

Projet de Développement Quadriennal
2009 - 2012

Nancy-Université

Extraits relatifs à la Qualité

- Volet 1 « Projet stratégique »
 - Volet 9.1 « Pilotage Opérationnel – Commun»
- Partie 1 « Qualité et Evaluation au Service du Pilotage »

Extraits : volet 1 : projet stratégique

3 Le pilotage de l'EPCS et des établissements

Comme il a été indiqué en introduction Nancy-Université se réclame de ce qui constitue une caractéristique identifiant spécifiquement le site : à savoir une référence générique à l'ingénierie, entendue comme démarche intégrant les dimensions cognitives et opératoires de la recherche et de la formation. Nancy-Université énonce par ailleurs une volonté sans faille de mettre au premier rang de ses priorités une démarche organique d'autoévaluation, inscrite comme une étape préliminaire de son engagement dans l'assurance de la qualité.

Cette priorité ne serait que velléité si elle ne se manifestait pas dans les grandes orientations et les objectifs opérationnels du pilotage. Dans le contexte nouveau créé par la loi LRU, chaque établissement sait devoir créer les conditions d'une autonomie renforcée qui devra s'asseoir sur l'acquisition de compétences élargies. La contractualisation nancéienne, déléguée à l'EPCS pour le compte de ses membres fondateurs, se doit en outre de mettre progressivement en cohérence les formes organisationnelles et les modalités du pilotage d'établissements qui, au cours de la prochaine période quadriennale, resteront des entités indépendantes.

La gouvernance et le pilotage stratégique du site se placeront naturellement dans le cadre des instances dont s'est doté l'EPCS : le bureau du conseil d'administration, composé des trois présidents, le conseil d'administration et les conseils de la pédagogie et de la recherche, ainsi que la commission des ressources humaines. Ces instances pour exercer pleinement leurs missions doivent pouvoir « embrayer » avec efficacité sur les outils du pilotage opérationnel.

Ainsi tandis que se développeront les étapes de la conception et de la négociation d'une nouvelle architecture universitaire destinée à prendre le relais de l'EPCS, le pilotage opérationnel répondra à une double exigence :

- se doter et acquérir la maîtrise des outils qui, en matière de gestion des ressources humaines, de gestion financière, de stratégie immobilière, de système d'information et de compétences en matière de pilotage, sont les pré-requis de l'autonomie renforcée.
- assurer, sans obérer le respect des exigences concrètes du pilotage au jour le jour, une convergence réelle des systèmes organisationnels et fonctionnels, afin de permettre l'amplification et l'efficacité des mutualisations, autoriser des réorganisations qui ne soient pas pénalisantes et créer les conditions des mutations institutionnelles ultérieures nécessaires.

Ce choix stratégique, doit concilier en début de contrat le maintien de l'autonomie institutionnelle d'établissements restés indépendants et la volonté d'une gouvernance librement consentie comme coopérative et soucieuse d'efficacité et d'efficacité.

Notre choix d'un rapprochement progressif des structures organisationnelles, des processus mis au service des usagers, utilisateurs et partenaires, et des cultures organisationnelles apparaît tout à la fois comme constructif et réaliste.

Il demandera cependant une vigilance permanente afin d'éviter que des options distinctes n'ouvrent la voie à des trajectoires divergentes. C'est tout l'enjeu de la décision de mettre en place trois outils indispensables à la capacité de mettre en œuvre un pilotage complexe :

- une commission du système d'informations réunissant responsables politiques et fonctionnels. A la demande du bureau de l'EPCS, il lui appartiendra de procéder à l'établissement d'un schéma directeur commun aux trois établissements et il travaillera à leur convergence. A terme, la mise en place d'une commune Direction des Systèmes d'Information (DSI) permettra l'application du schéma directeur.
- une cellule « système d'information, pilotage, évaluation et qualité » qui assure la coordination nécessaire à l'élaboration des tableaux de bord conjoints. Elle travaillera de concert avec la commission du système d'informations, le centre de ressources en assurance qualité et les services concernés.
- un centre de ressources pour l'assurance de la qualité placé dans l'EPCS et au service des établissements et de leurs composantes qui animera et pilotera la politique qualité de Nancy-Université. A ce titre, il assurera un rôle d'observation des convergences, de détection des obstacles et de propositions d'harmonisation méthodologique.

Ces choix, énoncés ici dans le chapitre relatif au pilotage constituent un élément central de la gouvernance de Nancy-Université. Il est certain que lors du bilan de la période quadriennale 2009-2012, un examen attentif du respect de ces engagements devra être fait.

De façon générale les équipes de direction des établissements évolueront vers un dispositif organisationnel et fonctionnel semblable, assurant une isomorphie des structures de pilotage. De même les organigrammes opérationnels des services évolueront pour converger vers une structuration commune.

Des comités de concertation seront mis en place de façon systématique entre responsables de services dont les périmètres et compétences seront progressivement harmonisés. Il importe en effet que la gouvernance coopérative mise en place par les responsables politiques trouve ses relais par une coopération renforcée des secrétaires généraux des établissements et, sous leur autorité, des différents services engagés dans la mise en œuvre des politiques adoptées. Des confrontations de bonnes pratiques seront ainsi rendues possibles et les difficultés identifiées et options à prendre de façon coordonnée pourront être suggérées sans délais aux décideurs.

Dans tous les domaines, les mutualisations devront respecter un double principe de recherche d'efficacité, que doit permettre un élargissement de l'« espace des solutions » et de préservation et d'accroissement de la qualité des services de proximité. Il est en effet essentiel que les personnels et usagers constatent et perçoivent l'apport de mutualisations qui, sinon, seraient dépourvues de toute légitimité.

.../...

3.5 *L'évaluation et assurance de la qualité*

Nancy-Université a pris conscience de l'importance des enjeux de l'assurance de la qualité et du relatif retard des établissements universitaires français en la matière. En décidant de faire de cette dimension, transversale à ses grandes fonctions de formation, recherche et valorisation, vie étudiante et pilotage, une priorité, Nancy-Université entend se mettre au diapason des universités européennes et se doter d'un avantage compétitif de nature à assurer un pilotage vigoureux et clairvoyant, indispensable dans la perspective de l'autonomie renforcée.

Nous choisissons de tendre vers le cadre commun européen tel que présenté par les *Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur.*

Les initiatives déjà prises, en lien avec l'EUA et l'ENQA, ont permis de commencer un travail de sensibilisation et de mobilisation interne qui sera amplifié. Des formations seront assurées et un programme de grande envergure sera déployé simultanément dans les établissements. La participation étudiante à l'évaluation des formations deviendra la règle. Pour éviter que cet engagement dans l'assurance qualité et, dans sa première phase, l'auto évaluation, ne soit perçu comme une contrainte bureaucratique venue d'«en haut » il est décidé de créer dans l'EPCS un « Centre de Ressources pour l'Assurance de la Qualité », qui se mettra au service des établissements et composantes afin de leur permettre de s'approprier et de développer en toute subsidiarité des outils adaptés.

*Au niveau de Nancy-Université une cellule « Système d'Information, Pilotage, Evaluation Qualité » assurera la **coordination** nécessaire entre les services et composantes et s'appuiera sur la direction des systèmes d'information et le centre de ressources en assurance qualité pour garantir la convergence des systèmes d'informations, indicateurs d'autoévaluation et démarches qualité.*

Les missions et le positionnement organisationnel des observatoires seront harmonisés. Il s'agit de faire des observatoires des centres « experts » en évaluation dans une perspective d'autoévaluation et d'amélioration de la qualité dans les domaines de la formation, de la recherche et du pilotage de l'établissement (création d'outils de pilotage comme des tableaux de bord, de conception d'indicateurs pour l'auto évaluation, de traitement des données et de publications des résultats). Cette expertise s'exercera en collaboration avec les contrôleurs de gestion, la direction des systèmes d'information et les cellules «Système d'Information-Pilotage-Evaluation-Qualité » du site Nancy-Université.

L'activité des observatoires sera par ailleurs largement mobilisée durant cette période quadriennale à la généralisation des enquêtes d'insertion ; elles seront menées de concert entre les établissements lorrains et élaborées dans un dispositif cohérent reposant sur un outil informatisé, permettant de faciliter le suivi des diplômés après leur départ des établissements et de conserver des relations entre les diplômés et les établissements.

Il sera alors possible d'une part d'apporter aux instances politiques et aux étudiants de l'établissement des informations susceptibles de faciliter leur choix dans l'évolution des formations et des parcours et d'autre part d'établir des réseaux d'anciens étudiants (associations et annuaires des anciens par diplôme via le site internet Nancy-Université et la plate-forme d'insertion professionnelle) auprès desquels les établissements trouveront de nouveaux partenaires.

Extraits :

Volet 9.1 «Pilotage Opérationnel - Commun»

Partie 1 « Qualité et Evaluation au Service du Pilotage »

Dans un environnement international désormais caractérisé par ce que l'on est convenu de désigner comme la *mondialisation*, la volonté d'inscrire la croissance économique et le développement social au cœur des préoccupations nationales fait émerger de nouvelles demandes et de nouvelles exigences envers l'enseignement supérieur et la recherche scientifique et technologique qui sont reconnus désormais comme en constituant des moteurs incontestés.

Il apparaît en effet de plus en plus clairement que nos sociétés évoluent dans un système mondial d'économie de la connaissance au sein duquel chaque système universitaire national ou régional (Europe) doit tenir toute sa place sous peine de renoncer à générer l'innovation qui est au fondement de la croissance économique et du développement social.

La volonté de créer un espace européen de l'enseignement supérieur a été exprimée dans la déclaration de Bologne en 1999. Parmi les objectifs fixés dans cette déclaration, **la promotion de la coopération européenne en matière d'assurance de la qualité** est clairement affichée.

Désormais 40 pays, bien au-delà des membres de l'Union Européenne sont engagés dans ce processus. Tous les deux ans une rencontre ministérielle donne l'occasion de prises de position qui contribuent à orienter le processus : ainsi à Berlin en 2003 les ministres chargés de l'enseignement supérieur ont affirmé que l'enseignement supérieur est « un bien public et une responsabilité publique ». A Bergen en 2005, le référentiel qualité proposé par l'ENQA a été adopté et le communiqué de Londres en 2007 notait les progrès substantiels accomplis par certains pays tandis qu'était réaffirmée « la volonté de renforcer la compatibilité et la comparabilité de nos systèmes d'enseignement supérieur tout en respectant en même temps leur diversité ».

Nancy-Université souhaite s'engager maintenant sur cette ligne d'action définie par le processus de Bologne et concernant le domaine de l'assurance qualité, en contribuant à améliorer l'adaptabilité, l'innovation et l'expérimentation et en se gardant des excès de la standardisation. Dans un contexte qui - qu'on le veuille ou non - est concurrentiel, il nous semble essentiel de garantir la qualité de l'enseignement et de la recherche mis en œuvre sur le site nancéien. Conscients des enjeux mondiaux et du rôle de moteur, économique social et culturel, de nos universités, nous souhaitons répondre aux nouvelles demandes et exigences sociétales qui nous poussent à évoluer.

Nancy-Université veut devenir un acteur visible de l'espace européen de l'enseignement supérieur et exercer toute sa part de responsabilité dans le développement de la société, de la connaissance, et de l'économie. Conscient du rôle et de l'importance des activités de recherche pour les entreprises et le développement de notre pays, Nancy-Université veut s'engager avec volontarisme dans une démarche coordonnée d'assurance (ou, si l'on préfère, de garantie) de la qualité.

Dans un environnement en perpétuelle évolution liée aux mutations techniques et à l'internationalisation des formations et de la recherche, la connaissance des caractéristiques des populations et des établissements est nécessaire à la conduite du changement (anticipation, préparation, réforme ou mutation, innovation et évaluation). Nancy-Université veut se doter des outils aptes à faire face à ces mutations de son environnement et à conduire de manière raisonnée et instruite ses propres changements.

Notre défi commun : construire un dispositif d'assurance qualité et des outils d'autoévaluation partagés.

Nous souhaitons renforcer nos relations, développer le climat de confiance et de respect entre toutes les parties prenantes afin de construire ensemble un dispositif d'assurance qualité à Nancy-Université. Cette construction sera engagée en totale cohérence avec les valeurs du service public et dans le respect des spécificités disciplinaires.

Nous choisissons de tendre vers le cadre commun européen tel que présenté par les « références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur ». Ce texte a été signé par le ministre français chargé de l'enseignement supérieur à Bergen en 2005.

S'il est clair que la mise en œuvre de cette forte orientation implique un fort engagement de toutes les composantes de nos établissements, un cadre de cohérence doit être proposé au niveau de Nancy-Université au sein duquel un centre de ressources proposera son concours aux composantes.

Exemple de réalisations déjà menées :

- Les certifications ISO 9001 pour l'activité de recherche et son accréditation et la mise en œuvre du référentiel ISO 17025 pour l'activité de prestation de services en recherche demandées voire exigées par les partenaires industriels et certains organismes publics (une dizaine de laboratoires sont actuellement engagés dans cette démarche).
- Les dix écoles d'ingénieurs s'inscrivent dans un travail de mise en conformité avec les référentiels de la Commission des Titres d'Ingénieurs pour obtenir l'habilitation à délivrer les diplômes d'ingénieurs. La nouvelle habilitation est programmée en 2009.
- Plusieurs services de formation bénéficient déjà d'une certification ISO 9001 tels que le service de formation continue de Nancy-Université (depuis 2001), le Pôle AIP PRIMECA Lorraine (depuis 2005).
- Les outils d'évaluation des formations existent notamment au sein de l'université Nancy 2 et des écoles d'ingénieurs.

La mise en place des outils de management nécessaires à l'assurance qualité, l'identification des compétences nécessaires et la formation des acteurs constituent une ligne d'action durable pour Nancy-Université.

Il s'agit d'un processus d'amélioration continue qui vise la satisfaction des usagers et de toutes les parties prenantes de nos universités, par une meilleure maîtrise des processus. Conscients de l'enjeu et de la responsabilité politique s'attachant à cette orientation, nous mesurons qu'au travers d'un dispositif d'assurance qualité l'objectif est d'obtenir et conforter la reconnaissance internationale, d'être attractifs et de promouvoir l'innovation tant en recherche qu'en pédagogie.

La mise en œuvre de cette politique d'autoévaluation et d'assurance qualité au niveau de Nancy-Université s'appuiera sur :

- La création d'un centre de ressources en assurance qualité (fiche 72) dont les missions seront de piloter, coordonner, soutenir et animer la démarche d'amélioration de la qualité.
- Un dispositif de coordination de l'évaluation pour le pilotage de Nancy-Université (fiche 73) via une cellule « Système d'Information, Pilotage, Evaluation Qualité » qui assurera la coordination nécessaire à l'élaboration de tableaux de bord conjoints.

- Les observatoires (fiche 74), véritables centres d'expertise sur les formations, la recherche et la vie étudiante, qui travailleront en collaboration avec la DSI, les cellules «SI-Pilotage-Evaluation-Qualité » et le bureau de l'innovation pédagogique du site de Nancy-Université.

Cette démarche volontariste commune en matière d'autoévaluation et de démarche qualité a débuté par un séminaire regroupant des personnels des trois universités avec pour objectif de partager les expériences menées sur ce thème dans nos trois établissements.

Séminaire de lancement - Octobre 2007

A l'initiative des Présidents des trois universités (UHP, NANCY 2 et INPL), et avant la formulation de ce projet, un état des lieux des expériences et pratiques a eu lieu au cours d'un séminaire consacré à des présentations et à des échanges d'expériences le 19 octobre 2007.

Des ateliers organisés autour des domaines de la formation, de la recherche, de la gouvernance ont permis d'identifier les réalisations, les difficultés rencontrées, les limites et les apports des démarches qualités déjà menées. Cette journée a permis la rencontre des acteurs engagés dans chacun de nos établissements et la clarification des objectifs à atteindre.

Mme Andrée SURSOCK, Secrétaire générale adjointe de l'EUA, et Monsieur Bruno CURVALE, vice-président de l'ENQA, ont accompagné les travaux et apporté un éclairage sur les pratiques en Europe.

Ce séminaire a été une réussite, tant par le nombre de participants que par la richesse des contenus. L'évaluation faite par la centaine de participants encourage et demande la poursuite du travail engagé.

La démarche d'autoévaluation :

La démarche d'autoévaluation a été mise en œuvre par nos trois établissements dès 2003/2004 par l'utilisation du guide de référence du CNE, préalable aux évaluations externes réalisées en 2004.

Pour les trois universités cette pratique de l'exercice d'autoévaluation a été un déclencheur des travaux menés tout au long du contrat précédent, qui ont abouti à un développement des outils pour l'optimisation du pilotage et à une prise de conscience de la nécessité de mise en œuvre d'une telle démarche.

Les principaux outils concernent les indicateurs et tableaux de bord, les bilans sociaux, les évaluations des enseignements et formations, les enquêtes d'insertions, les démarches qualité en recherche et dans les services, le système d'information, etc. Des plans d'actions existent dans chaque établissement, ils sont mis en œuvre et le processus d'amélioration continue est désormais en place, cependant ces pratiques ne couvrent que certains domaines et il convient de les généraliser.

Dans le domaine de l'enseignement et de la recherche les dispositifs tels que la plate-forme d'insertion (fiche 3) et les bureaux de l'innovation pédagogique et de la recherche (fiches 1 et 19) sont incontournables pour progresser dans la démarche d'assurance qualité.

Le bilan des contrats quadriennaux de Nancy-Université a été réalisé fin 2007 dans l'esprit et la pratique de l'autoévaluation.

Il reste un travail conséquent à mener pour satisfaire aux ambitions de Nancy-Université au terme de ce contrat, mais nous sommes conscients que c'est indispensable et incontournable.

L'indicateur élaboré dans le cadre de la Lolf et du PAP est renseigné ci dessous pour Nancy-Université.

- 0 Il n'y a pas d'action ou de projet significatif contribuant à ce but
- 1 Un plan d'action a été défini et mis en œuvre
- 2 La définition d'un plan d'action, sa mise en œuvre, le suivi et l'adaptation de sa réalisation s'intègrent dans un cycle permanent (processus d'amélioration continue)
- 3 Le dispositif d'assurance qualité est validé par une instance externe reconnue

Concernant le point 3, Nancy-Université souhaite satisfaire aux critères définis par les « Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European University Association »

Cotation	Politique de formation						Politique scientifique						Management de l'établissement					
	2007			2012			2007			2012			2007			2012		
	INPL	N2	UHP	INPL	N2	UHP	INPL	N2	UHP	INPL	N2	UHP	INPL	N2	UHP	INPL	N2	UHP
0																		
1		x	x				x	x	x					x	x			
2	x				x	x				x	x	x	x					
3	a	a	a	x	a	a	a		a	a		a			a	x	x	x

a : certaines composantes sont concernées

Fiche n° 72 : Création d'un centre de ressources en assurance qualité (CRAQ)

Lien projet stratégique

Axe transversal Assurance de la qualité

Axe 6 : Développer l'attractivité du site nancéen pour les étudiants et les personnels.

Action Lolf : programme 150, action 15

Description de l'objectif :

Pilotage des établissements :

soutenir, coordonner et former dans le domaine de l'évaluation et de l'assurance qualité dans une perspective d'autonomie de gestion accrue des établissements

Actions prévues :

Création d'un centre de ressources en assurance qualité (CRAQ)

Le séminaire « qualité » organisé par Nancy-Université en octobre 2007 a permis de préciser les conditions de la réussite de notre objectif. La mise en œuvre d'une démarche qualité commune doit tenir compte de la diversité de nos 3 établissements, de leur culture différente en matière d'assurance qualité et des spécificités disciplinaires. La démarche bénéficie par ailleurs des expériences particulières déjà menées avec succès dans nos établissements respectifs et qui peuvent être partagées par les autres établissements.

C'est dans cette logique que nous envisageons la création d'un Centre de Ressources en Assurance Qualité commun à Nancy-Université. Cette instance s'appuiera sur un cadre commun, le référentiel de l'ENQA, pour stimuler les initiatives et les partages d'expériences en matière d'assurance qualité dans les 3 établissements. Il sera au service des composantes pour accompagner leurs démarches d'évaluation et d'assurance qualité et mobilisera les compétences présentes dans Nancy-Université.

Le CRAQ aura pour objectif d'animer et piloter la politique qualité, et pour missions de :

- coordonner et piloter l'autoévaluation (y compris du contrat quadriennal de développement 2009-2012),
- favoriser et animer le transfert des bonnes pratiques entre composantes et établissements,
- proposer un programme de formation des personnels et des étudiants dans le domaine de l'évaluation et de l'assurance qualité (en particulier auprès des jeunes collègues dans le cadre du CIES) de façon à développer une véritable culture de la qualité participative,
- accompagner, conseiller et aider à la mise en œuvre des procédures d'évaluation et d'assurance qualité,
- communiquer sur le thème de la qualité au sein de nos établissements (Expresso, internet, etc.),
- assurer la veille documentaire,
- mener des coopérations et représentations extérieures au niveau interuniversitaire (AMUE), national (AERES, ANR), international (EUA, ...),
- décider de l'affectation des fonds disponibles pour la politique qualité.

Le CRAQ sera animé par un groupe de pilotage composé des trois vice-présidents Evaluation-Qualité, d'un chargé de mission, de trois responsables qualité de nos établissements, et de représentants étudiants, BIATOSS et Enseignants-chercheurs.

Le groupe de pilotage sera à géométrie variable selon les domaines abordés : un noyau commun

et des participants spécifiques pour la recherche, la formation, le pilotage de l'établissement-fonctions supports.

Organe de pilotage, de concertation, de coordination et de soutien à la mise en œuvre d'une politique commune d'amélioration de la qualité, le CRAQ a vocation à stimuler les initiatives, à faire émerger une culture qualité commune sans pour autant imposer à chaque établissement une politique d'assurance qualité identique. Il rend compte de son activité au président de l'EPCS.

Calendrier :

2008 – 2009 : Dans un premier temps, et en continuité avec le séminaire qualité d'octobre 2007, il est envisagé :

- de promouvoir une culture de l'évaluation et de la qualité par des sessions de formation destinées au personnel et aux étudiants.
- de recenser les compétences en qualité et évaluation par domaine
- de transférer ou partager certaines pratiques au sein de Nancy-Université :
 - formation : politique d'évaluation des formations et des enseignements de Nancy 2, de l'UHP et de l'INPL ;
 - recherche : les expériences de certification de plusieurs laboratoires de l'UHP et de l'INPL ;
 - pilotage établissement : fiabilisation et maîtrise des données à l'INPL et Nancy 2 ; suivi des objectifs du contrat et planification à l'INPL ; description des processus à l'UHP.

Dans un second temps, le CRAQ et chaque établissement définiront les actions prioritaires à mener pour promouvoir l'assurance qualité :

- recensement des pratiques d'évaluation et d'assurance qualité au niveau des composantes.
- diagnostic par université de conformité aux standards de l'ENQA pour la formation et la gouvernance avec définition des exigences de Nancy-Université.
- plan d'action pour une mise en assurance qualité et plan de formation continue sur la qualité.

2009 - 2012 : Mise en œuvre du plan d'action et de formation

Indicateurs :

Degré d'avancement de la démarche d'assurance qualité, indicateur de la DGES.

Moyens demandés :

- | | |
|--|---------------|
| - formation des personnels et étudiants | 200 000 euros |
| - expertises et conseils extérieurs | 130 000 euros |
| - procédures de certification | 150 000 euros |
| - un poste d'IGR | 250 000 euros |
| - charges de fonctionnement (déplacements, documentation, ...) | 70 000 euros |
| - outils de diffusion et de communication, achats de logiciels spécifiques « assurance qualité » | 100 000 euros |

Total

900 000 €

Fiche n° 73 : Coordination de l'évaluation pour le pilotage de Nancy-Université

Lien projet stratégique Axe transversal Assurance de la qualité Axe 6 : Développer l'attractivité du site nancéen pour les étudiants et les personnels.	
Action Lolf : programme 150, action 15	
Description de l'objectif : <p>Dans un environnement en perpétuelle évolution liée aux mutations techniques et à l'internationalisation des formations et de la recherche, la connaissance des caractéristiques des populations et des établissements est nécessaire à la conduite du changement (anticipation, préparation, mutation ou innovation et évaluation).</p> <p>Au niveau de Nancy-Université, une cellule « Système d'Information, Pilotage, Evaluation Qualité » assurera la coordination nécessaire à l'élaboration de tableaux de bord conjoints. Cette cellule travaillera de concert avec la commission Direction des Systèmes d'Informations de Nancy-Université, les observatoires et les différents services administratifs pour construire les entrepôts de données et les tableaux de bord et le Centre de Ressources en Assurance Qualité. Elle fournira des informations de qualité aux conseils et aux équipes de direction des établissements et des composantes. Cette cellule est un appui à l'harmonisation des outils de pilotage et à l'autoévaluation.</p> <p>Chaque établissement se dotera également d'une cellule « Système d'information, pilotage, évaluation et qualité » composée du Président, du Secrétaire Général, du Contrôleur de gestion, des vice-présidents de conseil d'administration et évaluation, des chefs de service (CRI, Scolarité, Recherche, GRH, Financier et Immobilier). Elle sera chargée de coordonner la politique d'évaluation au sein de chaque établissement sur :</p> <ul style="list-style-type: none">- La conception des outils d'évaluation,- La production des indicateurs- L'analyse des résultats source de préconisations.	
Actions prévues : <ul style="list-style-type: none">- Création de tableaux de bord alimentés régulièrement et automatiquement par des informations fiables et partagées.- Maîtrise des données au plus près de la source (coordination et harmonisation des sources d'information).- Définir des indicateurs communs de comptabilité analytique dans les différents établissements.- Mise en place et suivi d'une culture et d'une politique d'amélioration continue de la qualité dans la gestion des services et des composantes.	
Moyens demandés : Travail de coordination et d'aide à l'élaboration des différents outils Un chargé de mission (niveau IGE)	
Total	200 000 €

Fiche n° 74 : Observatoires de la vie étudiante et de l'insertion professionnelle

Lien projet stratégique

Axe transversal Assurance de la qualité

Axe 2 : Créer et développer une plate-forme opérationnelle d'insertion professionnelle fédérant, croisant et mettant en synergie toutes les compétences existantes en la matière.

Axe 6 : Développer l'attractivité du site nancéien pour les étudiants et les personnels.

Action Lolf : programme 150, action 15

Description de l'objectif :

Faire des observatoires des centres « experts » en évaluation des formations et de la vie étudiante (activités de conseils, de conception d'indicateurs et d'outils d'évaluation, de traitement des données et de publication des résultats). Cette expertise s'exercera en collaboration avec la DSI et les cellules «SI-Pilotage-Evaluation-Qualité » du site Nancy-Université.

Le principal objectif opérationnel nouveau consiste à généraliser les enquêtes d'insertion élaborées dans un dispositif cohérent reposant sur un outil informatisé, permettant de faciliter le suivi des diplômés après leur départ des établissements et de conserver des relations entre les diplômés et les établissements. Il serait alors possible d'une part d'apporter aux instances politiques et aux étudiants de l'établissement des informations susceptibles de faciliter leur choix dans l'évolution des formations et des parcours et d'autre part d'établir des réseaux d'anciens étudiants (associations et annuaires des anciens par diplôme via le site internet Nancy-Université) auprès desquels l'établissement trouverait de nouveaux partenaires.

Action 1 : Construction de tableaux de bord pour le pilotage des établissements dans le domaine de la formation et de la vie étudiante sous l'égide de la cellule « SI, pilotage, évaluation, qualité » (fiche 73).

Action 2 : Généralisation de l'évaluation des formations et des enseignements dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité en lien avec le CRAQ (fiche 72) et le Bureau de l'innovation Pédagogique (fiche1)

Action 3 : Extension et automatisation des enquêtes d'insertion professionnelle à 6, 18 et 36 mois pour les trois niveaux de diplômes L, M, D (en partenariat avec les écoles doctorales).

Action 4 : Création sur les sites internet des établissements d'annuaires des anciens étudiants au niveau M et D. et d'un bouquet de services mis à la disposition des adhérents à ces annuaires.

Ces actions sont fortement couplées avec les objectifs de la fiche 3.

Actions prévues :

Les observatoires du site nancéien travaillent déjà en collaboration étroite sur les thèmes suivants : évaluation des formations et des enseignements, enquêtes d'insertion et études ponctuelles (Doctoriales par exemple). La dynamique Nancy-Université va permettre d'amplifier les synergies organisationnelles et fonctionnelles en mobilisant les observatoires autour de projets communs :

- **Créations de tableaux de bord pour le pilotage de l'établissement en matière de formation** et de la vie étudiante (Evolution des effectifs par diplôme, Taux de réussite, taux d'insertion, durée moyenne d'obtention du diplôme, suivi de cohortes, analyse des charges d'enseignement).
- **Généralisation de l'évaluation des formations intégrée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité** (enquêtes spécifiques par diplôme menée de

manière périodique, au moins une fois au cours de la période d'habilitation). Le séminaire qualité Nancy-Université d'octobre 2007 a mis en évidence des pratiques incomplètes et dispersées d'évaluation des formations. Le dispositif global d'évaluation et la charte adoptés à l'Université Nancy 2 pourraient servir « d'inspirateur communautaire ». Dans le cadre de la charte de l'évaluation adoptée en juin 2007 par l'Université Nancy 2, il est prévu que la commission d'évaluation des formations et des enseignements (composée d'enseignants, de personnels BIATOSS et d'étudiants) définisse la politique d'évaluation, la soumette aux Conseils et que l'Observatoire serve de support logistique (conception d'outils d'évaluation, traitement des résultats, analyse et synthèse) à l'évaluation des formations et des enseignements. Dans la perspective d'une politique d'amélioration de la qualité, les résultats des évaluations des formations sont transmis aux responsables de diplômes. Ces derniers s'approprient les résultats, les examinent dans des commissions paritaires (enseignants, BIATOSS, étudiants), les commentent et proposent des actions d'amélioration. L'observatoire a pour mission d'organiser la procédure, de recenser les propositions et d'en faire la synthèse. Ces travaux seront menés en concertation avec le Bureau de l'innovation pédagogique et le Centre de ressources en assurance qualité.

- **Promotion de l'évaluation des enseignements** sous une forme systématisée, généralisée et progressivement automatisée (soutien logistique auprès des enseignants). La démarche initiée lors du précédent contrat (qui consiste à fournir un soutien logistique auprès des enseignants en leur fournissant des questionnaires types et en assurant le traitement statistique des enquêtes) doit être amplifiée, soutenue et stimulée par des contacts directs avec les responsables de diplômes et les directeurs de composante. L'articulation de l'évaluation à la démarche qualité (prise en compte par les directeurs de composantes et les responsables de diplômes des résultats pour initier la mise en œuvre des préconisations) sera réaffirmée et entretenue avec l'appui du Centre de Ressources en Assurance Qualité et dans le respect des référentiels européens (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) et de la réglementation nationale. A terme, il conviendra d'automatiser ces opérations par des évaluations en ligne (lorsque les pratiques estudiantines auront évolué sur ce point).
- **Extension des enquêtes d'insertion au niveau L, M, D à 6, 18 et 36 mois** qui alimenteront en informations la plate-forme d'insertion (mise en place par les SCUIO dans le cadre de l'EPCS, voir fiche n° 3), participeront à l'évaluation des performances de nos diplômes et permettront la constitution des populations initiales des annuaires. Ces enquêtes seront menées sous forme électronique, puis envoi de questionnaires papier ou relances téléphoniques pour améliorer les taux de réponse.
- **Construction d'annuaires des anciens étudiants sur le site des établissements offrant un bouquet de services.** Les annuaires des anciens seront construits et actualisés par le biais de la base Apogée des diplômés, des enquêtes d'insertion et grâce à l'interactivité entre les universités et les « anciens ». Le bouquet de services s'adressera aux adhérents des associations des « anciens étudiants » et prendra la forme de : forums thématiques, statistiques sur les salaires et les emplois, trajectoires de carrières, constitution de réseaux thématiques, dépôt de CV, recherche de stagiaires, etc. Il s'agit d'inciter par ce biais les « anciens » à se connecter, à adhérer aux associations et à actualiser leur fiche de carrière personnelle.
- **Etudes ponctuelles sur des aspects de la vie étudiante** permettant un pilotage instruit des établissements (études sur les populations étudiantes : par exemple, abandon en première année, bilan de l'orientation active, niveau et impact du salariat étudiant, évaluation du suivi des stages, ...).

L'activité des observatoires se déploie également **au niveau régional** par le biais d'une collaboration occasionnelle avec l'Université Paul Verlaine de Metz (partage d'outils,

harmonisation des enquêtes, définition de projets communs) dans le cadre de l'ŒIL (instance régionale de concertation entre les observatoires).

Les observatoires nancéiens sont également **membres du réseau national RESOSUP** créé en 2006 et qui fédère la plupart des OVE des universités françaises. Cette association favorise la mutualisation des pratiques, la réflexion sur les missions des Observatoires d'université et assure un rôle de représentation de ces derniers vis-à-vis de la DEPP et de la DGES.

Calendrier :

- L'investissement initial concernant l'annuaire des anciens (accompagnement à la définition du cahier des charges du projet et la conception du produit informatique) est financé sur les budgets 2008 et 2009 de l'EPCS.
- Il est nécessaire de prévoir un personnel (ASI) pour la gestion quotidienne de la base de données et du site internet consacrés à l'annuaire des anciens.

Indicateurs :

- Proportion de diplômés ayant fait au moins une évaluation au cours de la période d'habilitation
- Proportion d'enseignements (modules ou parties de modules) ayant fait l'objet d'au moins une évaluation au cours de la période d'habilitation
- Taux de réponses aux enquêtes d'insertion à 6 mois et 36 mois
- Proportion de diplômés bénéficiant d'un annuaire des anciens étudiants

Moyens demandés :

- Relance téléphonique (vacations étudiantes ou plate-forme d'appels) :
- Frais d'envois postaux pour les enquêtes d'insertion (plusieurs milliers d'envois par an) :
Personnel : ASI en informatique ;

Total :

1 000 000 €