



Schéma Directeur
De la démarche qualité
Et de l'amélioration continue
2024-2027

Introduction

Le présent schéma directeur définit le cadre général de la démarche qualité et de l'amélioration continue à l'ENSAIT ainsi que les axes prioritaires de développement sur la période 2024-2027.

L'objectif de la démarche Qualité et Amélioration Continue (QAC) est d'améliorer la performance de l'établissement dans toutes ses missions, pour la satisfaction de tous les usagers, tous les personnels et l'environnement extérieur. La cohésion des équipes et la cohérence des actions et des projets sont au centre de cette démarche. Elle invite à entrer dans une réflexion sur les activités et le fonctionnement de l'ENSAIT.

Cette démarche doit permettre d'améliorer le quotidien des agents (QVT, sens des missions) et le service rendu aux bénéficiaires, de maîtriser l'activité et de gagner du temps (simplification, dématérialisation). Elle contribue à la valorisation de l'image de l'établissement.



Grandes orientations de la démarche qualité

Axe 1 :

Mesurer la qualité du service et évaluer la satisfaction des usagers pour construire un plan d'actions d'amélioration continue.

Axe 2 :

Permettre à tous les services d'entrer dans la logique de l'amélioration continue, notamment par l'approche processus et le suivi des indicateurs

Axe3 :

Déployer des programmes en faveur de l'amélioration continue et de la qualité dans des domaines ciblés, principalement des programmes de certification et de labellisation :

- ✓ Qualiopi
- ✓ Services Publics +
- ✓ Bienvenue en France

Axe 4 :

Disposer d'outils de pilotage alimentant la logique d'amélioration continue.

Qu'est-ce que la démarche qualité au sein de l'ENSAIT ?

L'ENSAIT est créatrice de savoirs, de savoirs-faire et d'innovations de par ses missions fondamentales.

Pour pouvoir former les ingénieurs textiles de demain, soucieux de l'environnement, dans un monde en profonde mutation, l'ENSAIT s'est dotée d'une démarche qualité rigoureuse soutenue par des schémas directeurs dans les domaines fondamentaux :

- ✓ Numérique,
- ✓ Développement durable,
- ✓ Immobilier,
- ✓ Vie étudiante,
- ✓ Politique documentaire.

La qualité des enseignements, la qualité de la recherche et la qualité du service rendu à l'utilisateur sont au centre des préoccupations de l'ensemble des équipes pédagogiques et administratives.

Ainsi, l'ensemble de l'établissement concourt à une démarche d'amélioration continue permanente.

Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?

La démarche s'inscrit dans la stratégie de l'ENSAIT pour permettre d'améliorer le quotidien des agents et d'apporter un service rendu aux usagers de qualité en maîtrisant les pratiques et le temps dans le but d'atteindre l'efficacité de l'ensemble des activités. Il s'agit d'un chantier à long terme dont la progression doit être lente et mesurée.

L'objectif est d'apporter une réponse à des attentes fortes de l'environnement dans une dynamique de progrès au service des missions de l'école. En effet, les partenaires de l'ENSAIT attendent de plus en plus que la qualité des processus et des actions soit conforme à des standards partagés. La démarche doit contribuer à la valorisation de l'image de l'ENSAIT.

A l'échelle de l'établissement, la démarche doit donner aux membres du personnel, un sens et une valeur à son engagement professionnel et de s'inscrire dans une dynamique collective et d'être acteur de l'amélioration des pratiques professionnelles au quotidien.

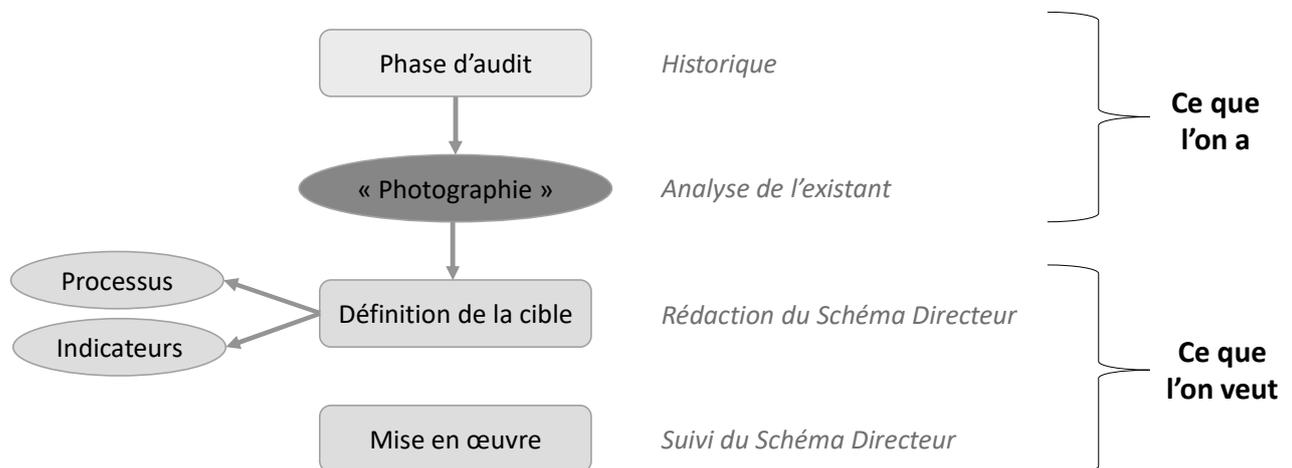
Elle doit permettre de renforcer le sentiment d'appartenance à l'établissement dans le cadre d'un projet collectif soucieux de son environnement.

La mise en œuvre de cette démarche est soutenue en particulier par la Direction de l'ENSAIT et la responsable de la démarche qualité est chargée d'en assurer la promotion et d'accompagner les différents acteurs de l'établissement à leur niveau.

Pourquoi rédiger un schéma directeur de la qualité ?

Le schéma directeur a pour mission de valoriser et coordonner les initiatives issues du terrain. Sa plus-value est une approche globale et cohérente des orientations stratégiques de l'école.

L'objectif est également de communiquer sur l'existant pour développer une approche commune de la trajectoire à suivre.



Quels sont les enjeux du schéma directeur de la qualité ?

Le schéma directeur a pour mission de valoriser et coordonner les initiatives issues du terrain. Sa plus-value est une approche globale et cohérente des orientations stratégiques de l'école.

L'objectif est également de communiquer sur l'existant pour développer une approche commune de la trajectoire à suivre.

Axe 1 : Mesurer la qualité du service et évaluer la satisfaction des usagers pour construire un plan d'actions d'amélioration continue.

La démarche a débuté par un état des lieux en 2018 dans le cadre de l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction à l'attention des usagers.

Ce questionnaire est renouvelé chaque année auprès des étudiants et des apprentis.

Les résultats sont présentés dans les instances suivantes :

- Conseil des études
- Conseil d'Administration

La finalité est la mise en œuvre d'un plan d'actions également présenté dans les instances de l'école en lien avec les services concernés.

Il vise à mesurer le taux de satisfaction des élèves ingénieurs en mesurant 10 axes.

Axe 2 : Permettre à tous les services d'entrer dans la logique de l'amélioration continue, notamment par l'approche processus et le suivi des indicateurs

Un tableau de bord de l'ensemble des indicateurs de l'école a été mis en place en 2020.

La personne en charge de la démarche qualité a pour mission de s'assurer de la mise à jour de cet outil d'amélioration continue.

Chaque service a la responsabilité du suivi des indicateurs et de la transmission quand nécessaire.

La cartographie des processus de l'ENSAIT a été élaborée en tenant compte à la fois des activités de pilotage, de recherche et formation, des services supports.

Une approche par processus à risques est initiée afin de déterminer les axes prioritaires de l'établissement et définir les modalités de rédaction et de suivi par les référents métiers. Cette initiative a permis de mettre en évidence les processus à risques suivants :

- Accueil handicap
- Charge d'Enseignement
- Circuit recettes
- Délégations de signatures
- Organisation des examens
- Organisation du Gala et Cérémonie de remise des diplômes
- Partenariats structurants
- Structuration de la communication interne.

Axe 3 : Déployer des programmes en faveur de l'amélioration continue et de la qualité dans des domaines ciblés, principalement des programmes de certification et de labellisation :

✓ QUALIOPI

Suite au décret du 6 juin 2019 portant création du Référentiel national Qualité (RNQ), appelé QUALIOPI, par le Ministère du travail, l'ENSAIT a lancé sa certification dont le périmètre a ciblé la VAE, la FTLV et le mastère MIM.

Le choix s'est porté sur un partenariat avec un cabinet conseil en raison du court délai entre la prise de décision et la date de l'audit initial.

L'établissement a donc supporté l'audit initial en juillet 2021 et l'audit de surveillance en avril 2023 en obtenant une certification comprenant aucune non-conformité.

A l'issue de la Conférence de décembre 2022, tous les établissements d'enseignement supérieur évalués par l'HCERES et la CTI peuvent désormais bénéficier de la certification QUALIOPI sans obligation d'audit.

L'ENSAIT a fait le choix de poursuivre la démarche en préparant l'audit de renouvellement qui se déroulera en mars 2024.

✓ **Services Publics +**

Le Ministère de la transformation et de la fonction publique a instauré une démarche qualité visant à mettre en place un plan d'amélioration de la qualité du service public auprès des usagers en répondant aux attentes prioritaires par le biais de 8 engagements.

Dans ce contexte, l'ENSAIT a intégré le programme mis en place par le Ministère de l'Enseignement Supérieur en participant aux webinaires et colloques depuis 2021.

L'objectif est de déployer le programme SP+ dans l'année 2024 dont le périmètre a été défini pour répondre aux attentes des usagers : l'accueil physique, téléphonique et suivi des mails.

Le label ayant été créé en août 2023, l'école fait le choix de ne pas s'y affilier dans l'immédiat.

✓ **Label "Bienvenue en France"**

L'ENSAIT accueille chaque année des étudiants en semestre international. Dans ce cadre et pour permettre plus de visibilité sur le site de Campus France, l'établissement s'est lancé dans la démarche de labellisation en 2020 et a obtenu le niveau « deux étoiles ».

Le service des Relations Internationales a poursuivi ses missions d'accueil et ses démarches d'amélioration continue durant la période de labellisation.

L'école renouvelle sa démarche d'obtention en 2024 et vise le niveau « trois étoiles ».

Axe 4 : Disposer d'outils de pilotage alimentant la logique d'amélioration continue.

Dans le but de répondre aux besoins des personnels et des usagers, l'ENSAIT va se doter d'outils de pilotage permettant de mettre en œuvre une stratégie par des objectifs opérationnels qui répondent aux grands enjeux de l'école.

Cela intègre à la fois le suivi d'actions déjà engagées afin d'améliorer le pilotage par les données en mettant à disposition des indicateurs et tableaux de bord de plus en plus fiables pour permettre aux décideurs, à tous les niveaux, de disposer des informations utiles à leur prise de décision.

L'ENSAIT proposera également des formations permettant aux agents de disposer des bases nécessaires pour piloter des processus en termes de méthodologie et d'utilisation d'outils dans une logique d'amélioration continue.

Par le biais de la personne en charge de la démarche qualité, l'ENSAIT participe efficacement à un réseau de référents qualité permettant la mise en œuvre de partage d'expériences et de bénéficier d'une « boîte à outils » facilitant le déploiement de la démarche qualité.

Modalités de pilotage du schéma directeur

Un Comité de pilotage de la Qualité sera créé à l'horizon 2025 dans le but de coordonner l'ensemble des actions mises en œuvre dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.

Sa composition sera la suivante :

- Chargée de Qualité
- Directrice Générale des Services
- Directrice de la Communication
- Directeur du Numérique
- Les référents des processus à risques

Il se réunira 2 fois par an pour une revue des indicateurs et processus et déterminer les axes à prendre pour déployer la rédaction de l'ensemble des processus de l'école.

Le budget alloué à la démarche qualité est intégré dans le budget de la Direction.