

# **Le référentiel EFQM**

## **La qualité en formation**

Service de Management et  
d'Accompagnement de la Qualité

# Plan stratégique 2017-2021



# Plan stratégique 2017-2021



## GOUVERNANCE

### 12.1 Stimuler et accompagner les initiatives « qualité »

1. Accompagner les unités souhaitant des évaluations, accréditations, obtentions de labels qui augmentent leur visibilité et celle de l'institution.

---

2. **Définir une politique institutionnelle de management de la qualité.**

---

3. Réaffirmer le rôle du SMAQ dans la mise en œuvre de cette politique.

---

# Plan stratégique 2017-2021

## **Qualité :**

- **Un véritable enjeu stratégique**
- Accompagner les initiatives institutionnelles
  
- **Enseignement et formations**
- Vers une labellisation des formations

# Qualité



## Qualité :

- ... ???

# Qualité

- Bien travailler ...
- La réponse aux exigences des « clients » ...
- Le dépassement de ces mêmes exigences ...
- La constance et la fiabilité du produit / service ...

## **qui dit qualité, dit amélioration**

→ La recherche de la qualité n'est pas synonyme de **perfection** mais bien d'**amélioration**

→ **Bonne réponse apportée à une demande bien identifiée**

# Assurance de la Qualité

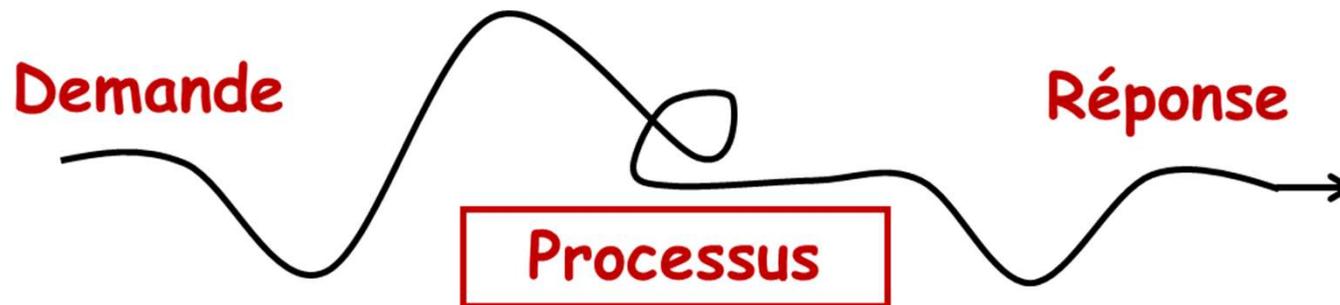


## Qualité :

- Pourquoi ?
- Comment ?

# Qualité - Pourquoi

Pour assurer une meilleure relation entre la demande et la réponse



- amélioration des performances (production ou service),
- implication de tout le personnel,
- réduction des coûts liés à la non-qualité.

# Qualité - Pourquoi



**Trop souvent le résultat attendu est inférieur à ce que l'on a le droit d'attendre:**

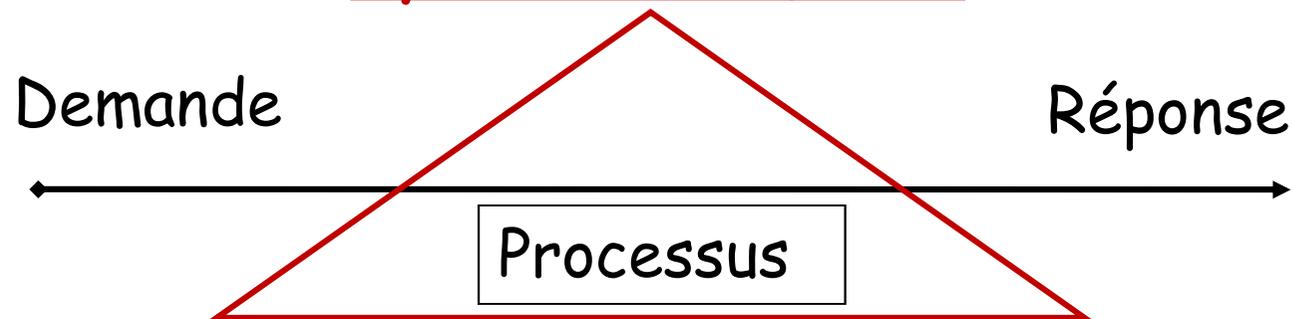
- de la somme de savoir-faire;
- des compétences;
- des moyens mis à la disposition.



# Qualité - Comment

En instaurant une structure centrale appelée:

## Systeme de Qualité



**Maîtrise du processus** (ou assurance de qualité) permet d'apporter la bonne réponse à une demande bien identifiée;

# Qualité - ULiège



## Qualité :

- Accompagnement ?
- Référentiel ?

# Qualité – Uliège - SMAQ



## Service de Management et d'Accompagnement de la Qualité

« *La mission du SMAQ est de promouvoir, de coordonner et de diffuser au sein de l'Université de Liège une culture de la qualité fondée sur la **réflexion critique** et la **planification stratégique** »;*

*Elle s'appuie sur des **évaluations périodiques** qui privilégient la participation active des entités évaluées, l'élaboration consensuelle des priorités et la mise en place de **plans d'action**.*

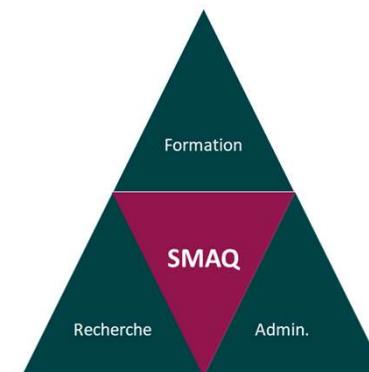


# Qualité – ULiège - SMAQ



## Service de Management et d'Accompagnement de la Qualité

- **concevoir** et **assurer** le bon fonctionnement d'un système qualité institutionnel;
- **aider les entités** à mettre en œuvre le système qualité dans le cadre de leur responsabilité;
- **promouvoir la culture de la qualité** à l'ULiège;
- **contribuer à la visibilité** de l'ULiège en mettant en évidence son expertise en matière de qualité.



# Qualité – Référentiels

## Partenariat L-KMS

- **ESG (ENQA)** > Institution
- **ISO 9001** > Processus
- **EFQM** > Partenariat
- ...



# Qualité



## EFQM

- Organisme fondé en 1988 par des grandes entreprises européennes (Ciba, Bull, Volkswagen, Olivetti, Renault, Philips, KLM, Nestlé,...)
  - Organisateur de l'European Quality Award
  - Elaboration, revue et promotion de différents modèles d'excellence
- **Rencontrer les besoins des clients, des employés, des partenaires financiers et la communauté au sens large**

# Qualité



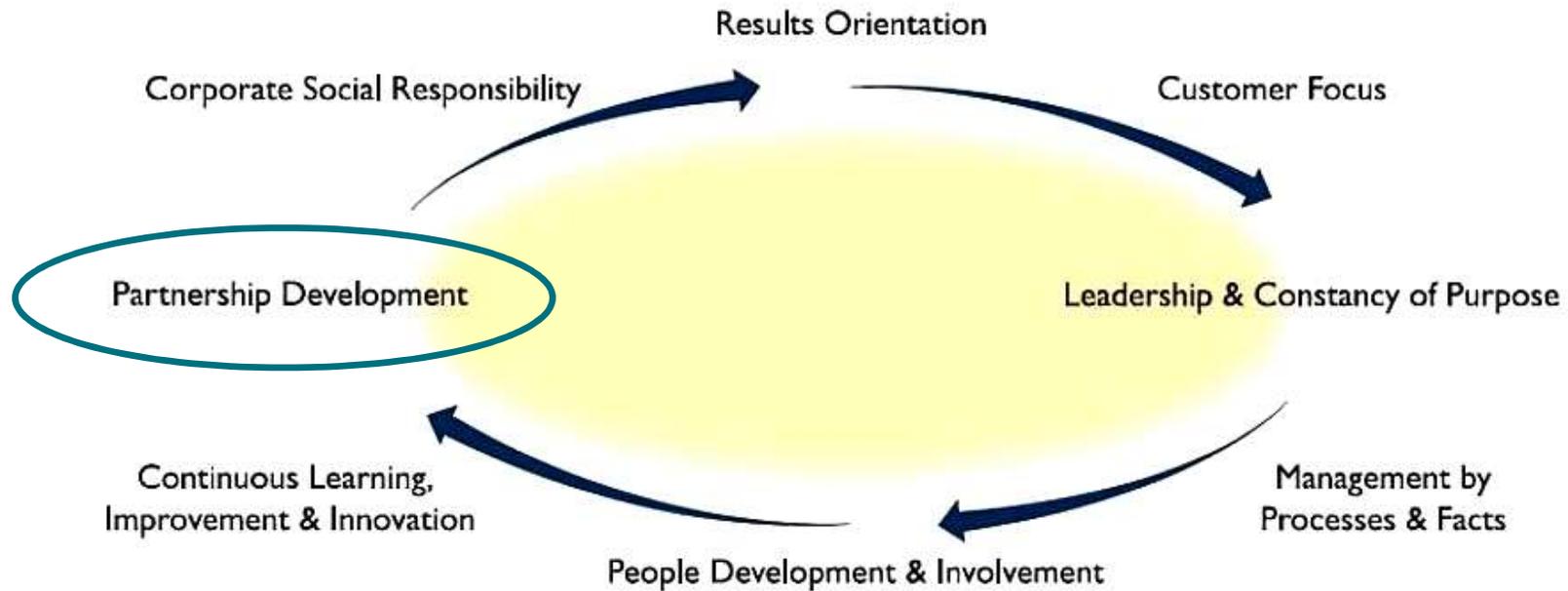
## EFQM : 8 concepts fondamentaux



# Qualité



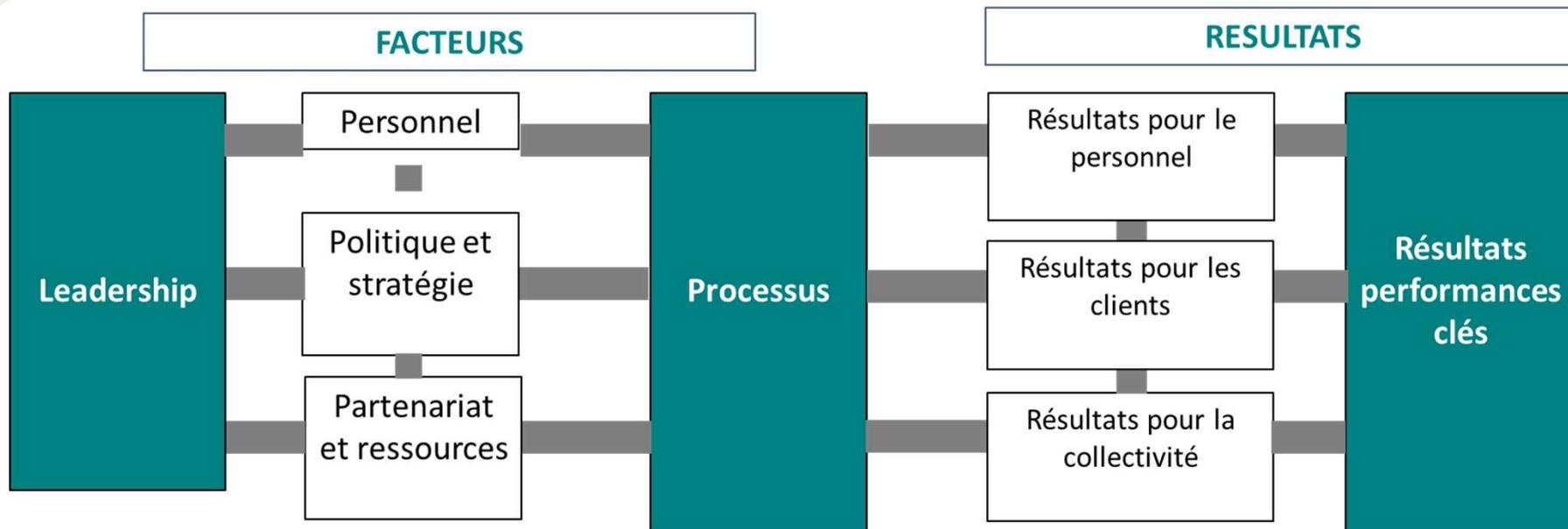
## EFQM : 8 concepts fondamentaux



# Qualité



## EFQM : Modèle d'Excellence EFQM



# Qualité



## EFQM : Modèle d'Excellence EFQM

### Facteurs:

- Abordent la méthode de gestion des activités, de l'organisation
- Le comment, la façon, les méthodes ou encore les outils
- ...

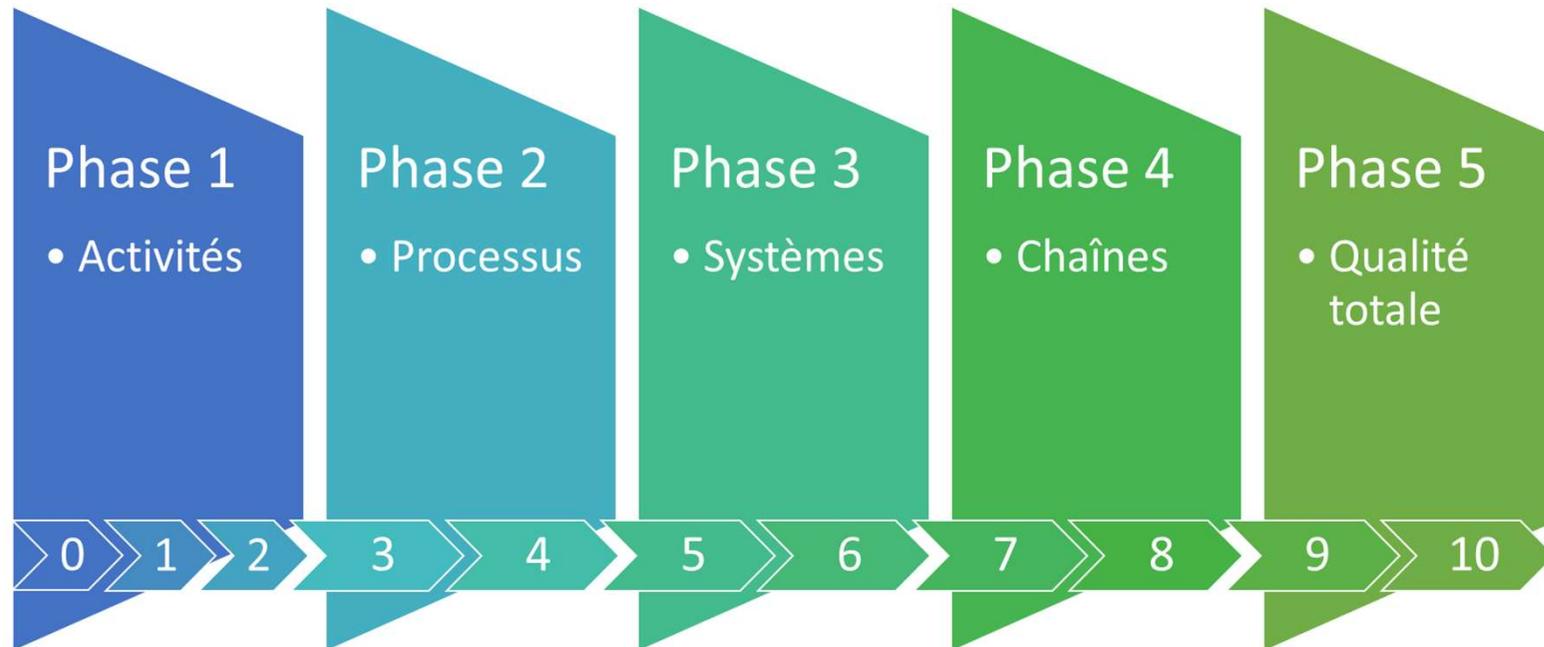
### Résultats:

- Abordent la méthode d'obtention des résultats
- Conséquence des efforts fournis dans les critères facteurs
- Le réalisé, l'évolution, la tendance
- ...

# Qualité – EFQM



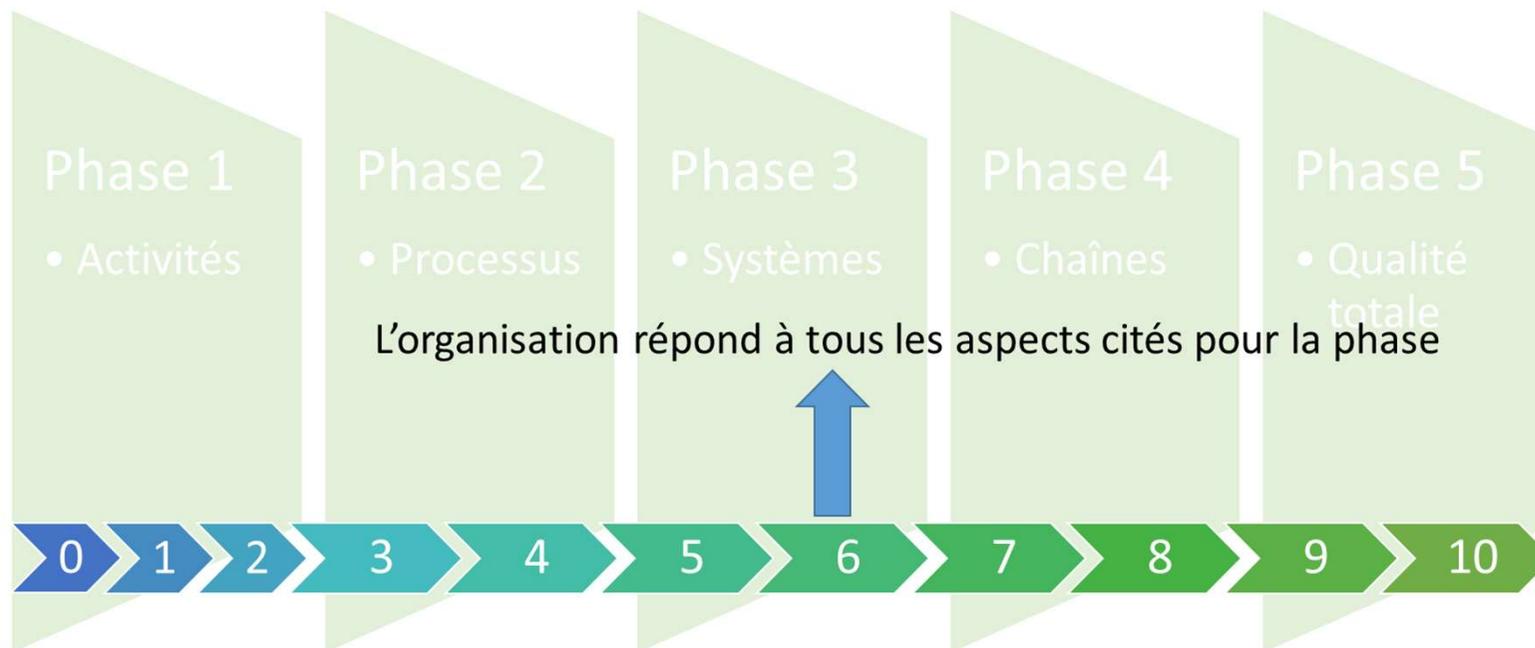
## Facteurs:



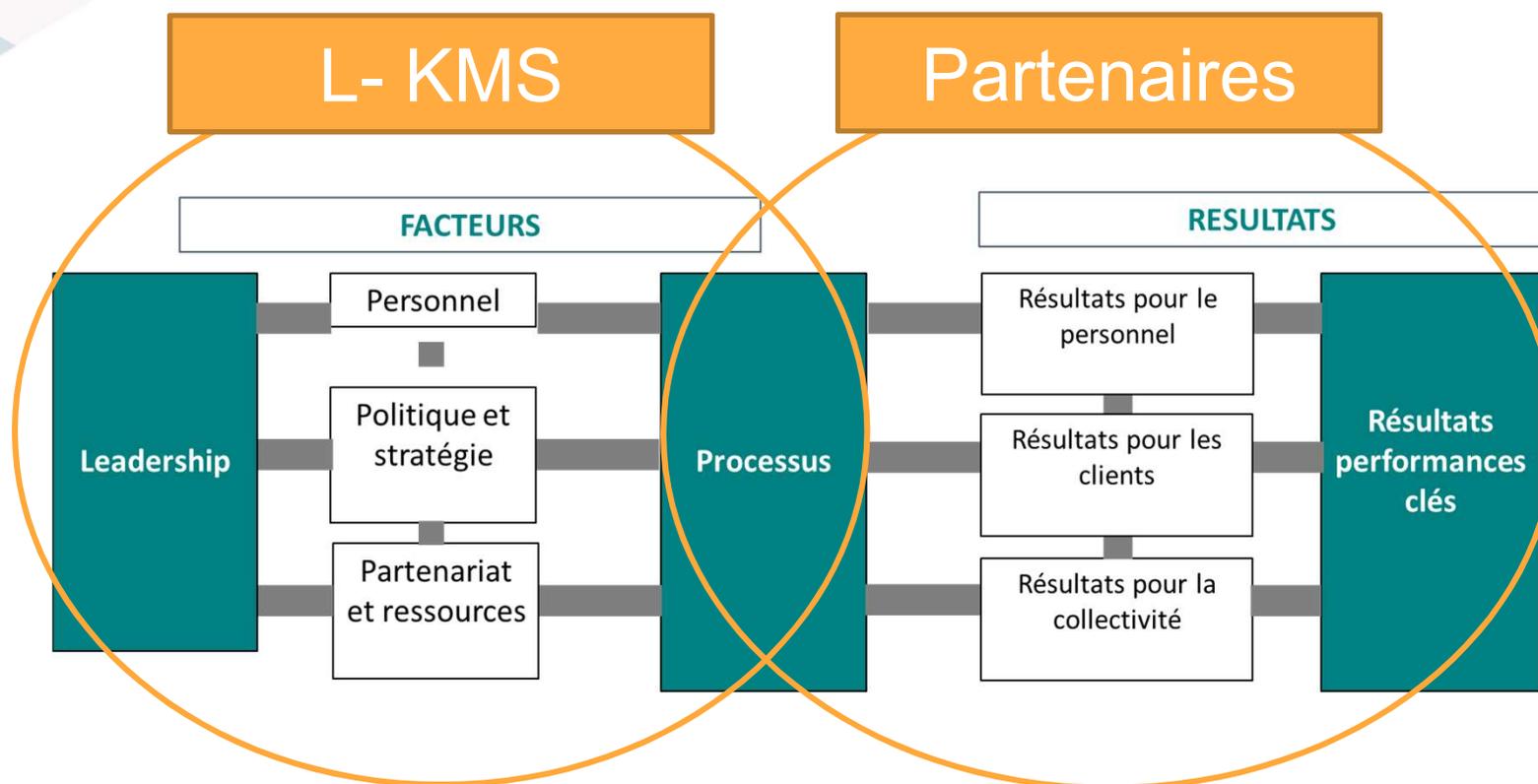
# Qualité – EFQM



## Scores:



# Qualité – L-KMS



# Qualité – EFQM – L-KMS



## Scores:

<b>4. EXCELLENCE</b>			
<b>3. EN ROUTE VERS L'EXCELLENCE</b>			
<b>2. IMPLICATION DANS L'EXCELLENCE</b>			
<b>1. EVEIL A L'EXCELLENCE</b>			
Leadership Stratégie	Leadership Stratégie Personnel Partenariats et Ressources Abrégé Résultats	Leadership Stratégie Personnel Partenariats et Ressources Processus, Produits et Service Panaché Résultats	Leadership Stratégie Personnel Partenariats et Ressources Processus, Produits et Service Résultats

→ **Comité scientifique (L-KMS)**

→ **Labellisation du partenariat (Workshop)**

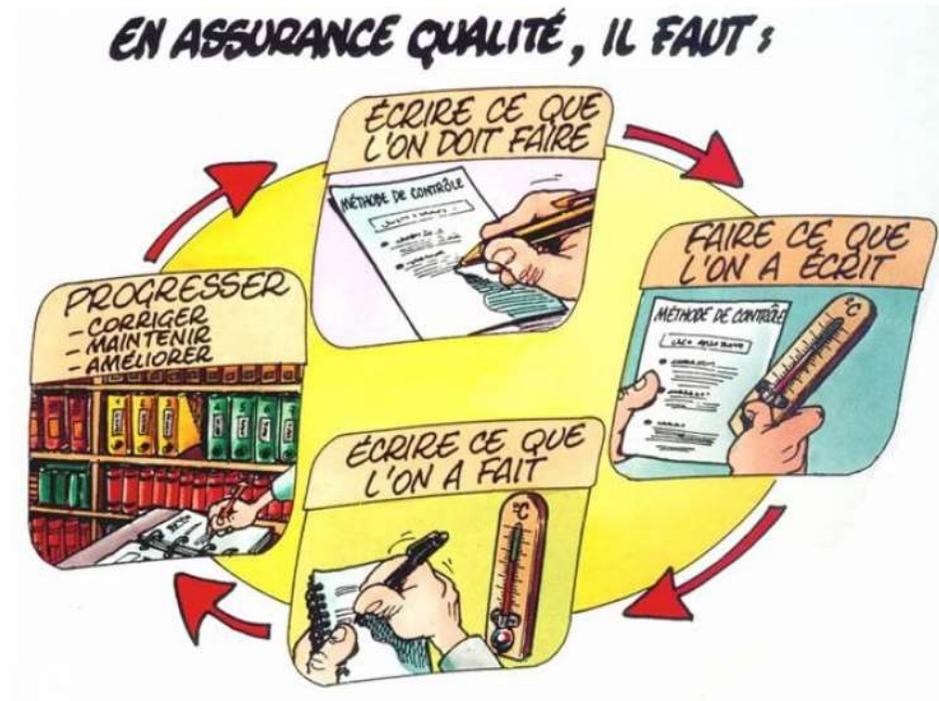
# Qualité



## Qualité :

- Concepts-clés
- Conclusions

# Concepts-clés



- **La qualité n'est pas une fin en soi**
- **La qualité est un moyen**

# Conclusions



**Le management par la qualité est source de bénéfices pour tout organisme, dont :**

- **confiance accrue** dans les produits et services fournis (augmentation de la satisfaction du client)
- **amélioration de l'image** de l'organisme
- **amélioration de la communication** et de la **collaboration** à tous les niveaux de l'organisme
- meilleure **compréhension, coordination** et **maîtrise** des processus
- ...