





# SYSTÈME DE QUALITÉ UMH

## ■ QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ ?

La qualité passe par le fait de bien faire les choses. Il est facile d'être d'accord quant à cette affirmation. Personne ne sera contre. Cependant, le problème auquel nous faisons souvent face est de répondre à la question suivante :

### ■ Qu'est-ce que bien faire les choses ?

Tout d'abord, nous devons savoir ce qu'il faut faire. Et, ensuite, savoir comment faire pour que cela soit bien fait.

Cela semble rhétorique, mais ça ne l'est pas...

Il existe des cas dans lesquels la réponse semble évidente. Mais il y a d'autres cas dans lesquels peuvent survenir des doutes.

Un professeur qui ne signe pas (par oubli) le procès verbal de sa matière pour la dernière année universitaire, empêche sans doute que les élèves de dernière année qui ont terminé leurs études aient l'opportunité de trouver leur premier travail au cours de l'été. Les conséquences de cet oubli, bien qu'il soit involontaire, dans ce cas, sont très importantes.

Un employé administratif d'un département qui au moment de clôturer l'indemnité de déplacement n'inclut pas (par oubli) le remboursement des frais de parking, entraîne plusieurs allers-retours du règlement de l'indemnité, faisant perdre alors du temps, retardant le paiement et, très certainement, provoquant de la paperasserie, des tensions et des hâtes qui n'auraient pas été nécessaires si les choses s'étaient faites autrement.

Les cours enseignés par les professeurs pourraient être bons. La gestion administrative aussi. Cependant, dans les deux cas, on peut penser que les choses n'ont pas été faites avec la qualité suffisante. Et dans ces autres situations, est-ce qu'il y a de la qualité ?



### 2004

- Mémoire sur la Qualité 2003
- Plans des Améliorations 2005.
- II Plan Stratégique sur la Qualité 2004/2007.
- Comment planifier, mettre en place et évaluer l'amélioration.
- Participation au projet pilote d'accréditation des diplômes d'ANECA.

### 2005

- Mémoire sur la Qualité 2004
- Plans des Améliorations 2006.
- Portail internet PDI.
- Système d'accréditation des Diplômes universitaires.
- Participation au Programme d'Évaluation Institutionnel d'ANECA.

### 2006

- Édition de la Mémoire de l'année 2005.
- Plan des Améliorations pour l'année 2007.

- Evaluation du Service de Bibliothèque par ANECA.
- Appel à candidatures pour les actions Benchmarking.
- Participation au Programme d'Évaluation Institutionnel d'ANECA.

### 2007

- Conception du III<sup>ème</sup> Plan de Qualité.
- Conception du III<sup>ème</sup> Plan Directeur.
- Projet d'Application du Plan Directeur dans un Département.
- Édition de la Mémoire de l'année 2006.
- Plan d'Amélioration pour l'année 2008.
- Participation au Programme DOCENTA d'ANECA.





## ■ COMMENT TRAVAILLE-T-ON LA QUALITÉ ?

Dans la qualité, on travaille en identifiant de bonnes pratiques (celles-ci se nomment les critères de qualité).

Un exemple de critère de qualité peut être : que le professeur ait annoncé en début d'année le programme de sa matière (y compris les objectifs, les contenus, les mises en pratiques, le matériel et le système d'évaluation) et qu'à la fin de l'année, il l'ait respecté.

Une fois que nous savons ce que nous essayons d'atteindre (le critère), nous fixons la marge réelle de travail (et d'erreur) que nous pouvons commettre afin de pouvoir continuer à dire que nous travaillons avec qualité.

Par exemple (dans 87 % des matières, le programme annoncé au début du cours sera respecté).

C'est ce que nous appelons « le standard de qualité ». Ce standard se fixe à partir des résultats des années antérieures, des priorités, de ce qui se déroule dans d'autres centres similaires et, bien évidemment, de ce que professeurs et étudiants considèrent comme étant acceptable.

Les indicateurs de qualité nous aident à mesurer.

Dans ce cas, il s'agit du pourcentage des matières qui, en fin d'année, ont respecté les spécificités du programme.

Travailler avec qualité implique la définition de ces bonnes pratiques, et en tout cas, cela implique le fait de mesurer... pour savoir dans quelle mesure ces pratiques sont atteintes... ou ce qui est la même chose... dans quelle mesure « nous avons de la qualité ».

Nous savons que même les meilleurs peuvent commettre une erreur, même involontaire, cela reste une erreur. Dans la pratique, il est habituel que nous ayons de petites failles, certains oublis et surtout, qu'il existe des obstacles dans l'organisation des différentes tâches (procédures) qui affectent négativement les clients.

à la contribution au développement d'un modèle de ville plus habitable, solidaire et entrepreneur.

- Prix d'Excellence de la Fondation Valencienne de Qualité.
- Prix Nova 2005 à la Recherche et à l'Innovation.
- Reconnaissance d'Excellence – niveau Or 2005-2009 de la Fondation Valencienne de la Qualité.

### 2006

- Mention honorifique à l'Excellence octroyée par le Ministre des Administrations Publiques, dans le cadre des Prix à la Qualité et à l'Innovation dans la Gestion Publique 2006, dans ses modalités d'Excellence et de Citoyenneté envers les bonnes pratiques dans les services publics.

### 2007

- Renouveau du Sceau d'Excellence Europa – Niveau Or (500+)

### ■ Résultats dans le SIUV (Standards et Indicateurs fixés par la Direction Général des Universités de la Région de Valencia)

Le programme pluriannuel de Financement du Système Publique Universitaire de la région de Valencia approuvé par Accord du Gouvernement de Valencia en date du 15 juin 1999, établit comme objectif prioritaire l'encouragement de l'amélioration de la qualité dans tous les cadres

d'activité des Universités. Par conséquent, il est établi qu'un pourcentage du financement courant sera conditionné au degré de respect d'objectifs précis de qualité.

Le financement obtenu par le respect des objectifs atteints en 2006 a été de 4.994.974,59 ce qui signifie une augmentation de plus de 454 % si nous la comparons aux résultats de 2001. L'UMH continue de maintenir sa position de privilégié, occupant ainsi le premier rang quant au pourcentage de financement lié aux objectifs de qualité des cinq Universités Publiques Valenciennes.

### ■ Activités développées en matière de qualité.

Nous vous présentons ci-dessous un résumé des activités développées par l'Université Miguel Hernández en matière de qualité.

### 1997

- Début des activités de formation en Qualité.
- Constitution du Comité de Qualité.
- Page web sur la Qualité.
- Boîte à idées.
- Début des activités de formation en Qualité.

### 1998

- Participation à PNECU, 2ème édition.
- Règlement des organes compétents en matière de Qualité.
- Définition de la Carte des Services.





## LE PLAN DE QUALITÉ DE L'UMH

À l'UMH, nous avons trois structures basiques qui marquent les directives en matière de qualité :

- - Le **Conseil de Qualité**, qui est l'organe chargé de veiller au respect des programmes et initiatives qui sont réalisés dans cette université en matière de qualité.
- - Le **Comité de Qualité** qui est l'organe responsable de développer et de contrôler les activités de l'Université Miguel Hernández qui affectent la qualité de ses services et de ses produits.
- - La **Commission Plénière de la Qualité**, qui est l'organe responsable de la transparence et de la garantie de participation de l'ensemble des structures et des collectifs professionnels dans le Système de Qualité de l'UMH.
- - Le **Conseil du Gouvernement**, de l'UMH, est l'organe qui approuve le Plan de Qualité de l'Université.
- - Le **Règlement des Organes**, avec des compétences en matière de qualité (dernière révision en avril 2008), décrit les fonctions et responsabilités en matière de gestion de la qualité de l'UMH (<http://calidad.umh.es/es/direct/htm>).

	Nett.	Jard.	Mess.	Cour.	Séc.	Conc.	Maint.	Reprog.	Rest.
Altea	73,2	68,9	96,4	91,2	87,7	85,5	84,9	86,5	59,6
Elche	82,9	77,3	77,3	83,1	93,1	88,5	83,7	87,1	72,1
Orihuela	89,9	78,4	78,4	93,1	93,1	90,3	84,5	88,9	84,3
Sant Joan	79,7	82,1	82,1	90,8	98,1	93,3	94,3	94,0	69,7

Annuellement, le Système de Reconnaissance des Entreprises Fournisseurs décerne le titre d'Entreprise de Qualité Reconnue aux entreprises sous-traitantes une fois évaluées toutes les notes obtenues au cours du processus de suivi, réalisé par tous les membres de la Communauté Universitaire. Dans ce sens, une analyse est faite des

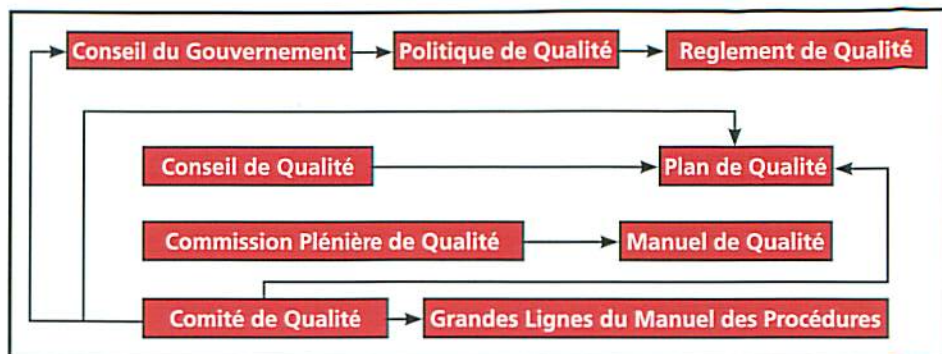
résultats obtenus dans les enquêtes de satisfaction, les audits quant au respect des cahiers de charges, la capacité de résolution des problèmes, les suggestions reçues, etc. De plus, les entreprises qui obtiennent trois ans de suite le titre d'Entreprise de Qualité Reconnue pourront opter au titre d'Entreprise Excellente.

### HISTORIQUE DES ENTREPRISES DE SOUS-TRAITANCE AYANT REÇU UN TITRE

Entreprise	Aspect	Campus	Année
Intercop Ibérica (Umano) / Vinsa	Conciergerie	Elche	1998
Provinen	Sécurité	Orihuela	1998
Limpiezas Eulen	Nettoyage	Orihuela	1999
ESAVE, S.A.	Conciergerie	Sant Joan	2000
Copiadores y Materiales	Reprographie	Sant Joan	2000
Limpiezas Eulen	Nettoyage	Elche	2001
ESAVE S.A.	Conciergerie	Sant Joan	2001
STERIA IBÉRICA	Maint. Informatique	All	2002
Cleaning Plus	Nettoyage	Orihuela	2003
EULEN SEGURIDAD	Sécurité	All	2004
Limencop*	Reprographie	Altea	2004
Logisland SEUR	Messagerie	All	2005
Limpiezas Eulen*	Nettoyage	Elche / Orihuela	2005
Limpiezas Eulen	Nettoyage	Orihuela - Salesas	2006
Cleaning Plus	Nettoyage	Orihuela - EPSO	2006
Limpiezas Eulen	Nettoyage	Orihuela - EPSO	2007

\*Reconnaissance





■ **La Politique de Qualité** de l'UMH définit le lieu où doivent se développer les lignes stratégiques de l'UMH ; il est caractérisé, fondamentalement, par l'impulsion, dans le cadre d'un Plan de Qualité, de l'Évaluation, l'Accréditation, et la Certification, en appliquant une série de mesures et de programmes, dans lesquels participe et est impliqué tout le personnel, et qui recherchent l'amélioration permanente de toute activité de l'UMH dans le but d'apporter enseignement et recherche, en même temps que certains services, qui satisfassent complètement la société et nos étudiants à un coût raisonnable et qui obtiennent la valeur ajoutée de la satisfaction de tout le personnel de l'UMH.

Cette politique de qualité se concrétise en rendant possible la mission que l'UMH a défini dans les termes suivants :

« Être au service de la société en offrant de l'enseignement, de la recherche et des services de qualité, et qui permettent en même temps aux membres de la communauté universitaire

de se développer professionnellement, afin d'obtenir entre tous la formation intégrale de nos étudiants et de permettre leur insertion dans le monde du travail. »

Les objectifs, les standards, les indicateurs et les actions qui doivent être réalisés sur une période de temps déterminé (normalement sur 4 ans) sont concrétisés dans le Plan de Qualité de l'UMH. Le premier Plan de Qualité s'est initié en 1999. Le deuxième en 2004. Le troisième en 2008. Aussi bien le Règlement que le Plan de Qualité ont du être adaptés périodiquement afin de répondre aux nouveaux défis : accréditation de diplômes, Espace Européen d'Éducation Supérieure et, surtout, pour obtenir de bons résultats en ce qui concerne l'ensemble des indicateurs de qualité à travers lesquels la Direction Générale de l'Université et des Études Supérieures de la Région de Valencia mesure annuellement les 5 universités publiques de la région de Valencia et qui permet, entre autre, d'obtenir un financement extraordinaire pour chaque Université.

## ■ PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTION

■ **Le Plan de Qualité de l'UMH est structuré en 4 grands secteurs d'action.**

1. Évaluation et amélioration de la qualité de l'enseignement.
2. Évaluation et amélioration de la qualité de la recherche.
3. Plan Directeur d'évaluation et d'amélioration de la gestion.
4. Plan de suivi des services sous-traités à des entreprises externes pour la communauté universitaire.

■ **Enseignement et Recherche**, les deux principaux secteurs d'activité, envisagent de leur côté deux stratégies pour reconnaître et renforcer la qualité des Départements, des Centres et des Instituts :

1. **Récompenser les Meilleurs** ; il s'agit de récompenser ceux qui se font remarquer par leur niveau de respect quant aux standards de qualité (bonnes pratiques d'enseignements ou dans la recherche).
2. **Pacte pour la Qualité** ; Il cherche à renforcer les opportunités d'amélioration et d'engagement pour obtenir une meilleure qualité.

Dans le cas de la qualité de l'Enseignement, nous avons un programme supplémentaire avec lequel nous nous préparons et nous nous assurons de respecter largement les conditions des organes nationaux (ANECA)

et internationaux (ENQA) quant à la qualité de l'enseignement. Pour cela, un groupe d'auditeurs externes supervise les points de vue, les procédés et les résultats des diplômes que nous enseignons (y compris les masters officiels).

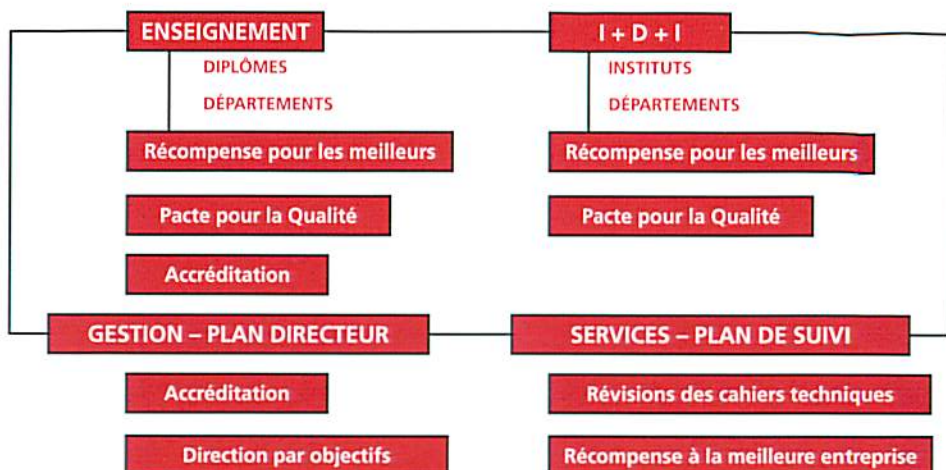
3. **Le Plan Directeur** fonctionne sur la base des systèmes de Direction par Objectifs et, de la même manière que les plans précédents, il renforce les opportunités d'amélioration de la qualité. Une des caractéristiques qu'il met en avant est la mise en pratique de Compromis de Qualité avec le client (qu'il s'agisse d'étudiants, de professeurs, de chercheurs ou d'autres collectifs).

A fin de garantir le niveau de qualité que nous souhaitons tous en ce qui concerne les prestations de services apportées à la communauté universitaire, depuis 1998, nous avons un plan d'action spécial dans lequel se réalise un suivi des travaux réalisés par les entreprises que l'UMH sous-traite (Reprographie, restauration, conciergerie, nettoyage, etc.) et qui détermine, grâce à la collaboration des Délégués des Étudiants, des Doyens, des Directeurs de Départements et Instituts, des chefs de service et de l'ensemble des étudiants, des professeurs et des PAS (enquêtes annuelles) les points forts et les secteurs d'amélioration de ces prestations.





Les principaux résultats en matière de qualité, jusqu'à maintenant, se résument à :



**Enseignement :**

Le niveau de respect des standards de qualité pour 2007 est de 84,5 %.  
 Depuis 2000, 29 indicateurs d'enseignements (76 %) ont évolué positivement.  
 Depuis 2002, plus de 1.183.000 euros ont été destinés à la qualité de l'enseignement.

**Recherche :**

Depuis 2000, 9 indicateurs de recherche (68 %) ont évolué de façon positive.  
 Depuis 2002, plus de 364.000 euros ont été destinés à la qualité de la recherche.

**Plan directeur :**

Le niveau de respect des objectifs pactés en 2007 pour l'ensemble des Services et Unités de

gestion était de 94,6 %.

Le respect des compromis de qualité en 2007 s'est élevé à 98,32 %.  
 Actuellement 27 services, sur un total de 32, disposent de leur Carte de Services.  
 Depuis 2000, 224.000 euros ont été destinés comme mesures d'incitation au PAS.

**4. Plan de suivi pour les entreprises engagées par l'UMH :**

Le pourcentage de respect des cahiers des conditions techniques de la part des entreprises collaboratrices engagées pour assurer les services de Conciergerie, Sécurité, Courrier, Messagerie, Jardinage, Nettoyage, Reprographie, Restauration et Maintenance depuis l'an 2000 jusqu'à aujourd'hui est le suivant :





## RÉSULTATS ET RECONNAISSANCES :

### Reconnaissance à l'UMH :

Le tableau suivant reprend les prix qui ont été décernés à l'Université Miguel Hernández depuis l'année 1999.

#### 1999

- Certificat de la norme UNE – EN – ISO 9002 : 94 octroyé par AENOR au système de qualité concernant les stages en entreprises des étudiants (il s'agit de la première université publique espagnole certifiée par ISO).
- Finalistes au Prix du Meilleur Stage du Club de Gestion de la Qualité.

#### 2000

- Mention Spéciale au Prix du Meilleur Stage du Club de Gestion de la Qualité.
- Finalistes au Prix Citoyenneté décerné par l'Observatoire pour la Qualité des Administrations Publiques.
- Prix Eficacia 2000 (Efficacité 2000) décerné par le Cercle de l'Économie.

#### 2001

- Premier prix au Meilleurs Stages du Club de Gestion de la Qualité. IV édition.
- Prix à la Formation Professionnelle de la Chambre de Commerce d'Alicante.
- Certificat de la norme UNE – EN – ISO 9001 : 2000 octroyé par AENOR au système de qualité concernant les stages en entreprises des étudiants (il s'agit de la première université

publique espagnole certifiée par ISO).

#### 2002

- Certificat de la norme UNE – EN – ISO 9001 : 2000 octroyé par AENOR pour la conception et le développement des Plans d'Études et des Programmes d'Enseignement,
- Distinction de l'Association Espagnole pour la Qualité pour un compromis solide avec la qualité dans l'éducation, pour sa diffusion de la culture de la qualité dans la Région de Valence et ses programmes d'enseignement.

#### 2003

- Certificat de la norme UNE – EN – ISO 9001 : 2000 octroyé par AENOR en reconnaissance à la Qualité dans la Recherche réalisée à l'UMH.

#### 2004

- Prix octroyée par la Revue Fácil comme reconnaissance au projet en faveur de l'égalité de droits entre hommes et femmes.
- Mention de Qualité pour les Programmes de Doctorat en Neurosciences et en Biologie Moléculaire et Cellulaire de la part du Ministère de l'Éducation.
- Sceau d'Excellence Europa- Niveau Or (500+).

#### 2005

- Prix octroyé au diplôme d'Œnologie par le Conseil Régulateur de l'Appellation d'Origine des Vins d'Alicante.
- Prix Spécial Futurelx comme reconnaissance

Les Systèmes de Qualité ont été conçus, précisément, pour nous aider à identifier ces petites failles, même avant qu'elles ne se produisent.

Un système de Qualité a du sens dans la mesure où il nous aide à faire face aux tâches quotidiennes depuis une optique réaliste dans laquelle nous pensons ce que nous devons réaliser, si réellement nous y arriverons et la manière selon laquelle nous pouvons nous améliorer à partir de nos résultats. C'est bien-là le sens des Normes ISO 9001 : 2000, que nous maintenons actives depuis 1999 à la UMH. Et qui nous aident à prévenir ces erreurs éventuelles étant donné qu'en créant et en concevant les processus d'activité, nous y pensons, et nous réduisons ainsi leur fréquence.

Les universités, comme tout autre institution, possèdent différentes structures organisatrices qui réalisent la gestion académique, de recherche, etc.... Comme toute organisation, elle recherche le meilleur caractère effectif et la meilleure efficacité possible dans son ensemble et dans chacune de ses activités. En tant qu'institution publique, elle assume un compromis de transparence de la gestion qu'elle réalise. Le Modèle Européen d'Excellence (EFQM) permet aux organisations d'évaluer la qualité de la gestion qu'elles réalisent et c'est une référence au niveau international en ce qui concerne les bonnes pratiques de gestion.

À la UMH, nous avons obtenu notre premier Sceau Européen d'Excellence (dans sa catégorie maximum, 500+) en 2004 et nous l'avons revalidé en 2007.

Un système de Qualité inclut la totalité des structures responsables dans la prise de décisions pour évaluer et améliorer la qualité, les procédures pour fixer des objectifs (critères de qualité), la manière (indicateurs) dont elle se mesure et les programmes de travail qui se trouvent derrière tout ça.





- Enquêtes sur la Qualité perçue dans l'Enseignement.
- Analyse systématique des taux d'efficacité académique.
- Plan de Suivi des Entreprises Collaboratrices.
- Numéro 0 de la publication périodique QUALITAT,
- Prix à la Meilleure Entreprise Sous-traitante,
- Plan d'Amélioration 1999,

#### 1999

- Participation à PNECU, 3ième édition
- Enquêtes sur la Qualité perçue dans l'Enseignement,
- Analyse des Attentes des étudiants de premières années,
- Plan Stratégique sur la Qualité (I PESCA) 1999/2003,
- Mémoire de Qualité, 1998,
- Plan des Améliorations 2000.
- Mise en place de l'Accueil à de nouveaux professionnels à l'UMH.

#### 2000

- Participation à PNECU, 4ème édition
- Plan Stratégique sur la Qualité
- Création du Conseil de Qualité de l'Université.
- Mesures d'incitations à la qualité.
- Plan Directeur pour l'Amélioration de la Qualité dans la Gestion.
- Accréditation d'Enseignement.
- Accréditation de Services

- Enquêtes sur la Qualité perçue à travers Internet
- Évaluation interne et externe du Service de Qualité de l'UMH
- Plan des Améliorations 2001.
- Mémoire de Qualité 1999.

#### 2001

- Document Manuel de Qualité. Grandes lignes.
- Mémoire de Qualité 2000.
- Plan des Améliorations pour l'année 2002.
- Formation concernant les processus et le Modèle EFQM d'Excellence pour le personnel de l'Université Miguel Hernández.
- Participation au Plan de Qualité des Universités, du conseil des Universités, 1ère édition.

#### 2002

- Mémoire sur la Qualité 2001.
- Plan des Améliorations pour l'année 2003.
- Prix à la Meilleure Idée.
- Participation au Plan de Qualité des Universités, du Conseil des Universités, 2ème édition.

#### 2003

- Mémoire sur la Qualité 2002.
- Système de pré-accréditation de diplômes...
- Plans des Améliorations 2004.
- Evaluation Interne et Externe des Diplômes.
- Évaluation Interne et Externe de l'Observatoire Occupationnel OTRI et du Service de Gestion et de Contrôle de la Qualité.

#### ■ Combien de temps un étudiant doit-il faire la queue au CEGECA pour réaliser une formalité dans son dossier ?

5, 10, 12, 15, 17, 20 minutes ...

On peut penser par conventionnalisme que 10 ou 15 minutes mais 15 minutes ça représente 150 % de temps en plus.... et.... Pourquoi 17 minutes ce serait trop long ?

Il existe différentes manières de voir les choses. Combien coûterait le fait que l'étudiant n'ait que 10 minutes d'attente ? Il y a des coûts de personnel, d'équipements, etc.... cet argent pourrait-il être investi dans l'amélioration des équipements d'enseignement ? Cela représenterait-il d'avantage de qualité dans une université ?

#### ■ À quel rythme un professeur doit-il mettre à jour le programme de sa matière ?

Tous les ans, tous les deux ans, tous les trois ans, lorsqu'il y a des changements importants dans le savoir, et ... Qui décide que ces changements sont importants ?

Quand pouvons nous dire qu'un professeur fait bien son travail ? Quand donne-t-il bien un cours ? Et.... Qu'est-ce que bien donner un cours ? Quand les étudiants apprennent-ils quelque chose ?

Le fait qu'ils apprennent dépend-il de leur capacité ou du nombre d'heures qu'ils étudient ?

Le professeur qui est bien évalué par les étudiants, fait-il bien son travail ? Et est-ce que cela n'a rien à voir avec d'autres aspects ?

Respecter le programme de la matière. Parler de manière à être compris. Susciter l'intérêt pour la matière. Enseigner des compétences en adéquation avec le profil.

Tout cela est apprécié chez un professeur.

Sans aucun doutes, toutes ces facteurs contribuent à la qualité mais... Dans quelle mesure une qualité est-elle plus importante qu'une autre ?, ou... Combien de ces qualités peuvent être absentes pour continuer à dire qu'il s'agit d'un bon professeur ?

