

Institut Agronomique Méditerranéen de Montpellier, France Vincent Dollé, directeur, e-mail : dolle@iamm.fr

1 Démarche stratégique

1.1 Instance de pilotage

Le pilotage est assuré par le directeur de l'IAM.M, la démarche qualité s'inscrit dans le cadre du projet d'établissement 2006 – 2010 organisé autour de 10 priorités. Parmi celles-ci figurent explicitement l'évolution des pratiques de management et la mise en œuvre d'une démarche qualité appliquée en première étape aux processus pédagogiques.

1.2 Responsable Qualité

Une responsable qualité est identifiée depuis février 2006

Un chargé d'études qualité travaille à mi-temps sur la démarche qualité depuis le 15/02/2006

1.3 Politique Qualité

La politique qualité de l'IAM.M a été signée par le directeur le 25 janvier 2007, la version 3 date de juin 2008.

Une charte qualité est formalisée, elle concerne l'activité de formation au français langue étrangère.

1.4 Calendrier, plan d'actions

La démarche qualité appliquée aux processus pédagogiques a démarré début 2006, le périmètre regroupe les masters professionnels, la formation continue et le français langue étrangère.

La 4^{ème} revue de direction s'est tenue fin août 2008, la 5^{ème} se tiendra en janvier 2009.

2 Mise en œuvre

2.1 Choix d'un référentiel

Pour le centre de français langue étrangère : référentiel « label qualité français langue étrangère ». Ce référentiel est formalisé par une grille de critères organisés selon les activités :

- accueil,
- locaux, équipements,
- enseignants,
- formation,
- gestion.

Certains critères sont considérés comme critiques et sont nécessairement remplis pour valider la certification.

Pour les processus pédagogiques : référentiel ISO 9001 : « Systèmes de management de la qualité – exigences ». La charte qualité de la CIDEFA sert également de référence.

2.2 État d'avancement

Le centre de français langue étrangère a obtenu le label Qualité Français Langue Étrangère en avril 2008.

L'audit de certification selon ISO 9001 s'est déroulé les 29 et 30 octobre 2008. Le rapport provisoire date du 11 novembre, il comporte 4 remarques et aucune non-conformité, nous sommes en cours de rédaction des actions correctives à proposer à la commission de certification.

2.3 Principaux problèmes

Sensibiliser, former l'ensemble des acteurs aux outils et instruments.

Surcroît de travail au moment de la mise en place de la démarche compensée par une aide externe sous la forme d'une collaboration avec un expert du CIRAD (membre d'AGROPOLIS).

2.4 Outils et méthodes

Une session de sensibilisation à la norme ISO 9001 a été organisée pour l'ensemble du personnel le 16 janvier 2007. La démarche bénéficie de l'appui externe d'un consultant spécialisé. Les audits internes ont débuté en novembre 2007. Les auditeurs internes ont été formés en janvier 2008 et 10 audits internes ont été réalisés entre janvier et octobre 2008.

2.5 Indicateurs, suivi

Certains indicateurs propres à la démarche du centre de français langue étrangère ont été étendus aux autres activités, notamment les indicateurs critiques qui permettent de mesurer la qualité de l'organisation des actions de formation.

Les indicateurs et les tableaux de bord sont en place par processus depuis septembre 2008.

2.6 Périmètre / Activités concernées

Pour l'instant le centre de français langue étrangère, la formation professionnelle continue et les masters professionnels mais les services supports sont déjà impliqués et d'autres activités poursuivent une démarche d'amélioration.

Le périmètre de certification selon ISO 9001 est :

« Conception et réalisation de prestations d'enseignement supérieur de niveau Master, de formation professionnelle continue et de formation de français langue étrangère, notamment dans les domaines des sciences économiques, sociales et des sciences de gestion pour le développement rural en Méditerranée appliquées aux secteurs de l'agriculture et de l'agro-alimentaire ».

2.7 Ressources allouées

Une personne à mi-temps (chargé de mission qualité ND) et une responsable qualité 20 % (1 jour par semaine ML). Une stagiaire étudiante en première année de Master qualité (ST) en stage du 16 avril au 14 septembre 2007.

3 Besoins d'appuis

3.1 Lancement, sensibilisation

Pris en charge par l'IAMM sur fonds propres.

3.2 Mise en œuvre

3.3 Evaluation

Une évaluation externe a été réalisée avant l'audit de certification avec un audit externe réalisé en collaboration avec l'association pour la qualité en recherche et enseignement supérieur (QuaRES).

Une évaluation par un ou plusieurs membres de la CIDEFA serait pertinente pour apporter un éclairage international sur la démarche et un appui pour élargir le périmètre après une première certification.

3.4 Suivi

La démarche bénéficie de l'appui externe d'un consultant spécialisé mais pourrait s'enrichir d'autres appuis externes.

Des audits croisés sont envisagés via l'association QuaRES et pourraient aussi être engagés par la CIDEFA.

3.5 Formation

Des actions de formation et de sensibilisation du personnel enseignant et non enseignant ont été menées en 2007 pour faciliter la mise en œuvre de la démarche qualité.

La responsable qualité a suivi la formation dispensée par l'École d'Été Qualité QuaRES en 2006, 2007 et 2008.

Les auditeurs internes ont été formés en janvier 2008.

3.6 Documentation, information, communication

Les échanges de bonnes pratiques entre établissements seraient susceptibles d'améliorer le fonctionnement de la démarche.

L'IAMM échange régulièrement avec les autres établissements d'AGROPOLIS (CIRAD, IRD, CEMAGREF, etc.) et par l'intermédiaire de l'association QuaRES.