

Politique qualité de l'USPN

L'université Sorbonne Paris Nord souhaite déployer une politique qualité et amélioration continue sur ses missions fondamentales que sont l'enseignement, la recherche, l'innovation et la vie de campus. La mise en place d'une démarche d'amélioration continue vise l'intérêt général et la satisfaction des acteurs de notre écosystème.

Elle s'entend dans un cadre de responsabilité sociale, empreinte de nos valeurs de service public, qui vise à construire une université pour et avec le territoire et à favoriser la réussite et l'épanouissement de chacun. Cette approche ambitionne également de soutenir l'ouverture au monde, l'interculturalité et la proximité aux usagers.

Cette démarche se concrétise au sein notre établissement par des engagements déjà existants pour :

- ✓ **la recherche** qui détient une certification *ISO 9001* relative à l'organisation du BRED (Bureau de la Recherche et des Études Doctorales);
- ✓ **la formation initiale et continue** qui s'appuient sur *l'HCERES*, la *CTI* et *Qualiopi*;
- ✓ **l'international** qui affiche les labels *Bienvenue en France*, *Qualité Fle*, *Chartes Erasmus*, pour favoriser notre visibilité et notre reconnaissance au-delà de nos frontières (université du monde);
- ✓ **la démarche entrepreneuriale** qui assure notre ancrage territorial et la concrétisation de projets étudiants avec le *label Pépite*;
- ✓ **le sport** engagé dans le label *Génération 2024* qui promeut la valeur du sport, la pratique sportive et l'inclusion;
- ✓ l'optimisation de nos **modes d'organisations** avec une certification *ISO 9001* pour le Conseil Académique sur les questions de recrutement, carrière et agrément.

Ces initiatives, non exhaustives, témoignent de la volonté d'intégrer les dimensions qualité dans nos pratiques et œuvrent en faveur de la mise en place d'une démarche qualité globale pour notre établissement.

A travers une démarche coordonnée et participative au service des usagers et des personnels, nous souhaitons relever plusieurs défis à différents niveaux :

- pedagogie** - favoriser la multidisciplinarité et rendre plus attractives les offres proposées;
- recherche** - développer, valoriser les projets de ses équipes;
- international** - gagner en visibilité et attractivité en formation et recherche;
- stratégie** - outiller le suivi et renforcer le pilotage des activités;
- organisationnel** - consolider et fluidifier les liens entre les acteurs internes et externes;
- humain** - impulser et soutenir la créativité afin de favoriser le partage et l'adhésion;
- sociétal** - se saisir pleinement de nos missions de transition socio-écologique en cohérence avec les préconisations des ministères

L'entrée dans une démarche globale et structurée s'appuie sur l'écoute de nos parties prenantes afin d'ajuster nos offres et services.

Elle tend à améliorer les conditions de chacun dans toutes ses dimensions car la qualité de vie au travail des personnels se reflète dans la qualité de service aux usagers

Par une approche participative intégrant tous les acteurs de la communauté universitaire, l'objectif est de soutenir les compétences, outiller et sécuriser les méthodes de travail, favoriser la transparence et le consensus.

Je souhaite soutenir les équipes dans la mise en œuvre de cette démarche et je sais pouvoir compter sur chacun d'entre vous pour la pleine réussite de notre engagement collectif au service de la société.

Le Président de l'Université Sorbonne Paris Nord
Christophe FOUQUERÉ



Unir nos compétences pour homogénéiser nos pratiques, favoriser la transversalité

Nos actions	Mettre en place un réseau dynamique de référents qualité pour l'établissement Constituer un réseau d'interlocuteurs privilégiés permet d'accompagner les équipes au plus près de leurs activités, d'assurer la diffusion de l'information et de coordonner les actions.
	Conduire les projets de façon transverse Favoriser la transversalité afin de décloisonner les compétences et éviter les traitements multiples et isolés d'un même sujet.
	Partager nos bonnes pratiques et favoriser les échanges au sein de notre communauté universitaire S'appuyer sur l'intelligence collective, la cohésion et l'entraide pour améliorer les pratiques.

Sensibiliser la communauté universitaire à la culture qualité

Nos actions	Proposer des actions régulières de sensibilisation et de formation sur les bénéfices d'une démarche qualité Faciliter l'adhésion et expliquer la démarche comme créatrice de valeur et non pas juste comme paperassière et chronophage.
	Communiquer en interne et externe sur la mise en œuvre de l'amélioration continue à l'USPN Informar pour établir une relation de confiance avec la communauté universitaire et présenter les avancées concrètes de la démarche.
	Déployer des outils et des méthodes partagées de gestion de la qualité. Donner aux équipes les moyens de s'appuyer sur des outils et des méthodes éprouvées pour les adapter aux besoins.

Pérenniser nos pratiques, procédures et processus

Nos actions	Faciliter la prise de poste et le travail quotidien en accompagnant à la formalisation de nos procédures Encourager la formalisation, le partage des informations et l'appropriation des outils.
	Veiller à intégrer dans nos pratiques la simplification administrative Réduire les complexités au bénéfice de l'interne et de l'externe.
	Encourager la créativité, l'innovation et valoriser l'implication. Privilégier l'écoute afin de faire émerger des propositions fondées sur l'expérience et centrées sur les usages et les usagers.

Ne pas oublier de toujours considérer les personnels et les usagers dans l'amélioration

Nos actions	Assurer un accueil bienveillant en tenant compte de la diversité des publics Veiller à être joignable et à apporter une réponse adaptée à chaque situation personnelle.
	Capitaliser sur les enquêtes et retours pour comprendre et améliorer le service rendu Analyser pour réajuster et progresser en répondant aux attentes des parties prenantes.
	Valoriser la vie culturelle et les activités sportives Améliorer le cadre de vie des usagers et personnels, facteur de bien-être et de réussite.
	Soutenir et proposer des actions en faveur du développement durable et de la responsabilité sociétale Inciter l'université à évoluer vers des démarches qui répondent aux enjeux de la société.

Contact : qualite@univ-paris13.fr