

Ministère chargé de l'Agriculture

Ecole nationale vétérinaire d'Alfort



V2 - Avril 2017

Photo page de garde : Christophe Degueurce

Préambule

Ce manuel qualité a pour vocation de décrire le système de management par la qualité que l'EnvA met en place pour assurer la qualité de la mise en œuvre de ses missions, particulièrement dans les domaines de la formation et de la recherche. Ce « système qualité » s'inscrit dans le cadre des « *standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area (ESG)* », et vise à respecter le référentiel défini par l'Association Européenne des Etablissements d'Enseignement Vétérinaire (AEEEV).

Le manuel qualité est un document de référence visant un triple objectif :

- il énonce les objectifs et les priorités de la politique qualité de l'EnvA ;
- il décrit l'organisation générale mise en place pour mettre en œuvre cette politique et atteindre les objectifs qui lui sont associés,
- il fixe l'organisation du système documentaire.

C'est un document évolutif, qui sera mis à jour en tant que de besoin, sous la responsabilité du Comité Assurance Qualité.

Sommaire

1. L'EnvA et ses missions.....	5
2. Orientations stratégiques 2014-2017	7
3. Déclaration générale de politique qualité.....	9
4. Organigramme.....	11
5. Cartographie des processus.....	13
6. Système de management de la qualité	15
7. Système documentaire	17

1. L'EnvA et ses missions

L'EnvA est l'un des 12 établissements publics d'enseignement supérieur agronomique, vétérinaire et forestier sous la tutelle du Ministère chargé de l'agriculture.

L'Ecole relève de ce fait des dispositions du Code rural et de la pêche maritime, qui définit, dans son article L812-1, les missions des établissements d'enseignement supérieur relevant du Ministère chargé de l'agriculture :

« ... L'enseignement supérieur agricole public :

1. dispense des formations en matière de production agricole, forestière, aquacole et des produits de la mer, de transformation et de commercialisation de ces productions, d'industries agroalimentaire et d'alimentation, d'industries liées à l'agriculture, de santé et de protection animales et végétales, d'hygiène, de qualité et de sécurité de l'alimentation, d'aménagement, de développement, de gestion et de protection de l'espace rural, de la forêt, de l'eau, des milieux naturels et du paysage ;
2. participe à la politique de développement scientifique par des activités de recherche fondamentale, appliquée et clinique ;
3. conduit des actions de recherche, d'innovation et d'ingénierie dans les domaines de l'éducation et de la formation ;
4. contribue, en collaboration avec les organismes compétents, à la veille scientifique et technique, à l'innovation technologique et au développement ainsi qu'à la valorisation des résultats de la recherche ;
5. participe à la diffusion de l'information scientifique et technique ;
6. concourt à la mise en œuvre de la coopération scientifique, technique et pédagogique internationale. »

Située dans le département du Val-de-Marne, l'EnvA bénéficie d'un environnement scientifique et territorial porteur de synergies en matière de recherche et de formation. L'Ecole est ainsi membre fondateur du Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur « Université Paris-Est » et devient en 2014 membre de la Communauté d'Universités et d'Établissements (CoMUE) du même nom.

Au niveau national, l'EnvA est membre de l'Institut Agronomique, Vétérinaire et Forestier de France, institué par la loi d'Avenir pour l'Agriculture, l'Alimentation et la Forêt du 13 octobre 2014, dans l'objectif de renforcer la lisibilité, l'efficacité et la coordination des structures existantes de l'enseignement supérieur et de la recherche relevant du Ministère chargé de l'agriculture.

Créée en 1766, l'Ecole s'est développée depuis 250 ans sur son site d'origine, et s'est adaptée à de nombreuses évolutions de contexte. Elle comprend également deux sites distants : un centre d'application consacré aux animaux de production (CAPA) à Champignelles (Yonne), et le centre d'imagerie et de recherche sur les affections locomotrices équinnes (CIRALE) à Goustranville (Calvados).

L'EnvA en quelques chiffres :

- 700 étudiants vétérinaires (formation initiale, internes, résidents) ;
- 440 personnels administratifs, techniques, scientifiques et cliniques, dont 79 enseignants-chercheurs et 50 assistants et praticiens hospitaliers ;
- 9 unités mixtes de recherche.

2. Orientations stratégiques 2014-2017

Le projet d'établissement 2014-2017 définit huit axes stratégiques :

1. Moderniser la formation initiale des vétérinaires et développer leur formation tout au long de la vie, dans une logique "*vet for health, vet for food, vet for the planet*", selon une démarche qualité et avec les méthodes et technologies d'aujourd'hui.
2. Améliorer la visibilité et l'attractivité des activités de recherche, en encourageant les regroupements et en stimulant les partenariats.
3. Faire de nos plateformes hospitalières et technologiques des leaders en termes de compétence scientifique, d'équipements, de relations avec leurs clients et de support pédagogique.
4. Permettre à la vie étudiante de favoriser l'épanouissement individuel et collectif, le développement de l'esprit d'entreprendre et de l'ouverture vers les autres.
5. Modifier l'organisation du travail et les modes relationnels afin d'optimiser les ressources disponibles, de préserver le bien-être au travail et le sentiment d'appartenance à la communauté de l'établissement.
6. Répondre aux attentes sociétales, notamment en développant une politique volontariste de développement durable axée sur ses composantes de sobriété environnementale et d'ouverture sociale, développer chez les étudiants et les personnels le goût d'oser, de s'ouvrir aux autres, de mettre à la disposition du plus grand nombre son patrimoine, ses savoirs et ses savoir-faire.
7. Encourager les actions d'appui scientifique, technique et d'expertise dans nos domaines de compétence larges, par une meilleure valorisation, une présence lisible et par une communication adaptée.
8. Développer la notoriété et surtout l'attractivité de l'EnvA par une politique ambitieuse de développement de ses réseaux locaux, nationaux et internationaux.

3. Déclaration générale de politique qualité

L'EnvA s'est engagée depuis plus de vingt ans dans une démarche qualité dont les focus, dans un premier temps, étaient les domaines de l'enseignement et de la pédagogie. Engagée par le Pr Bernard Toma, elle visait à redéfinir les méthodes d'enseignement, à les évaluer pour mieux les adapter.

Elle s'est traduite par des formations d'enseignants-chercheurs, la rédaction de guides et de procédures, l'évaluation des enseignements et des enseignants-chercheurs. Cette politique a produit une émulation qui a perfusé la communauté et profondément réformé les pratiques (création d'objectifs d'apprentissages, réduction des heures de cours au profit d'enseignements en petits groupes, etc.).

Cette volonté a été réaffirmée et étendue à d'autres domaines à partir de 2008. La Direction de l'époque a choisi de recruter un directeur-adjoint dont la mission principale était axée sur la mise en œuvre de la démarche qualité et une déclaration de politique en matière de qualité a été rédigée en 2010. Des directeurs-adjoints se sont ensuite succédé, des groupes de travail ont œuvré, des procédures ont été rédigées, les projets d'établissement ont intégré de manière croissante cette démarche.

La préparation de l'évaluation de l'établissement par l'Association Européenne des Établissements d'Enseignement Vétérinaire (AEEEEV) en 2015 a marqué une prise en compte accrue de la démarche qualité, incluant la biosécurité.

La nouvelle visite, qui aura lieu en juin 2017, comprendra un volet spécifiquement dédié à la démarche qualité, l'EnvA étant à même de démontrer qu'elle maîtrise et fait évoluer ses processus selon une démarche qualité couvrant les onze standards de l'AEEEEV.

Pour ce faire, en juin 2016, l'EnvA a mis en place un Comité AEEEEV dont l'objet est de préparer l'établissement à cette visite. Il est présidé par Loïc Desquilbet, récipiendaire d'une lettre de mission, qui s'est entouré de personnes représentant les différents secteurs d'activité de l'EnvA. Geneviève Marignac a par ailleurs accepté une mission de mise en œuvre de la démarche qualité dans le cadre de la visite de l'AEEEEV.

Les activités de ce Comité ont montré la nécessité de changer notre schéma de raisonnement. La démarche qualité à l'EnvA ne gagne pas à être un processus hiérarchisé fondé sur un concept de responsabilité unique. Dans une communauté plurielle, l'enjeu est de mobiliser autour de cette démarche l'ensemble des acteurs. Par conséquent, je décide de fonder un Comité de la démarche qualité - CAQ - conçu comme une entité de partage, fondée sur un Bureau et une assemblée élargie. Sa formation s'appuie sur une décision du Directeur. Ce Comité œuvrera quelques mois pour démontrer son efficacité, avant d'être inscrit au Règlement intérieur.

Le Bureau, dont les membres sont nommés par le Directeur, est composé d'un coordinateur, d'un responsable des procédures et de la gestion électronique des données, et d'animateurs des différents secteurs de l'Établissement.

Si le Bureau est nommé, les membres de l'assemblée sont cooptés en fonction de leur intérêt et de leur volonté de s'impliquer dans la démarche. Des représentants des étudiants peuvent être intégrés dans le Comité et l'assemblée est ouverte à toute personnalité extérieure que le bureau juge utile d'associer aux réflexions du Comité.

Le CAQ et son Bureau ont pour missions permanentes :

- de mettre en place et de promouvoir un système de management de la qualité basé sur le principe « *Plan-Do-Check-Act* » (Planifier-Réaliser-Evaluer-Améliorer) ;
- de proposer et d'insuffler une stratégie de déploiement de cette démarche auprès des différents conseils institutionnels et consultatifs ;
- de choisir et de valider des référentiels et des modèles de documents relatifs à la qualité (procédures, modes opératoires, mémos, notes de services, etc.) ;

- d'identifier les secteurs opérationnels jugés prioritaires et de hiérarchiser les actions à mener ;
- de planifier et de proposer une méthode de travail en adéquation avec l'action à mener ;
- de coordonner la production des documents relatifs à la qualité et de mobiliser les équipes autour de ces démarches ;
- de gérer la diffusion et l'archivage des documents relatifs à la qualité ;
- de s'assurer de la bonne application des procédures et modes opératoires par le biais notamment d'audits ;
- de proposer au Directeur de l'EnvA des mesures de correction dans tous les domaines jugés insuffisants ;
- de choisir des indicateurs de suivi et de réaliser un bilan annuel des actions menées ;
- d'appliquer au sein du Comité la méthodologie de l'amélioration continue.

Le CAQ et son Bureau ont pour missions temporaires :

- de participer à l'élaboration des projets d'établissement ;
- de participer à la coordination et à la planification des évaluations de l'EnvA par les instances extérieures.

Le Bureau se réunit autant que de besoin et au minimum une fois par trimestre, sur convocation du coordinateur. Le CAQ se réunit en assemblée plénière et sur convocation du coordinateur, au minimum deux fois dans l'année : en début d'année universitaire puis en fin d'année universitaire avant l'été. L'assemblée de fin d'année doit en particulier faire le bilan des actions menées au cours de l'année universitaire qui s'achève et propose des objectifs pour l'année universitaire suivante. L'ordre du jour du CAQ est fixé par le Bureau. Il a toute liberté d'associer d'autres personnes à ses réflexions et productions.

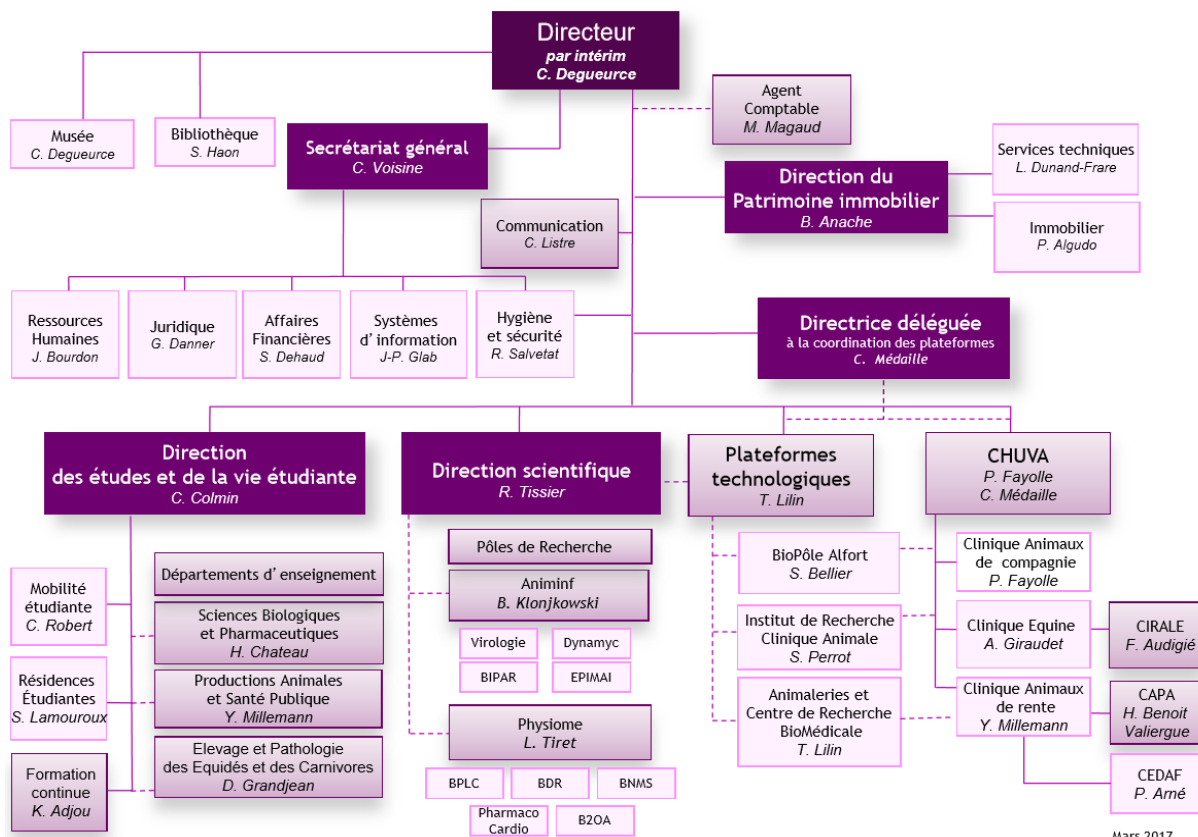
Les comptes rendus des assemblées du CAQ sont adressés à tous les membres du Comité pour validation par voie électronique. Ils sont ensuite envoyés à la Direction de l'EnvA et font l'objet de points spécifiques de l'ordre du jour des différents conseils constitutionnels et consultatifs. Ils sont par ailleurs consultables sur le réseau informatique par toute la communauté (personnels et étudiants).

Cette organisation s'inscrit dans le processus d'amélioration continue engagé au sein de l'EnvA, qui vise à maintenir et développer l'excellence dans les domaines de la formation et de la recherche et à asseoir son positionnement dans le paysage territorial, national et international.

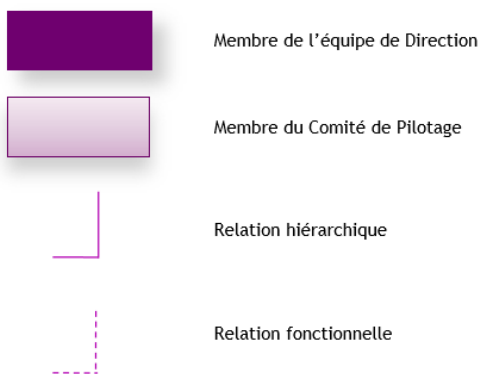
Je tiens à remercier l'ensemble des acteurs de l'EnvA ainsi que ses partenaires, tous impliqués dans cette dynamique positive, pour leur engagement passé et à venir dans cette démarche d'amélioration continue de la qualité.

Christophe Degueurce
Directeur par intérim de l'EnvA

4. Organigramme



Mars 2017



Pôles et unités de recherche

Pôle Animinf : Maladies animales, zoonoses et risques infectieux

- Virologie : Virologie (UMR INRA/ENVA/ANSES, S. Zientara)
- BIPAR : Biologie Moléculaire et Immunologie Parasitaires (UMR ENVA/ANSES, USC INRA, N. Haddad)
- Dynamyc : Dynamique de la colonisation fongique de l'épithélium respiratoire chez l'Homme et l'animal (équipe UPEC/ENVA, J. Guillot)
- EPIMAI : Epidémiologie des Maladies Animales Infectieuses (UPSP DGER, USC ANSES, B. Dufour)

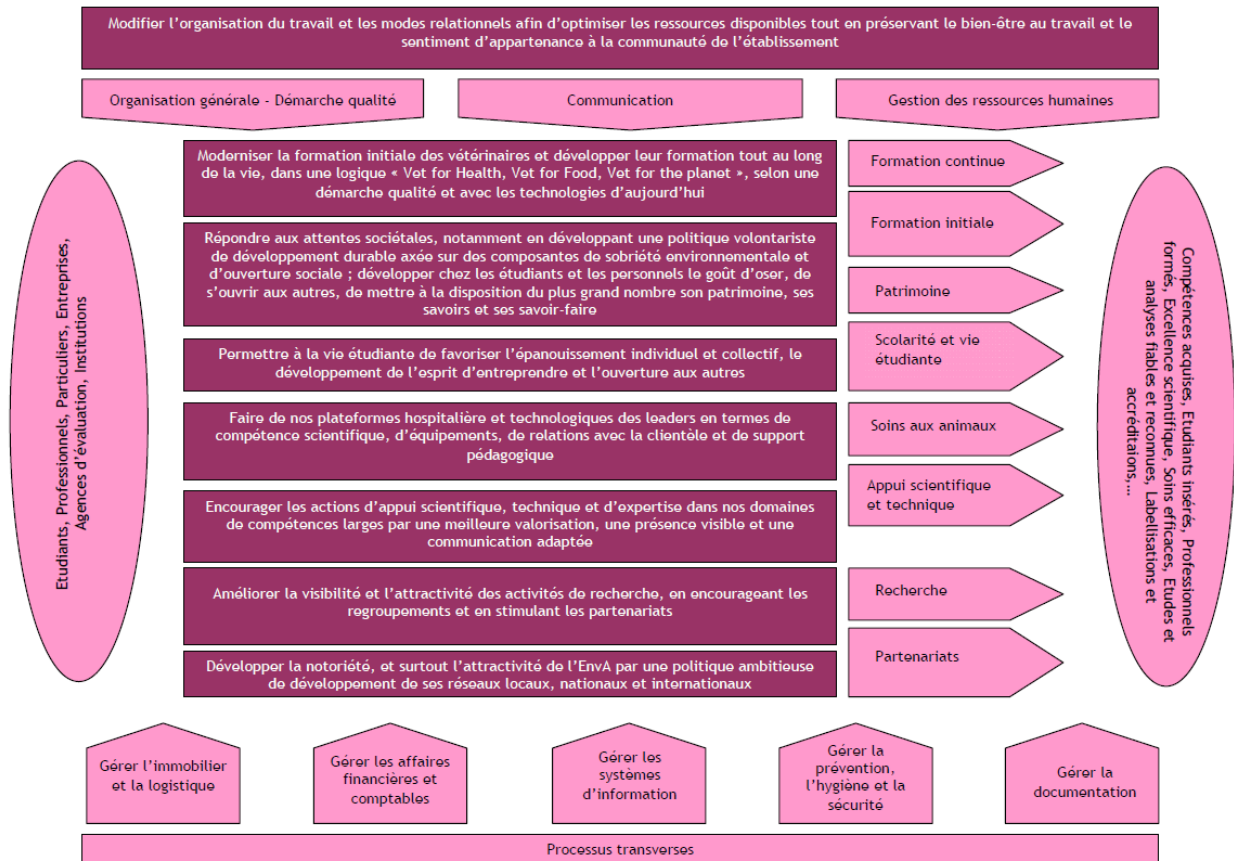
Pôle Physiome : Physiopathologie et thérapie du muscle, de l'appareil locomoteur et de la reproduction

- BPLC : Biologie et Pathologie Locomotrice du Cheval (USC INRA, N. Crevier-Denoix)
- BDR : Biologie du Développement et de la Reproduction (UMR INRA/ENVA, C. Cottinot)
- B2OA : Biomécanique et Biomatériaux Ostéo-Articulaires (UMR Paris-Diderot/CNRS/ENVA, H. Petite)
- Au sein de l'Institut Mondor de Recherche Biomédicale (équipe)
- BNMS : Biology of the Neuromuscular System (INSERM/UPEC/EFS/ENVA, F. Relaix)
- Pharmaco Cardio : Pharmacological strategies and experimental therapeutics for myocardial ischemia and heart failure (INSERM/UPEC/EFS/ENVA, B. Ghaleh)

5. Cartographie des processus

La cartographie consiste à identifier les processus qui contribuent à définir et à gérer le fonctionnement de l'établissement. Ils correspondent à un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui produisent un effet de transformation, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue. Ces activités concourent prioritairement aux objectifs fixés par le projet d'établissement.

Cartographie des processus corrélée avec les axes stratégiques du projet d'établissement



6. Système de management de la qualité

Le fonctionnement du système de management de la qualité repose sur l'organigramme de l'établissement, sous la coordination du Comité Assurance Qualité. Les activités qui concourent au même objectif sont regroupées en processus. Elles sont décrites sous forme de procédures, éventuellement assorties d'instructions, de notes de service, et/ou de modes opératoires.

Le Comité Assurance Qualité a pour objectif de soutenir la démarche qualité au sein de l'EnvA, dans une optique d'amélioration continue. Il a notamment pour mission de promouvoir un système de management de la qualité basé sur le principe « Plan-Do-Check-Act » (Planifier-Réaliser-Evaluer-Améliorer) et de proposer une stratégie de déploiement de cette démarche auprès des différentes instances statutaires et non statutaires.

Instances statutaires

Le Conseil d'Administration (CA) est composé de 36 membres, soit élus parmi les enseignants-chercheurs, le personnel non enseignant et les étudiants, soit nommés, pour les représentants de l'Etat et les personnalités qualifiées. Il délibère notamment sur le projet d'établissement et le contrat avec l'Etat, les politiques de formation et de recherche, les budgets et le règlement intérieur de l'établissement.

Le Conseil Scientifique (CS) est composé de 20 membres, comprenant des élus parmi les personnels et les étudiants et des personnalités nommées par le Conseil d'Administration. Son rôle est de faire des propositions sur les orientations stratégiques de la recherche.

Le Conseil des Enseignants (CE) est composé de 40 membres, représentants élus parmi les enseignants-chercheurs. Son rôle est principalement de piloter le cursus de formation vétérinaire.

Le Conseil de l'Enseignement et de la Vie Etudiante (CEVE) est composé de 20 membres élus parmi le personnel enseignant et non-enseignant, et les étudiants. Le Conseil d'Administration nomme une personnalité qualifiée pour compléter la composition. Le rôle de ce conseil est de faire des propositions sur les sujets relatifs à la vie étudiante, et notamment les programmes d'enseignement et les examens.

Le Comité Technique (CT) est composé de 10 membres, représentant le personnel de l'Ecole. Il traite des questions ayant un impact sur le personnel de l'Ecole.

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) comprend des représentants du personnel désignés par le comité technique, et des personnalités qualifiées (médecin du travail, assistant de prévention). Son rôle est de garantir les conditions d'hygiène, de sécurité et de bien-être au travail.

Instance non statutaires

L'équipe de direction est composée des managers désignés par le directeur (directeurs adjoints, secrétaire générale, directrice des études et de la vie étudiante, directeur scientifique, directeur du patrimoine immobilier, déléguée aux affaires cliniques). Elle assiste le directeur pour prendre les décisions stratégiques.

Le comité de pilotage (COFIL) comprend les membres de l'équipe de direction, l'agent comptable, les chefs de département, les responsables des sites distants, la direction du CHUVA et des représentants des unités de recherche. Son rôle est d'appuyer l'équipe de direction pour la préparation et la mise en œuvre de projets, la préparation des conseils et comités, et l'exécution des décisions du Conseil d'Administration.

Les Conseils de département sont constitués de représentants élus parmi les personnels du département et parmi les étudiants. Leur rôle est d'assister les chefs de département pour déterminer les projets et actions relatifs à la conception, à l'organisation et la mise en œuvre de l'enseignement (incluant les examens) dans le champ couvert par le département.

Le Comité d'éthique pour l'expérimentation animale est une structure partenariale avec l'ANSES et l'Université Paris-Est-Créteil (UPEC). Il est constitué de professionnels de la recherche, de vétérinaires, et de personnels techniques impliqués dans les soins aux animaux. Son rôle est d'autoriser et de superviser les programmes faisant intervenir de l'expérimentation animale.

Le Comité d'éthique pour la recherche clinique est composé de représentants académiques, d'experts et de représentants d'organisations de protection animale. Ce comité valide les protocoles de recherche clinique.

7. Système documentaire

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

Niveau stratégique

Le manuel qualité décrit l'organisation générale du système qualité de l'EnvA. Il présente les missions et l'organisation de l'Ecole, expose l'engagement de la Direction, le rôle du Comité Assurance Qualité, la démarche d'amélioration continue et le système documentaire mis en œuvre.

Les documents de cadrage réglementaire et d'orientation stratégique (projet d'établissement, contrat d'objectifs et de performance) font également partie de la documentation qualité.

Niveau planification

Les procédures décrivent, sous forme de logigramme, l'enchaînement des actions mises en œuvre pour une activité donnée (Qui ? Quoi ? Quand ?, Comment ?).

Elles sont complétées par des instructions (liste de consignes à respecter pour mettre en œuvre une action donnée) et des notes de service (acte officiel du Directeur ayant pour but de faire part au personnel concerné d'une décision et des modalités de sa mise en œuvre).

Des documents de référence internes complètent ce niveau de documentation : organigrammes, règlement intérieur, règlement des études...

Niveau opérationnel

Les modes opératoires décrivent la méthodologie systématiquement applicable pour réaliser certaines actions, dans l'ordre chronologique des étapes successivement mises en œuvre.

Les enregistrements sont des documents faisant état de résultats obtenus apportant la preuve de la réalisation d'une activité (résultats d'analyse, relevé de données, relevé d'intervention, compte rendus de réunions,...)

Accessibilité et archivage

Les documents de niveau stratégique et de planification sont disponibles sur l'intranet, dans la rubrique qualité et, en tant que de besoin, dans les rubriques spécifiques concernées.

Les enregistrements sont conservés par chaque service. Les règles d'identification, d'accès, de stockage, de conservation et d'élimination des enregistrements sont décrits dans une instruction spécifique.

Les documents qualité relatifs à un même objet peuvent être regroupés dans un recueil spécifique (ex : manuel de biosécurité).

