

POLITIQUE QUALITÉ

de l'établissement

L'Université de Rennes 1 assure une mission de service public. Elle se doit d'assurer deux obligations :

- **Rendre un service de qualité aux usagers,**
- **Garantir l'utilisation rigoureuse de l'argent public.**

Pour toujours mieux répondre à cette mission de service public, dans toutes ses déclinaisons, l'Université de Rennes 1 s'engage dans une démarche qualité pour accompagner sa réorganisation structurelle et sa modernisation.

La démarche qualité choisie par l'Université de Rennes 1 est basée sur le principe du « juste nécessaire », c'est-à-dire assurer une réponse « juste adaptée » aux besoins des usagers et des parties prenantes, en mettant en place des processus fluidifiés avec un « Qui fait Quoi » formalisé, des outils adaptés et un personnel régulièrement formé. Le principe du « juste nécessaire » devra permettre de garantir l'efficacité de l'Université sur le long terme.

Les **quatre objectifs** visés sont de satisfaire les usagers et toutes les parties prenantes, assurer la continuité de service, gagner en efficacité et améliorer la qualité de vie au travail de tous les personnels.

Pour y parvenir, l'Université de Rennes 1 structure son organisation selon l'ISO 9001 et son approche processus. L'ISO 9001 devient LE référentiel commun de structuration.

Les processus interservices sont analysés et améliorés dans **une démarche collaborative impliquant tous les services/composantes/unités** concernés. Les processus optimisés sont formalisés pour conserver le savoir-faire. Ils s'adapteront en fonction des évolutions de l'environnement de l'Université.

En s'engageant dans cette démarche qualité, l'Université de Rennes 1 place la **satisfaction des usagers et des parties prenantes** au cœur de ses préoccupations et de sa démarche d'amélioration continue.

En résumé,
la qualité à l'Université de Rennes 1,
c'est définir les processus optimisés pour :

**Faire le mieux possible du premier coup,
Améliorer à tous les coups,
En optimisant les coûts.**

Mais cette démarche qualité vise également à améliorer la **qualité de vie au travail** de tous les personnels, enseignants ou BIATSS, grâce à des processus et un « Qui fait Quoi » clairs et connus de tous qui prennent en compte les contraintes des différents services/composantes/unités.

La formation et le développement des compétences, la communication, le partage des informations et la collaboration entre services/composantes/unités vont être renforcés afin de développer une **organisation apprenante**.

La mise en place de cette démarche qualité nécessite l'implication de chacun à tous les niveaux de l'organisation.

Les multi-certifications qualité existantes sur un même périmètre vont être rationalisées à l'issue de la période de renouvellement. Les certifications seront envisagées uniquement lorsque l'environnement socio-économique l'impose ou lorsqu'elles ont un caractère obligatoire, conformément au principe du « juste nécessaire ».

L'université de Rennes 1 s'engage à satisfaire les exigences applicables suivantes :

- Les réglementations
- Le label DD&RS
- Services Publics+

pour l'enseignement :

- Qualiopi*
- *European Standards and Guidelines*
- Qualicert
- ISO 9001
- FCU
- OPQF
- *ISO 21001*
- Bienvenue en France
- SHN

pour la recherche :

- ISO 9001
- ISO 17025
- NFX-50900
- NFS96-900
- *Référentiel Qualité INRAE*
- HRS4R

*Le périmètre actuel du référentiel Qualiopi est la formation continue de l'Université de Rennes 1 pour l'obtention de la certification de Janvier 2022. Mais ce périmètre va être étendu à toute la FTLV de l'Université dans le courant du quinquennat.

Les référentiels indiqués en italique ne font pas l'objet de certification.

Un référentiel qualité Université de Rennes 1, référentiel métier commun à toute l'Université, va être mis au point pour le métier *enseignement* regroupant les exigences indispensables que l'Université de Rennes 1 veut mettre en avant. Ce référentiel qualité est issu du référentiel Qualiopi et enrichi par des exigences complémentaires. Il permettra de mieux communiquer avec les composantes qui ont des certifications spécifiques en révélant la correspondance entre les différents référentiels.

Pour le contrat quinquennal 2023 – 2027, **les objectifs qualité définis visent à accompagner le projet d'établissement :**

- construire et centraliser la politique de certification/ labellisation ;
- former à la démarche qualité, animer le réseau des référents qualité et constituer une équipe d'auditeurs internes ;
- créer une boîte à outils avec des méthodes et modèles ;
- engager la démarche processus à tous les niveaux ;
- structurer l'architecture documentaire et rédiger les processus, procédures et modes opératoires afférents ;
- mettre en place une GED ;
- établir une cartographie des risques.

La priorité du contrat quinquennal est de cartographier et optimiser les processus organisationnels au cœur du métier *enseignement* et *vie étudiante* au niveau des services centraux/communs et des 19 composantes, ainsi que ceux de la fonction financière.

L'Université de Rennes 1 s'engage, dans le cadre de cette démarche qualité, à améliorer en continu ses modes de fonctionnement.

Rennes, le



Le Président, David ALIS