IMT Mines Alès
École Mines-Télécom

MANUEL QUALITÉ
IMT Mines Alès

1. CONTEXTE

1.1. Présentation de l'école

Créée en 1843 pour les besoins de l'industrie minière, l'IMT Mines Alès est aujourd'hui une école nationale d'ingénieurs, au service de sa raison d'être « **Forte de son appartenance à l'IMT et de son ancrage territorial, IMT Mines Alès donne à ses élèves les meilleures chances de s'accomplir professionnellement pour être des acteurs responsables du développement de la Nation en préservant les richesses de la Planète.** »

Elle diplôme plus de 400 ingénieurs par an, dispense des formations spécialisées (Masters, Mastères spécialisés), et délivre désormais le diplôme de doctorat.

Elle est animée par ses valeurs d'audace, d'engagement, de partage, et d'excellence.

Les trois centres de recherche et d'enseignement de l'école conduisent une recherche de haut niveau scientifique, sur contrats industriels, dans six domaines d'excellence : Environnement, énergie et risques ; Génie civil et bâtiment durable ; Industrie du futur ; Informatique et intelligence artificielle ; Matériaux innovants et écologiques ; Ressources minérales et aménagement du sous-sol. Le rapprochement de nos équipes avec les laboratoires de l'université et du CNRS dans le cadre d'Unités Mixtes de Recherche donne à l'école la chance de porter des projets de recherche de plus grande envergure, notamment à dimension européenne.

L'école se veut un acteur dynamique du développement économique dans son environnement, mais elle s'inscrit dans une démarche d'accroissement de son rayonnement national et international. Son incubateur d'entreprises technologiques est l'un des premiers de France et elle est un partenaire actif des technopoles d'Alès et de Nîmes.

L'action de l'école s'inscrit dans le cadre de l'Institut Mines Télécom, au sein duquel elle est intégrée depuis le 1er janvier 2017 et qui relève des ministères chargés de l'industrie et du numérique.

Un réseau qualité est mis en place au sein de l'école, composé d'une mission qualité et performance relayée dans les services et les centres de recherche par des auditeurs internes, des pilotes et des correspondants formés à la qualité.

1.2. Domaine d'application

La démarche qualité couvre l'ensemble des activités de l'école, à l'exception du musée minéralogique, sur tous ses sites. Elle satisfait aux exigences de la norme ISO 9001:2015.

Elle s'applique donc aux processus de tous les domaines pilotage, formation, recherche et doctorat, développement économique et ressources et couvre tous les produits et services délivrés par l'école : les diplômes, les attestations de formation continue, les rapports de recherche, les rapports d'expertises, les publications, les entreprises créées et les aides ou les services apportés aux entreprises.

Après analyse et prise en compte des enjeux internes et externes, des exigences des parties intéressées pertinentes et des produits et services de l'organisme, toutes les exigences de la norme ISO 9001:2015 sont applicables.

1.3. Politique qualité

Les trois missions principales de l'IMT Mines Alès, l'enseignement, la recherche et l'appui au développement économique, représentent un large éventail de métiers en interaction permanente.

Ces missions qui visent à satisfaire les attentes de partenaires multiples : élèves, entreprises, organismes de recherche, collectivités, tutelle, etc. sont évaluées dans le cadre de référentiels divers dont la démarche qualité doit être l'intégrateur.

L'ambition de l'IMT à 5 ans, présentée en introduction de la stratégie d'ensemble 2018-2022 de l'IMT, repose sur trois piliers :

- Construire un institut national de technologie de nature fédérale reconnu à l'international et à fort ancrage territorial,
- Incarner une expertise de référence sur les transitions majeures du XXIe siècle : transition numérique, industrie du futur, transition énergétique, transition éducative,
- Placer les écoles dans les meilleures conditions de développement par une attractivité métropolitaine accrue, une actualisation permanente de l'offre pédagogique, scientifique et technologique, une participation réussie à la construction des pôles universitaires et clusters d'excellence, d'ambition mondiale pour certains, et le dégagement de marges de manœuvre opérationnelles par gains d'efficience.

Dans ce cadre, l'école s'est donné l'ambition à 5 ans suivante :

« Nous voulons une grande école créative, responsable sociétalement, avec les moyens de ses ambitions,

- **Ouverte sur le monde,**
- **Contributrice reconnue, grâce à ses domaines d'expertise, d'un IMT réalisé,**

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

- **Attractive et performante grâce à sa pédagogie donnant aux élèves les meilleures chances de s'accomplir professionnellement pour être des acteurs responsables du développement de la Nation en préservant les richesses de la Planète,**
- **Attractive et performante grâce à ses principes managériaux, mis en pratique dans une organisation décloisonnée et libérant la créativité, l'innovation de toutes les forces de l'école,**
- **Dont les élèves et les diplômés forment une communauté qui contribue à sa notoriété et à son efficacité.**

Et qui le fait savoir ! »

IMT Mines Alès a conçu et développé un système de management de la qualité pour l'aider à réaliser son ambition tout en améliorant la satisfaction des parties prenantes. Ce système s'assure de la mise en œuvre d'une dynamique d'amélioration de la performance des processus de l'école.

L'organisation mise en place au sein de l'école permet de :

- **Garantir l'adéquation du système qualité avec la stratégie de l'établissement et de prendre en compte dans ses plans d'actions les enjeux internes et externes ainsi que les risques et opportunités liés à son environnement,**
- **Satisfaire aux exigences de ses clients et partenaires, leur apporter des réponses adaptées à leurs attentes et conformes à la stratégie de l'établissement,**
- **Améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité par la mise en œuvre des processus d'écoute et d'évaluation de la satisfaction de ses clients.**

Cette politique qualité est revue périodiquement afin qu'elle demeure pertinente.

2. STRUCTURATION

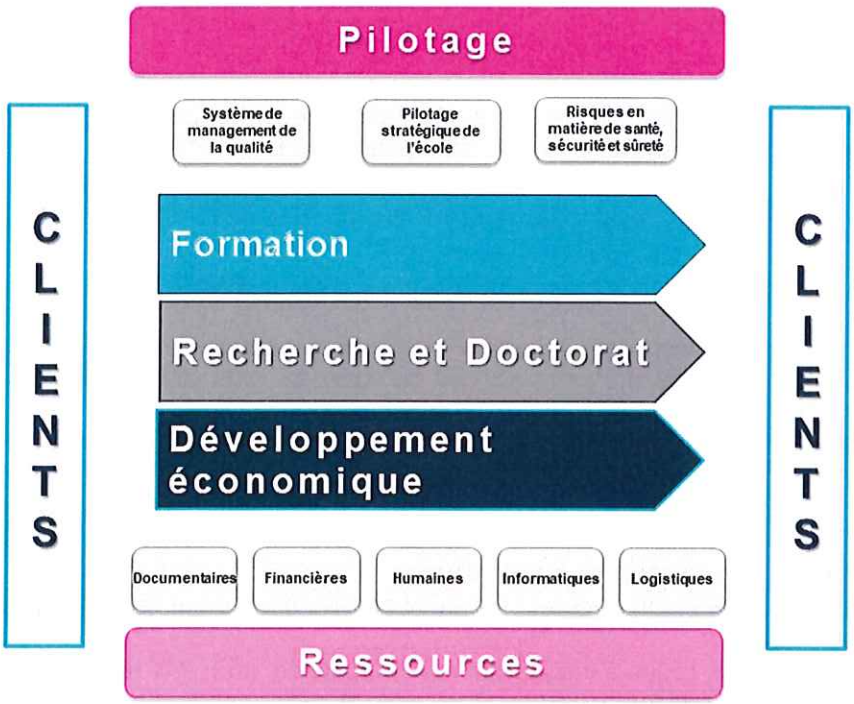
Le **Système de Management de la Qualité** (SMQ) développé et mis en œuvre au sein de l'école est piloté par les processus au service desquels les ressources sont organisées.

Les pilotes de processus ont la responsabilité de veiller à la maîtrise et à l'efficacité des processus. Ils s'assurent de la conformité du processus aux divers types d'exigences et ils jouent le rôle d'animateurs, chargés de faciliter le travail des acteurs du processus, de favoriser les synergies, d'analyser les risques et opportunités, d'initier les actions d'amélioration et de suivre leur efficacité pour atteindre les objectifs fixés et assurer l'amélioration du processus.

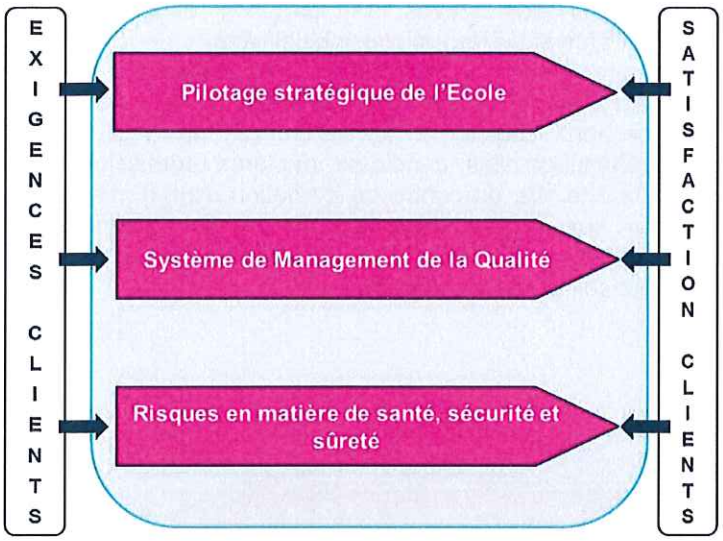
Les correspondants qualité favorisent la mise en œuvre de la démarche qualité et assistent les pilotes. Ils s'assurent de l'actualisation régulière des outils utilisés, veillent au bon déroulement du calendrier des actions et au suivi des actions de progrès. Ils assurent une communication de terrain, sont force de proposition pour améliorer le système et informent la mission qualité et performance des conditions d'avancement de la démarche.

Le pilote réunit les acteurs du processus **lors de la revue** afin d'analyser les données, notamment les indicateurs de performance et le plan d'action.

Les processus de l'école sont regroupés dans 5 domaines d'activité présentés ci-dessous, qui donnent une vision synthétique du système et portent chacun une raison d'être au service de la raison d'être de l'école.



3. APPROCHE PROCESSUS



LE PILOTAGE

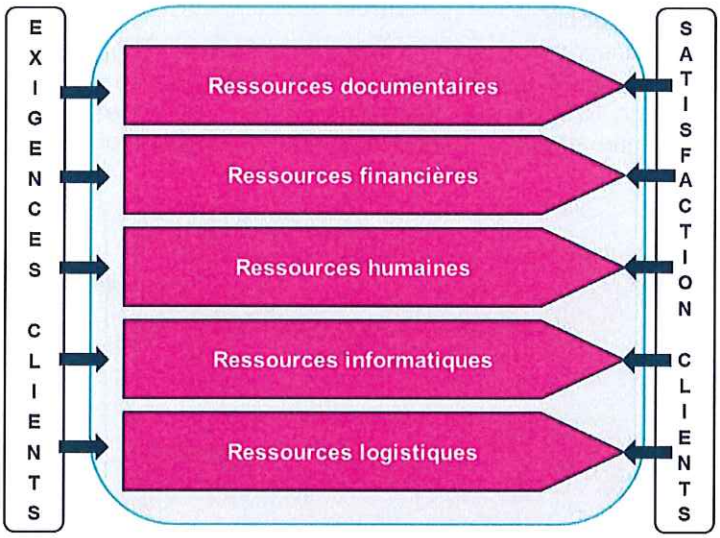
Les activités de pilotage visent à *produire un cadre et des orientations générales et coordonner les actions transverses, au service de la raison d'être de l'école. Notamment, s'assurer de la mise en œuvre d'une dynamique d'amélioration continue au service de la performance de l'école et de l'atteinte de son ambition, et prémunir l'école des risques auxquels elle est exposée.*

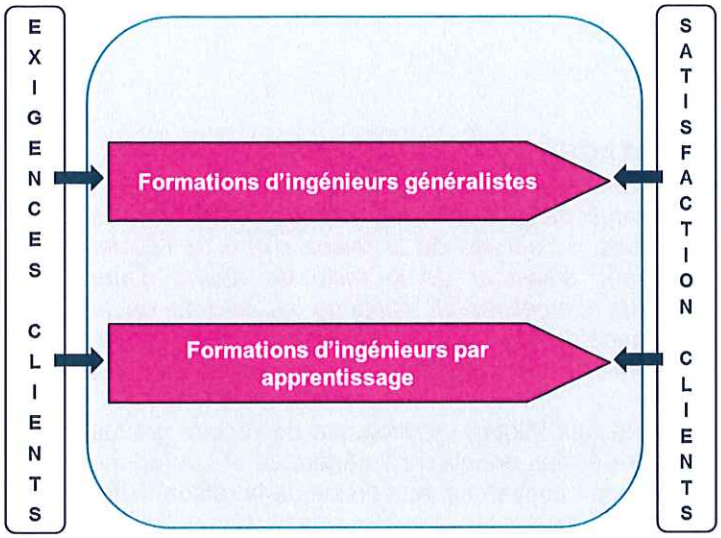
- Le processus Pilotage stratégique de l'école, produit un cadre et des orientations générales et coordonne les actions transverses, au service de la raison d'être de l'école.
- Le processus Système de Management de la Qualité s'assure de la mise en œuvre d'une dynamique d'amélioration au service de la performance de l'école et de l'atteinte de son ambition. Il garantit la conformité de notre système de management de la qualité avec les normes souhaitées.
- Le processus Risques en matière de santé, sécurité et sûreté définit le cadre et promeut les conditions permettant de préserver la santé, la sécurité et de maintenir la sûreté au sein de l'école.

LES RESSOURCES

Les activités ressources visent à être en permanence au service des processus pour répondre à leurs besoins exprimés et latents et permettre à l'école de fonctionner de manière satisfaisante et durable.

- Le processus Ressources documentaires met les ressources documentaires à disposition de tous les processus et anime les espaces dédiés, il forme les utilisateurs.
- Le processus Ressources financières met à disposition les ressources financières pour permettre à l'Ecole de fonctionner durablement et de réaliser ses ambitions.
- Le processus Ressources humaines met à disposition des autres services, les ressources humaines pour accomplir leurs missions de manière satisfaisante, tout en donnant au personnel d'IMT Mines Alès les meilleures chances de s'accomplir professionnellement, dans un environnement bienveillant et adapté.
- Le processus Ressources informatiques met à disposition et garantit à tous les processus des ressources informatiques performantes, fiables et sécurisées, dans une démarche écoresponsable.
- Le processus Ressources logistiques met les infrastructures, les équipements et les services associés à disposition de tous les processus, pour un lieu de travail opérationnel, optimisé et adapté. Dans la mesure où cela n'affecte pas cette mise à disposition, il valorise les actifs.





LA FORMATION

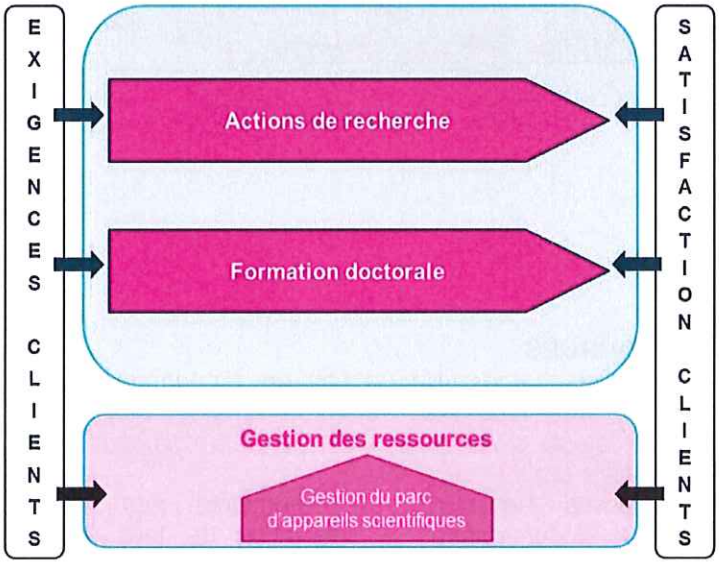
Les activités de formation visent à donner aux élèves les meilleures chances de s'accomplir professionnellement pour être des acteurs responsables de la Nation en préservant les richesses de la Planète.

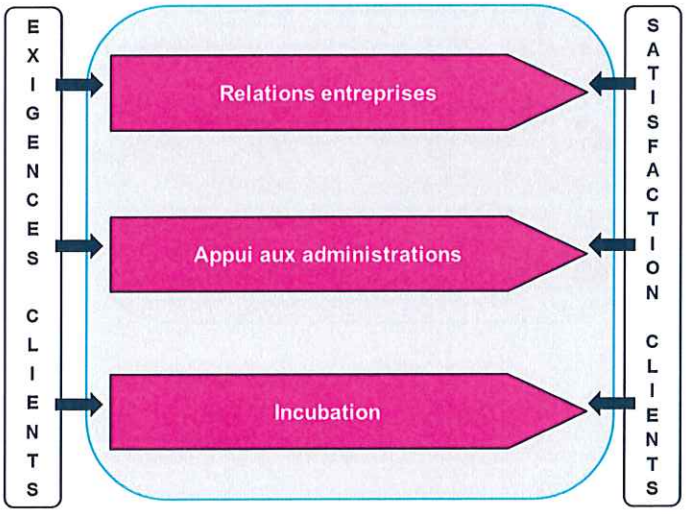
- Le processus « Formations d'ingénieurs généralistes » décrit les activités de recrutement, de formation et de diplomation des élèves de formation d'ingénieurs généralistes et de formations spécialisées.
- Le processus « Formation d'ingénieurs par apprentissage », décrit les activités allant de la prospection jusqu'à la formation par la voie de l'apprentissage des candidats déclarés admissibles, ainsi que le rôle du centre de formation d'apprentis de l'école sur lequel s'appuient les trois formations d'ingénieurs par apprentissage (Bâtiment, Informatique et Réseaux et Mécatronique).

LA RECHERCHE ET LE DOCTORAT

Les activités de recherche et de formation doctorale visent d'une part à faire progresser la science et ses applications, garder un haut degré d'expertise pour former nos élèves au meilleur niveau et contribuer au transfert de connaissances auprès des entreprises et de la société ; d'autre part à donner aux doctorants les meilleures chances de s'accomplir professionnellement pour être des acteurs responsables de la Nation en préservant les richesses de la Planète.

- Le processus « Actions de recherche » décrit la gestion et le suivi scientifique des projets de recherche contractualisés ainsi que la valorisation et la diffusion des connaissances scientifiques nouvelles (publication, manifestation scientifique, transfert technologique ...).
- Le processus « Formation doctorale » décrit la gestion et le suivi scientifiques des doctorants ayant un directeur de thèse à l'école.
- Le processus support « Gestion du parc d'appareils scientifiques » décrit les activités permettant de connaître le parc d'appareils scientifiques de l'école et son historique, et de disposer d'appareils fiables et sécurisés





LE DEVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Les activités de développement économique visent à développer des liens avec les acteurs économiques au service de la formation des élèves, de la création et du développement des entreprises, du rayonnement de l'école et de l'accroissement de ses ressources.

- Le processus « Relations entreprises » décrit les prestations contractuelles de produits ou services fournies à des clients extérieurs (entreprises), la collecte de la taxe et le Mécénat.
- Le processus « Appui aux administrations » décrit les actions contractuelles réalisées pour les ministères, afin d'organiser, promouvoir et gérer les actions de formation continue de leurs personnels.
- Le processus « Incubation technologique » décrit les activités de sélection de projets de création d'entreprises innovantes et technologiques, d'accompagnement de porteurs de projets sur une période de 2 à 3 ans (ante création ou jeunes entreprises créées) et d'animation pour favoriser la culture entrepreneuriale des élèves et leur donner les meilleures chances de réussir une aventure entrepreneuriale.

4. CLIENTS ET PARTIES INTÉRESSÉES

Les principaux clients de l'école sont les élèves, les bailleurs de fonds et les entreprises.

Les parties intéressées pertinentes principales pour l'école incluant les clients sont : les candidats aux concours, les élèves, les élèves-chercheurs et les anciens élèves, les entreprises et les créateurs d'entreprises, les bailleurs de fonds (autres que la tutelle), la direction générale de l'Institut Mines Télécom, la tutelle, les membres du conseil d'école, la commission des titres d'ingénieur (CTI) le haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES), le personnel et leurs représentants syndicaux, les partenaires stratégiques (locaux, nationaux et internationaux).

La communication avec les clients et parties intéressées s'organise selon quatre modes en vue de mesurer et accroître leur satisfaction :

- L'écoute pour déterminer les exigences, les besoins et les attentes,
- Le traitement des réclamations,
- La mesure de la satisfaction des exigences,
- La diffusion et l'échange d'informations.

La mesure de la satisfaction et l'identification des besoins se réalisent au niveau des processus, par des enquêtes diffusées auprès de nos publics et parties intéressées par les moyens les mieux adaptés : imprimés, questionnaires en ligne, réunions, etc. Les résultats sont analysés et constituent des données d'entrée des revues de processus et de la revue de direction.

5. AMÉLIORATION

Le système qualité repose sur une documentation répartie en trois niveaux :

- **Niveau stratégique** : le manuel qualité disponible sur le site de travail collaboratif qualité et sur internet, l'engagement de la direction affiché dans toute l'école, le plan stratégique de l'école pluriannuel ainsi que le plan d'action annuel.
- **Niveau planification** : les fiches processus, les procédures et les instructions disponibles sur le site de travail collaboratif qualité.
- **Niveau opérationnel** : les formulaires et les informations documentées disponibles auprès de chaque service selon les modalités spécifiques à chaque activité.

Le **suivi des actions de progrès** engagées est assuré par la « mission qualité et performance » en collaboration avec les pilotes via l'application **MARAQUA (Mines Alès Retours Actions QUAlité)**. Cette application a été développée en interne pour contribuer à l'amélioration de la performance ainsi qu'à l'écoute et la satisfaction de ses clients.

La **politique et les objectifs qualité** sont évalués et révisés (le cas échéant) à l'occasion de la **revue de direction** qui constitue un élément majeur du management de la qualité.

Les parties intéressées pertinentes, les prestataires externes majeurs, les risques et opportunités avec les actions associées sont identifiés au niveau du pilotage de l'école mais aussi pour chaque processus.

La **mise en œuvre de l'amélioration** s'effectue notamment lors de la revue de direction, des revues de processus, des réunions de domaines et des audits. **Les données d'entrée** sont les retours clients, les sorties des audits et des revues, les suggestions d'amélioration, les sollicitations et les informations issues des processus, les valeurs des indicateurs de performance et leur positionnement par rapport à leur cible, ainsi que les risques et opportunités.

La mesure et l'analyse sont réalisées par les pilotes et génèrent des plans d'action, des objectifs d'amélioration, des actions correctives et des actions identifiées face aux risques et opportunités.