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'engagement, d'excellence, de partage, d'ouverture, de responsabilité et d'audace**.

Les trois centres de recherche et d'enseignement de l'école conduisent une recherche de haut niveau scientifique, sur contrats industriels et dispensent des enseignements, dans six domaines d'excellence :

- **Génie civil et bâtiment durable**
- **Matériaux innovants et écologiques**
- **Informatique et intelligence artificielle**
- **Industrie du futur**
- **Environnement, énergie et risques**
- **Ressources minérales et aménagement du sous-sol**

Le rapprochement de nos équipes avec des 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 de son territoire, mais elle s'inscrit aussi 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 du territoire.

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 des communications électroniques.

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, 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 fournis par 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. La continuité des activités essentielles de l'établissement sera par ailleurs visée et intégrée au système de management.

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

L'ambition de l'IMT à 5 ans, présentée en introduction de la stratégie d'ensemble 2023-2027 de l'IMT est d'être :

« Un acteur de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche engagé et reconnu, visible et influent, aux échelles régionale, nationale et européenne et de renforcer la force collective du groupe et les coopérations entre ses écoles pour accroitre l'impact de l'IMT sur la société et l'économie et sa capacité à innover au service du bien commun ».

Cela passe par un positionnement d'ensemble autour de 4 thématiques stratégiques :

1. Industrie du futur responsable,
2. Souveraineté numérique et sobriété,
3. Ingénierie santé et bien-être,
4. Energie, économie circulaire et société,

couplé avec 4 orientations stratégiques « métiers » et 5 orientations stratégiques « transversales ».

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

« Nous voulons être la grande école d'ingénieurs entrepreneurs, référence française pour la créativité, collectivement responsable et durablement engagée pour répondre et s'adapter aux enjeux environnementaux et sociétaux en mutation. »

Pour cela, nous ambitionnons de :

- **Enraciner la transition environnementale au cœur de nos actions**
- **Conjuguer excellence scientifique de nos formations et ouverture à la diversité, aux territoires et au monde**
- **Proposer la meilleure expérience étudiante, humaniste et multiculturelle**
- **Renforcer nos leaderships scientifiques et thématiques, et asseoir leur reconnaissance dans leurs communautés académiques et industrielles**
- **Accroitre notre attractivité internationale, notamment européenne, nationale et méditerranéenne**
- **Offrir un cadre de travail efficient et épanouissant dans des campus inspirants**
- **Contribuer aux politiques nationales de souveraineté industrielle et numérique, et jouer un rôle d'entrainement dans nos territoires**
- **Déployer une culture de l'offre, agile et innovante, tournée vers les besoins clients, et accompagnée par des actions de promotion, de communication et de placement performantes**
- **Contribuer de façon proactive à la dynamique de groupe de l'IMT**
- **Renforcer le rôle d'ambassadeurs de nos élèves et de nos diplômés en France et dans le monde**
- **Nous doter des moyens nécessaires à l'atteinte de nos ambitions**
- **Agir, réagir de manière exemplaire, le prouver et le revendiquer !**

Cette politique qualité est revue périodiquement afin qu'elle demeure pertinente et réponde aux orientations stratégiques de l'établissement. Un document d'engagement de la direction vient la renforcer annuellement.

2. STRUCTURATION

Le **Système de Management de la Qualité** (SMQ) développé et mis en œuvre au sein de l'école repose un ensemble de **processus**.

- **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 Qualité, veillent au bon déroulement des actions programmées 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 le contexte du processus et les données de la mesure de sa performance, notamment l'atteinte des objectifs, les indicateurs de performance et les résultats d'audit.

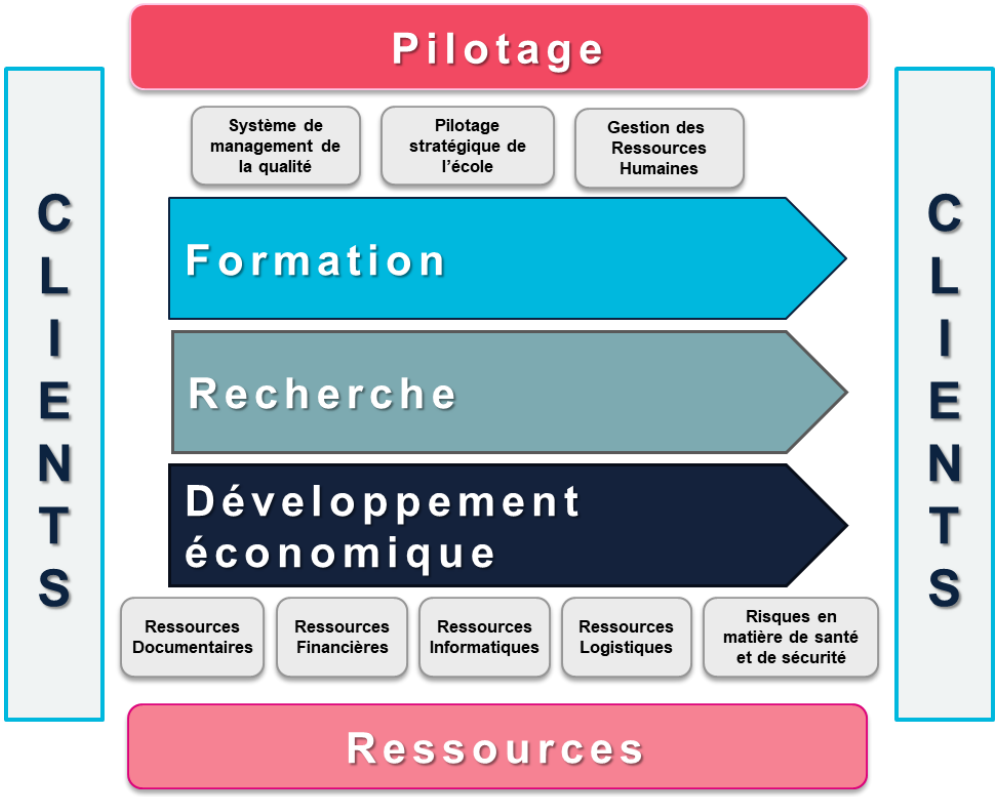
Les processus de l'école portent chacun une raison d'être au service de la raison d'être de l'école et se répartissent en **processus de pilotage**, en **processus supports (ressources)** et en **processus métiers**.

3. APPROCHE PROCESSUS

ⓘ ***Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.***

- Les éléments d'entrée peuvent provenir d'un autre processus, d'un client, d'un prestataire ou d'une autre partie intéressée pertinente.
- Les éléments de sortie peuvent être destinés à un autre processus, un client, un prestataire ou une autre partie intéressée pertinente.

1- CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS IMT MINES ALES



LES PROCESSUS DE 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 menaces auxquelles elle peut être 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. Il gère les actions de communication et le rayonnement à l'international de l'école et assure le maintien de la sûreté au sein 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 **Gestion des 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. Il accompagne également les autres services et le personnel dans l'acquisition de nouvelles compétences. Il s'inscrit pleinement dans la stratégie de développement de l'école.

*Une **mission Développement Durable et Responsabilité Sociétale** apporte son appui au Pilotage stratégique pour la prise en compte de la RES dans la stratégie de l'école.*
*Une **mission juridique** traite les affaires juridiques et légales de l'école, elle prend aussi en charge les aspects RGPD.*
*Une **mission sûreté-défense** est chargée de la protection des personnes, des biens et du potentiel scientifique face aux menaces.*

LES PROCESSUS RESSOURCES

*Les activités des processus 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 en préservant la santé et la sécurité des personnes.*

- Le processus **Ressources documentaires** met les ressources documentaires, sources d'informations pour l'enseignement et la recherche, à disposition de tous les processus et anime les espaces dédiés, il forme aussi 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 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.
- Le processus **Risques en matière de santé et de sécurité** promeut les conditions permettant de préserver la santé et la sécurité des personnes.

*Une **division Vie du Campus et des élèves** prend en charge l'animation du Campus, la restauration collective et les conditions de vie sur le Campus.*

LE PROCESSUS METIER DE 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 et expérience étudiant** réalise des activités de prospection, de recrutement, de formation et de diplomation des élèves de formation d'ingénieurs généralistes, de formation d'ingénieurs par la voie de l'apprentissage, de formations spécialisées et de formation continue diplômante.

*Le processus métier Formation **interagit avec la composante Action Internationale du processus Pilotage stratégique** pour les mobilités entrantes et sortantes à l'international.*
*Il interagit également avec la **division Vie du campus et des élèves** pour les conditions de vie des élèves via l'équipe **Expérience étudiant** qui gère l'aide sociale aux élèves.*

LES PROCESSUS METIER DE LA RECHERCHE ET DU 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** gère et assure le suivi scientifique des projets de recherche contractualisés. Il s'occupe aussi de la valorisation et de la diffusion des connaissances scientifiques nouvelles (publication, manifestation scientifique, transfert technologique ...).
- Le processus **Formation doctorale** accompagne et assure le suivi scientifique des doctorants ayant un directeur de thèse à l'école.
- Le processus support **Gestion du parc d'appareils scientifiques** réalise les activités permettant de connaître le parc d'appareils scientifiques de l'école et son historique, et de disposer d'appareils fiables et sécurisés.

LES PROCESSUS METIER DU 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 **Partenariats et accompagnement des administrations et des entreprises** réalise des prestations contractuelles de produits ou services à destination de clients extérieurs (ministères et entreprises), dont des actions de formation continue, et gère la collecte de la taxe d'apprentissage et le Mécénat.
- Le processus **Incubation technologique** réalise des 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.

ⓘ ***Tous les processus de l'école prennent en compte les exigences de leurs clients et des parties intéressées pertinentes (en données d'entrée) afin de les satisfaire.***

4. CLIENTS ET PARTIES INTÉRESSÉES

Les principaux clients de l'école sont les élèves et autres apprenants, 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 doctorants 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 population locale.

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 les moyens les mieux adaptés : enquêtes diffusées auprès de nos publics et parties intéressées sous forme d'imprimés, de questionnaires en ligne…, écoute lors de réunions, colloques, salons,... 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 entité 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 des clients de l'école.

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 et les objectifs qualité 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** et des **revues de processus**.
Les données d'entrée des revues sont les retours clients, les résultats des audits et des revues précédentes, les pistes d'amélioration, les sollicitations et les informations issues des processus, l'atteinte des objectifs par rapport à leur cible, ainsi que l'analyse des risques et opportunités.
Des réunions préparatoires à la revue de direction peuvent aussi alimenter les données d'entrée de cette revue.
Les **données de sortie** des revues sont les actions décidées dans le but d'améliorer le système de management de la Qualité ou le processus.

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