

MANUEL QUALITÉ

ISIMA

Sommaire

1. Présentation de l'ISIMA.....	3
1.1. Introduction	3
1.2. Place de l'ISIMA dans l'enseignement supérieur	3
1.3. Organisation opérationnelle	3
1.4. Ressources humaines	4
1.5. Locaux	4
2. Contexte de l'école	5
2.1. Enjeux internes et externes	5
2.2. Parties intéressées et besoins et attentes	5
3. Domaine d'application du SMQ.....	5
4. Politique qualité.....	6
5. Cartographie des processus	7
6. Présentation des processus	8
7. Historique des mises à jour.....	9

1 – Présentation de l'ISIMA

1.1 Introduction

L'ISIMA a la mission principale de former des **ingénieurs dans le domaine de l'informatique et de la modélisation**. C'est une école publique rattachée à l'Université en tant qu'article 713.9 et **habilitée par la CTI** (Commission des Titres d'Ingénieurs) à délivrer le titre d'ingénieur **depuis 1993**.

La CTI recommande désormais à toutes les écoles dont elle a la charge de mettre en place une démarche qualité. Appuyée par l'Université, l'ISIMA, a décidé de mettre en place un Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme à la norme ISO 9001 et de demander la certification ISO 9001. **L'ISIMA est certifiée ISO 9001 depuis février 2014.**

1.2 Place de l'ISIMA dans l'enseignement supérieur

La **qualité** des formations proposées par l'ISIMA ainsi que leur **adéquation aux attentes du marché**, s'appuient sur **l'expérience de ses enseignants** en matière de formation d'ingénieurs, expérience concrétisée par les **contrats de recherche** menés avec de nombreux partenaires du monde économique (Michelin, Aérospatiale, France Télécom R&D, EDF, IBM, ST Microelectronics, CAP GEMINI, ...).

Depuis ces dernières années, la priorité est à un **renforcement de l'ouverture à l'international**. Les élèves ingénieurs doivent en effet obtenir le **TOEIC**, marquant ainsi une exigence accrue des compétences linguistiques qui seront demain un allié essentiel à la future vie professionnelle des jeunes ingénieurs. Outre la préparation de ses étudiants à une réelle ouverture sur le monde, l'ISIMA, dans le cadre de diverses **conventions de double diplôme**, leur permet d'étudier dans une université partenaire dans de nombreux pays (Brésil, Allemagne, USA, Québec, Maroc, Chine, Espagne).

L'école est **membre du groupe CCP (Concours Communs Polytechniques) depuis 2001**, et siège au Conseil du groupe depuis 2007. Il en résulte un recrutement sur les CPGE, majoritairement en filière MP. Ce flux est complété par un recrutement sur dossier ouvert aux DUT, aux L2 ainsi qu'aux candidats étrangers (ces derniers sélectionnés prioritairement dans le cadre de partenariats).

1.3 Organisation opérationnelle

Depuis janvier 2017, l'ISIMA est intégrée dans **l'Institut d'Informatique d'Auvergne**, composante de la nouvelle **Université Clermont Auvergne**. Le pilotage de l'ISIMA est assuré par le **Conseil de Gouvernance** de l'Institut qui se réunit tous les 3 mois environ. C'est le conseil qui élit le Directeur. Le conseil donne son approbation sur tous les points importants de la vie de l'école (budget, contrôle des connaissances, recrutement des vacataires, ...).

La gestion courante est assurée par le Directeur, assisté du **Bureau**. Ce bureau se réunit en moyenne 3 à 4 fois par an. Il discute de l'ensemble des problèmes d'organisation et d'orientation qui peuvent se présenter et, notamment, de tous les ajustements pédagogiques. Le bureau intègre un point qualité dans l'ordre du jour (vérification du bon déploiement de la démarche, discussion autour des fiches de progrès par exemple) et commissionne au besoin des groupes de réflexion ad hoc sur des sujets précis. Il décide des commissions qu'il peut être opportun de mettre en place chaque fois qu'un problème spécifique se présente.

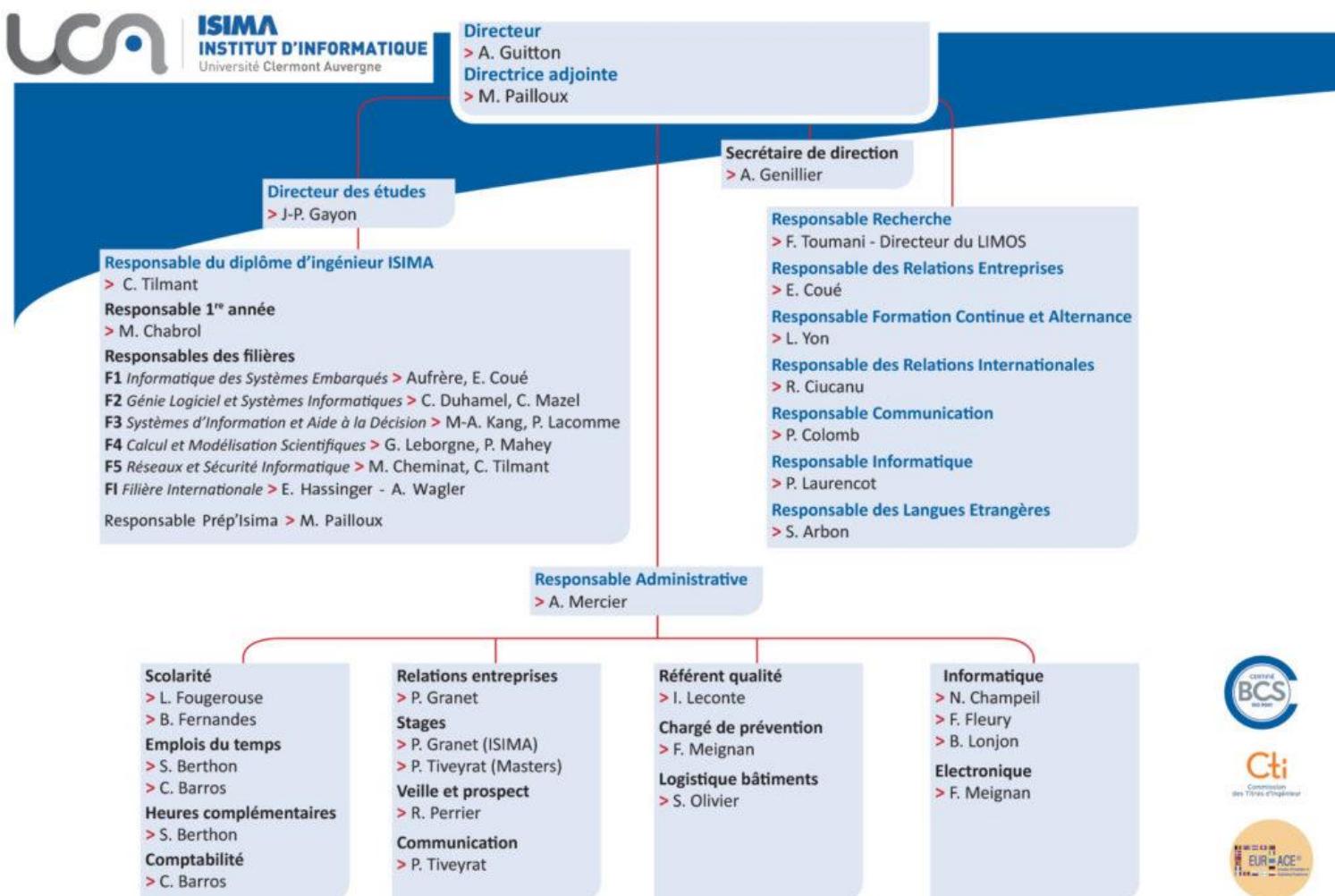
Certaines commissions sont permanentes : **commissions pédagogiques, commission scientifique**.

1.4 Ressources humaines

L'ISIMA dispose d'environ 40 **enseignants** : Professeurs des Universités et Maîtres de Conférences (dont des HDR), ainsi que de PRAG et PRCE.

L'ISIMA dispose également d'environ 15 **personnels administratifs et techniques**. Par ailleurs, des personnels administratifs ou techniques sont partagés avec d'autres composantes (POLYTECH ou LIMOS).

Organigramme ISIMA



Campus universitaire des Cézeaux • 1 rue de la Chebarde TSA 60125 • CS 60026 63178 Aubière CEDEX



1.5 Locaux

L'ISIMA occupe une surface de **7 400 m² utiles**, regroupée en 2 blocs :

- une surface de 5 100 m² utiles, correspondant aux 4 500 m² du bâtiment initial + 600 m² de l'extension réalisée en 2003,
- une surface de 2300 m² utiles, partagée avec POLYTECH Clermont-Ferrand.

Ces deux bâtiments ayant été construits de façon connexe, l'ISIMA occupe un espace homogène et parfaitement identifié sur le Site du Campus des Cézeaux. Ces locaux accueillent aussi le Laboratoire LIMOS et une Plate-Forme Technologique.

2 - Contexte de l'école

2.1. Enjeux externes et internes

Enjeux externes	Enjeux internes
Maintenir le haut niveau de qualité des formations	Développer la communication interne à destination des étudiants et des personnels
Assurer un recrutement national de haut niveau	Poursuivre l'appropriation de la démarche qualité par les personnels Formaliser le savoir-faire et les méthodes de travail Formaliser les procédures sensibles pour éviter les litiges et les recours
Renforcer l'ouverture à l'international	Travailler à l'organisation efficace de la formation d'ingénieur au sein de l'Institut d'Informatique
Développer la formation par alternance	Suivre le bien-être des étudiants
Entretenir et développer les relations avec les entreprises	Suivre le bien-être des personnels
Assurer une bonne visibilité du diplôme aux niveaux régional et national	
Faire de l'ISIMA un acteur principal du projet d'INP	

2.2. Besoins et attentes des parties intéressées

Parties intéressées pertinentes	Leurs besoins et attentes
Elèves ingénieurs	Obtenir un diplôme reconnu permettant leur insertion professionnelle Avoir un panel de formations et de compétences variées pendant leur parcours à l'ISIMA Etre accompagnés durant la vie étudiante
Entreprises	Avoir des stagiaires et des diplômés formés en adéquation avec leurs besoins Interagir dans les maquettes pédagogiques pour anticiper leurs besoins Former davantage d'étudiants
Personnel (enseignants et BIATSS)	Bien-être au travail, équité, sécurité Soutien pour l'évolution de carrière
Commission des Titres d'Ingénieur	Respecter les exigences du référentiel (R&O)
Services centraux de l'Université	Répondre aux sollicitations dans les délais
Futurs candidats et leurs parents	Etre informés sur le recrutement et la vie à l'école
Anciens élèves	Reconnaissance de l'école

3 - Domaine d'application du SMQ (Système de Management de la Qualité)

Le champ couvert par la certification est constitué de la qualité de la formation initiale des ingénieurs dans le domaine de l'informatique et de la modélisation et des services rendus aux élèves ingénieurs.

Exclusions :

Les activités de recherche et la plateforme technologique sont exclues du champ de certification.

Sont également exclues du domaine d'application les exigences du chapitre 7.1.5 « Ressources pour la surveillance et la mesure » de la norme ISO 9001 :2015. Aucun équipement de mesure nécessitant un contrôle et/ou un étalonnage n'est nécessaire dans le cadre des activités de l'école. Les logiciels utilisés dans le cadre de la formation ne rentrent pas dans la catégorie des logiciels de mesure.

4 - Politique qualité

Politique qualité

Dès sa création, l'**ISIMA** s'est fixé comme objectif de se situer parmi les meilleures écoles d'ingénieurs en informatique de France. Pour atteindre cet objectif et après avoir identifié les enjeux et les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes, la Direction de l'**ISIMA** a pris la décision de mettre en place une démarche d'amélioration continue de sa qualité. Cette démarche, recommandée par la CTI, est certifiée conforme à la norme ISO 9001 depuis février 2014.

La politique qualité de l'**ISIMA** est organisée autour des principaux axes suivants :

- Axe 1 : maintenir en accord avec les standards des organismes d'habilitation et d'évaluation le haut niveau de qualité des enseignements dispensés en pratiquant les modalités pédagogiques les plus appropriées,
- Axe 2 : adapter la formation dispensée à nos étudiants de manière à être en phase avec les besoins des entreprises,
- Axe 3 : renforcer la notoriété de l'**ISIMA** pour attirer les candidatures des meilleurs étudiants et inciter les entreprises à considérer systématiquement les diplômés de l'**ISIMA** pour le recrutement de leurs futurs cadres,
- Axe 4 : attirer des enseignants de qualité et favoriser les activités de recherche de tous les enseignants-chercheurs,
- Axe 5 : assurer des relations entreprises diversifiées non seulement pour récolter les avis des professionnels mais aussi pour constituer des listes de cibles potentielles pour les stages, les formations en alternance (contrats de professionnalisation et apprentissage) et les emplois,
- Axe 6 : développer des relations internationales appropriées pour permettre aux étudiants de l'**ISIMA** d'ajouter de la mobilité à leur formation de terrain et pour attirer des étudiants étrangers de haut niveau,
- Axe 7 : personnaliser les démarches d'écoute et d'accompagnement auprès des étudiants (développement de la vie étudiante et du réseau des anciens, qualité des services administratifs aux étudiants) et des personnels.

Ces axes généraux sont déclinés au niveau des processus et mesurés par des indicateurs qui sont analysés et revus lors des Revues de Direction.

La Direction s'engage formellement à la réalisation de ces objectifs et demande à chaque membre de l'**ISIMA** de contribuer à son niveau à cette politique qualité.

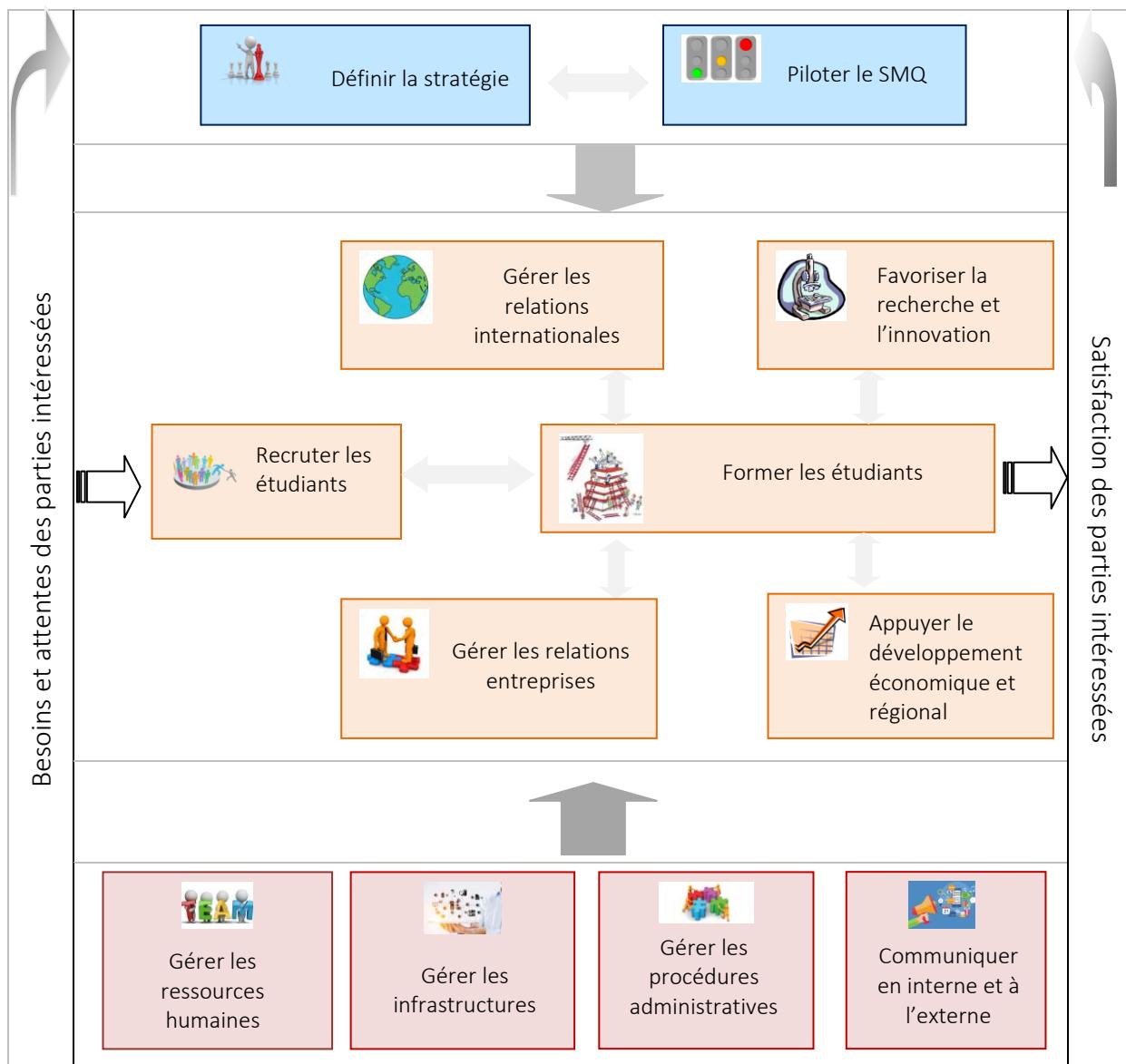
La présente politique qualité est revue régulièrement afin qu'elle demeure pertinente et en adéquation permanente avec les besoins et attentes de parties intéressées retenues.

Fait à Aubière, le 13/11/2017



5 – Cartographie des processus

Cartographie des processus ISIMA



6 – Présentation des processus

12 processus ont été identifiés pour représenter l'ensemble des activités de l'ISIMA :

- les **2 processus de management** rassemblent les activités qui déterminent la politique et la stratégie de l'école et qui permettent le pilotage des actions mises en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.
- les **6 processus de réalisation** correspondent aux activités « du cœur de métier » de l'école.
- les **4 processus support** représentent les activités internes permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'école.

Définir la stratégie	Directeur et Directeur adjoint
Ce processus a pour objectif de fixer les orientations de l'école sur tous les volets de son activité. C'est à ce niveau qu'est définie aussi la politique qualité.	
Piloter le SMQ	Référente qualité
Ce processus a pour objectif de s'assurer que les processus sont mis en œuvre pour répondre aux exigences des parties intéressées et pour atteindre les objectifs. C'est à ce niveau qu'est formalisé et actualisé le SMQ. Il comprend les procédures pour mener les audits internes et les revues, récolter les informations d'écoute, suggérer et contrôler les actions de correction des écarts et d'amélioration continue. C'est à ce niveau aussi qu'est assurée la maîtrise des documents et des enregistrements.	
Recruter les étudiants	Directeur et Directeur adjoint
Ce processus a pour objectif de mener les opérations de recrutement des étudiants conformément aux orientations souhaitées par l'école. Les procédures précisent les modalités actuelles de recrutement sur concours communs polytechniques et sur titres.	
Former les étudiants	Responsable diplôme ingénieur ISIMA
Ce processus constitue le cœur de l'activité de l'école et formalise les diverses activités menées autour de la formation des élèves ingénieurs. Les procédures indiquent comment sont révisés les programmes de formation, établis les plannings, évalués les étudiants. Elles précisent aussi les modalités d'écoute des étudiants.	
Gérer les relations avec les entreprises	Responsable des relations entreprises
Ce processus rassemble toutes les activités qui sont menées par l'école pour établir des relations avec des entreprises diversifiées. De telles relations sont indispensables pour permettre des stages de qualité, pour rechercher les meilleurs débouchés à nos diplômés, pour récolter des avis circonstanciés de professionnels sur la formation.	
Appuyer le développement économique régional	Responsable formation continue et alternance
Ce processus explicite la manière dont s'implique l'ISIMA dans le développement économique régional. Cette implication se traduit par trois grands types d'actions : le montage d'actions de formation continue, la promotion de l'entrepreneuriat, l'incubation de projets de création d'entreprises.	
Gérer les relations internationales	Responsable des relations internationales
Ce processus incorpore les diverses opérations permettant à l'ISIMA de favoriser la mobilité sortante et la mobilité entrante des étudiants sur les différents types de coopération avec les organismes étrangers : stages, cursus partiels, doubles diplômes.	
Favoriser la recherche et l'innovation	Responsable recherche
Ce processus montre comment l'école entend favoriser les activités de recherche de ses enseignants chercheurs et associer les étudiants à la recherche. Deux procédures sont mises en avant : l'une explique les aménagements personnels d'emplois du temps dont peut bénéficier un enseignant chercheur ; l'autre est consacrée aux diverses possibilités offertes aux étudiants pour découvrir la recherche.	

Gérer les ressources humaines	Directeur et Directeur adjoint
Ce processus a l'objectif de mettre à disposition de l'école les ressources humaines qui sont nécessaires à son bon fonctionnement. Les procédures explicitent le recrutement, la formation, l'évaluation et l'avancement des personnels.	

Gérer les équipements et les infrastructures	Directeur, Directeur adjoint et Responsable informatique
Ce processus comprend les différentes activités pour gérer les équipements, gérer l'affectation des salles, suivre les aménagements des locaux, assurer la sécurité des personnes.	

Gérer les procédures administratives	Responsable administratif
Sont intégrées dans ce processus les activités réalisées par les personnels administratifs de l'école : inscription et scolarité, achats de services et fournitures, comptabilité et gestion du budget.	

Communiquer en interne et à l'externe	Responsable communication
L'objectif de ce processus est de mettre en œuvre les modalités de communication internes et externes pour contribuer à la synergie entre personnels et pour développer la notoriété de l'école. Les procédures explicitent notamment les nombreuses initiatives pour faire connaître l'école aux candidats potentiels.	

Historique des mises à jour						
Version	Date	Détail des mises à jour	Paragraphes	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
V00	21/01/2013	Création	Tous	Responsable qualité	Directeur Adjoint	Directeur
V01	25/11/2013	Modification	5	Responsable qualité	Directeur Adjoint	Directeur
V02	31/01/2014	Modification	1	Responsable qualité	Directeur Adjoint	Directeur
V03	05/02/2014	Modification	2.3, 3, 5	Responsable qualité	Directeur	Directeur
V04	26/11/2014	Modification	1.4, 3	Directeur	Responsable qualité	Directeur
V05	22/12/2014	Modification	1.4, figure 3, 6, Annexe 2	Responsable qualité	Responsable Qualité	Directeur
V06	09/06/2015	Rajout du Directeur adjoint en tant que co-pilote	Figure 3 page 9 et page 15	Responsable qualité	Responsable qualité	Directeur
V07	25/01/2016	Modifications	1, Annexe 2	Responsable qualité	Responsable qualité	Directeur
V08	12/12/2016	Rajout des enjeux et parties intéressées	Tous	Responsable qualité	Responsable qualité	Directeur
V09	13/11/2017	Actualisation des enjeux et parties intéressées + politique + cartographie	tous	Responsable qualité	Responsable Qualité	Directeur