



# SERVICE RENDU À L'ÉTUDIANT FORMALISATION D'UNE DÉMARCHE

**Didier RONZE**

**Jean-Jacques TROUILLET**

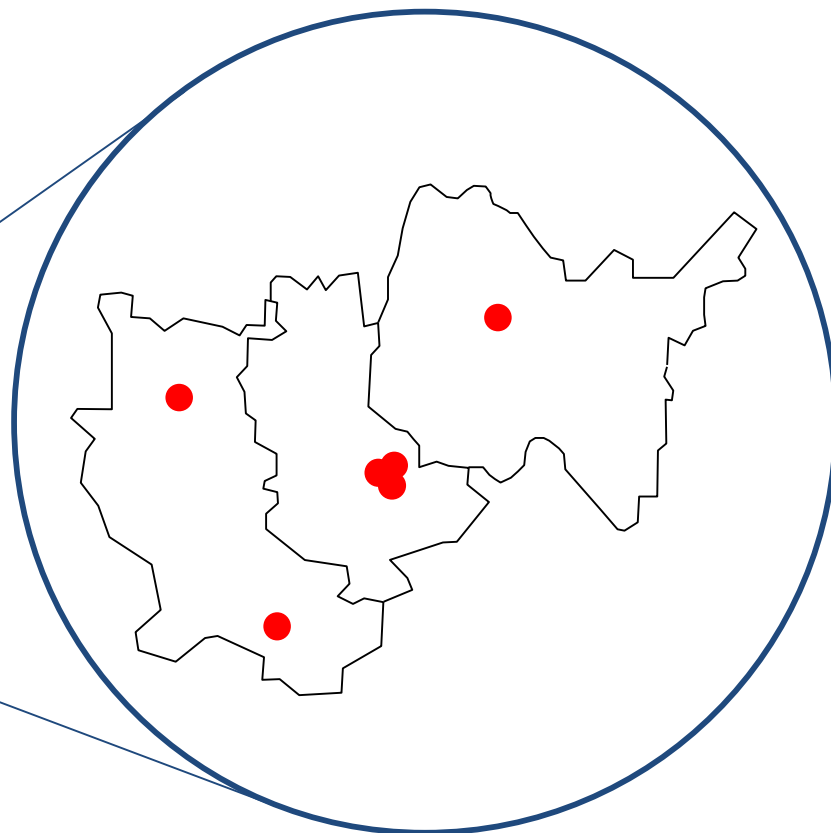
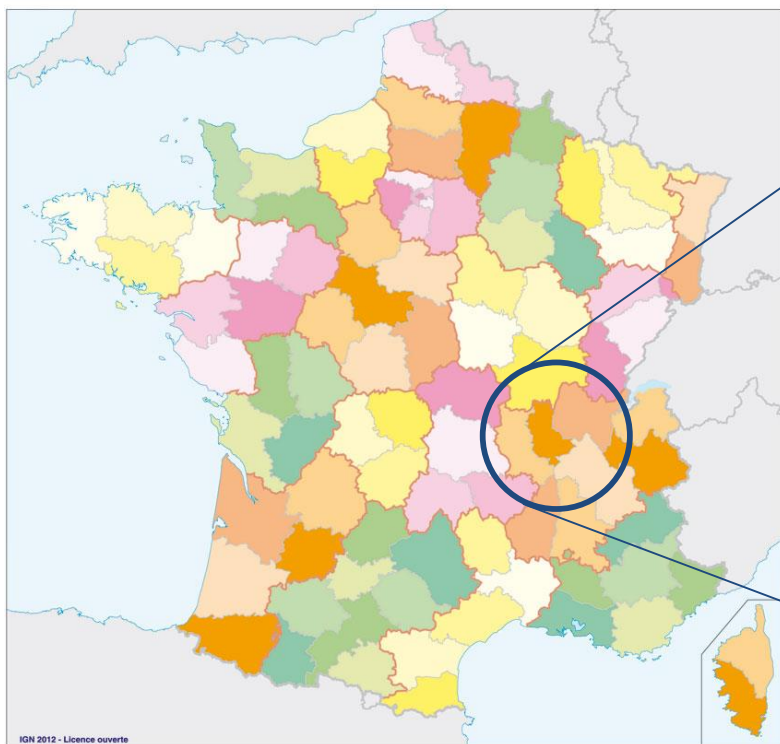
**Dominique WIMMER**

**Pascal ALBERT**

**Françoise GIRARDOT**

**Denis LUCQUET**

# LES CINQ PARTENAIRES



# LES OBJECTIFS



- Améliorer l'offre de service pour accompagner le parcours de l'étudiant
  - Améliorer l'organisation interne
  - Lancer une dynamique d'amélioration continue
  - Travail collaboratif, synergies
- ⇒ Référentiel d'engagements de service  
« ISO compatible »

# LES ACTEURS



- Un relais qualité dans chaque département de chaque IUT
- Un référent qualité dans chaque IUT
- Un consultant pour les cinq IUT
- Un groupe de pilotage (5 directeurs, 5 référents)

# MÉTHODE DE TRAVAIL

Pourquoi un référentiel d'engagement de services ?



- Approche **pragmatique**, basée sur les processus opérationnels
- Résultats **visibles rapidement**
- Un langage **clair** et abordable
- Une **valeur ajoutée directe pour les étudiants**
- Une approche **innovante**, source d'**amélioration** et support de **communication**
- Un socle **compatible avec l'ISO 9001**



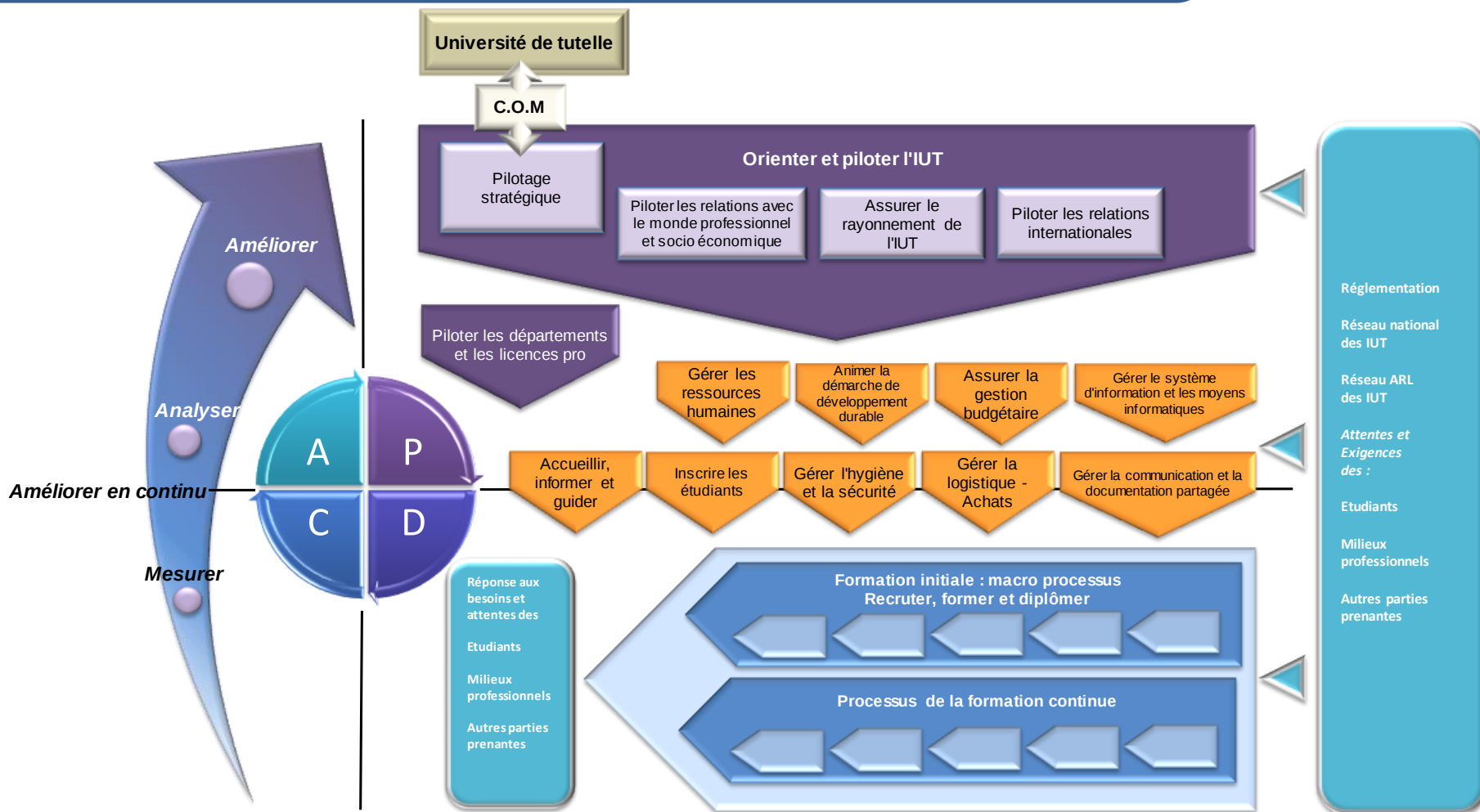
- Diagnostic initial
- Formation des acteurs
- Cartographie des processus centrés sur le parcours de l'étudiant
- Ateliers collectifs, recherche du consensus, élaboration des engagements
- Validation par les conseils d'IUT

# RÉSULTATS

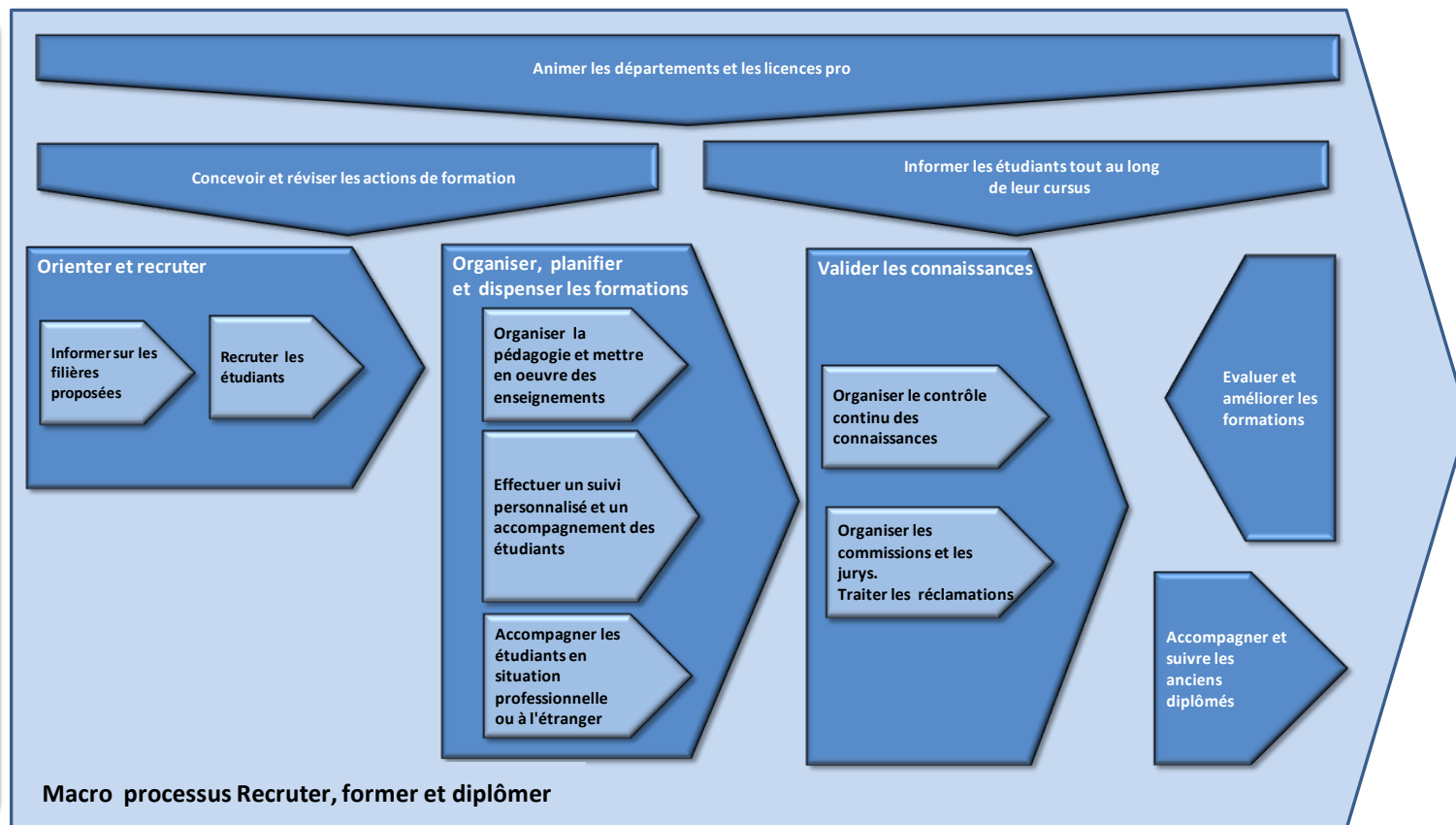
## Cartographie des processus



- Socle commun
- Compatible ISO 9001 : certains IUT peuvent aller plus loin



# Cartographie de réalisation des activités opérationnelles



Réglementation

Attentes et  
Exigences  
des

Etudiants

Milieus  
professionnels

Autres parties  
prenantes

Réponse aux  
besoins et  
attentes des

Etudiants

Milieus  
professionnels

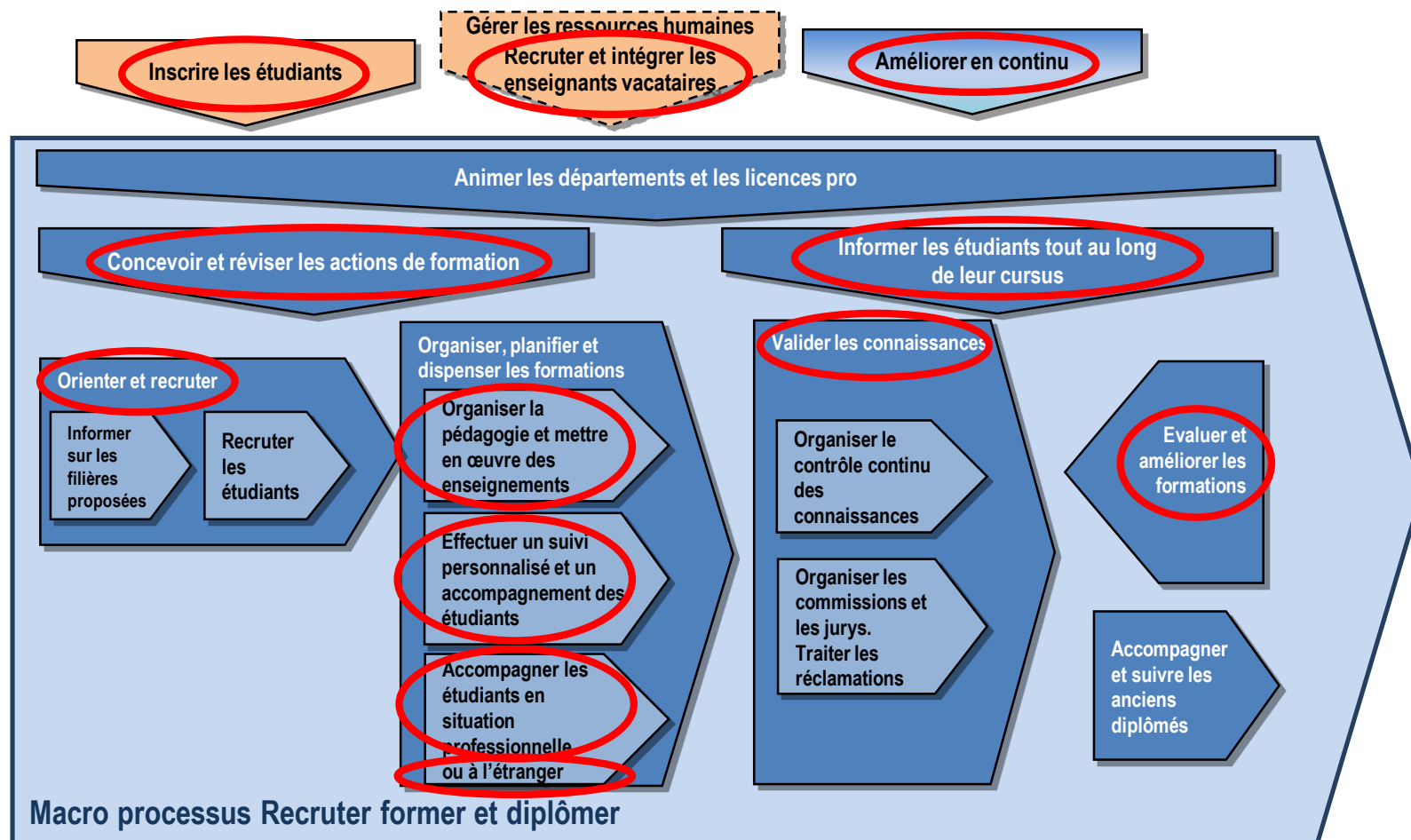
Autres parties  
prenantes

# RÉSULTATS

## Engagements de service



- Référentiel QUAL'IUT
- 29 engagements relatifs à 12 processus



Macro processus Recruter former et diplômé

# Exemple 1 : Information



| Processus Orienter et recruter |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N°                             | Engagements de services / Détail des engagements                                                                                                                                                                                                                                                | Eléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)                                                                                                                                                                             |
| 1                              | <b>Nous vous fournissons une information complète, claire, facilement accessible, et à jour sur notre offre de formation</b>                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | <b>1.1</b> Une information détaillée sur notre offre de formation vous est fournie, à votre choix : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur support papier</li> <li>• sur notre site internet</li> </ul>                                                                                   | <b>Procédure</b> Elaboration et de mise à jour des plaquettes, catalogues, et pages internet d'informations sur les formations proposées.<br><br>Plaquettes, catalogues, site internet et intranet.<br><br>Contrôle annuel du contenu des plaquettes. |
|                                | <b>1.2</b> Une vérification de la mise à jour est effectuée annuellement sur les différents supports. Ceux-ci comportent une date d'impression/mise à jour permettant de vérifier la version en vigueur.                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | <b>1.3</b> Pour tous les IUT, les contenus thématiques abordés sont, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectifs</li> <li>• Présentation du contenu de la formation</li> <li>• Modalités d'admission</li> <li>• Débouchés</li> <li>• Adresse du site et contacts</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | <b>1.4</b> Les supports de présentation de chaque formation obéissent à une trame commune au sein de chaque IUT                                                                                                                                                                                 | Lettres et/ou bordereaux d'envoi des supports.<br>Liste cible renseignée avec les dates d'envoi/remise.                                                                                                                                               |
|                                | <b>1.5</b> Les supports de présentation de chaque formation font l'objet d'un envoi systématique annuel vers les lycées et les CIO (Centres d'Information et d'Orientation) concernés, selon une liste cible, propre à chaque IUT.                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | <b>1.6</b> Tous les deux ans, les IUT signataires de l' <i>acte d'engagement dans la démarche qualité*</i> participent à et/ou organisent ensemble une action ciblée d'information à destination des conseillers d'orientation.                                                                 | Invitations, informations sur le déroulement de l'action.                                                                                                                                                                                             |
|                                | <b>1.7</b> Nous organisons chaque année des journées portes ouvertes (une au minimum) qui vous permettent de rencontrer des responsables de formation, des enseignants et des étudiants des différentes filières.                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                | <b>1.8</b> Les IUT signataires de l' <i>acte d'engagement dans la démarche qualité*</i> mettent à votre disposition un stand d'information commun à l'occasion d'un "Salon de l'Etudiant" qui se tient annuellement dans l'académie.                                                            | Tous documents relatifs à l'organisation.                                                                                                                                                                                                             |

## Exemple 2 : Recrutement des vacataires



### Processus Recruter et intégrer les *enseignants vacataires*\*

| N° | Engagements de services / Détail des engagements                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | <b>Une fois son recrutement effectif (contrat signé et intégration administrative), nous nous engageons à fournir au nouvel <i>enseignant vacataire</i>* toutes les informations nécessaires à son intégration.</b>                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          |
|    | <b>13.1</b> Nous nous engageons à remettre à l' <i>enseignant vacataire</i> * un livret d'accueil (papier et/ou électronique) dans lequel il trouve des informations pratiques et notamment les ressources du département, les règles pédagogiques (absences, évaluation, commissions, etc...) et le planning des <i>épreuves principales</i> *. | Livret d'accueil<br>Site intranet/internet<br>Procédure Recrutement et intégration des vacataires                                                                        |
|    | <b>13.2</b> Nous organisons l'accueil physique des <i>enseignants vacataires</i> * nouvellement recrutés.                                                                                                                                                                                                                                        | Preuve de la remise du livret d'accueil au vacataire                                                                                                                     |
|    | <b>13.3</b> Nous invitons les <i>enseignants vacataires</i> * à l'ensemble de nos réunions pédagogiques.                                                                                                                                                                                                                                         | Invitations aux réunions.                                                                                                                                                |
|    | <b>13.4</b> Nous attribuons à chaque <i>enseignant vacataire</i> * un ou des interlocuteur(s) privilégié(s)                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Procédure</b> Recrutement et intégration des vacataires.<br>Livret d'accueil, site intranet. Courriels d'envoi<br>Liste interlocuteurs (nom vacataire, interlocuteur) |
|    | <b>13.5</b> Nous mettons à disposition des <i>enseignants vacataires</i> * le contenu du (des) module(s) enseigné(s) et le référentiel de formation.                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                          |

## Exemple 3 : Contrôle des connaissances



| Processus Valider les connaissances |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N°                                  | Engagements de services / Détail des engagements                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)                                                                                                                                     |
| 25                                  | <b>Nous vous communiquons, dans un délai maîtrisé, les résultats individuels et collectifs des contrôles de connaissances et tenons à votre disposition des <i>éléments de correction</i>*.</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                               |
|                                     | <b>25.1</b> Nous informons les étudiants des notes obtenues à l'issue des <i>contrôles de connaissances</i> * dans un délai maximum de 4 semaines.                                                                                                                                                                                   | <b>Procédure</b> Organisation des contrôles de connaissances<br><br><b>Indicateur</b> de respect des délais de diffusion des résultats des contrôles de connaissance, à l'échelon de chaque formation         |
|                                     | <b>25.2</b> Nous communiquons aux étudiants les notes obtenues à l'issue des <i>contrôles de connaissances</i> * sous une forme comportant des éléments statistiques (moyennes, répartition des notes...) leur permettant de se situer par rapport à la promotion.                                                                   | <b>Procédure</b> Organisation des contrôles de connaissances<br>Résultats diffusés des contrôles de connaissances                                                                                             |
|                                     | <b>25.3</b> Après la communication des notes, les copies, le barème et les <i>éléments de correction</i> * sont consultables par les étudiants dans un délai maximal de deux semaines après la remise des notes. Durant cette période, les enseignants s'engagent à répondre aux étudiants sur toute question relative à leur copie. | <b>Procédure</b> Organisation des contrôles de connaissances<br>Barème communiqué lors du contrôle de connaissance et/ou lors de la correction<br>Éléments de correction<br><br>Enquêtes auprès des étudiants |



- Rédiger et mettre en œuvre les procédures
- Déployer les engagements dans chaque IUT
- Mettre en place les dispositifs d'organisation, de suivi et de pilotage
- Soumettre le référentiel à un organisme certificateur pour accréditation
- Certifier les IUT selon ce référentiel