

ARRÊTÉ PORTANT MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHÉ QUALITÉ AU SEIN DE L'UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE TARBES

Vu le code de l'éducation et notamment ses articles L712-2 à L712-6, L719-1 à L719-3 et D719-1 à D719-40,

Vu le décret n° 2023-1094 du 24 novembre 2023 relatif à l'Université de technologie de Tarbes,

Vu l'arrêté du 14 mars 2024 portant sur les statuts de l'Université de technologie de Tarbes

Vu l'arrêté du Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur en date du 17 juillet 2025 portant nomination de Monsieur Jean Yves FOURQUET, Professeur des Universités, en qualité de Directeur de L'Université de Technologie de Tarbes à compter du 1^{er} septembre 2025,

Le Directeur de l'Université de Technologie de Tarbes (UTTOP) arrête :D

Article 1 - Contexte et enjeux

Dans un contexte de contraintes accrues sur les finances publiques et de structuration progressive de notre établissement, l'UTTOP engage la mise en place d'une démarche qualité institutionnelle visant à renforcer l'efficacité de ses organisations, à sécuriser ses activités et à inscrire son action dans une logique d'amélioration continue.

L'université assure une mission de service public qui implique :

- la qualité du service rendu aux usagers ;
- l'utilisation rigoureuse, transparente et efficiente des ressources publiques.

La démarche qualité s'inscrit notamment dans :

- l'augmentation des exigences en matière de qualité et de performance du service public ;
- la coexistence de référentiels, labels et démarches d'évaluation nationaux et internationaux (notamment Bienvenue en France, Erasmus plus, HRS4R, label DDRS, référentiel Marianne, Système de management de la santé et de la sécurité au travail, accréditations et évaluations CTI et HCERES) ;
- les orientations stratégiques du projet NUTTÉO.

Dans ce cadre, l'université s'inscrit dans une dynamique collective en participant à la communauté des responsables qualité des universités de technologie (UT), afin de développer une approche partagée et cohérente des démarches qualité et de s'appuyer sur les retours d'expérience du réseau des UT.

La démarche qualité constitue également un levier structurant de pilotage de l'établissement. Elle vise à doter l'université d'un cadre partagé d'indicateurs, de processus et d'outils d'analyse permettant d'éclairer la décision, de mesurer l'atteinte des objectifs stratégiques et de rendre compte de manière fiable, lisible et argumentée de l'action de l'établissement auprès de ses financeurs et partenaires socio-économiques.

Article 2 - Périmètre de la démarche

La démarche qualité a vocation à couvrir progressivement :

- l'ensemble des composantes ;
- les directions et services ;
- les activités d'enseignement, de recherche et de partenariat et d'innovation et des services support.

Le déploiement est progressif et priorisé, en fonction des enjeux, des obligations réglementaires et du niveau de maturité des structures.

Article 3 - Principes structurants

La démarche qualité de l'université repose sur les principes suivants :

- une approche processus, intégrant : l'identification, la formalisation et l'amélioration des processus clés et les cartographies des risques associées ;
- une logique d'amélioration continue, fondée sur le cycle « planifier – mettre en œuvre – évaluer – ajuster » (PDCA) ;
- une démarche collaborative, associant l'ensemble des composantes, directions et services ;
- le partage des pratiques et la structuration progressive d'une documentation commune (procédures, modes opératoires, référentiels) ;
- une articulation cohérente entre les différentes démarches de certification, labels et schémas existants.

La démarche repose sur le principe du « juste nécessaire », visant à définir des processus proportionnés aux enjeux, adaptés aux besoins réels et formalisés de manière pragmatique et évolutive.

La démarche qualité et la démarche projet sont conduites de manière cohérente et complémentaire. Pour les projets prioritaires et alignés avec la feuille de route de l'établissement, la démarche qualité apporte un socle méthodologique commun (processus, risques, indicateurs, retours d'expérience) afin de renforcer la maîtrise, la lisibilité et la performance collective.

Article 4 - Objectifs opérationnels

La démarche qualité poursuit les objectifs suivants :

- sécuriser les activités, en fiabilisant les processus clés et en réduisant les risques organisationnels et réglementaires ;
- améliorer en continu les pratiques, par l'identification des dysfonctionnements et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives suivies dans le temps ;
- renforcer l'efficacité des organisations, en clarifiant les rôles, responsabilités et interfaces, et en simplifiant les procédures ;
- structurer et renforcer le pilotage stratégique et opérationnel de l'établissement, en s'appuyant sur des indicateurs partagés, fiables et suivis dans le temps ;
- améliorer la lisibilité et la cohérence des démarches existantes, en évitant la juxtaposition d'initiatives non coordonnées ;
- contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au travail des personnels.

Article 5 - Organisation et gouvernance

La politique qualité est placée sous la coordination de la directrice générale des services.

Une assistante de direction et de pilotage, recrutée en novembre, contribue notamment :

- à la structuration et au déploiement de la démarche qualité ;
- à l'animation des travaux transversaux relatifs à la qualité ;
- au suivi des indicateurs de pilotage.

Les indicateurs issus de la démarche qualité alimentent les outils de pilotage de l'établissement et contribuent au suivi des engagements pris par l'université dans le cadre de ses contrats, projets et partenariats.

Par ailleurs, un réseau de référents qualité est identifié au sein des composantes, directions et services. Ils ont pour missions :

- d'assurer le relais de la politique qualité dans leur périmètre ;
- de participer à la cartographie et à l'amélioration des processus ;
- de contribuer au suivi des actions et indicateurs qualité ;
- de favoriser la diffusion de la culture qualité.

Les référents qualité s'appuient sur des pilotes de processus, chargés :

- du suivi de la performance des processus au regard des indicateurs définis ;
- de l'animation de l'amélioration continue, retour d'expérience ;
- de la sensibilisation des personnels aux exigences des usagers.

Article 6 - Déploiement progressif

Le déploiement de la démarche qualité s'organise autour de phases successives :

- Cadrage : validation du cadre institutionnel de la démarche ; réunion de lancement pour identifier les processus prioritaires et présenter la méthodologie de travail ;
- Cartographie des risques notamment comptables et budgétaires ;
- Cartographie et formalisation des processus en accord avec les projets prioritaires de l'établissement : les processus métiers, les processus supports, les processus de pilotage ;
- Extension progressive de la démarche à l'ensemble des processus ;
- Consolidation, évaluation et ajustement de la démarche, incluant l'exploitation des indicateurs qualité à des fins de pilotage, d'évaluation de la performance et de communication auprès des partenaires institutionnels et financeurs.

La Direction générale des services accompagnera les équipes tout au long du déploiement, en apportant un appui méthodologique et opérationnel à chaque étape, depuis le cadrage jusqu'à la consolidation et l'évaluation.

Article 7 - Exécution

La Directrice générale des services est chargée de l'exécution du présent arrêté qui sera publié sur le site intranet de l'UTTOP.



Fait à Tarbes, le 28 janvier 2026

Le Directeur
Jean-Yves FOURQUET