Stratégie qualité à l'université
Une gestion sous tension(s)

Annick Castiaux

Rectrice

L'UNamur

- Fondation en 1831
- 6900 étudiants
- 1400 membres du personnel, dont 850 chercheurs
- 74 nationalités
- 6 facultés
- 11 instituts de recherche
- Trois missions : enseignement, recherche et service à la société

Médecine

Sciences économiques, sociales et de gestion

Philosophie et lettres

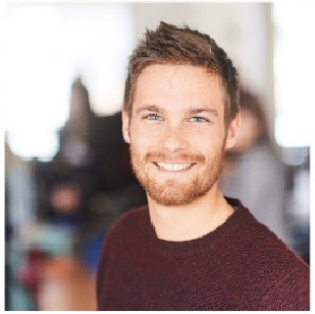
Informatique

Droit

Sciences

UNIVERSITÉ DE NAMUR

Une Université de Valeurs

Attention à l'autre et inclusion sociale	Liberté et respect de chacun	Soutenabilité et développement durable	
Responsabilité et engagement sociétal	Excellence et intelligence collective		
Ouverture, coopération et collaboration			
			

Une Université actrice de sa Ville, de sa Province et de sa Région

Namur Capitale Digitale

Démarche qualité

2012-2017

- VRQ
- Problèmes identifiés
  - Transversalité
  - Orientation “clients”
  - Qualité du chiffre
  - Harmonisation des processus

- Création du Conseil de gestion
- Auto-évaluation des services
- Engagement d’un « data manager »

2017-2018

- Changement d’équipe rectorale
- Problèmes identifiés
  - Transversalité et vision collective
  - Culture du feedback
  - Vision qualité « enseignement »

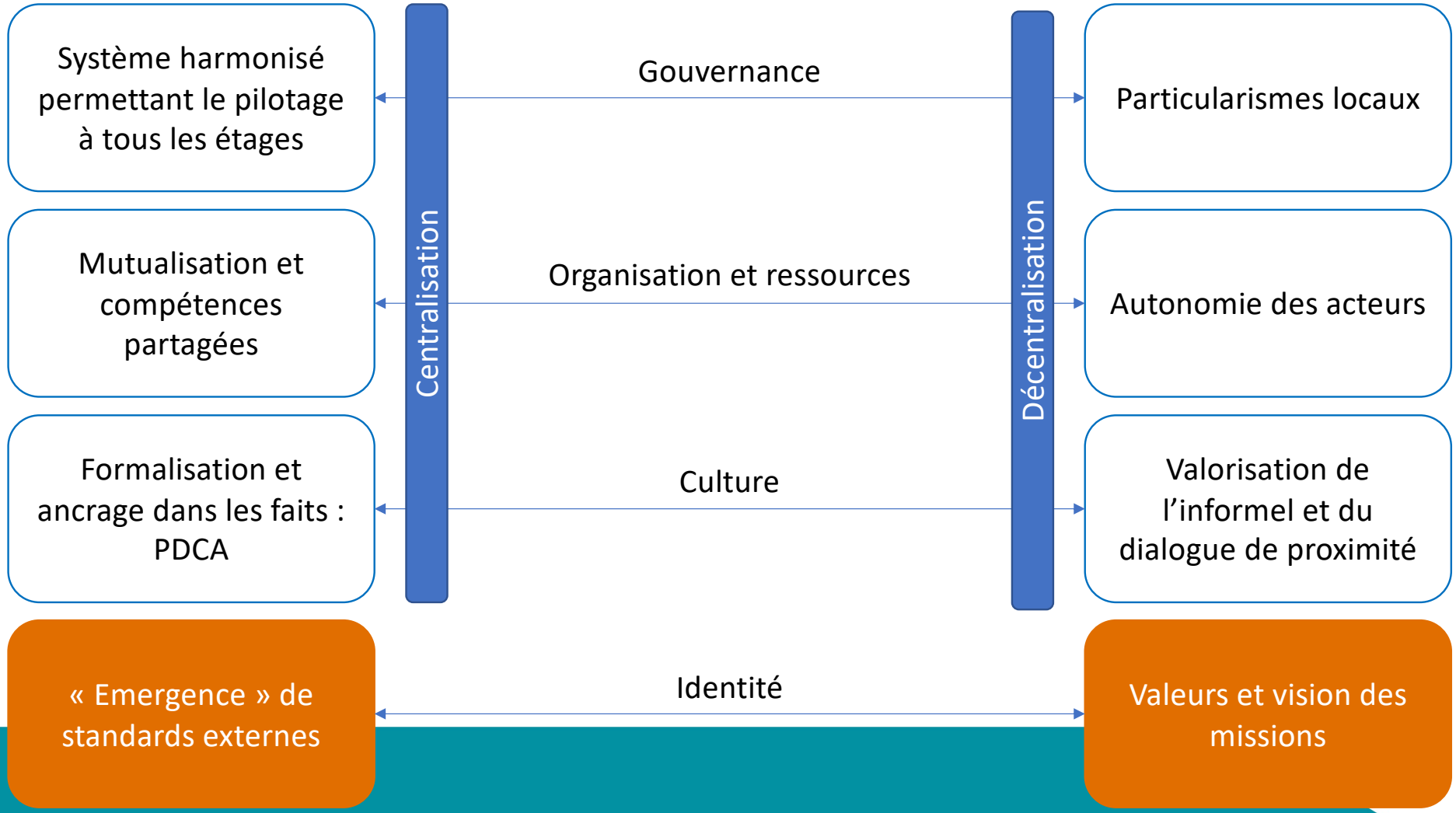
- Création tardive d’un portefeuille politique qualité
- Décision de participation à la phase pilote AEQES
- Engagement d’une coordinatrice qualité

2018-2021

- Problèmes identifiés
  - Isolement de la qualité
  - Confusion qualité – bureaucratisation – contrôle
  - Systèmes d’information et de communication >> indicateurs et tableaux de bord

- Leçons de l’évaluation institutionnelle (phase pilote)
- Elargissement de l’approche qualité via la création du GeTAQ
- Renforcement de la communication et de la formation à la qualité
- Nomination d’un CIO
- Lancement d’un projet BI

Une gestion sous tension(s)



Des paradigmes « qualité » multiples et en tension

- Certification de certains programmes : VT, gestion
  - Besoin local avec impact global
  - Accentuation des particularismes à des fins d'accréditation
  - Coût important : ressources humaines, financières => Choix
  - Paradigme normatif <> Démarche formative
- Entrée dans les rankings internationaux
  - Besoin global avec impact local
  - Accentuation des particularismes à des fins de marketing
  - Coût important : ressources humaines, financières => Choix
  - Paradigme du « paraitre » <> Paradigme du « faire » et de l'« être »

Merci de votre attention

Annick.castiaux@unamur.be

Rectrice@unamur.be