Depuis 80 ans, nos connaissances bâtissent de nouveaux mondes

# Symposium Management de la qualité et de l'expérience client : enjeux, pratiques et méthodes

« Management de la qualité par l'exemple : labels et certifications dans l'Enseignement Supérieur, Recherche et Innovation

Des dispositifs d'Etat, leviers vers les bonnes pratiques managériales »

UVSQ, Bâtiment d'Alembert, amphithéâtre Condorcet Guyancourt

28/03/2019

Estelle Donadei Facchin, CNRS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

# Qualité, besoin d'un référentiel (cadre), pourquoi ?

## Passage d'une logique de moyen à une logique de résultat/performance

**Enjeux** : améliorer l'organisation interne pour faire progresser la qualité du service rendu dans les domaines de l'innovation, la formation et la prestation de service

**Pratiques** : recherche de la performance opérationnelle

**Méthodes** : accréditation, certificats, labels, appels à projet

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

# Méthodes, des exemples

**Haut Comité d'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur (HCERES)**

**Commission des Titres d'Ingénieur (CTI)**

Réseau francophone des agences qualité pour l'enseignement supérieur

**EPST (ex : CNRS) et Universités (ex : Montpellier) : HRS4R**

**http://carrieres.cnrs.fr/fr/nos-engagements**

HR EXCELLENCE IN RESEARCH

établissements (ex : **IRSTEA**), laboratoires de recherche (ex : **IEM**), Agence Nationale de la Recherche, instituts Carnot, plateformes technologiques (**GIS IBISA**)

# EXPERIENCE CLIENT : exemple Pôle Chimie Montpellier

## Le domaine d'application du certificat

### RECHERCHE

Soutenir et renforcer l'excellence scientifique des équipes de recherche du pôle chimie

**695** publications en 2017
**30** brevets depuis 2015

### FORMATION

Former les futurs cadres ingénieurs et docteurs en chimie pour répondre aux besoins et enjeux de demain

**FORMATION**

Ingénieur chimistes
**340** inscrits par an en moyenne
**110** nouveaux diplômés par an en moyenne
**92%-98%** taux d'emploi 2013-2017

Doctorants
**60** inscrits par an en moyenne
dont **10** en lien avec des industries
**20** soutenances de thèses par an en moyenne
**78%-85%** taux d'emploi 2015-2017

### PLATEFORMES TECHNOLOGIQUES

Fédérer les plateformes technologiques en identifiant les éléments communs concourant au soutien de l'excellence scientifique des parties intéressées.

**PLATEFORMES TECHNOLOGIQUES**
**11** M€ de Parc d'équipements
**95%** de satisfaction concernant les prestations

### TRANSFERT RECHERCHE ET VALORISATION

Favoriser et accompagner les pratiques de valorisation de la recherche et de transfert de technologie et promouvoir les relations partenariales durables.

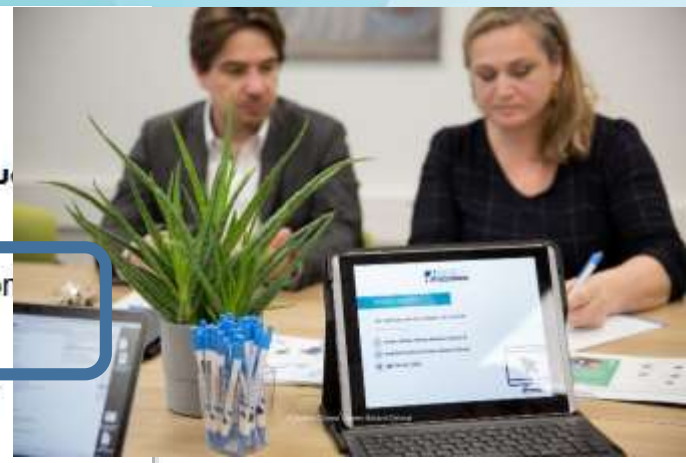
**TRANSFERT RECHERCHE ET VALORISATION**
**14** start-up depuis 2002
**2** composés sur le marché pharmaceutique
**8** start-up hébergées

*Source : Manuel performance ENSCM déc 2018*

# extrait Charte Carnot de l'Ai Carnot

Association INSTITUTS CARNOT

La recherche pour l'innovation des entreprises



**La Charte Carnot explicite l'ensemble des valeurs partagées par les Carnot pour une recherche partenariale de qualité. Chaqu s'engage à respecter les termes de cette charte :**

- **démarche d'amélioration continue** permettant de mener des projets de recherche avec le professionnalisme correspor aux attentes des entreprises et des partenaires socio-économiques,
- **définition d'une stratégie de recherche claire** intégrant les attentes des acteurs socio-économiques et les avancées technologiques potentielles,
- **gouvernance forte** au service de l'activité partenariale,
- **réponse systématique aux demandes des partenaires**, en les orientant, si nécessaire, vers une autre structure de recherche,
- **respect de « La Charte des bonnes pratiques de Propriété Intellectuelle** et de Transfert des Connaissances et de Technologies des instituts Carnot **»**,
- promotion du label Carnot, synonyme de qualité, de professionnalisme, d'ouverture et de prise en compte des attentes des partenaires socio-économiques,
- **fonctionnement en réseau** afin de proposer une offre pluridisciplinaire intégrée
- prise en compte, dans l'évaluation des chercheurs et des laboratoires, de leur implication dans des projets de recherche partenariale au profit du monde socio-économique,
- développement de relations fortes et durables avec la recherche académique, propres à conforter le renouvellement des compétences scientifiques et technologiques,
- développement de son **ouverture internationale**, avec le souci d'élargir et de consolider son assise scientifique.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

# Modernisation de l'Etat

## SGMAP

Secrétariat Général de la Modernisation pour les actions publiques
œuvre pour modernisation des actions de l'Etat
Service du 1er Ministre (décret 20 Novembre 2017)
Organisation pour la transformation publique et numérique de l'Etat

## RIE

Réseau Interministériel de l'Etat : à ce jour 11500 sites raccordés
+ 500 000 utilisateurs de France Connect au 15/02/2017

## Charte Marianne

Référentiel Marianne
Le service public s'engage pour améliorer la qualité de service

Depuis 80 ans, nos connaissances bâtissent de nouveaux mondes

MONTPELLIER UNIVERSITÉ D'EXCELLENCE

# Merci pour votre écoute

Estelle Donadei Facchin, CNRS

estelle.facchin@cnrs.fr

Montpellier

Symposium
Chaire Laposte/UVSQ

# Merci pour votre attention

Estelle Donadei Facchin

estelle.facchin@cnrs.fr

Montpellier