

Mobiliser vos équipes

La démarche qualité de l'UNamur

Novembre 2017

Claire Lobet-Maris –VR Qualité émérite
Gabriel Lombet – Admin Général



UNIVERSITÉ
DE NAMUR

L'Université de Namur s'inscrit dans une démarche institutionnelle de la qualité depuis 2013

Qualité des missions
Qualité des Services Universitaires
Qualité de l'Université en chiffres
Qualité des membres du personnel
Qualité du campus & de l'infrastructure



La mobilisation qualité dans les services

Contexte

Point de départ :

Projet AXEL « Ensemble construisons l'excellence » pour dynamiser notre Université

La Qualité pour :

- Aller plus loin
- Rencontrer les Services autour d'un projet commun
- « Forcer » la remise en question
- Inscrire l'université dans l'avenir

Au bénéfice :

- De nos missions : Enseignement, Recherche, Service Société
- De notre image
- De nos équipes

La mobilisation qualité dans les services

Comment ?

- En s'ouvrant sur l'extérieur
- À l'écoute des personnes sur le terrain : en participatif
- En mobilisant les équipes : Intelligence collective

Pour Qui ?

- Pour Tous

Et Aussi

- Pour les services centraux-administratifs

Services Centraux :

- Indispensables au bon fonctionnement et à l'attractivité de notre Université
- Leur offrir une visibilité et créer de la reconnaissance
- Améliorer leurs apports et leur valeur ajoutée : amélioration continue
- Les associer à la gouvernance de l'Université

Décision 2013

- Création du **Conseil de Gestion** :
 - mise en oeuvre transversale des décisions du CA
 - consultation par le CA
 - réflexions managériales

Les principes et la construction

Mobiliser?

- **Attitude** : S'intéresser à... se soucier de...
- **Engagement** : Ecouter l'expérience du personnel et s'appuyer sur leurs conseils

Principes

- Une politique de petits pas solides... plutôt que de grands changements
- Une démarche participative qui associe l'ensemble du personnel
- Une méthodologie basée sur l'intelligence du personnel sur leurs lignes de service (leur sens, leur valeur ajoutée et leur organisation)
- Des projets d'amélioration guidés par 3 critères centraux : utilité, simplicité et 'bonté'

Construction

- Une démarche construite en Conseil de Gestion avec les Directeurs
- Une démarche adaptée pour chaque service en fonction des contextes et des retours du personnel
- Une planification de la démarche par 'vagues' : 3 vagues de 12 à 18 mois

Comment ça marche?

Auto-évaluation de la Qualité du Service

- Démarche interne au Service
- Faite par l'ensemble de ses membres organisés en un ou plusieurs groupes de travail interne par 'ligne de service' (GT's)

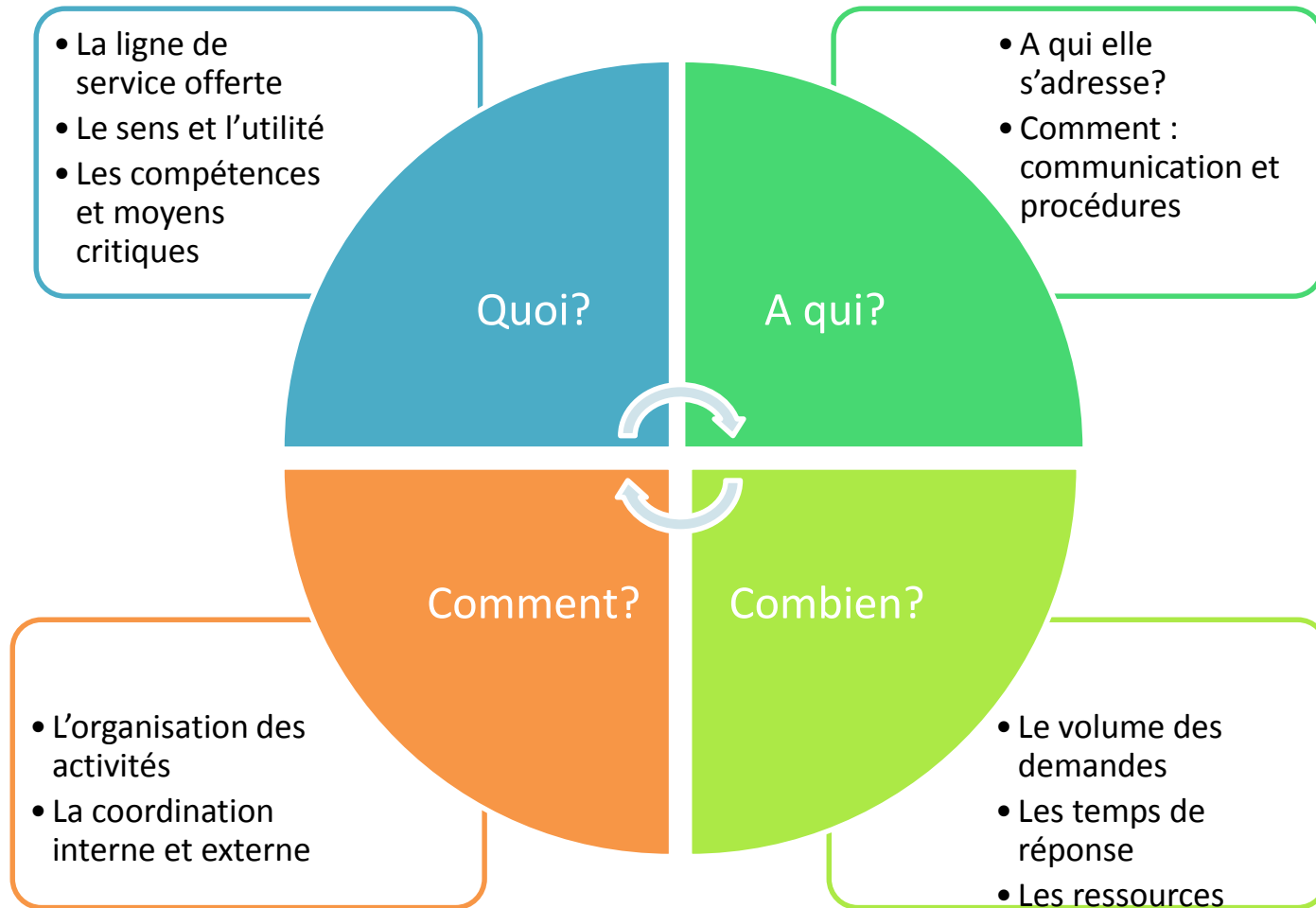
Auto-évaluation réalisée en **4 temps**

- Regard de la communauté: Enquête sur 50 utilisateurs représentatifs et choisis par le Service et la Cellule Qualité
- Analyse de l'existant : Analyse en GT (retour des utilisateurs et expériences du service)
- Propositions d'amélioration en GT: Quick Win et projets à M et LT
- Construction collective du plan d'actions du Service (Horizon : 5 ans)

Retour de la Communauté universitaire

- Présentation du plan en Conseil d'Administration
- Présentation du plan en Conseil de Gestion
- Présentation du plan en CE

La démarche en un coup d'œil...



Une démarche d'amorce...

Le rapport est le plan du Service à 5 ans

- Le rapport n'est pas la démarche mais un **moment** de celle-ci
- Il doit fixer les **priorités** d'organisation et d'évolution du Service
- Il doit servir de **référentiel commun** à l'équipe
- Il est la base du **contrat de gestion** avec les autorités

Bilan...

Une démarche appréciée par le personnel...

- ... Pour certains, c'était la 1^{ère} fois qu'on leur demandait leur avis...
- Une mise en avant de l'intelligence et des talents du personnel pour penser leur organisation
- Une volonté du personnel d'avancer, d'améliorer...
- Un attachement 'touchant' à l'institution et à sa qualité

Une démarche conditionnée par...

- Des cultures de hiérarchie pas toujours au rendez-vous de la participation
- Une prise au sérieux de la démarche par les autorités ...qui peut s'améliorer

Mobilisation...

Mobiliser « *c'est sortir de cette situation paradoxale, celle d'un management qui ne parvient pas à tirer parti de l'attachement et de la mobilisation de leurs travailleurs et qui préfère les « motiver » selon des procédures abstraites, extérieures aux métiers et donc souvent considérées comme absurdes... » (N. ALTER)*

Grâce au personnel... les lignes ont bougé à l'Université
timidement mais solidement!



UNIVERSITÉ
DE NAMUR

**KEEP
CALM
AND
CARRY
ON**

<https://www.unamur.be/qualité>