

L'ISAE certifié ISO 9001

À l'issue d'un audit de notre système de management de la qualité (SMQ) et seulement deux ans après sa création, l'Institut Supérieur de l'Aéronautique et de l'Espace a obtenu la certification ISO 9001-2008 pour l'ensemble de ses activités, et ceci sans aucun écart par rapport aux exigences de la norme. L'ISAE entre ainsi dans le cercle très fermé des établissements d'enseignement supérieur certifiés dans leur globalité.

Le contexte de la certification

> La déclaration de Berlin des 18 et 19 septembre 2003

Le 19 septembre 2003, les ministres responsables de l'enseignement supérieur de 33 pays européens se réunissent à Berlin avec un objectif : accélérer la réalisation concrète d'un espace européen d'enseignement supérieur inscrite dans la déclaration de Bologne de juin 1999.

Le lancement d'une démarche qualité s'est révélée être au centre des préoccupations ministérielles pour la mise en place de cet espace européen d'enseignement supérieur. Les ministres s'engagent alors à soutenir le développement de l'assurance de la qualité à un niveau institutionnel, national et européen. Ils insistent sur la nécessité de développer des critères communs et des méthodologies dans le domaine de l'assurance de la qualité...

> Que s'est-il passé après cette déclaration ?

Le guide d'autoévaluation de la Commission des Titres d'Ingénieur (CTI) met en avant les notions «d'amélioration continue de la qualité des formations» et y consacre tout un chapitre intitulé «Démarche qualité et amélioration continue» (2^e édition, décembre 2006).

L'AeRES (Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur) mandatée par l'État s'appuie sur les «références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur» (janvier 2006), pour établir ses propres critères d'évaluation.

Dés le début des années 2000, les écoles de commerce et de management ouvrent la voie et lancent des démarches de certification (EQUIS, ISO).

La démarche de certification à l'ISAE

> Comment l'ISAE s'est-il inscrit dans cette démarche ?

Dans la perspective du rapprochement de SUPAERO et de l'ENSICA qui aboutira à la création de l'ISAE en octobre 2007, la direction générale de l'ISAE estime que le lancement d'une démarche qualité serait particulièrement structurante pour la mise en place de la nouvelle organisation.

Le choix d'un système qualité, basé sur le modèle ISO 9001-2008 et l'objectif d'obtenir le certificat en deux ans s'impose naturellement.

Les principes fondateurs de la norme ISO sont des principes universels : l'écoute client, le leadership, l'amélioration continue, l'approche processus, etc...

Cette norme est connue et reconnue par le monde socio-économique qui recrute nos diplômés.

Un tel objectif partagé par l'ensemble des composantes de l'Institut constitue donc un élément fédérateur qui contribue à asseoir l'unité de l'ISAE.

> Les actions concrètes menées au sein de l'ISAE

>> Sur le thème de l'écoute client

- Mise en place de questionnaires de «satisfaction» systématiques auprès des étudiants afin d'analyser la qualité de l'enseignement vu par les étudiants.
- Création d'un «conseil industrie», sorte de forum qui réunit deux fois par an les principaux recruteurs de nos diplômés, qui permet de recueillir avis et recommandations.

>> Sur le thème de l'amélioration continue

- Réalisation de bilans critiques deux fois par an pour chaque cursus, où sont identifiés les points faibles et élaborés des plans d'actions d'amélioration.
- Mise en place d'un dispositif d'audits internes, afin d'évaluer de manière indépendante les modes de fonctionnement, les résultats, et d'en déduire des axes d'amélioration.

>> Sur le thème du leadership

- Réalisation d'une «revue de direction», où sont analysés les bilans critiques de l'ISAE, cette analyse conduisant à la définition des axes de la politique qualité de l'ISAE.
- Réalisation d'un séminaire de direction pour compléter la revue de direction, où chaque entité définit ses objectifs pour l'année. C'est également l'occasion d'ouvrir des débats sur des sujets transverses.