Autodiagnostic EFQM pour les formations

LEKDECHE Ali FATHALLAH Zakaria Tuteur : J.P Caliste, G.Farges
AIT-TALEB Lahcen JAKUBEK Michel Master M Q QP10 Groupe 2

Année : 2009-2010

1. PRESENTATION DE l'EFQM

Présentation de l'EFQM

EFQM: European Foundation for Quality Management

Moyens mis à disposition:
- Colloque pour le partage des Bonnes pratiques et des expériences
- Ressources en termes de recherches et d'analyse
- Etude de Shen Hui (ancienne étudiante MQ UTC)

Intérêts de la démarche EFQM

- Être reconnu
- Renforcer de la crédibilité
- Garantir un haut niveau d'Enseignement
- Renforcer la compétitivité

Enseignement supérieur

En France :
- 60 organismes de formation avec Master qualité
- 2,2 M Étudiants
- 168 établissements d'enseignement supérieur

En Europe :
- 20 états membres
- 17 M d'étudiants

L' EFQM

C'est une fondation européenne basée à Bruxelles, qui a été fondée en 1988 par 14 entreprises européennes Bosch, BT, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat, KLM, Nestlé, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer, Volkswagen)

2. METHODOLOGIE

Comparaison de référentiel

Référentiel ISO 9001	Modèle EFQM
PRINCIPE	
Accréditation (externe)	Auto-évaluation ou reconnaissance externe
Exigences à satisfaire	Participation à des prix pour la valorisation
Démarche volontaire ou imposée	Démarche volontaire
1 audit tous les ans Renouvellement tous les trois ans	Réévaluation libre
OBJECTIFS	
Conformité du produit et satisfaction du client	Conformité du produit et satisfaction de toutes les parties prenantes (clients, partenaires, actionnaires, personnel, collectivité)
RISQUES	
Négliger l'amélioration continue après la certification	Autosatisfaction et surestimation des performances

Jalon 1 → Clarification du projet

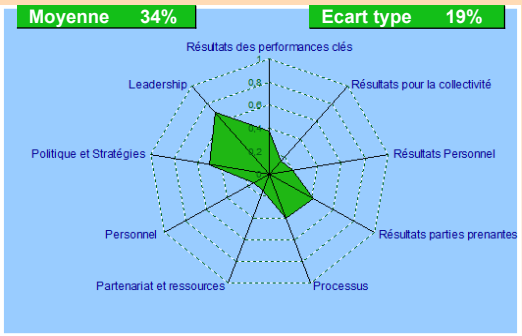
Jalon 2 → Analyse des risques Précautions et alternatives | Étude des différents référentiels existants Intérêts et enjeux | Analyse fonctionnelle Fonctions Vs Solutions

Jalon 3 → **OUTIL D' AUTODIAGNOSTIC EFQM**

3. PACK EFQM

Contenu de la grille d'évaluation :

- Grille de cotation transformant l'évaluation en données chiffrées
- Résultats de l'évaluation selon les 9 critères
- Inspiré de la grille
- d'autodiagnostic 8k HAS v2010
- Les niveaux de progrès sont selon la norme FD X 50-176



4. BILAN ET PERSPECTIVES

Clés de réussite:
- Bonne organisation et suivi du projet
- Bonne exploitation des compétences
- Créativité du groupe et Liberté de proposition

Difficulté:
- Apparition de risques projet définis au début projet

Intérêt
- Enrichissement personnelle et travail en équipe
- Développement de l'outil informatique
- Valorisation du travail personnel
- Découverte de la qualité dans l'enseignement

Perspectives :
- Testé au sein de l'UTC

Bibliographie

EFQM www.efqm.org AFNOR http://www.afnor.org/
Etude de SHEN Hui www.utc.fr/master-qualité