

Institution :	HES-SO Valais, Sion, Suisse
Contact :	Jean-Claude Villettaz
e-mail :	<a href="mailto:jclaude.villetaz@hevs.ch">jclaude.villetaz@hevs.ch</a>

## Remarque liminaire

La HES-SO Valais a mis sur pied un système de gestion par la qualité correspondant aux normes ISO 9000. Ce système est opérationnel depuis juin 1999, date de l'obtention de la première certification par le Bureau Veritas Quality International. Dans l'intervalle, le système mis en place a été audité à plusieurs reprises, il correspond actuellement aux normes ISO 9001 (2000). La HES-SO Valais compte environ 2'000 étudiants et 500 collaborateurs (professeurs, personnel scientifique & technique, personnel administratif).

## 1 Démarche stratégique

### 1.1 Instance de pilotage

Le pilotage est assuré par la Direction générale de la HES-SO Valais.

### 1.2 Responsable Qualité

Un responsable qualité est en place depuis 1998, il est appuyé par des responsables locaux (domaines Economie & Services, Sciences de l'ingénieur, Santé & Social), la HES-SO Valais déployant ses activités sur plusieurs sites géographiques.

### 1.3 Politique Qualité

La politique qualité de la HES-SO Valais a été formalisée et signée par la direction de la HES-SO Valais. Elle fait partie intégrante du Manuel Qualité.

### 1.4 Calendrier, plan d'actions

- Audits internes planifiés et organisés régulièrement
- Revue de direction organisée deux fois par an

## 2 Mise en œuvre

### 2.1 Choix d'un référentiel

Pour des raisons de visibilité et de crédibilité, notamment envers les employeurs potentiels de nos futurs diplômés et pour les entreprises et organisations qui font appel à nous pour des travaux de recherche et des mandats de prestations de service, nous avons opté pour les normes ISO 9001. Nous disposons en outre depuis 1994 d'un système ISO 17025 (accréditation) pour certains de nos laboratoires offrant des prestations de service aux entreprises (développement

de méthodes d'analyses, réalisations de mesures dans les domaines de la chimie, agroalimentaire et biotechnologie).

## 2.2 **Etat d'avancement**

Notre système qualité, répondant aux normes ISO 9001, a été certifié pour la première fois en 1999 et a passé avec succès plusieurs audits de renouvellement.

## 2.3 **Principaux problèmes**

Sensibiliser les collaborateurs et les étudiants sur l'importance de faire vivre et évoluer le système en place constitue une tâche permanente de la direction et des responsables qualité de l'Etablissement.

## 2.4 **Outils et méthodes**

Audits internes et enquêtes de satisfaction (personnel, étudiants, clients externes)

## 2.5 **Indicateurs, suivi**

Le système qualité mis en place implique un suivi et une évaluation permanente. Différents indicateurs ont été définis.

## 2.6 **Périmètre / Activités concernées**

Le système mis en place couvre toutes les activités et missions de la HES-SO Valais : formation, formation continue, R&D et prestations de service.

## 2.7 **Ressources allouées**

La qualité étant l'affaire de tous, et pas uniquement celle du responsable qualité (env. le 20% d'un équivalent plein temps) et de ses collaborateurs directs, les ressources liées au système mobilisent plusieurs dizaines de personnes (ordre de grandeur : deux équivalents plein temps par an).

# 3 Besoins d'appuis

## 3.1 **Lancement, sensibilisation**

Aucun besoin particulier en ce qui concerne la HES-SO Valais, si ce n'est que nous restons ouverts pour des échanges de bonnes pratiques avec des partenaires certifiés ou en démarche de certification dans le but de faire profiter de nos expériences et d'améliorer le fonctionnement de notre système.

## 3.2 **Mise en œuvre**

Sans objet

## 3.3 **Evaluation**

Sans objet

## 3.4 **Suivi**

Sans objet

## 3.5 **Formation**

Sans objet

## 3.6 **Documentation, information, communication**

Sans objet