

**Le Président**

**Madame Isabelle Pouliquen**  
**Vice-Présidente déléguée Qualité**

N/Réf. : EB/DY/ 20-040853  
Objet : Lettre de Mission

Marseille, Mercredi 8 Juillet 2020

Chère Collègue,

La mission que je vous confie se situe dans la perspective du déploiement de la vision, de la mission, des valeurs, de la stratégie et des politiques que je me suis engagé à porter au sein d'AMU. A ce titre, en tant que Vice-présidente déléguée Qualité rattachée à la présidence, vos actions se déploieront en trois temps, en appui sur les directions de l'amélioration continue et du pilotage et du contrôle de gestion, et en lien avec l'ensemble des parties prenantes de l'université.

Le premier temps permettra, en prenant la mesure de l'existant, de commencer à infléchir notre culture et nos méthodes de travail pour amorcer le déploiement des ambitions exprimées dans notre programme politique en objectifs et plans d'action. Pour cela, l'implication politique sera renforcée par une représentation et un accompagnement au sein des projets, initiatives et actions actuelles, structurantes en matière de démarche qualité.

Des liens devront être tissés entre les enjeux portés par notre programme, nos engagements et notre fonctionnement actuel, orienté sur la sécurité de la gestion et sur les orientations du projet d'établissement.

Notre analyse sera élargie dans cet objectif pour prendre en compte les risques et opportunités liés à nos politiques, notamment tels que perçus par les directions de composantes, de services et les différents vice-présidents.

Ce temps sera aussi celui de l'accompagnement au changement, de la formation des différents acteurs à ces démarches et à leur nécessaire implication dans le quotidien des activités.

Il doit être enfin celui de la réflexion vers la conception et la mise en place d'un système de mesure et de suivi de la performance, porteur notamment des tableaux de bord indispensables au pilotage aux différents niveaux de décision.

Le second temps, adossé au calendrier contractuel avec nos tutelles, permettra de structurer la réalisation du bilan, à l'aune des différentiels référentiels qui s'appliquent à nos activités : ESG, HCERES, contrats avec les tutelles, référentiel de politique interne, ...

Il permettra ainsi d'analyser nos actions de façon systématique avec pour ligne de mire notre capacité à satisfaire nos parties prenantes, à porter notre identité et à mettre en œuvre notre stratégie pour créer une valeur durable.

Il s'agira ici d'évaluer notre niveau de qualité vis à vis de nos enjeux, de nos objectifs stratégiques, de nos engagements et en comparaison avec les plus grandes universités au niveau international.

Il s'agira aussi de créer les conditions d'une démarche d'intelligence collective propre à tracer la voie pour l'amélioration de notre performance globale. Cette analyse constituera une base de travail et guidera la rédaction de notre prochain projet d'établissement.

Le troisième temps sera enfin celui de la mise en place effective d'un management de la performance au travers duquel nos politiques pourront concrètement se déployer dans les objectifs annuels et au sein des actions de notre quotidien et faire l'objet d'un suivi pertinent. Il sera enfin celui de la concrétisation et de la valorisation de nos efforts au moyen des outils de reconnaissance adaptés. Un mode de gouvernance de cette démarche sera réfléchi afin de la porter politiquement et de lui donner les moyens de ses actions dans le temps.

### Calendrier prévisionnel

Un calendrier prévisionnel peut être esquissé pour le temps 1 comme indiqué ci-dessous. Le programme de travail est en cours de rédaction avec la DAC, sera élaboré également sous peu avec la DPCG.

Le temps 2 débutera avec le bilan de l'établissement à prévoir, c'est à dire en 2021 et se poursuivra en parallèle des étapes de rédaction du contrat.

Le temps 3 devrait s'appuyer sur le démarrage du prochain projet et en accompagner la mise en œuvre.

Axe	Objectifs	Echéance
Cadre général	Fin avril 2020	Programme de travail 2020
Renforcer l'implication politique par une représentation et un accompagnement au sein des projets, initiatives et actions actuelles, structurantes en matière de démarche qualité.	Liste des projets, actions, initiatives structurantes en matière de qualité et proposition de Types d'implication (accompagnement, participation aux instances, création d'instances, valorisation, ...)	Juillet 2020
	Mise en place des types de réalisation	Décembre 2020 puis au fil de l'eau
Prise en compte des risques et opportunités liés à nos politiques	Bilan des rencontres et entretiens avec les personnes clés (directions de composantes, de services, vice-présidents). Proposition de liens enjeux / activités	Décembre 2020 puis au fil de l'eau
Accompagnement au changement, formation des différents acteurs	Préparation puis mise en œuvre de plans de formation	Septembre 2020
Conception et la mise en place d'un système de mesure et de suivi de la performance	Recueil des besoins. Travail en coopération avec VP Numérique	Année 2020

Vous serez amenée à rendre compte régulièrement de votre action devant la Gouvernance, la Conférence des doyens et directeurs, et les instances centrales de l'établissement.

Sachant pouvoir compter sur vous pour mener à bien ces missions et me tenir informé de manière régulière de vos avancées, je vous prie de croire, Chère Collègue, en l'assurance de mes sentiments les meilleurs et les plus confiants.




Eric Berton