

### Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Une démarche qualité est un outil de travail créant une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l'école (qualité interne) et la satisfaction des parties prenantes (qualité externe).

Cet outil contribue à la reconnaissance et au développement de l'école. Une démarche qualité est avant tout un véritable projet participatif qui doit être porté par la direction et impliquer l'ensemble des personnels.



### Historique et étapes de la démarche

Depuis 2007, sur la demande du directeur, la démarche a débuté par un audit initial sur l'ensemble des activités de l'école, qui a permis de mettre en place la cartographie des processus, le manuel qualité, le tableau de bord des objectifs, le tableau des actions.

L'école est certifiée Iso 9001-2008 depuis juin 2009 et, reçoit la visite chaque année, d'un auditeur du bureau VERITAS, qui donne des recommandations d'amélioration du système.

### Les clés de la réussite



- ☞ Une volonté partagée de la Direction, du personnel et des élèves de s'engager dans la démarche
- ☞ L'animation et le suivi rigoureux de la démarche
- ☞ La prise en compte des attentes des acteurs et des partenaires de l'école
- ☞ La capacité à faire évoluer ses pratiques

### Pourquoi une démarche qualité ?

La démarche qualité et d'amélioration continue nous permet de:

- ☞ Placer le degré de satisfaction et d'épanouissement du personnel, des élèves et des partenaires au cœur de l'école
- ☞ Rassembler l'ensemble des acteurs au cœur d'un projet

### Objectifs internes

Améliorer les méthodes et l'environnement de travail  
Pérenniser les savoir-faire  
Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs  
Définir des méthodes de travail communes  
Motiver le personnel autour d'un projet  
Mieux piloter les processus et responsabiliser les équipes

### Objectifs externes

Améliorer la qualité des formations par l'écoute de nos partenaires  
Mieux identifier et anticiper les besoins  
Améliorer la satisfaction des partenaires et l'image de l'école  
Instaurer un climat de confiance  
Développer l'attractivité de l'école

### La mise en œuvre de la démarche grâce à :

#### Des outils

Procédure, enquêtes, indicateurs



#### Des actions !

- ☞ Évaluations internes et externes : CTI, Audit blanc qualité (ISO 9001), audit interne ...
- ☞ Suivi des remarques, compte rendus de réunion des conseils...

### Vos contacts

Christine SOUCHON : [christine.souchon@univ-lyon1.fr](mailto:christine.souchon@univ-lyon1.fr)  
Bérangère PERRET : [berangere.perret@univ-lyon1.fr](mailto:berangere.perret@univ-lyon1.fr)