

Référentiel Engagement de service QUAL'IUT

Parcours de l'étudiant de son recrutement à la fin de sa formation en IUT
pour préparer un Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) ou une
Licence professionnelle (LP)

Le responsable de la certification Engagement de service

Nom : *Francis LEBEUSSE*

Fonction : *Directeur général*

Date : *24/11/17*

Visa :



Référence : REF 267

Edition du : 24 janvier 2017

Sommaire

1. CHAMP D'APPLICATION DU REFERENTIEL	3
2. CONTEXTE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE.....	3
3. CONTEXTE REGLEMENTAIRE.....	4
4. PRESENTATION GENERALE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE	5
5. DISPOSITIONS D'ORGANISATION	28
6. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS	31
7. LES MODALITES DE COMMUNICATION	36
8. CANDIDATURE	38
9. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE	38
10. GLOSSAIRE.....	40
ANNEXE 1 : FICHE DE CANDIDATURE.....	43

1. Champ d'application du référentiel

Ce référentiel d'engagements de service concerne le parcours de l'étudiant de son recrutement à la fin de sa formation en IUT pour préparer un Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) ou une Licence professionnelle (LP) de façon à lui garantir un cadre de formation de qualité.

Ce référentiel est accessible à tout IUT, pour ses formations de DUT et LP, dès lors qu'il respecte les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

2. Contexte des engagements de service

2.1 Présentation des IUT

En France, un **Institut Universitaire de Technologie** (IUT) est un institut interne d'une Université au sens des articles 713-1 et 713-9 du Code de l'Éducation. Conformément à l'article D643-59 de ce même code, l'IUT dispense en formation initiale et en formation professionnelle continue un enseignement supérieur destiné à préparer aux fonctions d'encadrement technique et professionnel dans certains secteurs de la production, de la recherche appliquée et des services.

Un Institut Universitaire de Technologie est dirigé par un directeur élu par le Conseil de l'Institut. Il regroupe des départements correspondant aux spécialités enseignées dans chacun d'entre eux. Chaque département est dirigé, sous l'autorité de la direction de l'Institut, par un chef de département assisté d'un Conseil de département. Le chef de département est nommé par la direction de l'Institut après avis favorable du Conseil de l'Institut et consultation du Conseil de département.

La vocation première des IUT est de préparer en quatre semestres les étudiants au **Diplôme Universitaire de Technologie** (bac+2). Ce diplôme est orienté vers l'insertion professionnelle des étudiants et inclut aussi une solide formation théorique qui permet la poursuite d'études vers une licence générale ou professionnelle ou vers un master, diplôme d'ingénieur, diplôme d'école de commerce...

Les IUT proposent également la préparation de **licences professionnelles** (bac+3) La formation dure un an, peut-être initiale ou continue, en alternance ou non, et vise l'insertion professionnelle.

Certains IUT proposent également des masters ou des D.U. (diplômes d'université).

2.2 Historique de la démarche qualité des cinq IUT concepteurs du référentiel

L'académie de Lyon compte cinq Instituts Universitaires de Technologie : l'IUT Lyon 1, l'IUT Lyon 2, l'IUT Lyon 3, l'IUT de Roanne et l'IUT de Saint-Étienne, dits IUT ARL (Ain-Rhône-Loire).

Début janvier 2011, ces cinq IUT ont choisi de s'engager dans une démarche d'amélioration continue.

Pour servir de fil conducteur à celle-ci, les directeurs ont décidé de conduire une démarche qualité semi-collective, accompagnée par le cabinet Denis Lucquet Conseil.

L'approche adoptée a consisté à bâtir un **socle unifié de bonnes pratiques** et un système de management de la qualité en vue de créer de la transversalité et de la cohésion entre les cinq IUT participants.

Dans cette optique, la démarche collective a permis :

- ✓ le partage et la convergence des bonnes pratiques en matière de qualité de service
- ✓ le développement d'un partenariat à travers des groupes de travail inter IUT pour la construction du système qualité partagé

L'enjeu majeur était de fédérer le personnel administratif et enseignant des cinq IUT à travers un projet managé en commun, et d'utiliser la construction d'un système qualité partagé comme ciment d'un socle de culture et de pratiques communes.

La stratégie adoptée pour la démarche qualité a porté sur la mise en place d'un **référentiel d'engagements de service commun** comme **point de convergence minimum** pour les démarches qualité des IUT participants.

Une des premières étapes de la démarche qualité commune a consisté en l'élaboration et la signature de l'*acte d'engagement* dans la démarche qualité par les cinq IUT. Cet acte, signé solennellement par les directeurs et les présidents de Conseil des cinq IUT, définit les exigences en matière de gestion de sa démarche qualité pour chaque IUT participant, ainsi que les règles et principes pour la mutualisation de la démarche.

De 2012 à 2016, des ateliers collectifs thématiques d'une journée de travail ont conduit à la conception du présent référentiel.

Sur la base de leur expérience et pour déployer les engagements de service, les 5 IUT Ain-Rhône-Loire conseillent de s'appuyer sur la rédaction et la mise en œuvre de procédures correspondant à l'un ou l'autre de ces engagements.

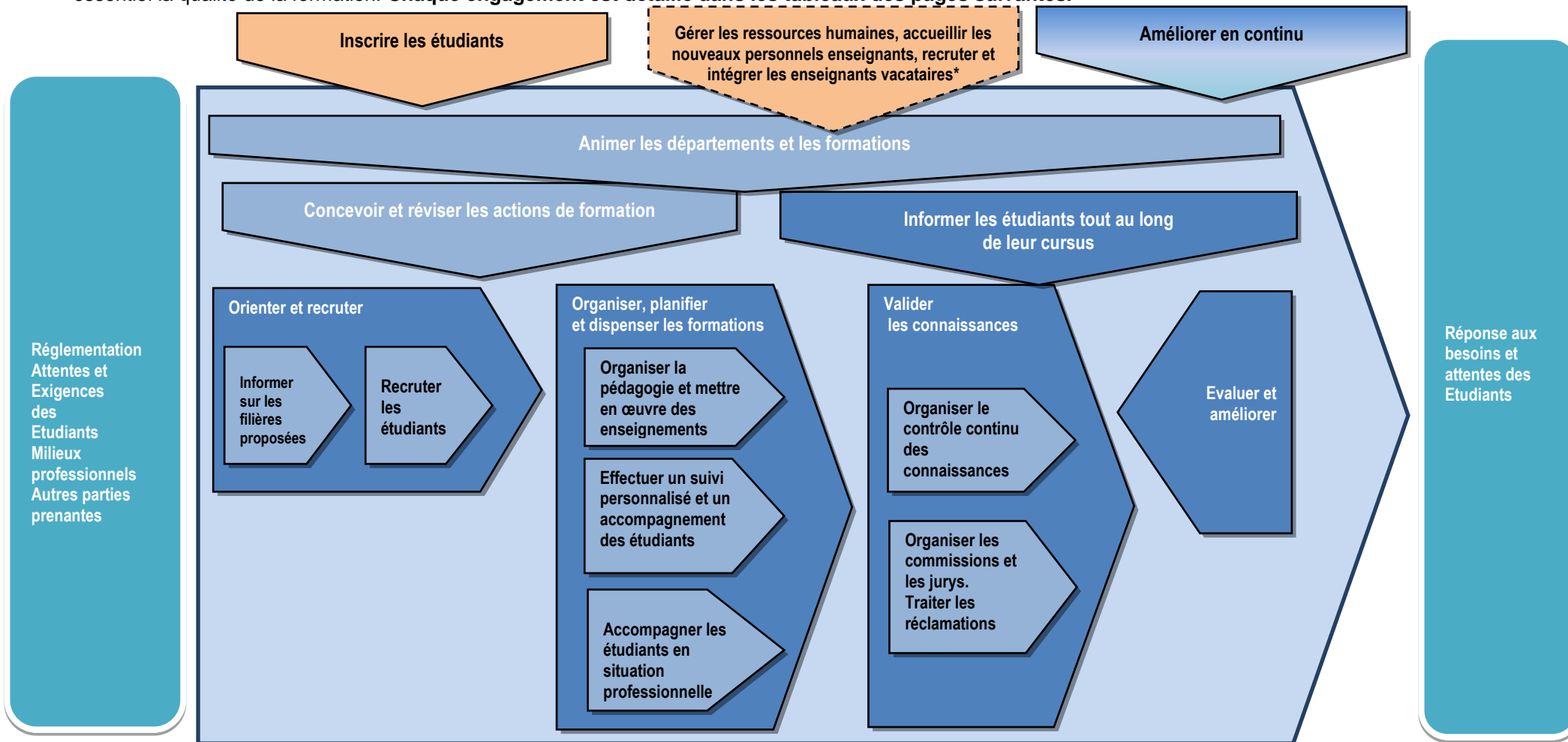
A titre d'exemple, peuvent être citées les procédures suivantes : Procédure de recrutement et intégration des enseignants vacataires* (engagements 8 et 9), Procédure Gestion des stages et alternances* (engagements 14 et 16), Procédure Organisation des contrôles des connaissances (engagements 17, 18 et 19).

3. Contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L433-3 à L 433-10 et R 433-1 et R433-2 et R 453-1 du Code de la consommation.

4. Présentation générale des engagements de service

Les différentes activités de la prestation de service sont organisées (cf. schéma ci-dessous) et permettent d'obtenir le résultat attendu à savoir la satisfaction des étudiants. L'organisation générale de l'IUT, les services rendus contribuent à développer au quotidien un environnement structuré avec pour objectif essentiel la qualité de la formation. **Chaque engagement est détaillé dans les tableaux des pages suivantes.**



4.1 Liste récapitulative des engagements de service

Thématique Orienter et recruter

1	Nous vous fournissons une information précise, facilement accessible, et à jour sur notre offre de formation
2	Nous vous informons sur le calendrier et la procédure de recrutement, et vous fournissons une aide dans vos démarches de candidature
3	Lorsque vous candidatez, nous vous garantissons une prise en compte de votre dossier selon des critères de sélection prédéfinis
4	Si des places restent vacantes, nous ouvrons la procédure complémentaire de recrutement DUT accessible si vous n'avez pas candidaté lors de la procédure initiale

Thématique Inscrire les étudiants

5	Nous vous accompagnons lors de votre inscription administrative
6	Nous vous informons de la procédure de transfert de dossier entre notre institut et un établissement extérieur à notre université
7	Nous facilitons l'inscription des étudiants résidant hors métropole

Thématique Recruter et intégrer les enseignants vacataires*

8	Nous enrichissons la professionnalisation des enseignements par le recrutement d'enseignants vacataires* expérimentés et compétents
---	---

Thématique Accueil des nouveaux personnels enseignants

9	Vos enseignants sont rapidement opérationnels grâce à un dispositif d'intégration lors de leur prise de fonction
---	--

Thématique Informer les étudiants tout au long de leur cursus

10	Nous vous fournissons, dès la rentrée universitaire, et au long de votre cursus, toute l'information utile sur votre formation
----	--

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations : Organiser la pédagogie et mettre en œuvre les enseignements

11	Nous avons une approche collective visant à accroître la cohérence au sein d'un programme de formation.
----	---

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations : Effectuer un suivi personnalisé et un accompagnement des étudiants

12	Nous prenons en compte vos difficultés et vous proposons une solution
13	Nous facilitons l'intégration des publics spécifiques par un accompagnement personnalisé
14	Nous facilitons la construction de votre projet professionnel à travers la recherche de stage, d'alternance* ou d'emploi
15	Dans le cadre de votre cursus à l'IUT, nous facilitons la réalisation de vos séquences d'études à l'étranger (hors stage)

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations : Accompagner les étudiants en situation professionnelle

16	Nous encadrons et suivons les stages et/ou formations en alternance*, qui faciliteront votre insertion professionnelle
-----------	--

Thématique Valider les connaissances

17	Nous vous informons des modalités et du calendrier du contrôle continu des connaissances
18	Nous vous communiquons, dans un délai maximum de 4 semaines, vos résultats de contrôle des connaissances
19	Nous vous communiquons, dans un délai maximum de 8 jours ouvrés*, les résultats des jurys et les bulletins de notes validés, et nous vous informons des voies et délais de recours

4.2 Détail des engagements de service

Thématique Orienter et recruter		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous vous fournissons une information précise, facilement accessible, et à jour sur notre offre de formation	
1	<p>L'IUT tient à disposition des étudiants des supports de présentation à jour sur son offre de formation. Ces supports de présentation de chaque formation obéissent à une trame commune au sein de l'IUT.</p> <p>Ils sont communiqués sur demande et ils sont également disponibles sur le site internet de l'IUT.</p> <p>Les contenus thématiques abordés sont a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectifs • Présentation du contenu de la formation • Modalités d'admission • Débouchés • Adresse du site et contacts <p>Une vérification de la mise à jour est effectuée annuellement.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Vérification de la trame commune des supports de présentation de l'offre de formation et de son application sur l'intégralité des supports de présentation de l'offre de formation</p> <p>Constat de la disponibilité de l'offre de formation sur le site internet de l'IUT et de la possibilité de faire une demande d'information</p> <p>Examen des contenus thématiques de l'offre de formation</p> <p>Vérification du contrôle annuel du contenu des supports de présentation de l'offre de formation</p> <p>Vérification des lettres et/ou bordereaux d'envoi des supports vers les lycées et les CIO</p> <p>Examen de la liste cible renseignée avec les dates d'envoi/remise.</p> <p>Vérification de l'organisation de journées portes ouvertes annuelles.</p>

Thématique Orienter et recruter		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous vous informons sur le calendrier et la procédure de recrutement, et vous fournissons une aide dans vos démarches de candidature	
2	<p>Nous mettons à jour, avant chaque campagne annuelle, l'information sur notre offre de formation et nos processus de recrutement, sur les plateformes de recrutement*, en fonction des calendriers respectifs de ces plates-formes, et notre site internet.</p> <p>Sur notre site, vous trouverez le calendrier de recrutement des licences professionnelles, au plus tard fin février.</p> <p>Nous diffusons lors des actions de communication de l'IUT (par exemple : information-orientation lors des journées de l'enseignement supérieur, journées portes ouvertes, salons, communication dans les lycées) le calendrier et les conditions de recrutement.</p> <p>En vue de vous apporter une réponse de nature à vous aider dans vos démarches de candidature, une adresse courriel et/ou un numéro de téléphone dédiés au recrutement et à l'inscription sont indiqués sur le site internet de l'IUT.</p>	<p>Vérification des informations à jour sur les plateformes de recrutement*.</p> <p>Vérification des plaquettes d'information distribuées lors des actions de communication</p> <p>Vérification des affiches et copies des annonces informant de la tenue de ces actions de communication.</p> <p>Vérification sur le site internet de l'IUT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - offre de formation - processus et calendrier de recrutement - un contact pour les demandes de candidature <p>Réalisation d'appels mystères par l'auditeur</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Thématique Orienter et recruter

N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
3	<p>Lorsque vous candidatez, nous vous garantissons une prise en compte de votre dossier selon des critères de sélection prédéfinis</p> <p>Nous validons votre dossier de candidature sur la plateforme de recrutement*, afin qu'elle vous signale la réception de votre dossier de candidature Si celui-ci est incomplet, nous vous informons des pièces manquantes.</p> <p>Nous examinons chaque dossier complet, au sein de commissions d'admission propres à chaque formation, selon des critères préalablement définis par l'équipe pédagogique (par exemple résultats et appréciations obtenus dans les cursus antérieurs, curriculum vitae, lettre de motivation).</p> <p>Sur sollicitation, nous vous fournissons les critères de sélection.</p> <p>Lorsque le processus de recrutement le prévoit, nous organisons des auditions de candidats : - vous recevez votre convocation par courrier ou courriel au minimum 6 jours ouvrables avant la date de votre audition - la convocation vous précise les modalités de l'audition et les critères principaux sur lesquels vous serez évalué lors de celle-ci.</p> <p>Nous vous avertissons de l'acceptation ou du rejet de votre candidature dans les délais déclarés par les plateformes de recrutement* :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les DUT, nous renseignons les plateformes de recrutement* avec la liste classée des candidats, dans les délais qu'elles imposent - Pour les licences professionnelles nous vous informons des résultats des jurys, sur la plateforme de recrutement* et/ou par courrier et/ou par courriel et/ou sur notre site internet selon le calendrier pré-établi (voir engagement 2) 	<p>Vérification des pages des plateformes de recrutement*.</p> <p>Vérification de l'existence des critères d'évaluation des dossiers</p> <p>Examen de l'envoi des critères de sélection demandés.</p> <p>Vérification des convocations aux auditions lorsqu'elles existent.</p> <p>Vérification des convocations des commissions d'admission, comptes rendus.</p> <p>Vérification des convocations et procès-verbal du jury de l'IUT.</p> <p>Confirmation de la saisie par la plateforme de recrutement*</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Thématique Orienter et recruter		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
4	Si des places restent vacantes, nous ouvrons la procédure complémentaire* de recrutement DUT accessible si vous n'avez pas candidaté lors de la procédure initiale,	
	Nous vous informons de l'ouverture de la procédure complémentaire* sur notre site internet.	Vérification de l'information concernant la procédure complémentaire* sur le site Internet de l'IUT.

Thématique Inscrire les étudiants		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous vous accompagnons lors de votre inscription administrative.	
5	<p>Nous mettons à jour, avant la publication des résultats du recrutement, les modalités d'inscription administrative, sur notre site internet.</p> <p>Nous assurons un accueil téléphonique et physique pour vous aider dans vos démarches d'inscription.</p> <p>Pour la primo-inscription en DUT, nous permettons le téléchargement du dossier d'inscription ou l'inscription en ligne. Nous vous informons de la liste de toutes les pièces à fournir.</p> <p>Pour les réinscriptions, nous vous informons des modalités sur notre site internet, et/ou par courriel et/ou courrier.</p> <p>Nous vérifions les dossiers d'inscription reçus par l'IUT et vous informons en cas de dossiers incomplets.</p>	<p>Vérification des modalités d'inscription administrative sur le site internet de l'IUT.</p> <p>Présence du contact (téléphone, mail, adresse) sur le site Internet de l'IUT.</p> <p>Réalisation d'appels mystères par l'auditeur.</p> <p>Vérification des modalités d'inscription pour la primo inscription (téléchargement du dossier ou inscription en ligne) et de la disponibilité de la liste des pièces à fournir pour un dossier complet (service scolarité).</p> <p>Vérification des modalités d'inscription pour les réinscriptions (site internet, courriel, courrier de demande)</p> <p>Examen des dossiers d'inscription reçus par l'IUT et des correspondances, le cas échéant</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Thématique Inscrire les étudiants

N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
6	Nous vous informons de la procédure de transfert de dossier entre notre institut et un établissement extérieur à notre université.	
	<p>Pour les étudiants déjà inscrits dans une autre université pour l'année universitaire suivante, nous vous informons de la procédure de transfert de dossier sur notre site internet.</p> <p>Nous vérifions la conformité des dossiers de transfert reçus. Nous traitons votre demande d'autorisation de transfert "départ" dans un délai de 5 jours ouvrés* à réception de la demande.</p> <p>Nous transmettons le dossier universitaire à l'établissement d'accueil au plus tard le 15 octobre suivant la demande. L'attestation de transfert est transmise soit à l'établissement d'accueil, soit à l'étudiant (à la demande de celui-ci) au plus tard 5 jours ouvrés* après le transfert du dossier à l'établissement d'accueil.</p>	<p>Vérification de la présence des démarches liées au transfert de dossier sur le site internet de l'IUT.</p> <p>Examen des dossiers de transferts : vérification et traitement</p> <p>Examen d'un tableau de suivi des transferts</p> <p>Vérification de l'indicateur : taux du respect des délais de traitement de la demande de transfert</p> <p>Vérification de la copie des attestations de transfert.</p> <p>Vérification de l'indicateur : taux du respect des délais de transmission de l'attestation</p>

Thématique Inscrire les étudiants		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous facilitons l'inscription des étudiants résidant hors métropole.	
7	La présence physique des étudiants résidant hors métropole n'est requise qu'à la rentrée pour finaliser leur inscription administrative. (remise des pièces originales prévues au dossier d'inscription, délivrance de la carte d'étudiant). Cette possibilité est communiquée sur le site internet de l'IUT.	Vérification de la communication des modalités spécifiques sur le site internet de l'IUT

Thématique Recruter les enseignants vacataires*		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous enrichissons la professionnalisation des enseignements par le recrutement d'enseignants vacataires* expérimentés et compétents.	
8	<p>Nous recrutons des enseignants vacataires* exerçant une activité en rapport avec la formation, garantissant le caractère professionnalisant du diplôme.</p> <p>Le responsable du module et/ou de la formation sollicite son réseau professionnel pour identifier les personnalités répondant aux besoins pédagogiques. Il(s) évalue(nt) les compétences du futur enseignant vacataire* lors d'un entretien préalable au recrutement (entretien physique ou téléphonique).</p>	<p>Examen de la liste de l'équipe pédagogique (enseignants-chercheurs, enseignants et enseignants vacataires*)</p> <p>Examen de la preuve de l'évaluation des compétences lors d'un entretien</p> <p>Vérification du dossier de recrutement des enseignants vacataires* avec les CV des enseignants vacataires*</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Thématique Accueil des nouveaux personnels enseignants		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Vos enseignants sont rapidement opérationnels grâce à un dispositif d'intégration lors de leur prise de fonction	
	Nous organisons l'accueil physique des enseignants nouvellement recrutés (par exemple visite des locaux, présentation des personnels, remise de clés ou badge)	Vérification de l'organisation de l'accueil physique des enseignants nouvellement recrutés
	Nous remettons à tout nouvel enseignant un livret d'accueil (papier et/ou électronique) dans lequel il trouve des informations pratiques et notamment les ressources du département, les règles pédagogiques (par exemple : gestion des absences, évaluation, commissions) et le calendrier des épreuves planifiées.	Vérification de la présence d'un livret d'accueil et de son contenu
	Nous mettons à disposition de tout nouvel enseignant le contenu du (des) module(s) enseigné(s) et le référentiel de formation.	Vérification de la mise à disposition du contenu du (des) module(s) enseigné(s) et le référentiel de formation
9	Chaque nouvel enseignant dispose d'un interlocuteur privilégié dont les missions sont l'apport de son expérience et de ses connaissances sur le fonctionnement de l'IUT.	Examen de la liste des interlocuteurs privilégiés associés à tout nouvel enseignant)
	Nous invitons les enseignants vacataires* à l'ensemble de nos réunions pédagogiques.	Examen des invitations aux réunions pédagogiques.
		Entretien avec le personnel

Thématique Informer les étudiants tout au long de leur cursus

N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
10	Nous vous fournissons, dès la rentrée universitaire, et au long de votre cursus, toute l'information utile sur votre formation.	
	<p>Nous organisons une réunion de rentrée universitaire, dès la première semaine de formation, où vous sont présentés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les programmes • le calendrier • l'équipe pédagogique, technique et administrative et les modalités de contact • les règles applicables, notamment : assiduité, discipline, semestrialisation, modalités de contrôle des connaissances* • la charte informatique • les outils de communication et les ressources mises à disposition • les locaux et la vie étudiante • les modalités de transmission des réclamations* <p>Un livret d'accueil étudiant, qui rassemble et détaille les informations données lors de la réunion de rentrée, est distribué. Il est également disponible auprès du secrétariat et/ou sur le site internet.</p> <p>En cours de formation, nous vous communiquons par voie d'affichage papier ou numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'emploi du temps prévisionnel, à jour pour la période des trois semaines suivantes - les absences des intervenants, - le planning des épreuves planifiées, - les offres de stage, alternance* et emplois - les événements et actualités liés à votre formation - l'actualité et le fonctionnement des services auxquels vous avez accès (par exemple : sport, BU, RestauU) 	<p>Vérification de l'organisation de la réunion de rentrée universitaire et son contenu</p> <p>Examen du livret d'accueil étudiant et de son contenu</p> <p>Examen de la présence de tableau d'affichage ou écran dynamique et des informations délivrées</p> <p>Vérification du message téléphonique en dehors des heures ouvrables</p> <p>Vérification des résultats de l'enquête de satisfaction des étudiants</p>

<p>Le secrétariat du département est le lieu d'accueil et de gestion de la vie quotidienne. Il oriente vos demandes vers les interlocuteurs adéquats et vous accompagne dans votre recherche d'information à l'aide des annuaires de l'établissement, de l'organigramme de l'IUT.</p> <p>Les horaires d'ouverture et les indisponibilités temporaires (réunions, etc...) sont indiqués dans le livret d'accueil et/ou sur internet, et affichés sur la porte du secrétariat.</p> <p>Nous nous engageons à répondre à toute demande de votre part effectuée par courrier, téléphone, ou à partir d'une adresse courriel universitaire, (hors périodes de fermeture). Hors heures ouvrables, un message téléphonique donne les heures d'ouverture et les autres possibilités de formuler sa demande.</p>	<p>Vérification de la présence d'annuaire de l'établissement et organigramme de l'IUT au secrétariat du département pour orienter les demandes</p> <p>Vérification de l'affichage des horaires sur la porte des secrétariats de départements (document daté) et des horaires publiés sur le site internet de l'IUT</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
--	---

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations - Organiser la pédagogie et mettre en œuvre les enseignements

N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
11	Nous avons une approche collective visant à accroître la cohérence au sein d'un programme de formation	
	<p>Un Responsable de la formation (le chef de département ou responsable de diplôme) anime chaque formation et en organise les enseignements.</p> <p>Il peut déléguer des tâches pédagogiques ou administratives comme la réalisation des emplois du temps et l'organisation de la répartition pédagogique aux directeurs des études, à des responsables d'option, d'année, de stages, de projet, ou des chargés de mission.</p> <p>L'enseignement dans les IUT est dispensé par des enseignants qui proviennent de trois viviers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'enseignement supérieur, - l'enseignement secondaire, général, technologique, - le milieu professionnel. <p>Les enseignants interviennent de façon concertée.</p> <p>Sous l'autorité du responsable de formation, ils constituent une équipe pédagogique qui se réunit avant chaque rentrée pour aborder et discuter du contenu des enseignements et des périodes en entreprise ainsi que leur articulation, le contrôle des connaissances et des emplois du temps.</p> <p>Pour chaque module* impliquant plusieurs enseignants, l'un d'entre eux assure la coordination pédagogique.</p>	<p>Vérification de l'organisation des enseignements par un entretien avec le personnel</p> <p>Vérification de l'ordre du jour et compte rendu de la réunion de prérentrée</p> <p>Vérification de la présence des 3 viviers d'enseignants</p> <p>Examen des plannings de coordination</p> <p>Vérification de l'identification des coordinateurs de module</p>

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations - Effectuer un suivi personnalisé et un accompagnement des étudiants		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous prenons en compte vos difficultés et vous proposons une solution.	
12	<p>Nous organisons, par formation des réunions avec les délégués étudiants, au moins deux fois par semestre. Lors de ces réunions, les délégués pourront signaler les difficultés éventuelles rencontrées par les étudiants et aborder l'organisation des formations.</p> <p>Lorsque nous détectons des difficultés ou que vous nous en informez, nous vous recevons en entretien individuel et nous vous orientons vers les dispositifs adéquats.</p> <p>En fonction de vos résultats, nous vous proposons de participer à des dispositifs pédagogiques d'aide à la réussite, par exemple : séances de soutien dans certaines matières, permanences d'enseignants en salles d'informatique/salles spécifiques, accès à des applications numériques (par ex. Voltaire pour l'orthographe), tutorat par des étudiants</p> <p>Vous êtes informés de ces dispositifs de manière collective (affichage, réunion) ou individuelle (entretien).</p>	<p>Examen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du planning des réunions avec les délégués - Des comptes rendus de ces réunions <p>Examen du planning des entretiens individuels et de la proposition de l'orientation vers un dispositif adéquat</p> <p>Vérification de la liste des dispositifs pédagogiques d'aide à la réussite et de son information</p> <p>Vérification des résultats des enquêtes auprès des étudiants</p>
	Nous facilitons l'intégration des publics spécifiques par un accompagnement personnalisé.	
13	<p>Nous personnalisons le parcours d'étudiants relevant de publics spécifiques (par exemple étudiants engagés dans la vie active, dans la vie universitaire, en situation de handicap, sportifs et artistes de haut niveau, internationaux, arrivées tardives) et nous le formalisons par l'établissement d'un engagement écrit individualisé.</p> <p>Nous proposons à ces étudiants un accompagnement pédagogique spécifique par un enseignant ou étudiant référent. Nous les aidons dans leurs démarches administratives via les services adaptés (par exemple mission handicap, relations internationales).</p>	<p>Vérification de l'engagement écrit formalisé avec l'étudiant, de son contenu et de son application</p>

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations - Effectuer un suivi personnalisé et un accompagnement des étudiants

N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
14	Nous facilitons la construction de votre projet professionnel à travers la recherche de stage, d'alternance* ou d'emploi.	
	<p><i>Nous mettons en œuvre un dispositif personnalisé d'accompagnement pour faciliter la construction de votre parcours et de votre projet professionnel. Ce dispositif est intégré à votre formation et vous apporte des connaissances et des outils méthodologiques.</i></p> <p>Au minimum deux fois en cours de formation, nous organisons des rencontres avec des professionnels et/ou des anciens étudiants, et/ou des visites d'entreprises, en vue de vous faire découvrir les secteurs d'activité et les métiers liés à votre formation.</p> <p>Nous diffusons les offres de stage, d'alternance* et d'emploi par voie d'affichage, et/ou sur le site internet de l'IUT, et /ou par courriel.</p> <p>En lien avec l'équipe pédagogique, un référent vous accompagne dans votre recherche d'un stage et/ou d'une alternance*. Il vous apporte un soutien méthodologique et des conseils personnalisés pour votre recherche d'un organisme employeur. Il vous guide dans votre démarche administrative et veille au suivi individuel de votre recherche. Il tient à votre disposition une liste d'entreprises/organismes susceptibles de vous accueillir pour un stage (y compris à l'étranger) ou une alternance*. Il vous informe des modalités de gestion des stages et/ou alternances* : validation de la mission, conventionnement, suivi de la mission et évaluation.</p> <p>Les modalités de gestion des stages et/ou alternances* : validation de la mission, conventionnement, suivi de la mission, évaluation sont transmises aux tuteurs IUT et aux tuteurs entreprise/organisme*.</p>	<p><i>Vérification du Projet Personnel et Professionnel (PPP) issu du Programme Pédagogique National (PPN)</i></p> <p>Vérification de l'organisation de rencontres ou visites d'entreprises a minima 2 fois au cours de la formation</p> <p>Examen de la diffusion des offres de stage, d'alternance* et d'emploi</p> <p>Vérification de la désignation des référents et de leur mission</p> <p>Vérification des résultats des enquêtes auprès des étudiants</p> <p>Vérification de l'existence des modalités de Gestion des stages et des alternances* et de leur communication</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations - Effectuer un suivi personnalisé et un accompagnement des étudiants		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Dans le cadre de votre cursus à l'IUT, nous facilitons la réalisation de vos séquences d'études à l'étranger (hors stage)	
15	<p>Au cours d'une réunion, nous vous informons des places offertes par les universités ou établissements partenaires à l'étranger, et des modalités de candidature et de sélection. Un référent vous accompagne dans vos démarches administratives et de recherche de financement.</p> <p>Nous vous affectons un tuteur IUT qui vous contacte au moins trois fois pendant votre séjour par courriel pour s'assurer du bon déroulement de votre séquence à l'étranger.</p> <p>Nous identifions un interlocuteur sur place, et nous l'informons de votre venue. Nous vous communiquons ses coordonnées.</p> <p>Cet engagement n'est pas applicable aux IUT qui n'ont pas de programme d'échanges internationaux.</p>	<p>Vérification de la diffusion de l'information aux étudiants</p> <p>Vérification de l'organisation du suivi personnalisé de l'étudiant</p> <p>Examen du document de répartition des tuteurs IUT</p> <p>Examen des courriels des tuteurs IUT</p> <p>Examen de la liste des interlocuteurs à l'étranger</p> <p>Vérification de la communication entre l'IUT et les étudiants et les interlocuteurs à l'étranger</p>

Thématique Organiser, planifier et dispenser les formations - Accompagner et suivre les étudiants en situation professionnelle

N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
Nous encadrons et suivons les stages et/ou formations en alternance*, qui faciliteront votre insertion professionnelle		
16	<p>Tout stage ou alternance* fait l'objet de missions formalisées dans une convention de stage ou un contrat d'alternance. Le responsable des stages, ou le responsable de formation en alternance valide l'adéquation de ces missions avec la formation dispensée et/ou projet professionnel, avant la signature de la convention ou du contrat établi(e) entre l'université, l'entreprise/organisme et l'étudiant</p> <p><i>Nous affectons à chacun d'entre vous un tuteur IUT, qui vous suivra en entreprise/organisme lors du stage, et/ou lors du contrat en alternance. Nous vous informons du nom de ce tuteur, avant votre départ en stage ou alternance*.</i></p> <p>Pour les stages de fin d'études (d'une durée supérieure à un mois), votre tuteur IUT rencontre au moins une fois, sur site (ou contacte, selon l'éloignement), votre tuteur entreprise/organisme* et vous-même.</p> <p>Pour les formations en alternance*, nous organisons annuellement une réunion avec les tuteurs entreprise/organisme* en vue de leur donner toutes les informations nécessaires à une bonne maîtrise de votre suivi et de votre évaluation.</p> <p>Pour les formations en alternance*, le tuteur IUT contacte au moins trois fois votre tuteur entreprise/organisme* et vous-même, pour effectuer un suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en début de contrat, sous la forme d'une visite sur site, pour valider la bonne mise en place des missions définies - en cours de contrat, sous forme de visite ou de contact, pour vérifier l'avancement et l'acquisition de compétences, et accompagner le travail qui sera présenté lors de la soutenance de fin de contrat. 	<p>Examen de la fiche de renseignements indiquant les missions de l'étudiant, visée par le responsable des stages ou le responsable de formation en alternance</p> <p><i>Vérification des conventions de stage/contrats d'alternance avec le nom du tuteur</i></p> <p>Vérification de(s) document(s) de suivi des stages et des alternances</p> <p>Vérification de l'organisation de la réunion annuelle et de sa réalisation</p>

Un livret de suivi d'alternance* (papier ou électronique) permet d'assurer un suivi régulier et formalisé de votre parcours de formation, et plus particulièrement de vos périodes en entreprise.
Il sert d'outil de liaison entre vous, l'entreprise/organisme et l'IUT.

Tout stage de fin d'études ou contrat en alternance fait l'objet de la rédaction d'un rapport ou mémoire et d'une soutenance orale* (pour les stages d'une durée supérieure à un mois).

Les soutenances de stage sont réalisées devant un jury composé au minimum de votre tuteur IUT et d'un autre enseignant. Votre tuteur entreprise/organisme* est invité en tant que membre de ce jury. Les soutenances d'alternance* sont réalisées devant un jury composé au minimum de votre tuteur entreprise/organisme* et de votre tuteur IUT.

Pour les stages et alternances*, nous vous communiquons, ainsi qu'à l'entreprise/organisme d'accueil le planning prévisionnel des soutenances au moins un mois avant la date prévue, afin de permettre aux participants d'organiser leur déplacement.

Nous organisons les soutenances dans les conditions suivantes : signalétique affichée, salle d'accueil pour les tuteurs entreprise/organisme* et les étudiants, personne présente en permanence à l'accueil, fournitures de salles équipées pour les soutenances (ordinateur ou vidéoprojecteur par exemple), respect des horaires prévus pour les soutenances.

Vérification du planning prévisionnel des soutenances

Vérification de l'organisation des soutenances (composition jury, logistique, envoi des convocations...)

Vérification des résultats des enquêtes auprès des étudiants

Vérification des résultats des enquêtes auprès des tuteurs entreprise/organisme* sur la relation avec l'IUT

Entretien avec le personnel

Thématique Valider les connaissances		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous vous informons des modalités et du calendrier du contrôle continu des connaissances	
17	<p>L'IUT définit l'organisation du contrôle des connaissances (contrôle continu, assiduité aux épreuves, déroulement des devoirs surveillés, aménagements spécifiques, fraude, correction* des épreuves et communication des notes). Nous vous informons de cette organisation en ligne, et/ou via le livret d'accueil remis le jour de la rentrée, ou au plus tard dans le mois suivant le début de la formation.</p> <p>Le responsable de module définit les types d'épreuve du module* (par exemple devoir surveillé, devoir de synthèse, TP (Travaux pratiques), TD (Travaux dirigés) notés (écrit ou oral, individuel ou collectif), travail à la maison noté, travail de groupe) et leurs coefficients en accord avec le responsable de formation ou directeurs d'études. Cette information est disponible au secrétariat du département.</p> <p>L'équipe pédagogique établit un planning de coordination indiquant les épreuves planifiées, de façon à lisser votre charge de travail. Le calendrier prévisionnel des épreuves planifiées vous est communiqué par affichage et/ou sur le site internet de l'IUT, au début de chaque semestre.</p> <p>Pour chacun des modules dont il est responsable, l'enseignant rappelle les types d'épreuves, leurs coefficients et le calendrier prévisionnel, lors de la première séance.</p>	<p>Vérification de l'information des modalités de contrôle des connaissances</p> <p>Examen du planning de coordination</p> <p>Vérification de la communication du calendrier prévisionnel</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Thématique Valider les connaissances		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous vous communiquons, dans un délai maximum de 4 semaines, vos résultats de contrôles de connaissances	
18	<p>Dans un délai maximum de 4 semaines après chaque épreuve, l'enseignant vous communique vos résultats provisoires</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par voie d'affichage en utilisant le numéro de l'étudiant - soit via un environnement numérique de travail. - soit directement lors d'une consultation de la copie <p>Nous diffusons vos résultats provisoires sous une forme anonyme comportant des éléments statistiques (moyennes, répartition des notes...) vous permettant de vous situer par rapport à la promotion. Cet affichage vous informe également des modalités de consultation des copies.</p> <p>Après la communication des notes, vous pouvez consulter les copies, le barème et des éléments de correction* dans un délai maximal de deux semaines après la remise des notes.</p> <p>Durant cette période, les enseignants s'engagent à vous répondre sur toute question relative à votre copie.</p>	<p>Vérification de l'indicateur : taux du respect du délai de diffusion des résultats du contrôle de connaissance, à l'échelon de chaque formation</p> <p>Vérification de la diffusion des résultats des contrôles de connaissances</p> <p>Vérification de l'information donnée aux étudiants sur la consultation des copies, le barème, les éléments de correction</p> <p>Vérification des résultats des enquêtes auprès des étudiants</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Thématique Valider les connaissances		
N°	Engagements de services / Détail des engagements	Méthode de contrôle et éléments de preuve (documents de référence, enregistrements, indicateurs)
	Nous vous communiquons, dans un délai maximum de 8 jours ouvrés*, les résultats des jurys et les bulletins de notes validés, et nous vous informons des voies et délais de recours.	
19	<p>Pour les DUT, dans chaque département, nous organisons une <i>commission préparatoire au jury</i>, composée des enseignants du département qui examine les résultats de chacun d'entre vous. La commission transmet au jury une proposition de décision. La proposition vous est communiquée par voie d'affichage, ou électronique, ou lors d'un entretien, avant le jury pour que vous puissiez apporter des éléments nouveaux, le cas échéant. NB : dans le cas des LP, seul le jury de diplôme statue.</p> <p>Nous affichons le PV du jury de semestre (validation, non-validation) dans un délai maximum de 5 jours ouvrés* après le jury.</p> <p>Nous vous communiquons par courrier votre bulletin de notes validé par le jury dans un délai maximum de 8 jours ouvrés* après la publication des résultats.</p> <p>Le PV du jury et/ou le bulletin de notes définitif indiquent les voies et délais de recours relatifs aux décisions du jury.</p> <p><i>A l'issue de la communication des résultats du jury, et sur demande écrite de votre part, le Président du jury (ou son représentant) s'engage à vous recevoir pour expliquer le contexte de la décision, et rappeler les voies et délais de recours.</i></p>	<p>Vérification de l'organisation des commissions préparatoires au jury (Calendrier des réunions, documents récapitulatifs transmis au jury, PV de commission préparatoire, supports de communication (livret d'accueil et/ou bulletins de notes, PV de jury)</p> <p>Vérification de l'affichage du PV du jury avec la date d'affichage sur le PV.</p> <p>Examen du contenu du PV du jury et/ou bulletin de notes</p> <p>Examen des demandes des étudiants relatives à la décision du jury (courriel ou courrier) et examen des convocations transmises</p> <p>Vérification de l'indicateur : taux du respect du délai de diffusion des bulletins de notes, à l'échelon de chaque formation</p>

5. Dispositions d'organisation

L'IUT a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

N°	Détail de la disposition	Méthode de contrôle et Eléments de preuve
<u>Politique qualité de service et responsabilités</u>		
5.1	<p>La direction établit une politique qualité de service qui définit les axes prioritaires et les objectifs associés. Dans une logique d'amélioration continue, cette politique est ajustée au regard du bilan annuel. Elle est communiquée à l'ensemble du personnel.</p> <p>Les différentes instances de gouvernance (par exemple : Conseils de département, Conseils de perfectionnement pour les licences professionnelles) et leurs prérogatives sont définies par écrit. L'IUT définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service dans un organigramme, ainsi que les définitions de fonctions correspondantes.</p> <p>La direction nomme un référent Qualité, chargé du pilotage, de la mise en œuvre et du suivi de la démarche qualité en interne. Sa mission est définie par écrit.</p> <p>Chaque département ou structure de formation définit et tient à jour une note organisationnelle contenant au minimum les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigramme du département et/ou de la structure assurant la formation - Définition des missions et activités pédagogiques et administratives en accord avec le cadre organisationnel de l'IUT - Dans le cadre des exigences formulées par la direction, définition des modalités de mise en œuvre des instances de gouvernance, de coordination pédagogique : calendrier des réunions, ordre du jour, compte-rendu, participation des étudiants... - Solutions retenues pour la mise en œuvre des engagements de service, lorsque celles-ci ne sont pas entièrement définies dans les procédures listées par le référentiel - Liste des consignes et/ou modes opératoires spécifiques - Liste des applications informatiques spécifiques utilisées 	<p>Vérification de la politique qualité de service, de son ajustement annuel éventuel et de sa communication à l'ensemble du personnel</p> <p>Examen des instances de gouvernance et leurs prérogatives via les statuts de l'IUT</p> <p>Examen de l'organigramme</p> <p>Vérification des définitions de fonction de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service</p> <p>Examen de la mission du référent qualité</p> <p>Examen de la note organisationnelle de chaque département ou structure de formation et de son contenu</p>

Organisation documentaire

5.2	<p>L'organisation documentaire comprend d'une part les documents de référence (y compris d'origine externe) servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre. Ces documents et supports d'enregistrement peuvent être communs pour l'ensemble de l'IUT, ou propres à une formation. Les documents spécifiques à une formation sont listés dans la note organisationnelle (voir § 5.1 Politique qualité de service et responsabilités).</p> <p>Les documents et enregistrements sont définis au regard de chaque engagement de service du référentiel.</p> <p>Les documents ou enregistrements peuvent se présenter sous forme informatique ou papier. Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies dans une procédure documentée.</p> <p>Les modalités de gestion des enregistrements sont définies par écrit.</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application d'une procédure définissant les modalités pour établir, diffuser et mettre à jour les documents et enregistrements.</p> <p>Examen de la note organisationnelle de chaque département ou structure de formation et de son contenu</p> <p>Examen de la liste des enregistrements.</p>
------------	---	--

Information du personnel

5.3	<p>L'IUT donne à l'ensemble du personnel une information générale sur le référentiel Qual'IUT. Chaque personnel reçoit une information portant sur les engagements de service qu'il contribue à mettre en œuvre.</p> <p>L'accueil de tout nouveau personnel (permanent ou non permanent) inclut une information générale sur le référentiel Qual'IUT, ainsi qu'une information spécifique sur les engagements de service qu'il contribuera à mettre en œuvre.</p> <p>Des enregistrements sont conservés au titre de preuve de ces informations et de l'intégration.</p>	<p>Vérification de l'enregistrement de l'information générale et spécifique</p>
------------	---	---

6. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

N°	Détail de la disposition	Méthode de contrôle et Eléments de preuve
<u>Les audits internes</u>		
<u>6.1</u>	<p>Tous les éléments du référentiel QUAL'IUT (engagements, dispositions d'organisation, modalités de suivi et de pilotage) font l'objet d'un audit interne au minimum une fois par an. Ces audits portent sur un échantillonnage de formations. Dans ce cadre, l'ensemble des formations est audité en trois ans.</p> <p>Le référent qualité établit un programme pluriannuel d'audit interne validé par la direction de l'IUT.</p> <p>Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée. Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité et sur le présent référentiel.</p> <p>Les audits font l'objet de rapports écrits transmis au responsable de la structure auditée, au référent qualité et à la direction de l'IUT.</p> <p>Les écarts au référentiel doivent donner lieu à des actions d'amélioration planifiées et suivies, sous la supervision du référent qualité (cf. 6.6).</p>	<p>Examen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du programme d'audit - De la liste des auditeurs internes et de leur qualification - Du rapport d'audit interne - Du plan d'amélioration, le cas échéant

Le traitement des réclamations

6.2

Toute *réclamation* écrite, nominative, datée et transmise à l'IUT (insatisfaction sur les engagements de service) donne lieu à un enregistrement, une réponse, un suivi et une clôture.

L'IUT répond par écrit dans un délai de 10 jours ouvrés*

Il doit, à travers sa réponse à la réclamation :

- soit apporter des éléments de réponse immédiats (dans les 10 jours ouvrés*)
- soit, si la réponse dans les 10 jours ouvrés* est impossible, accuser réception en précisant le délai de réponse. Dans ce cas, l'IUT se doit d'assurer le suivi de la demande jusqu'à la réponse définitive
- soit tout en le motivant, indiquer qu'il ne peut satisfaire la demande.

Une synthèse et une analyse des réclamations sont réalisées, intégrées au plan d'amélioration (cf. 6.6), et présentées lors du bilan annuel de la direction.

Les étudiants sont informés des modalités d'émission et de traitement des réclamations.

Vérification de l'information relative aux modalités d'émission et de traitement des réclamations

Vérification du document ou support informatique traçant la date de réception de la réclamation et date d'envoi de la réponse.

Vérification des Courriers/courriels de réponse.

Vérification de l'indicateur : taux de réponse dans les délais

Examen du bilan des réclamations

Vérification du plan d'amélioration, le cas échéant

Les enquêtes auprès des étudiants et autres parties prenantes

6.3

Elles peuvent être réalisées soit de manière exhaustive soit sur la base d'un échantillon représentatif et sont au minimum les suivantes :

• **Enquête fin de premier semestre** : elle ne concerne que les DUT, est effectuée à la fin du premier semestre et porte sur les engagements relatifs aux thématiques suivantes :

- ✓ Orienter et recruter
- ✓ Inscrire les étudiants
- ✓ Informer les étudiants tout au long de leur cursus
- ✓ Effectuer un suivi personnalisé et un accompagnement des étudiants
- ✓ Valider les connaissances

• **Enquête de fin de formation** : elle concerne l'ensemble des formations, est effectuée en fin de formation et porte sur les engagements relatifs aux thématiques suivantes :

- ✓ Orienter et recruter
- ✓ Inscrire les étudiants
- ✓ Informer les étudiants tout au long de leur cursus
- ✓ Effectuer un suivi personnalisé et un accompagnement des étudiants
- ✓ Valider les connaissances
- ✓ Accompagner les étudiants en situation professionnelle ou à l'étranger

Une analyse des points forts et des points faibles est réalisée.

L'IUT définit annuellement des niveaux de satisfaction à atteindre par thématique et en deçà duquel des actions doivent être définies et intégrées au plan d'amélioration (cf. § 6.6).

En début d'année universitaire, nous communiquons à vos représentants, en conseil d'IUT ou en conseils de département, une synthèse des résultats des enquêtes de l'année précédente et du plan d'amélioration, le cas échéant.

Vérification de la réalisation d'enquêtes de satisfaction et de leur contenu

Examen des niveaux de satisfaction à atteindre

Vérification de la réalisation de l'analyse

Vérification du plan d'amélioration, le cas échéant

Vérification de la communication de la synthèse

Les indicateurs

6.4

Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement.

Il s'agit d'indicateurs quantitatifs, définis en fonction des engagements avec :

- un objectif garantissant la réalisation de l'activité et le respect de l'engagement de service
- un seuil minimum en deçà duquel l'engagement de service est considéré comme non respecté

L'IUT crée et met à jour un tableau qui présente les objectifs chiffrés et les seuils minimum associés à chaque indicateur :

- délai de traitement de la demande de transfert (eng.6)
- délai de transmission de l'attestation (eng.6)
- délai de diffusion des résultats du contrôle de connaissance, à l'échelon de chaque formation (eng.18)
- délai de diffusion des bulletins de notes, à l'échelon de chaque formation (eng.19)
- réponse dans les délais pour les réclamations (disposition de suivi 6.2)
- enquête de satisfaction par thématique (disposition de suivi 6.3)

Les résultats des indicateurs sont calculés sur la base d'éléments de preuve recueillis soit de manière exhaustive, soit à partir d'un échantillon représentatif.

La pertinence des échantillonnages/objectifs/limites fixés est vérifiée par l'auditeur lors de l'audit externe.

L'IUT analyse à une fréquence définie, les résultats de ses indicateurs.

Lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et le seuil fixé, (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), l'IUT évalue l'opportunité d'engager une action préventive ou d'amélioration.

Lorsque la valeur d'un indicateur n'atteint pas le seuil fixé, l'IUT doit engager une action corrective (cf. 6.6).

Examen :

- Des indicateurs
- Des objectifs et seuils associés
- Des résultats
- De l'analyse des résultats
- Des actions préventives ou d'amélioration ou correctives le cas échéant

Vérification de la pertinence des échantillonnages/objectifs/limites fixés

Le bilan annuel

6.5	<p>Un bilan est organisé par le référent qualité, au moins une fois par an, sous la responsabilité du Directeur de l'IUT. Le Directeur de l'IUT, les chefs de département, les responsables de formation, les responsables de service, les élus étudiants au Conseil de l'IUT y participent.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none">• d'examiner l'ensemble des résultats relatifs au respect des engagements de service à partir de l'analyse :<ul style="list-style-type: none">✓ des audits internes✓ des réclamations✓ des enquêtes de satisfaction✓ des indicateurs✓ des plans d'amélioration précédents et de la vérification de l'efficacité des actions engagées• de définir/mettre à jour les axes de la politique, les objectifs chiffrés et les seuils pour les indicateurs• de consolider le plan d'amélioration <p>Ce bilan annuel est présenté au conseil de l'IUT. Une synthèse est diffusée à l'ensemble du personnel et aux étudiants.</p>	<p>Examen :</p> <ul style="list-style-type: none">- Du bilan annuel- Des modalités de diffusion au personnel et aux étudiants
------------	--	--

Plan d'amélioration

6.6	<p>Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors d'audits internes, de suivi des indicateurs de performance, de réclamations ou de mesure de la satisfaction, sont définies par écrit et précisent :</p> <ul style="list-style-type: none">- les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts,- les modalités de traitement de l'écart,- le suivi des actions d'amélioration, à l'aide de plan d'amélioration.	<p>Examen :</p> <ul style="list-style-type: none">- De la procédure de traitement des écarts- Des plans d'amélioration
------------	--	---

7. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L433-6 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-433-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 2007 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 17/12/2007).

Lorsque l'organisme fait référence à la certification de service, il peut distinguer 3 types de supports :

1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur,
- Le code du référentiel : REF-267,
- Le nom court du référentiel : QUAL'IUT,
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : Parcours de l'étudiant de son recrutement à la fin de sa formation en IUT pour préparer un Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) ou une Licence professionnelle (LP),
- La liste des engagements de service certifiés en annexe :
 - Nous vous apportons une information complète sur notre offre de formation et nous vous accompagnons jusqu'à votre inscription.
 - Les formations dont vous bénéficiez sont en lien direct avec le monde du travail et dispensées par des enseignants titulaires et des vacataires opérationnels et compétents.
 - Nous vous garantissons un accompagnement personnalisé, aussi bien au sein de l'IUT que vers votre insertion professionnelle à court ou moyen terme, grâce à une information et un suivi adaptés à vos besoins.
 - L'équipe pédagogique se concerta pour coordonner les modules d'enseignement et répartir vos contrôles de connaissances. Nous veillons au respect des délais de communication de vos résultats.

2) Supports destinés à communiquer sur la certification de service :

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-267,
 - le nom court du référentiel : QUAL'IUT
 - le nom de l'organisme certificateur
- La liste des engagements de service certifiés :
 - Nous vous apportons une information complète sur notre offre de formation et nous vous accompagnons jusqu'à votre inscription.
 - Les formations dont vous bénéficiez sont en lien direct avec le monde du travail et dispensées par des enseignants titulaires et des vacataires opérationnels et compétents.
 - Nous vous garantissons un accompagnement personnalisé, aussi bien au sein de l'IUT que vers votre insertion professionnelle à court ou moyen terme, grâce à une information et un suivi adaptés à vos besoins.
 - L'équipe pédagogique se concerta pour coordonner les modules d'enseignement et répartir vos contrôles de connaissances. Nous veillons au respect des délais de communication de vos résultats.
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : Parcours de l'étudiant de son recrutement à la fin de sa formation en IUT pour préparer un Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) ou une Licence professionnelle (LP).

3) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'organisme :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'organisme, par exemple : papier à en-tête, cartes de visite, plaquettes générales sur l'organisme, vidéos, mailings, supports publicitaires, doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-267,
 - le nom court du référentiel : QUAL'IUT,
 - le nom de l'organisme certificateur.

- Lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
 - soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,
 - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

✓ Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

✓ Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de service et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

✓ Dans tous les cas, l'organisme ne doit faire usage du logo ENGAGEMENT DE SERVICE que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

✓ Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

✓ Il est **recommandé** à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour validation.

✓ Dans les cas de la publicité radio, Télévision l'organisme **doit obligatoirement** soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

8. Candidature

Tout organisme candidat à la certification de service dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification accompagnée de la fiche de candidature complétée (cf annexe 1).

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

9. Modalités d'attribution et de maintien du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE

9.1 - Etude de la candidature

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de la proposition commerciale et de la fiche de candidature.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

9.2 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un **auditeur ou des auditeurs** qualifié(s) par **AFNOR Certification**, choisi(s) en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé(s) spécifiquement à l'audit **ENGAGEMENT DE SERVICE**.

**Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification**

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et du nombre de sites et de formations concernées.

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction

Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la 3ème colonne des tableaux des paragraphes 4, 5, 6.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'organisme, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de l'organisme.

9.3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à AFNOR Certification.

En cas de dossier demandant interprétation, l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services peut être sollicité. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision pour une durée de 3 ans.

9.4 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

9.5 - Renouvellement de la certification

Sur demande du client, un nouveau cycle de certification est réalisé par AFNOR Certification durant lequel des audits sont réalisés chaque année.

Les audits se déroulent selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de renouvellement porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

Après l'audit de renouvellement, le dossier est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit. Les audits de suivi suivants respectent les règles définies aux paragraphes 9.4.

AFNOR
Certification /
Groupe
d'Evaluation et de
Décision

Gestionnaire
AFNOR
Certification

Gestionnaire
AFNOR
Certification /
Auditeurs formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification

AFNOR
Certification

Gestionnaire
AFNOR
Certification /
Auditeurs formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification

AFNOR
Certification

10. Glossaire

10.1 Définitions relatives à la profession

Alternance (formation en) :

La formation en alternance est un système de formation dans lequel des périodes de formation théorique, dispensée au sein d'établissements spécialisés, alternent avec des périodes de travail ou d'application en entreprise.

Éléments de correction :

Tout élément permettant à l'étudiant de comprendre les attendus de l'épreuve. Ces éléments sont laissés à la discrétion de l'enseignant, et peuvent consister, soit verbalement, soit par écrit, de manière individuelle ou collective, en des résultats numériques, des explications sur des points particuliers identifiés, un plan, etc

Enseignant vacataire :

Personne physique qui dispense un enseignement dans le cadre d'un engagement contractuel ponctuel avec un établissement d'enseignement

Jour ouvré :

Un jour ouvré est un jour effectivement travaillé. On considère couramment que la semaine contient cinq jours ouvrés, du lundi au vendredi. Le samedi est un jour ouvrable et non ouvré

Module (de formation) :

Élément pédagogique structurel de base de la formation. Les modules sont définis par les programmes pédagogiques nationaux ou les maquettes pédagogiques

Plateforme de recrutement :

Application informatique en ligne permettant la gestion des candidatures pour l'admission dans les formations (exemples : APB, CIELL2)

Procédure complémentaire :

Procédure de recrutement qui est ouverte lorsque les listes classées sur les plates-formes de recrutement ont été épuisées. Cette procédure permet de solliciter des candidats potentiels qui n'auraient pas initialement choisi une formation donnée

Tuteur entreprise/organisme :

Le tuteur entreprise/organisme est la personne désignée au sein de l'entreprise ou de l'organisme d'accueil du stagiaire chargée de l'accompagner, de l'aider tout au long de son stage et de lui apporter une plus-value pédagogique. Il accueille l'étudiant dans les conditions prévues à la convention et lui donne les moyens de réussir sa mission.

10.2 Définitions relatives à la certification de service

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

Actions préventives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **identifiée comme potentielle**.

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Retrait :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

Suspension :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.

Annexe 1 : Fiche de candidature

A COMPLETER PAR LE DEMANDEUR

Cette fiche est à retourner à votre interlocuteur commercial,

Date de rédaction de la présente fiche :

Description du demandeur de la certification

- Désignation de l'IUT :

- Effectif du personnel :

- Permanent :

- Vacataire :

*Merci de joindre un plan
d'accès :*

- Nom du Directeur :

- Nom du Référent Qualité (avec tél., mail) :

- Coordonnées de l'IUT (adresse, tél) :
.....
.....
.....
.....



**Tous les éléments
contenus dans cette
fiche doivent être
complétés et transmis
pour acte de
candidature à la
certification.**

- Site Internet :

Si plusieurs sites, merci de préciser pour chaque site:

Les sites	Adresse	Horaires ex : Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 15h00 et de 17h à 19h.

Avez-vous des programmes d'échanges internationaux (par exemple : DUETI, semestres à l'étranger) ?

Oui Non

Merci de préciser la liste des formations :

Les formations (DUT-LP) avec le cas échéant, les sites concernés