

## Démarche qualité de l'ISTOM

La démarche qualité de l'ISTOM est une condition première du développement de l'école et de l'amélioration des performances de ses missions.

L'amélioration de la qualité s'appuie sur un référentiel interne qui reprend les attentes de la CTI ainsi que les principes énoncés par les ESG (European Standard Guidelines). Ce référentiel interne est validé par le Comité de Direction et garantit l'inclusion de l'ISTOM dans les normes de fonctionnement des établissements de l'Espace Européen de l'Enseignement supérieur. Ce référentiel est périodiquement réinterrogé, notamment pour tenir compte des propositions internes et de potentiels nouveaux enjeux d'amélioration.

Elle concerne l'ensemble des activités de l'ISTOM avec une attention particulière portée sur le processus de formation, l'activité d'expertise et de recherche, l'insertion professionnelle des jeunes diplômés. Elle porte à la fois sur les activités régulières et de routine mais aussi sur les processus de changement ainsi que sur les processus de créativité.

Le management de la qualité se veut fédérateur et a vocation à impliquer l'ensemble des personnes travaillant à l'ISTOM et pour l'ISTOM. Un comité de pilotage de l'amélioration continue, formé d'un membre de chaque catégorie de personnel et comprenant des étudiants est chargé de suivre la progression vers les résultats, d'évaluer les fonctionnements établis dans le référentiel interne et le cas échéant, de proposer des améliorations au Comité de Direction. Il est piloté par le responsable de la qualité, qui est proche du directeur et inscrit les procédés d'autoévaluation participatifs au cœur de sa démarche.

Cette politique Qualité est adossée à une volonté de transparence des processus et fonctionnement de l'ISTOM. Le référentiel interne est communiqué à tous, ainsi que les indicateurs qui permettent le suivi et l'amélioration des activités de l'école, tout comme les conclusions et propositions du comité de pilotage du management de la qualité. La Politique Qualité devra être périodiquement revue pour tenir compte des futures orientations prises par l'ISTOM et des nouvelles dynamiques ou contraintes propres à son environnement.

*Angers, le 21 septembre 2020*

Eric Ducoudray  
Directeur Général

