

Politique qualité 2017

Pour mener à bien ses missions dans le cadre réglementaire qui lui est imparti, l'ESPE Clermont-Auvergne a choisi de mettre en place un **Système de Management de la Qualité (SMQ)**, certifié conforme à la **norme ISO 9001** en juillet 2015. Le domaine d'application du SMQ a été défini comme suit : « former à l'enseignement, à l'éducation et à la formation ».

L'ESPE Clermont-Auvergne s'inscrit dans un environnement générateur d'enjeux, de moyens et de contraintes :

- composante de l'UCA, elle s'inscrit dans le cadre politique et administratif de son université de rattachement ;
- du point de vue ministériel, elle relève de trois directions, la DGESIP, la DGESCO et la DGRH ;
- localement, son articulation politique et fonctionnelle avec le Rectorat a un impact majeur sur son activité ;
- certaines mutations sont à entreprendre en lien avec les autres ESPE, notamment via le réseau des ESPE.

Les **objectifs stratégiques** de l'ESPE Clermont-Auvergne sont les suivants :

- **Proposer et dispenser une offre de formation de qualité, tout au long de la vie, dans le domaine de l'enseignement, de l'éducation et de la formation, en lien avec différents partenaires ;**
- **apporter un service de qualité à tous ses usagers dans une dynamique d'amélioration continue ;**
- **mettre en place collectivement les conditions facilitant la réalisation des missions de tous les personnels de l'ESPE.**

Chaque processus étant un élément indissociable de l'organisation de notre Ecole, nous ne pourrons atteindre ces objectifs que si chacun s'implique en partageant les mêmes outils et méthodes. C'est pour cette raison que l'équipe de direction demande à chaque pilote de processus de définir au minimum un indicateur avec un objectif cible courant 2017, qui alimente l'un des objectifs stratégiques de l'ESPE.

Si l'ESPE ne maîtrise pas directement son environnement extérieur (Ministère, Université, Rectorat), elle dispose néanmoins d'une marge de manœuvre en interne qui lui permet de s'organiser de manière à atteindre ses objectifs. Le SMQ a été choisi comme le moyen d'agir en interne sur notre organisation collective.

Ces deux premières années d'expérience nous permettent d'évaluer les **progrès accomplis et ceux qui restent à réaliser**. Les **points positifs** que je retiendrai sont les suivants :

- Donner la possibilité aux personnels de se réapproprier leur métier en l'analysant, en le décrivant, en définissant sa place dans le système et en pouvant agir concrètement sur son organisation en lien avec les autres services.
- Retrouver la maîtrise collective de notre organisation afin d'améliorer le service rendu au public et de remplir notre mission dans les conditions que nous définissons.
- Mettre en place des outils efficaces d'évolution, comme la pratique de l'autoévaluation au travers des enquêtes de satisfaction ou les groupes de travail ad hoc pour la résolution des anomalies persistantes qui se trouvent souvent à l'articulation entre plusieurs services, voire entre l'ESPE et un service extérieur à l'ESPE.

Ces deux années nous ont permis aussi d'identifier les **points à améliorer** en vue de la mise en œuvre du SMQ :

- adapter le vocabulaire et les enjeux qui culturellement ne sont pas ceux du service public,
- simplifier les méthodes et les outils de suivi et de remontées de l'information tout en respectant les normes qui permettent la certification,
- améliorer la communication autour des enjeux de ce système de management et de la certification.

Une réflexion sur l'articulation entre les services serait inutile si elle était déconnectée d'une réflexion sur l'articulation entre l'administratif et le pédagogique. C'est pour cette raison que la direction a mis en place un bureau de direction élargi composé de l'équipe de direction, des responsables de site, des chefs des services administratifs et des responsables pédagogiques.

Comme le souligne l'audit interne de mars 2017, après deux années, nous pouvons considérer que le premier objectif visant à répondre à la norme en vue de la certification a été atteint et nous pouvons considérer maintenant comme prioritaire l'enjeu de l'organisation collective du travail à des fins d'amélioration de la qualité de notre organisation et du service rendu au public.

Je délègue à Mme Christel Parisot, référente qualité, la mission de piloter et coordonner, en collaboration avec l'expert choisi, la mise en œuvre de la démarche qualité au sein de l'ESPE, dans le but de consolider et développer notre Système de Management de la Qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001.

Je demande à chaque membre du personnel une implication forte dans cette démarche et je remercie chacun pour sa contribution.

Fait à Chamalières,
Le 31 mai 2017
Le Directeur de l'ESPE Clermont-Auvergne,
Ludovic Morge

