

# Note d'engagement & politique qualité de la direction

## **CADRAGE**

L'Institut Universitaire de Technologie de l'Université de La Réunion, créé par décret en 1994, est l'unique IUT de la zone indianocéanique, fortement engagé dans le domaine de la formation professionnelle continue depuis 2004. C'est ainsi qu'il se mobilise pour la formation tout au long de la vie (FTLV), mission du service public de l'enseignement supérieur. A ce titre, il met en œuvre des stratégies spécifiques destinées à développer ses activités de formation professionnelle continue dans le respect du décret qualité n° 790-2015.

L'IUT est tenu de respecter les termes du code de l'éducation, du code du travail ainsi que du code de la consommation (pour ses relations avec les individuels payants), évoluant ainsi dans un environnement complexe et concurrentiel et s'attachant à prendre en considération les orientations de l'Etat, de la Région, des autres collectivités et organismes partenaires et de l'Université ainsi que les exigences des usagers, en termes d'information-orientation, de prestations de formation et d'accompagnement à l'insertion professionnelle.

La satisfaction totale de nos usagers et l'amélioration continue doivent dépasser le mode théorique et devenir un état d'esprit pour chaque membre de l'IUT.

## **CONTEXTE**

L'IUT rend compte annuellement de son activité de formation continue au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche à travers l'enquête n° 6, ainsi qu'à la Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIECCTE) par la transmission du bilan pédagogique et financier (BPF). Il est périodiquement évalué par son ministère de tutelle dans le cadre du contrat quinquennal Etat/université, par le Haut Conseil de l'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur (HCERES) pour ce qui concerne les formations de licence professionnelle, ainsi que, dans le cadre du projet annuel de performance (PAP) par la Commission Consultative Nationale (CCN) et par la Commission Pédagogique Nationale (CPN) des IUT pour ce qui concerne l'efficience de l'institut et les formations de Diplôme Universitaire de Technologie (DUT). La performance de l'IUT dans son ensemble est également mesurée localement par l'Université dans le cadre du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

## **OBJECTIFS**

La circulaire du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) précise notamment que l'évaluation des IUT en 2018-2019 devra s'effectuer avec la volonté d'améliorer la qualité des formations dispensées, renforçant ainsi l'objectif de l'IUT de La Réunion de s'engager dans la démarche de certification des services de formation continue universitaire délivrée par un tiers indépendant. Le choix s'est porté sur le Bureau Veritas Certification, comme l'a fait le réseau des services universitaires de formation continue, afin de :

- Procéder à une évaluation de son fonctionnement et de son organisation en vue de satisfaire, renforcer et fidéliser sa « clientèle » - ses « bénéficiaires »
- Connaître les points forts et les points d'amélioration de la composante en vue de réformer les pratiques, d'harmoniser les procédures et le fonctionnement quotidien
- Identifier et prioriser les plans d'action en vue d'optimiser ses ressources humaines, financières et matériels et ainsi gagner en efficience
- Accompagner et former les personnels et répondre aux exigences règlementaires et concurrentielles de l'environnement
- Instaurer, par une démarche participative, la mobilisation de l'ensemble des personnels et de l'équipe dirigeante laquelle, en s'engageant de façon prioritaire, permettra de professionnaliser et fédérer les équipes, de renforcer la cohésion et la crédibilité de l'image de marque de l'Institut sur le territoire et dans la zone océan Indien.

## ORGANISATION DU PROJET DE CERTIFICATION

Le Conseil de l'IUT, en sa séance plénière du 30 mars 2018, a validé le projet de certification des services de formation continue et a engagé l'Institut dans la démarche qualité et de certification, puis la révisé en séance plénière du 10 septembre 2019 et du 05 novembre 2019, sur les bases suivantes :

### Calendrier :

- **Première phase d'autodiagnostic** du 09/04/2018 au 15/06/2018
- **Deuxième phase d'autodiagnostic** du 20/08/2018 au 31/08/2019 (*interruption pour les congés universitaires en décembre-janvier puis en juillet-août*)
- **Pré-audit par deux représentants du Réseau FCU - MESRI** : 1,5 jours, les 9 et 10 juillet 2019
- **Audit de certification** pour 3 ans par Bureau Veritas Certification programmée selon le calendrier suivant :
  - o A partir du 18 novembre 2019
  - o Audit de suivi à 18 mois

### Intervenants – Personnels délégués :

- 1 personnel à temps plein (stage de 2 mois puis CDD 1 an)
- 2 personnels permanents délégués à la qualité à temps partiel

### Moyens financiers mis en œuvre d'avril 2018 à décembre 2019 : 22.357,50 €

- *Frais de personnels (hors personnels permanents d'accompagnement)* : 15.587,50 €
- *Coût des auditions* : 6.770,00 €

### Concertation - Communication – Formation :

- Réunions techniques périodiques de l'équipe référente (apprentie, tutrice, coordonnatrice)
- Réunions d'information et de travail périodiques du groupe projet avec le Pôle FCA
- Séances de sensibilisation pour l'ensemble des personnels
- Points d'étape réguliers : réunions hebdomadaires
- *Diffusion de documents d'information*
- *Séances régulières de concertation (équipe de direction, délégués des stagiaires...)*

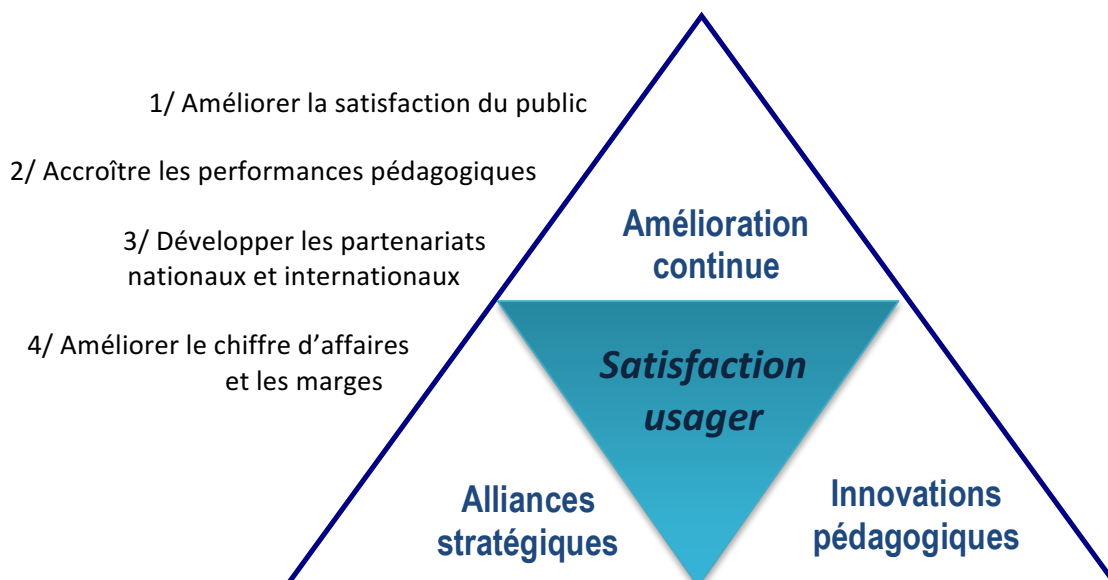
## ORGANISATION DE L'AMELIORATION CONTINUE

L'IUT a réorganisé ses services afin de constituer une équipe chargée de l'amélioration continue de la FCA, coordonnée par la responsable administrative et financière, déléguée à la qualité et à l'amélioration continue qui est membre de l'équipe de direction. Avant la fin de l'année 2019 :

- Une charte sera rédigée et la planification des audits internes sera réalisée. Un comité d'audit interne sera constitué faisant appel à des membres issus de l'IUT et à des personnalités extérieures
- Un comité de pilotage qualité est également en cours de constitution en vue de cadrer la démarche qualité (objectifs annuels, suivi de tableaux de bord de performance et de pilotage du pôle FCA, revues de direction, revues de processus...)

Les objectifs, l'organisation et le fonctionnement de ce comité de pilotage seront précisés dans un règlement particulier.

## Politique qualité de la direction & objectifs



### ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Garantir la satisfaction des usagers en amont et en aval est l'objectif prioritaire de cette démarche. Notre volonté est de maîtriser la relation avec nos usagers en allant au-devant de leurs besoins explicites.

- La première étape consiste à mettre en place un système de management de la qualité conforme au référentiel Veritas Certification des services.
- La deuxième étape consiste à amener l'ensemble de notre activité de FTLV vers une démarche qualité débouchant sur une certification et à intégrer la sécurité et le respect de l'environnement comme valeur de l'organisation.

**Ces deux étapes intègrent la notion de satisfaction des usagers.** C'est pourquoi, pour atteindre ces objectifs, la direction et ses administrateurs s'engagent à :

- Attribuer les moyens nécessaires à la responsable qualité et à son équipe pour mettre en place le développement et l'entretien d'un système de management de la qualité que propose Bureau Veritas Certification auquel adhère le réseau des services de formation continue universitaire ;
- Développer un système de communication au sein de l'IUT ;
- Accompagner et faciliter le rôle de chaque membre de la communauté ;
- Faire de l'amélioration continue un objectif permanent et connu de tous.

Par ailleurs, les modalités d'organisation et de fonctionnement par la qualité seront étendues aux actions de la formation initiale pour la période quinquennale en cours de préparation au titre de 2020/2024.

Fait à St-Pierre, le 16/03/2020

Le Directeur,  
Richard LORION

Le Directeur du Pôle FCA,  
Pascal BARET

Le Président du Conseil de l'IUT,  
Alex HOW CHOONG