

L'Observatoire de l'établissement certifié ISO 9001



Depuis juillet 2019, l'Observatoire de l'établissement (ODE) est certifié ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités à la date du lancement du projet : pour sa production de données et d'indicateurs de pilotage sur les étudiants et les formations, et, au-delà, pour sa conception et sa réalisation d'enquêtes et plus généralement d'outils de collecte et traitement de données. (📄 [Certificat ISO 9001 pdf 50 Ko](#)).

Obtenir la certification fut le challenge proposé à l'équipe de direction de l'UPPA par Agnès Binet, directrice de l'ODE, durant l'année universitaire 2017/2018. Cet engagement est un nouveau témoignage de la démarche d'auto-évaluation de l'établissement, ainsi que de la qualité des instruments que l'université a mis en place pour évaluer et améliorer sa politique. Il correspond aussi aux attentes formulées dans le cadre du projet E2S UPPA, labellisé I-Site en 2017 ; la construction d'outils robustes permettant de suivre et piloter ce projet dans toute la variété de ses dimensions (recherche, partenariats, formation, vie étudiante...) était une nécessité.

Au niveau national, parmi la soixante dizaine d'universités, l'ODE est le troisième observatoire à détenir ce « certificat exigeant ».

Agnès Binet, directrice de l'observatoire de l'établissement, témoigne.

« L'observatoire a construit au fil du temps une solide expérience dans son domaine d'activité ; nous nous sommes engagés dans une démarche visant à garantir la qualité de nos travaux et la satisfaction des commanditaires. L'obtention de la certification ISO 9001 permet d'attester de l'expertise de l'ODE, de son professionnalisme et de sa culture de l'amélioration permanente, et de renforcer son image, en interne et à l'extérieur de l'université. Je souhaitais garantir une organisation performante, garante de la pérennité et de la solidité des services rendus dans un contexte exigeant et mouvant, au bénéfice de toutes les parties intéressées. Au sein du réseau universitaire, j'ai fait un premier retour d'expérience dans le cadre d'ateliers destinés à aider les autres observatoires à tendre vers une telle démarche qualité. »

Les collaboratrices d'Agnès Binet impliquées dans le projet, **Laura Carlier, Coralie Lartigue et Marie-Laure Navarrete** soulignent :

« La démarche de certification ISO 9001 nous a permis de prendre du recul sur nos méthodes de travail. Elle nous a notamment conduites à consolider notre réflexion sur nos pratiques et à renforcer nos automatismes d'autocontrôles et plus généralement d'amélioration continue : un

réel bénéfique pour notre efficience, au service du maintien de la satisfaction des parties intéressées. Pour preuve de la performance du système de management de la qualité de l'ODE, citons par exemple l'indicateur qualité du taux de réponse aux enquêtes annuelles sur le devenir des diplômés de licences professionnelles et masters, avec un excellent résultat en 2018/2019 puisque l'ODE obtient le meilleur taux de réponse (respectivement 87% et 89%) parmi les universités françaises. Cela dit, le plus difficile reste à faire : garder le cap ! »



De gauche à droite : Laura Carlier, Coralie Lartigue, Marielle Piron, Sylvie Arroyo, Marie-Laure Navarrete, Agnès Binet

[Autres témoignages...](#) 

- Gilles Pijaudier-Cabot, Directeur exécutif E2S-UPPA
- Frédéric Tesson, Vice-président "Commission formation et vie universitaire"
- Jacques Jaussaud, Chargé de mission "Outils d'évaluation pour le pilotage des formations"
- Sylvie Arroyo, Chargée de projets amélioration continue et démarches qualité