

1 Contexte

Actuellement, dans le Brésil il y a plus de 2.391 établissements d'enseignement supérieur publiques et privées, mais seulement 5 sont certifiées par le label ISO 9001. [1]

L'absence d'un plan de gestion est la principale cause de la faible efficacité de l'éducation brésilienne. [2]



En désirant d'être le premier département de l'UFLA à être certifiée par l'ISO 9001:2015 et composer le select groupe d'établissement d'enseignement supérieur brésilien qui ont ce label, le DEG est lancée dans une démarche de certification que vise, d'entre autres objectifs:

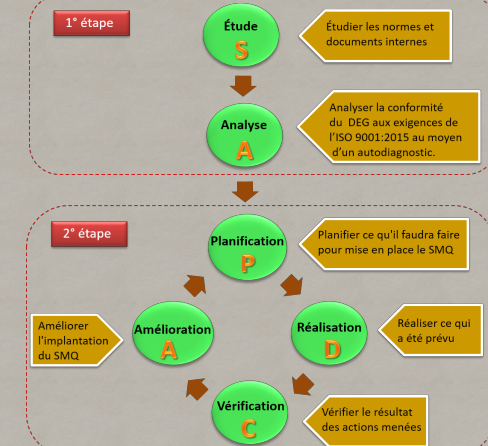
Problématique

Comment initialiser la mise en place d'un SMQ conforme à la Norme ISO 9001:2015 en vue d'une certification à l'avenir ?

Missions

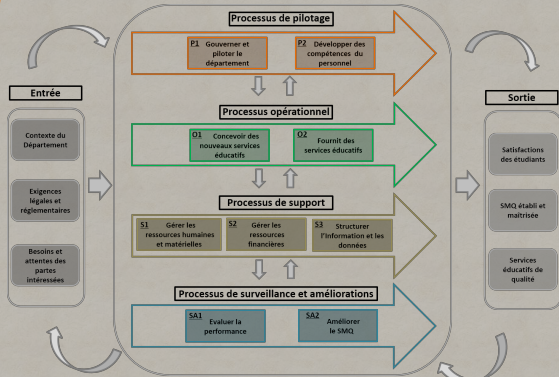
- ✓ Promouvoir la sensibilisation;
- ✓ Concevoir le SMQ ;
- ✓ Établir la politique et objectives qualité;
- ✓ Élaborer l'information documentée;
- ✓ Établir un programme d'audit interne.

2 Méthodologie : SA-PCDA



3 Mise en œuvre

Macro cartographie du SMQ



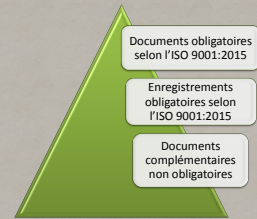
Fiches de Processus

- ✓ Pour décrire et documenter les caractéristiques des processus;
- ✓ Pour apporter un complément d'informations vers une compréhension plus complète du fonctionnement des processus.

Diagrammes de flux

- ✓ Pour permettre une meilleure visualisation du fonctionnement du processus.

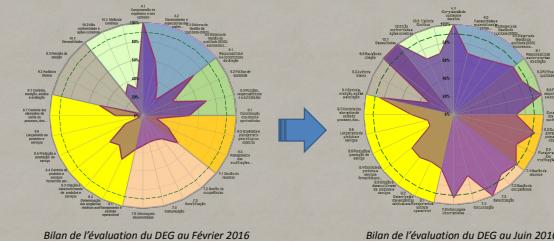
Information Documentée [3]



Comme bonne pratique ont été élaboré:

- ✓ Manuel Qualité ;
- ✓ Procédure de contrôle des documents ;
- ✓ Procédure de contrôle des enregistrements ;
- ✓ Procédure d'audit ;
- ✓ Procédure de contrôle des non-conformités et actions correctives.

4 Résultats



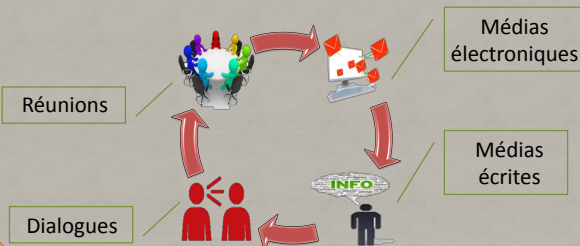
- ✓ Les résultats montrent une nette évolution par rapport au démarrage de la démarche qualité;
- ✓ Il y a quelques points faibles « qui n'avait pas encore fait » comme par exemple, l'audit interne;
- ✓ Il y est prévu de terminer tous les actions restantes à la fin du stage.

Perspectives

- ✓ Un champ fertile pour les nouvelles demandes dans autres secteurs et départements de l'UFLA. Une certification ISO 9001:2015 dans le DEG fera indubitablement que la culture qualité soit disséminée par le restante de l'université.



Communication et sensibilisation



Fiche des non-conformités

- ✓ Pour identifier et classer les non-conformités.

Id	Descriptif	Impact	Statut	Responsable	Échéance
001	Manque de documentation pour le processus de pilotage	Non conforme	En cours	M. Floris	30/06/2016
002	Manque de documentation pour le processus opérationnel	Non conforme	En cours	M. Floris	30/06/2016
003	Manque de documentation pour le processus de support	Non conforme	En cours	M. Floris	30/06/2016
004	Manque de documentation pour le processus de surveillance et améliorations	Non conforme	En cours	M. Floris	30/06/2016

Outres actions:

- ✓ Audit interne prévue pour Juillet 2016 ;
- ✓ Proposition d'adéquation des enquêtes de satisfaction aux étudiants ;
- ✓ Fiches de compétences du personnel du DEG pour former l'équipe qualité.

Abréviations

- DEG : Département d'Ingénierie
- UFLA : Université Fédérale de Lavras
- SMQ : Système de Management de la Qualité

Bibliographie

- Inmetro, « Consultation with certified companies », Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, 28-janv-2016. [En ligne]. Disponible sur: <http://certifiq.inmetro.gov.br/Consulta/ConsultaEmpresas>.
- A. P. CASSOL, I. Henriques Silveira, M. Eberle Siemeitcoski, S. R. Arruda, S. Bitencourt da Silva, et S. Moraes Raszl, « Gestão da qualidade na educação (Quality management in education) », p. 15-33, 2012.
- ISO, « Guidance on the requirements for Documented Information of ISO 9001:2015 ». International Organization for Standardization, 02-mars-2016.