CHARTE QUALITE DE L'IUT DE LA REUNION 2021

Les services de Formation Continue et Alternance de l'IUT de La Réunion ont été certifiés FCU par Bureau Veritas Certification en 2020, et Datadocké en 2017, et devront être certifiés QUALIOPI avant le 1er Janvier 2022. La formation continue et en alternance de l'IUT s'inscrit donc dans une démarche d'amélioration continue de ses services, qui s'appuie sur les engagements et objectifs présentés ci-après. Une note d'engagement et politique qualité de la direction complète cette charte Qualité, et spécifie le contexte et les engagements pris par la direction

GRILLE DES RESULTATS 2019-2020

LICENCES PROFESSIONNELLES			
INDICATEURS	**CONTRATS D'APPRENTISSAGE**	**CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION**	**TOTAL**
Nombre d'étudiants inscrits	42	150	192
Taux de réussite	88%	76%	79%
Taux d'abandon	0%	11%	8%

SUIVI DE COHORTE		
INDICATEURS	**6 mois après la formation**	**2 ans après la formation**
Taux de poursuite d'études	47%	7%
Taux d'insertion professionnelle	30%	88%

DUT 2ème ANNÉE EN ALTERNANCE - APPRENTISSAGE	
INDICATEURS	**TOTAL**
Nombre d'étudiants inscrits	13
Taux de réussite	100%
Taux de poursuite d'études 6 mois après la formation	50%
Taux d'insertion professionnelle 6mois après la formation	33%
Taux d'abandon	0%

DU ENTREPRENEUR SUD et EST	
INDICATEURS	**TOTAL**
Nombre d'étudiants inscrits	38
Taux de réussite	79%
Taux d'abandon	0%

80%

des étudiants sont satisfaits de l'accueil de l'IUT

66%

des étudiants recommandent les formations qu'ils ont suivi

L'IUT DE LA RÉUNION S'ENGAGE À :

- **Informer, accueillir et orienter chaque candidat, étudiant et public en demande d'informations**
- **Accompagner les étudiants tout au long de la formation et les conduire à la réussite et l'insertion professionnelle**
- **Être à l'écoute des étudiants et prendre en compte leurs avis et suggestions dans l'amélioration de nos services**
- **S'appuyer sur des moyens performants, et des personnels compétents, qualifiés et formés**
- **Accompagner les responsables des formations et intervenants dans le cadre des formations**
- **Proposer des prestations adaptées aux partenaires**
- **Améliorer en continu la qualité des services de formation continue et alternance de l'IUT**
- **Entretenir le lien avec les étudiants après la fin de la formation**

LES OBJECTIFS DE LA DIRECTION

1. Procéder à une évaluation de son fonctionnement et de son organisation en vue de satisfaire, renforcer et fidéliser sa « clientèle » (étudiants et entreprises)
2. Connaître les points forts et les points d'amélioration de la structure en vue de réformer les pratiques et d'harmoniser les procédures
3. Identifier et prioriser les plans d'actions en vue d'optimiser ses ressources
4. Accompagner et former les personnels et répondre aux exigences règlementaires
5. Instaurer par une démarche participative la mobilisation de l'ensemble des personnels et de l'équipe dirigeante et crédibiliser l'image de marque

NOTE D'ENGAGEMENT ET 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 du 30 juin 2015 et du décret n°2019-564 du 6 juin 2019.

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.

La loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit dans son article 6 une obligation de certification (QUALIOPI) des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés. Ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences choisissent librement leur organisme certificateur et doivent être certifiés qualité au 1er janvier 2022.

Ces deux objectifs sont menés dans le but 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.

A. ORGANISATION DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE FORMATION CONTINUE UNIVERSITAIRES (BUREAU VERITAS 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 révise en séance plénière du 10 septembre 2019, du 05 novembre 2019 et du 1er octobre 2020, sur les bases suivantes :

Calendrier :

- **Phase d'autodiagnostic** du 09/04/2018 au 31/08/2019
- **Pré-audit par deux représentants du Réseau FCU - MESRI** : 1,5 jours, les 9 et 10 juillet 2019
- **Audit de certification** réalisé le 18/11/2019 par Bureau Veritas Certification
- **Obtention de la certification** le 05/03/2020 pour 3 ans (certification valable jusqu'au 04/03/2023)

Calendrier suivant :

- ***Audit interne*** *9 mois maximum après l'obtention de la certification, avant le 04/12/2020) Programmée pour le 2 février 2021 (les auditeurs du réseau FCU n'étant pas disponibles avant)*
- ***Audit de suivi*** *à 18 mois plus ou moins 2 mois (entre le 18/03/2021 et le 18/07/2021)*

Intervenants – Personnels délégués :

- 1 personnel à temps plein
  (Stage de 2 mois (2018) – Contrat d'apprentissage (2018/2019) - CDD 1 an (2020-2021))
- 2 personnels permanents délégués à la qualité à temps partiel

Moyens financiers mis en œuvre d'avril 2018 à septembre 2021 : 53.044,50 €

- Frais de personnels (hors personnels permanents d'accompagnement) : 46.274,50 €
- 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…)

B. ORGANISATION DU PROJET DE CERTIFICATION QUALIOPI

Le Conseil de l'IUT, en sa séance plénière du 1er octobre 2020, a validé le projet de certification des services de formation continue QUALIOPI sur les bases suivantes :

Calendrier :

- **Webinar de lancement** le 19/06/2020 par le réseau FCU
- **Envoi des autodiagnostics** aux universités par le réseau FCU le 22/06/2020
- **Elaboration des autodiagnostics** du 22/06/2020 au 30/10/2020
- **Webinar d'échanges** avec le réseau FCU le 21/07/2020

Calendrier suivant :

- ***Finalisation et transmission des analyses des autodiagnostics*** *« au fil de l'eau » par le réseau FCU au plus tard le 30/10/2020*
- ***Séminaires pour l'élaboration de plan d'actions*** *les 19/11/2020 et 20/11/2020.*

Intervenants – Personnels délégués :

- 1 personnel à temps plein
  (CDD 1 an (2020-2021))
- 1 personnel permanent délégué à la qualité à temps partiel

Moyens financiers mis en œuvre de juin 2020 à septembre 2021 : environ 43.537,00 €

- Frais de personnels (hors personnels permanents d'accompagnement) : 30.687,00 €
- Coût de l'accompagnement à la certification par le réseau FCU : 1200,00 €
- Séminaires pour l'élaboration de plan d'actions (2 participants) : environ 2.000,00 € par individu
- Coût total des auditions sur 3 ans : 7650,00 € par an

Concertation - Communication – Formation :

- Réunions techniques périodiques de l'équipe référente (apprentie, référent)
- 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, …)

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 le directeur du pôle de formation continue et alternance et directeur adjoint chargé des moyens et des investissements, délégué à la qualité et à l'amélioration continue qui est membre de l'équipe de direction, et par l'animatrice qualité, personnel à temps plein :

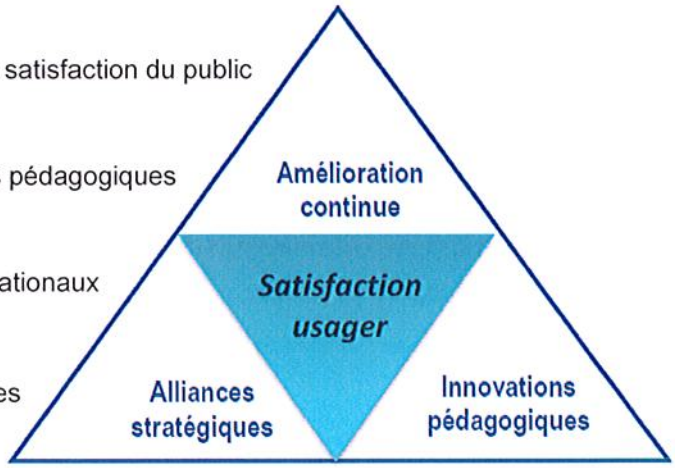
- Un comité d'audit interne sera constitué faisant appel à des membres issus de l'IUT et à des personnalités extérieures
- Un comité de pilotage qualité est également en cours de constitution en vue de cadrer la démarche qualité (objectifs annuels, suivi de tableaux de bord de performance et de pilotage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

1/ Améliorer la satisfaction du public

2/ Accroître les performances pédagogiques

3/ Développer les partenariats nationaux et internationaux

4/ Améliorer le chiffre d'affaires et les marges



Politique Qualité de la direction et Objectifs

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Garantir la satisfaction des usagers en amont et en aval est l'objectif prioritaire de ces démarches. 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 de formation continue universitaire.
- 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 :

- Mobiliser les moyens nécessaires 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 ;
- Mobiliser les moyens nécessaires pour mettre en place le développement et l'entretien de la certification QUALIOPI qui permettra d'attester la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences ;
- 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 02/10/2020

Le Directeur,
Richard LORION

Le Directeur du Pôle FCA,
Pascal BARET

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

Le Président du Conseil de l'IUT

Alex HOW-CHOONG