objectifs et de l'avancement. Dans tous les cas, j'accompagne au plus près des besoins, seule ou avec un consultant. Ces partages sont extrêmement riches, et l'hétérogénéité de l'offre développée a d'ores et déjà pu bénéficier à plusieurs établissements. Enthousiaste à l'idée de rendre service, je m'engage à leurs côtés sur la voie de la certification ou de l'amélioration continue, à leur rythme et en tenant compte de leur contexte.

La direction du pilotage d'une université s'est questionnée sur son organisation et ses pratiques : Avec un expert consultant, nous avons mené une évaluation et une analyse, permettant d'identifier des pistes de progrès.

L'observatoire d'une seconde université s'est interrogé sur son avancée dans sa démarche qualité au regard du référentiel ISO 9001 : Avec un expert consultant, nous avons mené un audit, permettant de définir un plan d'actions en vue d'une certification.

L'observatoire d'une troisième université avait engagé une réflexion pour optimiser ses outils et méthodes : Nous avons échangé sur nos pratiques, j'ai formé à l'utilisation de nouveaux outils et apporté des conseils méthodologiques. La direction du pilotage d'une quatrième université a souhaité développer une application du type de celle que j'ai conçue pour l'ODE : une plateforme d'aide au pilotage de l'observatoire, facilitant la gestion et le suivi des commandes, des actions récurrentes et des actions d'amélioration. J'ai accompagné à la définition du cahier des charges, à la conception et la réalisation d'un tel outil. Autant d'expériences sur-mesure très positives : un grand merci et bravo à Carine, Nathalie, Catherine et Amélie, pour tous les moments de partages sur ces sujets et pour les belles avancées dans leurs équipes. »