CHARTE QUALITE

La charte qualité est le document cadre qui définit la politique de la qualité de l'UPEC et ses grandes orientations à horizon 2030. Elle fait levier de la transformation induite par le projet Erasme pour parvenir, par extension, à une transformation en profondeur de l'université, dans l'exercice de toutes ses missions, autour de l'ambition d'être reconnue comme une université engagée de référence en France et en Europe.

La démarche qualité est un des trois grands principes méthodologiques qui gouvernent la conduite du projet d'université engagée que porte l'UPEC : « l'assurance qualité et le suivi sont intégrés dans le fonctionnement de l'université et dans la manière dont les projets sont conçus, mis en œuvre et contrôlés »[1]. Les autres principes, sans faire directement référence à la notion de qualité, sont également mobilisables pour la mise en œuvre d'une telle démarche et inspirent certaines des valeurs qui fondent spécifiquement cette charte. Il s'agit notamment des valeurs de transparence, de conformité de l'action, de responsabilité sociale et sociétale, de bien-être et de satisfaction des parties prenantes, auxquelles font directement référence le premier et le second principe du projet Erasme[2].

L'ambition de l'UPEC autour de l'engagement se traduit ainsi par un ensemble de sept valeurs et de principes qui structurent, sur le temps long, la charte qualité de l'université dans sa globalité.

VALEURS	PRINCIPES
Transparence	L'UPEC rend compte de son action, quelle que soit la forme que celle-ci peut prendre, de la manière la plus claire et la plus objective possible.
Responsabilité sociale	L'UPEC s'engage contre les inégalités et les discriminations de toute nature.
Responsabilité sociétale	L'UPEC, dans l'exercice de ses missions, cherche à avoir un impact sociétal positif et notamment à réduire de manière effective son impact environnemental.
Bien-être et satisfaction des parties prenantes internes et externes	L'UPEC intègre ces 2 valeurs à l'ensemble des activités conduites quelles qu'elles soient.
Robustesse, fiabilité et performance	L'UPEC veille à la performance de l'ensemble des actions et des processus déployés en recourant aux outils de management de la qualité (indicateurs, jalons, retours d'expériences, contrôle de gestion, analyse des risques, documentation des procédures, amélioration continue...) dans l'exercice de ses missions.
Conformité de son action	L'UPEC s'attache à la mise en œuvre des politiques publiques qui lui incombent en tant qu'opérateur de l'État et elle veille au respect des cadres réglementaires qui régissent ses missions.
Réactivité et adaptabilité	L'UPEC s'engage dans la mise en place d'une organisation flexible et à accroître sa réactivité afin d'être en mesure d'améliorer sa capacité d'adaptation tant aux enjeux internes qu'aux défis externes, pour le bénéfice de ses communautés et de ses partenaires.

Ces principes exigeants traversent l'ensemble de la charte qualité de l'UPEC et sont constitutifs de l'ambition et de la vision qu'elle porte. Ils permettent de définir précisément les orientations stratégiques de la politique de la qualité qui se traduisent par 6 axes d'amélioration complémentaires.

[1] UPEC, Projet Erasme, document de soumission, p. 13.

[2] « Toutes les missions fondamentales de l'université servent la communauté au sens large » et « L'université est responsable devant les communautés universitaires, les parties prenantes externes et les citoyens ».

NOS AXES D'AMELIORATION

AXE 1 :	Devenir une université engagée de référence
AXE 2 :	S'inscrire constamment dans une démarche d'amélioration continue
AXE 3 :	Accroître le niveau de qualité de l'expérience étudiante
AXE 4 :	Avoir un impact profitable, vertueux et reconnu sur notre environnement
AXE 5 :	Améliorer la qualité de vie au travail
AXE 6 :	Améliorer la fiabilité du pilotage

Ces axes d'amélioration sont une déclinaison stratégique de la politique de la qualité de l'UPEC. Ils ont pour vocation de guider la construction des feuilles de route triennales et notamment, à moyen et à long terme, de nourrir le plan de transformation de l'UPEC. Ainsi, les valeurs et principes exprimées dans cette charte qualité fondent à la fois la légitimité de ces axes d'amélioration et viennent renforcer les orientations qualité souhaitées par l'établissement.

La promotion de la qualité est ici affirmée comme un moyen de tendre vers l'excellence de nos activités de formation et de recherche. Dans cette optique, la communication et les retours d'expérience joueront un rôle central pour favoriser l'implication de tous les membres de la communauté universitaire dans cette démarche d'amélioration continue à engager.

Les personnels de l'université seront des acteurs essentiels cette politique de la qualité par leur :

- Engagement quotidien et leur contribution à la conception et à la mise en œuvre des feuilles de route de la qualité ;
- Capacité et leur sensibilité à agir sur la base des principes et des valeurs définis dans cette charte ;
- Expertise et leur mobilisation dans des réseaux d'action collective qui permettra d'aller vers la définition de modalités de travail mieux adaptée à l'environnement complexe qui est celui d'une université.

Les étudiants seront quant à eux les premiers bénéficiaires de cette politique de la qualité à laquelle ils contribueront par ailleurs directement par leurs :

- Retours d'expérience et leur participation active dans le cadre de toutes les instances où ils sont représentés (direction de l'établissement, conseils centraux, de composantes, conseils de perfectionnement...) ;
- Actions dans le cadre de l'engagement individuel, collectif et associatif que l'UPEC entend promouvoir et par leur implication dans la pédagogie des formations qui leur sont destinées.

Fait à Créteil, le 02/02/2024,

J.L DUBOIS RANDE

Président de l'Université Paris Est Créteil

Le Président de l'Université Paris-Est Créteil Val de Marne - UPEC

Jean-Luc Dubois-Randé

VALEURS	PRINCIPES	POURQUOI ?	POUR QUOI ?
Transparence	L'UPEC rend compte de son action, de la manière la plus claire et la plus objective possible.	Comme toute organisation complexe, l'UPEC déploie des actions, assume des choix et des décisions dont les fondements et les attendus ne sont pas toujours connus ou partagés en interne comme en externe.	Le politique de la qualité vise à identifier les marges de progression pour faire en sorte, dans les différents domaines de l'action universitaire, que cette action apparaisse pleinement pilotée, objectivée et évaluée, quelles qu'en puissent être les cibles et les bénéficiaires.
Responsabilité sociale	L'UPEC s'engage contre les inégalités et les discriminations de toutes natures.	Les dynamiques métropolitaines des territoires sur lesquelles l'UPEC exerce ses missions et les transformations induites par le réchauffement climatique surdéterminent aujourd'hui un grand nombre d'inégalités sociales qui justifient une attention particulière, en phase avec les politiques publiques nationales qui concourent à l'égalité des chances, dans le champ de l'ESR tout particulièrement.	A travers ses activités de formation, de recherche et de service rendu à la société, l'UPEC dispose d'une capacité variée d'intervention dans la lutte contre les inégalités et les discriminations, capacité qu'elle entend construire dans un cadre coordonné, en phase avec sa signature d'université engagée.
Responsabilité sociétale	L'UPEC dans l'exercice de ses missions cherche à avoir un impact sociétal positif et notamment à réduire de manière effective son impact environnemental.	L'accélération des enjeux que soulèvent les transitions climatiques, environnementales et numériques nécessitent de prendre en compte, dans l'exercice des missions assumées par l'université, la question de l'impact que l'UPEC peut avoir sur son environnement, dans toutes les dimensions que cet impact peut revêtir.	La politique de la qualité de l'UPEC vise à placer la question de l'impact au cœur des décisions que l'université est amenée à prendre et au cœur des missions de formation, de recherche, de valorisation et de diffusion de la culture scientifique qu'elle est chargée de mettre en œuvre.
Bien-être et satisfaction des parties prenantes internes et externes	L'UPEC intègre ces 2 valeurs à l'ensemble des activités conduites quelles qu'elles soient.	Bien-être et satisfaction des bénéficiaires de ses actions comme de ses collaborateurs constituent pour l'UPEC des valeurs cardinales dans l'exercice de ses missions ; ils sont également des marqueurs de la qualité de ses modes de faire, ce qui suppose qu'on puisse les objectiver, les analyser et les suivre dans tous les champs de l'activité universitaire.	Une démarche qualité orientée par de telles valeurs constitue pour l'UPEC un des moyens d'asseoir son attractivité, sa réputation et son rayonnement autrement que par le biais des indicateurs classiques de performance. Dans l'organisation des études, dans la construction de l'expérience étudiante et dans la gestion des ressources humaines, l'UPEC déploie et veille au déploiement de telles valeurs que certaines démarches de labellisation l'aident à mieux prendre en compte.

Robustesse, fiabilité et performance	L'UPEC veille à la performance de l'ensemble des actions et des processus déployés en recourant aux outils de management de la qualité (indicateurs, retours d'expériences, contrôle de gestion, analyse des risques, documentation des procédures, amélioration continue...) dans l'exercice de ses missions.	La qualité des procédures, des démarches de planification et des modalités de programmation de l'action tendent à décroître à mesure que les organisations se complexifient et qu'elles doivent répondre à de multiples sollicitations. En inscrivant l'exercice de ses activités autour des valeurs de robustesse, de fiabilité et de performance, l'UPEC entend exploiter toutes les marges de manœuvre à sa disposition pour pallier ces difficultés et les contrer le plus efficacement possible.	L'UPEC vise par cette démarche à installer un management de la qualité dans toutes ses dimensions (mise en place de procédures documentées et connues, suivi fin des objectifs, reddition de comptes en interne comme en externe, capacité d'autoévaluation, capacité de redéfinition des objectifs stratégiques et opérationnels dans les divers champs d'action de l'établissement). A cette fin, l'organisation des systèmes d'information constitue un point de vigilance essentiel.
Conformité de son action	L'UPEC s'attache à la mise en œuvre des politiques publiques qui lui incombent en tant qu'opérateur de l'Etat et elle veille au respect des cadres réglementaires qui régissent ses missions.	Dans le prolongement des valeurs de robustesse, de fiabilité et de performance, l'UPEC attache une importance toute particulière à ce que son action s'inscrive dans des attendus normatifs dont la prise en compte est rendue difficile par leur diversité, leurs fondements (réglementaires ou inhérents au cadre de politique publique dans lequel l'université se doit d'inscrire son action) et leurs recoupements éventuels, non exempts de potentiels champs de contradiction.	Dans ce registre de recherche d'une action conforme, l'UPEC réalise régulièrement des audits internes qui, sur un certain nombre de points critiques (gestion comptable et financière, gestion des ressources humaines, cadrage des formations, exécution du contrat d'établissement, mises en œuvre des lois d'orientation de l'enseignement supérieur et de la recherche...) permettent de sérier des pistes d'amélioration.
Réactivité et adaptabilité	L'UPEC s'engage dans la mise en place d'une organisation flexible et à accroître sa réactivité afin d'être en mesure d'améliorer sa capacité d'adaptation tant aux enjeux internes qu'aux défis externes, pour le bénéfice de ses communautés et de ses partenaires.	L'importance croissante des sollicitations et des contraintes externes dans la construction des stratégies universitaires d'une part et la complexification de l'organisation interne des établissements d'enseignement supérieur et de recherche d'autre part, que celle-ci résulte de leur croissance ou de la diversification de leurs missions, rendent nécessaire l'adaptation des objectifs et des processus de pilotage. L'UPEC souhaite s'inscrire dans ce type de démarche qui lui permettra de demeurer pleinement capable de répondre avec efficience aux besoins évolutifs des étudiants, de la société et du monde académique en général.	Par cette orientation, l'UPEC cherchera à être proactive dans la réponse qu'elle apporte aux besoins de ses communautés et de ses partenaires et à limiter les risques d'une insuffisante propension à l'évolution. Elle visera également à déjouer les facteurs d'inertie dûs à une organisation trop rigide afin de promouvoir les comportements les plus agiles et les plus utiles possible. Enfin, elle permettra d'engager toutes les rectifications d'objectifs et de stratégie que les évolutions de contexte rendraient nécessaires.