UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

ULB

Réflexion partagée autour de la rédaction et de l’utilisation du manuel Qualité

R. Depireux, P. Emplit, S. Lecloux, M. Lismonde

Déroulement de l’atelier

- Les rôles et fonctions du manuel Qualité
- Les caractéristiques du manuel Qualité
- Echanges en groupe sur la rédaction et l’utilisation du manuel Qualité
- Mise en commun

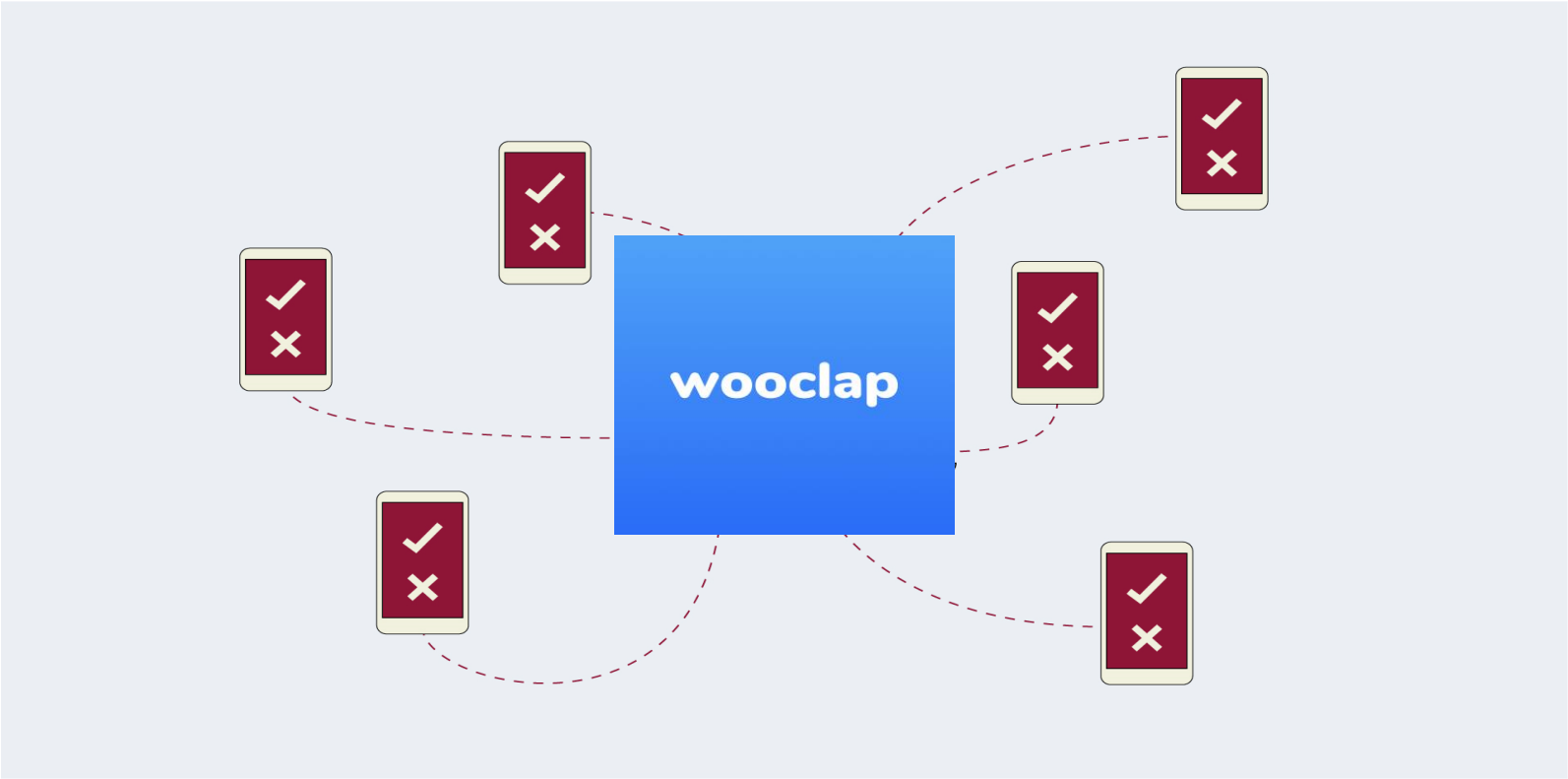
Introduction

Pour vous, c'est quoi un manuel Qualité ?

Qu'évoque pour vous la notion de Manuel Qualité ?

Petit sondage

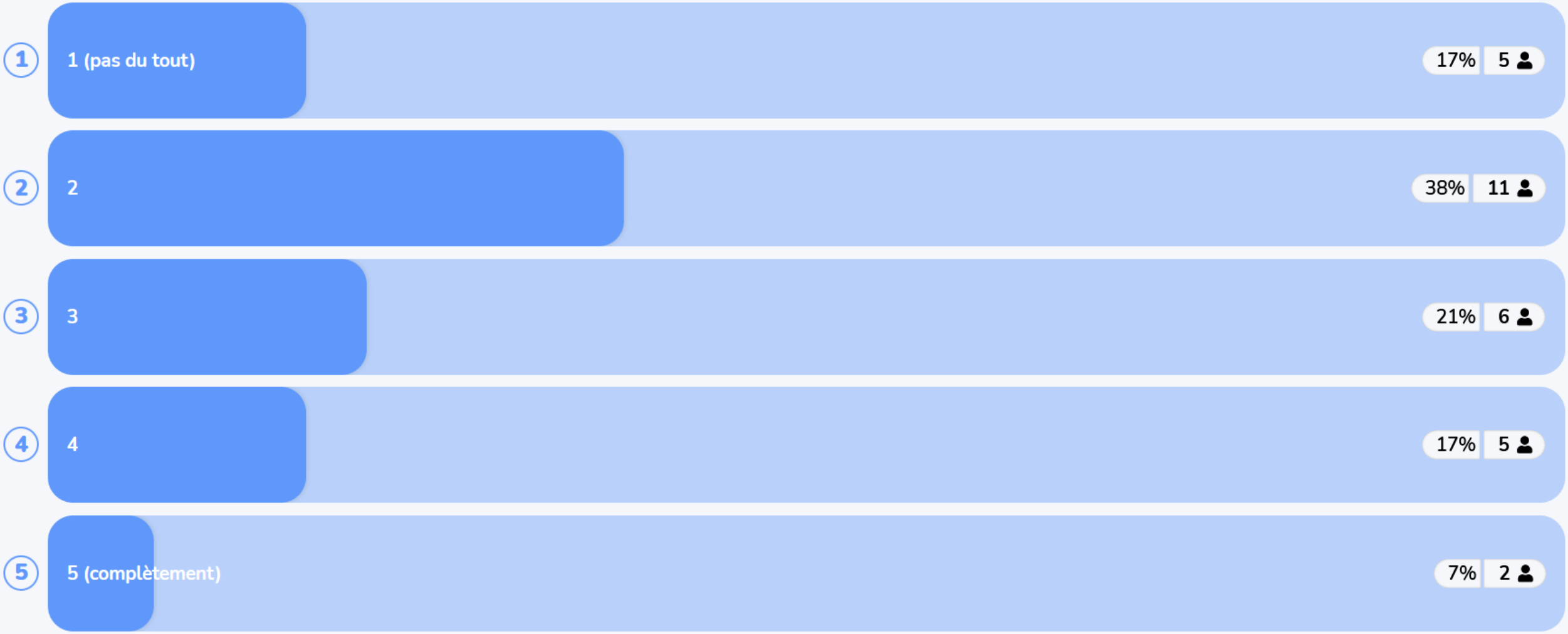
www.wooclap.com/G3MANUELQUALITE



Disposez-vous, dans votre institution, d'un manuel qualité?

1	Oui, au niveau de la faculté / du département.	24%	11
2	Oui, au niveau institutionnel.	26%	12
3	Oui, tant au niveau facultaire/départemental qu'institutionnel	7%	3
4	Non	43%	20

Sur une échelle de 1 (pas du tout) à 5 (tout à fait), avez-vous le sentiment que cet outil est exploité à son plein potentiel au sein de votre institution ?



Selon vous, quelles sections de ces documents sont les plus importantes ?

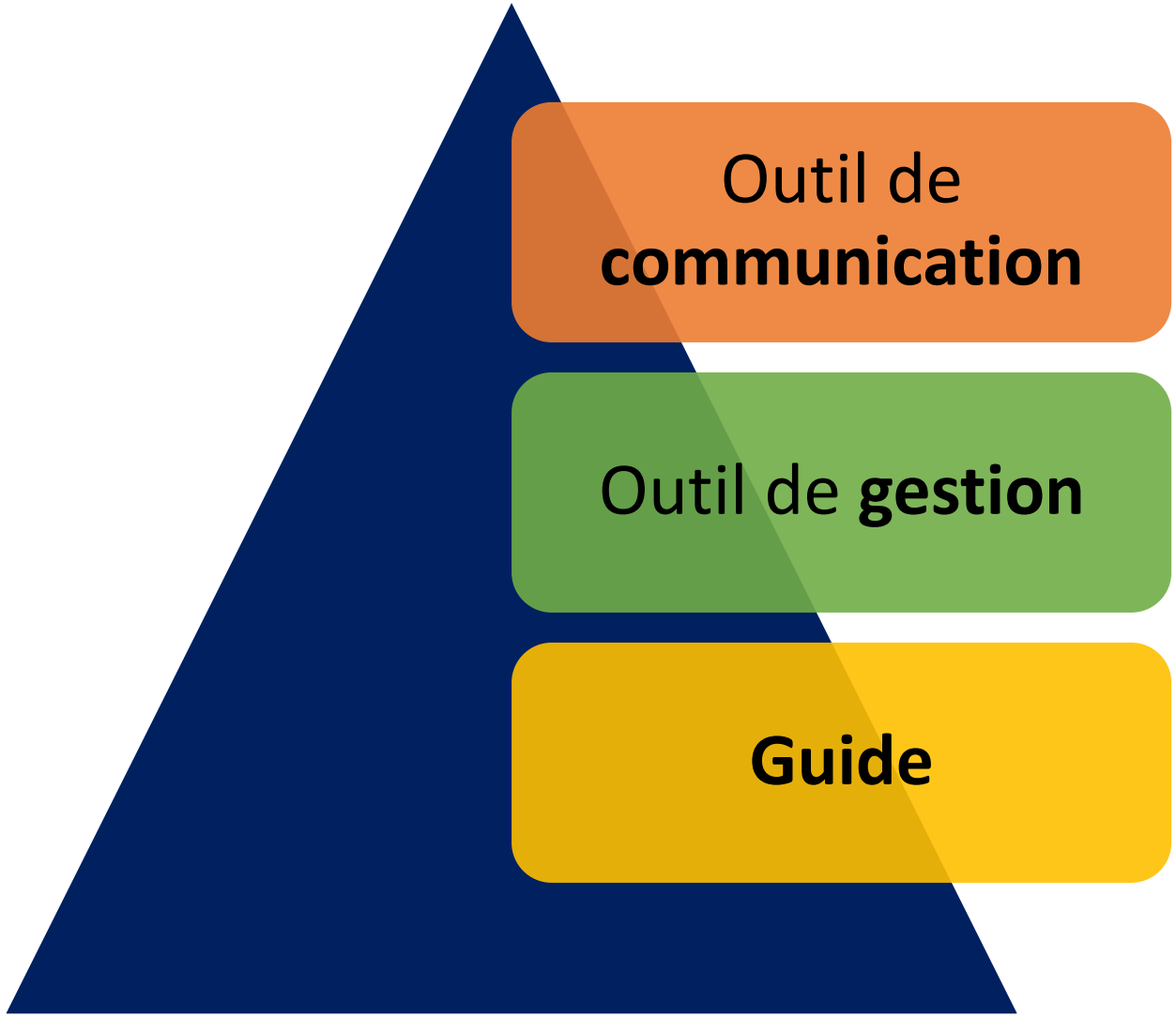
Les rôles et fonctions du manuel Qualité

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

A quoi ça sert ?

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

ULB



Les fonctions du manuel Qualité

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

ULB

Soutient l'amélioration continue des activités grâce à la représentation de tous les processus

Permet d'informer les employés et collaborateurs sur les fonctionnements et l'organisation de l'entité

Permet de prendre des décisions éclairées et en phase avec les processus en cours

Garantit le bon déroulement des activités en toute équité via des procédures transparentes

Missions

Système management de la Qualité efficace

- Système documentaire efficace
- …
- …
-
- Manuel Qualité
- …

Les caractéristiques du manuel Qualité

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

Les caractéristiques du manuel Qualité

- Présentation de l’entité et ou de l’institution
- Engagement & politique Qualité
- Organisation du système de management de la qualité
- Présentation des processus
- Système documentaire
- Liste des procédures du SMQ

Echanges en groupe sur la rédaction et l'utilisation du manuel Qualité

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES
ULB

Deux questions…

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

ULB

1) Comment aborder l'étape de conception du manuel qualité afin d'encourager son appropriation par les parties prenantes ?

2) Quelle(s) difficulté(s) pressentez-vous (ou avez-vous observée(s)) dans la mise en œuvre d'un manuel Qualité au sein de votre institution et comment y feriez-vous (ou y avez-vous fait) face ?

Mise en commun

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

Mise en commun

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

ULB

Pour la conception

- Importance d'**intégrer l'ensemble des parties prenantes** (internes et externes)
- Donner du sens au travail et **le faire pour l'institution** et non pas pour répondre à une demande venant de l'externe (exemple : organisme accréditeur)
- Respecter la règle des 3U, c.-à-d. **que le manuel doit être utile et utilisable pour être utilisé**
- Avoir deux niveaux de travail, Il doit y avoir **un groupe de travail composé de profils métier pour assurer l'étape exécutive** du projet et ensuite **un comité de pilotage composé de la direction**, pour veiller à la **validation du manuel**
- **Partir d'un prototype** en tant que « pièce à casser » pour avoir ensuite un retour des parties prenantes

Mise en commun

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

ULB

Pour l'appropriation et l'utilisation

- Privilégier **l'usage interne** du manuel Qualité
- Ne pas se limiter au cadrage de la démarche mais **intégrer le côté opérationnel** de l'outil en proposant par exemple une boîte à outil
- Pour allier la description stratégique et l'opérationnalisation du manuel, veiller à avoir une partie dédiée à **la formalisation de l'ensemble du système Qualité** en faisant attention à la vulgarisation
- Avoir un manuel qui décrit et **explique l'assurance qualité que met l'institution derrière ses activités**
- **Mettre en évidence les problèmes que le manuel peut résoudre**

Un tout grand merci pour votre participation !

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
UNIVERSITÉ DE GENÈVE
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

ULB

marie.lismonde@ulb.be