



Université Saint-Joseph de Beyrouth  
جامعة القديس يوسف في بيروت

# Effets d'un processus assurance qualité sur l'adoption du changement au niveau facultaire

[www.usj.edu.lb/qualite](http://www.usj.edu.lb/qualite)  
[ursula.hage@usj.edu.lb](mailto:ursula.hage@usj.edu.lb)

Ursula El Hage, Expert qualité  
V 24 octobre, 2018

# Effets d'un processus assurance qualité sur l'adoption du changement au niveau facultaire





I-Processus assurance qualité

II- Gestion du changement

A- L'approche de Kurt Lewin (1890-1947)

B- L'approche de John Kotter (1948-...)

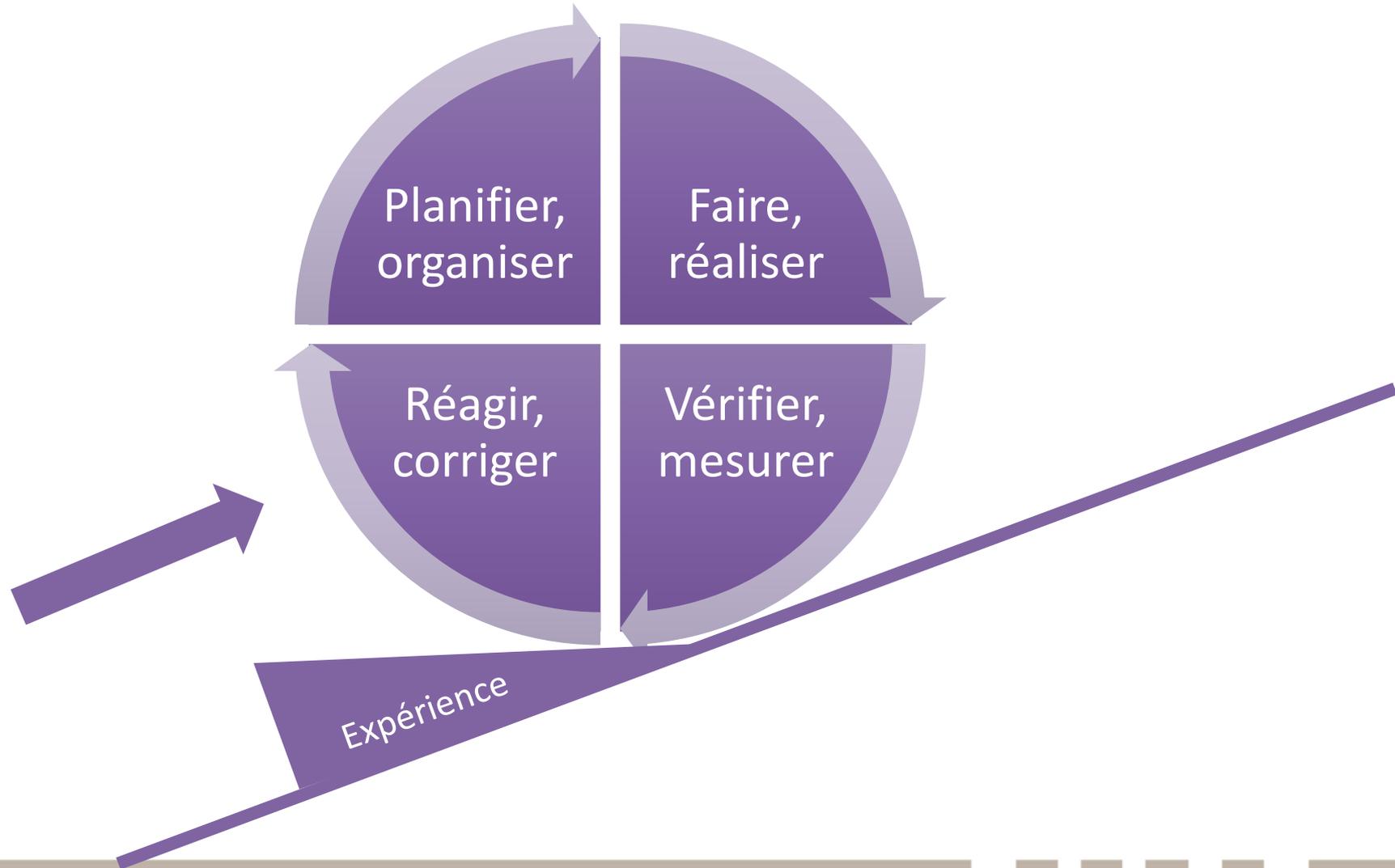
III- Dégel

IV- Changement

V- Re-congélation

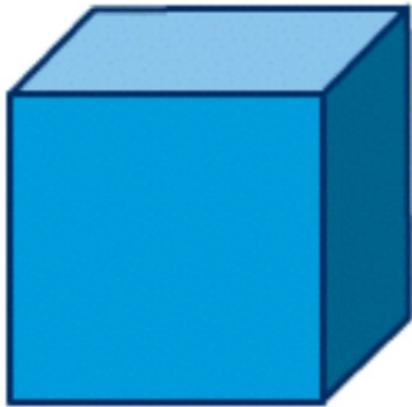


# I- Processus Assurance qualité



## II- Gestion du changement

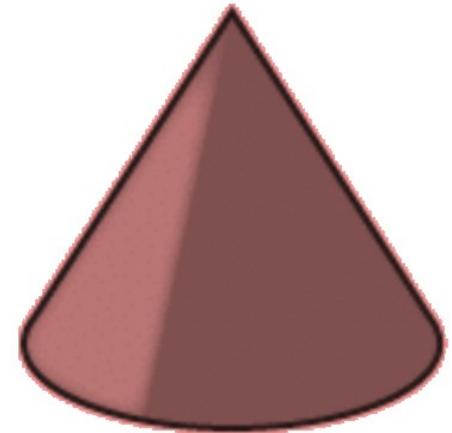
### A- L'approche de Kurt Lewin (1890-1947)



*Dégel*



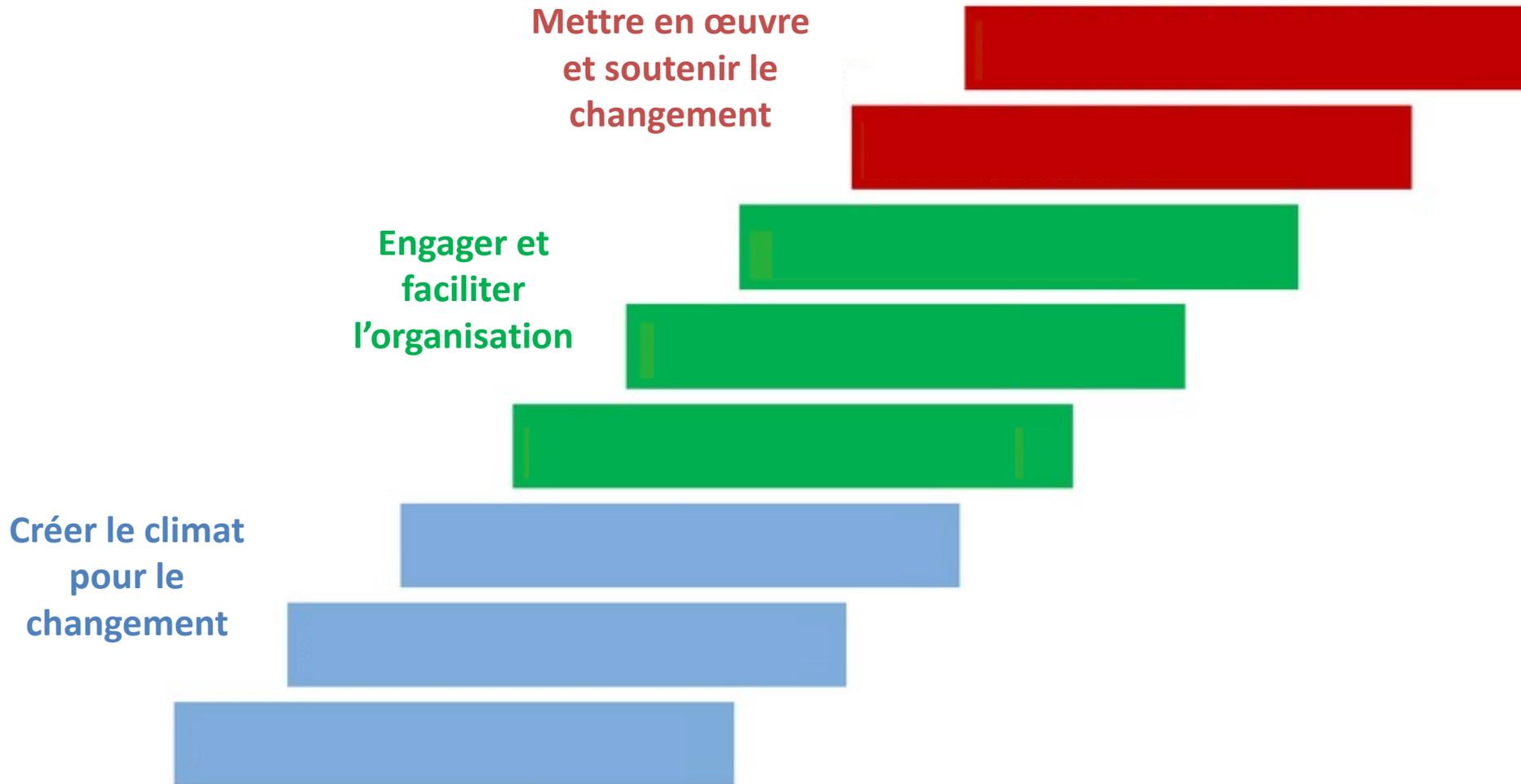
*Changement*



*Ré-congélation*

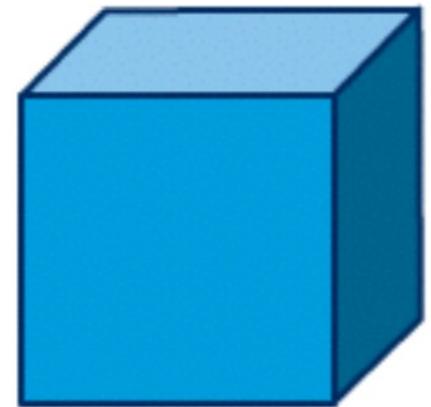


# B- L'approche de John Kotter (1948-...)

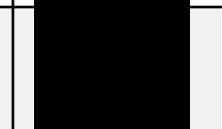




# III- Dégel



# Créer le climat pour le changement

 Objectif		Activité		Outil		Résultat
<p><b>Créer un sentiment d'urgence</b></p> <p><b>Former une puissante coalition</b></p>	<p>1- Auto-évaluation 2- Priorisation des améliorations</p>		<p>1- Guide d'auto-évaluation et de priorisation des améliorations 2-Référentiel 3-Evalqualite</p>			<p><b>Résultat</b> 230 personnes dans l'auto-évaluation et accord sur la situation 732 améliorations – 86 priorisées 100 bonnes pratiques</p>
<p><b>Développer une vision commune du changement</b></p>		<p><b>Coalition</b></p>		<p><b>Support</b></p>		
	<p>Comité de qualité niveau institution + Référents qualité</p>		<p>Accompagnement dans la réflexion</p>			



*Les plus grands leaders mobilisent les autres en unissant leurs forces autour d'une vision partagée*

Ken Blanchard



*Il y a tellement de besoins dans le monde et nos cœurs ne peuvent pas tous les porter. Vous devez marcher vers les priorités*

Ravi Zacharias



# IV- Changement





# Engager et faciliter l'organisation

	Objectif		Activité		Outil		Résultat
<b>Communiquer la vision</b>  <b>Inciter à l'action</b>  <b>Démontrer des résultats à court terme</b>		1- Plan d'action 2- Exécution des projets 3- Clôture du processus		1- Améliorations prioritaires 2- Guide de plan d'action 3-Evalqualite 4- Divers guides spécifiques			<b>Résultat</b> 86 projets d'amélioration 550 participants
			<b>Coalition</b>		<b>Support</b>		
		Responsables des projets et équipes		1- Support dans le benchmark et la définition des projets sur demande 2- Évaluation du processus simple			



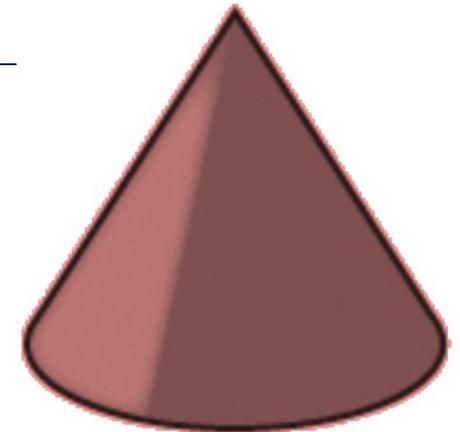
*Toutes les améliorations se produisent projet par projet et pas autrement.*

*Joseph Juran*





# V- Ré-congélation





# Institutionnaliser les bonnes pratiques

	Objectif		Activité		Outil	 Résultat
<p><b>Bâtir sur les premiers résultats pour accélérer le changement</b></p>	<p>1- Documenter et socialiser les bonnes pratiques 2- Ajuster la pratique selon les projets 3- Identifier les personnes support</p>		<p>1-Rapport des projets 2-Rapport de bonne pratique 3-Guide des bonnes pratiques 4-Evalqualite</p>		<p><b>Résultat</b> 101 bonnes pratiques</p> <p><b>Apprentissage</b> 1- Renforcement de la méthodologie de rédaction de pratique</p>	
		<p><b>Coalition</b></p>		<p><b>Support</b></p>		
<p><b>Ancrer les nouvelles pratiques dans la culture d'entreprise</b></p>		<p>Responsables des projets et pratiques, doyens/directeurs</p>		<p>Accompagnement dans la rédaction de bonne pratique d'intérêt Identification des personnes ressources Organiser des événements de partage</p>	<p>2- Définition du format de partage des pratiques 3- Formation des évaluateurs internes 4- Renforcement la visibilité des projets</p>	



*Les collaborateurs ne s'opposent pas au changement, ils **s'opposent à ce qu'on les change.** Ils s'opposent à ce qu'on leur dise « comment faire ». Ils adorent **imaginer par eux-mêmes** comment faire et qu'ils prennent **plaisir et fierté à réaliser** ce qu'ils ont imaginé.*

Laurent Mellah





## Contacts :

Ursula El Hage, *Expert qualité*  
00961-1-421000 ext. 1171  
Ursula.hage@usj.edu.lb  
[www.usj.edu.lb/qualite](http://www.usj.edu.lb/qualite)

