

Rôle de la CPU dans le développement d'une culture « qualité » au sein des universités françaises

François Le Poulthier

Président, Université Nancy 2

Responsable groupe « qualité » CPU

1^{ère} réflexion préalable

- Les universités sont des organisations du type « bureaucratie de compétences » :
 - Acteurs (enseignants-chercheurs ...) premiers évaluateurs de la qualité de leurs actions
 - Faible perméabilité à une hétéro-évaluation de la qualité sauf à celle des pairs
 - Assez forte ressemblance avec les médecins dans le système hospitalier

2^{ème} réflexion préalable

- Une culture, une nouvelle culture et celle de la qualité notamment se construisent lentement
 - La culture « qualité » ne se décrète pas mais suppose un partage progressif de modes de penser et d'agir entre les membres d'une même communauté
 - L'objectif d'acculturation est atteint lorsque les acteurs ont intériorisé, quasi automatisé ces modes de penser et d'agir

3^{ème} réflexion préalable

- Le développement d'une culture « qualité » s'inscrit dans la problématique du changement organisationnel
 - Avec des freins (résistances au changement) et des leviers (minorités actives ou pionnières)
 - Savant mixage de *top down* (impulsion, orientation, stimulation) et de *bottom up* (valorisation des expériences des acteurs du terrain)

Rôle de la CPU : 1^{ère} période

- 1998-2005 : la qualité en arrière plan
 - Organisation d'un colloque annuel sur l'évaluation, question de la qualité abordée de manière connexe
 - Question de la qualité en arrière plan dans la mise en œuvre du processus de Bologne

Rôle de la CPU : 2^{ème} période

- 2006 : l'émergence du concept de qualité
 - Constitution d'un groupe transversal centré exclusivement sur la qualité
 - Sensibilisation des présidents aux enjeux
 - Revue de questions et benchmarking
 - Remontée d'expériences, réalisation d'une enquête montrant la grande diversité des conceptions et pratiques

Rôle de la CPU : 3^{ème} période

- A partir de fin 2006 : la qualité repositionnée
 - Ré-articulation : qualité, évaluation et stratégies d'établissement
 - Référence à une classification opératoire (Van Damme) : excellence, cohérence, standardisation et satisfaction
 - Evolution du groupe vers une fonction « bureau d'ingénierie ou de ressources » de la CPU notamment par rapport à l'AERES