

BILAN ANNUEL

REFERENTIEL ENGAGEMENT DE SERVICE : QUAL'IUT

Proposé au Conseil d'IUT du 26/11/2024

Sous la responsabilité de la Directrice de l'IUT : Claudine GAY

Présents : Participants au conseil d'IUT du 26 novembre 2024 (élus étudiants, élus enseignants, personnalités extérieures..., cf. feuille d'émargement en annexe)

Diffusions : - Diffusion par mail du document final à l'ensemble du personnel
- Accessible sur l'intranet IUT aux personnels et aux enseignants vacataires

Ce Bilan a pour objet :

1. D'examiner l'ensemble des résultats relatifs au respect des engagements de service à partir de l'analyse des audits internes, des réclamations, des enquêtes de satisfaction et des indicateurs
2. De mettre à jour les axes de la politique, les objectifs fixés et les seuils pour les indicateurs.
3. De consolider le plan d'amélioration

Il est organisé de la manière suivante :

1. Audit de renouvellement et Audits internes.....	2
2. Les Réclamations	7
3. Les Enquêtes de satisfaction	8
4. Les indicateurs qualité en 2024.....	12
5. La Politique Qualité	18
6. Consolidation du plan d'amélioration 2023.....	19
7. Service FTLV.....	21
8. Audit Qualiopi.....	22
9. Conclusion	23
Annexe 1 : Politique Qualité.....	24
Annexe 2 : Liste d'émargement.....	25
Annexe 3 : Tableau de Bord : Analyse des enquêtes de satisfaction.....	29
Annexe 4 : Tableau de Bord Qualité.....	31

1. Audit de renouvellement et Audits internes

1.1. Audit de renouvellement - Réalisation 2024

Cette année et pour ce nouveau cycle de certification l'auditeur AFNOR a changé. M. Abettan, a souligné les **points forts** suivants lors de l'audit de surveillance :

POINTS FORTS	
1	ES 8 : Tous les BUT de l'IUT démarrent leur première année par un stage de rentrée de 3 semaines permettant de créer une dynamique de groupe pour chaque promotion.
2	ES 10 : Le BUT SD a intégré dans son programme pédagogique du premier semestre une ressource spécifique « Aide à la réussite ».
3	ES 12 : Le dispositif pour permettre aux étudiants la construction de leur Projet Personnel et Professionnel est riche et bien pensé aussi bien en termes d'animation centrale qu'au niveau de chaque BUT ou LP audité.
4	ES 14 : L'IUT organise des journées de formation « AFOMAT » pour les maîtres d'apprentissage (tuteurs entreprise) et les tuteurs pédagogiques (tuteurs IUT).
5	ES 12 : Les périodes de stage ou d'alternance sont particulièrement bien suivies ; chaque rendez-vous de suivi constitue une mini-soutenance évaluée afin de préparer l'étudiant à la soutenance finale.
6	§ 5.1 : Le référentiel est pleinement intégré dans les pratiques aussi bien sur les services communs qu'au niveau des départements.
7	§ 5.2 : L'outil décisionnel développé en interne permet un pilotage « sur mesure » des différentes activités et le suivi des indicateurs par chaque département.
8	§ 6.3 : Les enquêtes réalisées par l'IUT permettent de suivre l'efficacité des dispositifs au niveau de la ressource de chaque diplôme. De plus l'IUT développe d'autres enquêtes afin de mesurer la qualité de la relation avec ses autres parties prenantes (entreprises, et à venir enseignants vacataires)
9	§ 6.7 : Le plan d'amélioration intègre les axes identifiés par tous les canaux (audits, indicateurs, CDD...)

Il a néanmoins soulevé les **points sensibles** suivants :

POINTS SENSIBLES	
1	L'IUT n'a pas formalisé de processus de validation de la mise à jour annuelle du catalogue de formation. Le projet est envoyé par mail aux membres du CDD pour relecture mais la validation n'est pas tracée. – ES 1. Nous vous fournissons une information précise facilement accessible, et à jour sur notre offre de formation
2	L'évaluation des compétences du futur enseignant vacataire n'est pas détaillée dans LEIA. Le module de recrutement permet de renseigner la date d'entretien et trois informations sur le candidat (Diplôme, Expérience professionnelle, expérience de formation). Les attendus sur les 3 items et les conclusions de l'entretien ne sont pas clairs. – ES 6. Nous enrichissons la professionnalisation des enseignements par le recrutement d'enseignants vacataires* expérimentés et compétents
3	PS 3 : Il n'existe pas de dispositifs permettant de s'assurer que les responsables de module rappellent bien les types d'épreuves, leurs coefficients et le calendrier prévisionnel, lors de

la première séance. – **ES 15. : Nous vous informons des modalités et du calendrier du contrôle continu des connaissances et des compétences**

L'audit de renouvellement n'a pas fait apparaître d'écart.

1.2. Audit internes - Réalisation 2024

Quatre audits internes croisés réalisés sur les 17 engagements du référentiel QUAL'IUT par les auditeurs internes des IUT Ain-Rhône-Loire.

Ci-dessous le tableau de planification et de réalisation des audits de l'année 2024 :

Audit	type d'activité	Processus ou partie d'activité	Date	Auditeur 1	Auditeur 2
1	PCRE / Scolarité	ES1-2-3-4-17	01/10/2024	Stéphane BALMAIN (Lyon1)	
2	BUT GEA	ES1 à ES 17 sauf 13	01/10/2024	Eric DURAND (Lyon2)	Yacine OUZROUT (Lyon2)
3	LP LG	ES1 à ES 17 sauf 13	24/10/2024	Didier RONZE (Lyon1)	Sylvaine BERNE (Lyon1)
4	Organisation et Pilotage	MO 5.1 à 5.3 DO 6.1 à 6.6	05/11/2024	Christophe MARTIN (St Etienne)	

Les audits internes ont fait apparaître les **principaux points forts** suivants :

POINTS FORTS	
PCRE / scol	L'outil Leia est très performant et ... impressionnant
PCRE / scol	Les mises à jour apparaissent sur le site web
PCRE / scol	Le suivi des recours et des jurys est très précis et la scolarité dispose des documents de preuve
BUT GEA	ES 7/9 : Mise en place d'une organisation de très grande qualité concernant l'animation de l'équipe pédagogique aussi bien pour l'accueil des nouveaux personnels, l'organisation de réunions pédagogiques ouvertes à toute l'équipe, la mise à disposition de ressources en ligne (BUL) et la rédaction de guides spécifiques aux informations du département.
BUT GEA	ES 8 : Les processus d'accueil ainsi que d'animation pédagogique des étudiants sont de la même manière de très grande qualité et s'appuient sur un système d'information très performant (Moodle, LEA, LEIA) qui permet d'informer efficacement les étudiants tout au long de leur parcours.
BUT GEA	ES 12/14 : Le processus d'accompagnement des étudiants à l'alternance et l'insertion professionnelle (prospection, forum entreprises...) est lui aussi maîtrisé et performant. Les nombreux supports fournis aux étudiants (par exemple guide PPP) ou aux tuteurs (par exemple guide pratique du tuteur) permettent à chacun d'avoir toutes les informations nécessaires quel que soit le moment de l'année.

LP LG	Disponibilité / Proximité avec les étudiants
LP LG	LEIA
LP LG	Nombres de visites / contact avec les entreprises
DO et MSP	Présence d'un outil d'intranet (LEIA) très complet avec la gestion documentaire, les enquêtes, le suivi des notes qui aide au respect des exigences du référentiel
DO et MSP	Utilisation de l'ensemble des enquêtes pour satisfaire les exigences du référentiel et valider toutes les thématiques.
DO et MSP	La mise à disposition des notes est gérée par LEIA, ce qui favorise le suivi et le respect de l'indicateur.

et les **points sensibles et écarts** suivants :

POINTS SENSIBLES	
4	Pas de demande sur les jurys d'admission mais rien n'est prévu s'il y en a
5	Pas de date ni service producteur sur certains documents pdf
6	ES 8 : Le répondeur téléphonique d'un des secrétariats ne disposait pas d'un message téléphonique indiquant les horaires d'ouverture ainsi que les autres voies de communication (les deux autres numéros étaient bien paramétrés).
7	E15 : De la même manière, les plannings d'examens n'étaient pas affichés pour tous les niveaux à la date de l'audit
8	Pas de date sur livret d'accueil IUT « Guide du nouvel arrivant »
9	Pas d'adresse mail sur la boîte vocale du secrétariat
10	Pas de liste formalisée de dispositifs d'aide à la réussite

1.3. Analyse et plan d'amélioration

Suite aux différents audits, le plan d'amélioration continue a été actualisé afin d'intégrer les actions correctives nécessaires. Certains points sont déjà résolus, d'autres sont en cours de traitement.

Analyse du plan d'amélioration 2024 et vérification de l'efficacité des actions engagées

Suivi d'efficacité des points sensibles :

- Point sensible 1** : L'enregistrement de la réalisation de l'accueil spécifique de tout nouveau personnel est perfectible. Le process d'intégration individualisé gagnerait à être structuré. **L'action engagée** a consisté en la création d'un groupe de travail chargé de mettre en place un chemin d'intégration. **Suivi d'efficacité** : Ce processus a été finalisé. Il est actuellement utilisé à l'arrivée de chaque nouveau personnel

- **Point sensible 2** : La temporalité des enquêtes de satisfaction sur la thématique « accompagner les étudiants en situation professionnelle ou à l'étranger » ainsi que le questionnement dédié seraient à revoir afin d'optimiser la pertinence de l'analyse en bilan qualité. Pour le moment le nombre d'étudiants en mobilité internationale étant très faible (2 en 2022-2023 sur le DUETI, diplôme n'appartenant pas au champs du référentiel Qual'IUT, 1 en 2023-2024), l'IUT a choisi de décaler la conception d'une enquête spécifique à ce public, les étudiants étant suivis tout le temps de leur mobilité par un tuteur enseignant. Le diplôme étant maintenant en 3 ans, l'intérêt de la mobilité à la fin de la 2^{ème} année en DUETI n'est pas avéré pour les étudiants. Ce point sensible sera traité si les étudiants partent effectivement en mobilité internationale. Cette rentrée 2024 a vu le départ de 3 étudiants en mobilité internationale sur le semestre 3.
- **Point sensible 3** : Préparation du bilan annuel avec les acteurs, lors d'une réunion dédiée, en s'appuyant sur le plan d'amélioration (avant passage en conseil de direction, puis conseil d'IUT). **Action** : cette année, l'avancée dans le calendrier du vote du bilan annuel à novembre au lieu de janvier n'a pas permis d'associer l'ensemble des acteurs à la préparation du bilan annuel. Toutefois ce bilan a été préparé au niveau du CDD qui intègre tous les pilotes des actions d'amélioration. L'année prochaine une réunion sera organisée avec l'ensemble des acteurs au mois de novembre. **Suivi d'efficacité** : une réunion (CDD + directions d'études + partenariats entreprise + responsables de service) a été organisée pour travailler sur le bilan. Cette réunion est intégrée au calendrier « perpétuel » de la qualité et aura lieu tous les ans en novembre.
- **Point sensible 4** : ES07 : Réunions pédagogiques : pas de liste d'émargement. **Action** : il a été décidé en CDD la mise en place systématique d'une liste d'émargement pour chaque réunion dans les départements. **Suivi d'efficacité** : les chefs de département ont confirmé la mise en place systématique de cette liste au moins pour les réunions pédagogiques. Les audits internes ont permis de vérifier que cette action était bien menée.
- **Point sensible 5** : ES07 : Information sécurité à développer (procédure d'évacuation). **Action** : un groupe de travail a été mis en place, son objectif est de redéfinir les procédures d'évacuation de chaque bâtiment et de diffuser ces procédures à l'ensemble du personnel (y compris les vacataires). Cette action est encore en cours
- **Point sensible 6** : ES08 : Indiquer les modalités de réclamations lors de la réunion de rentrée étudiants. **Action** : la référente qualité doit faire passer deux diapositives sur la démarche qualité aux chefs de département et responsables de licence professionnelle qui les intégreront dans leur présentation de rentrée. **Suivi d'efficacité** : les deux diapos ont été envoyées en juillet puis fin août pour intégration dans les présentations de début septembre. Les audits internes ont permis de vérifier que les diapos avaient bien été intégrées aux présentations
- **Point sensible 7** : ES10 : Rencontre avec les délégués étudiants : pas de retour d'une réunion à la suivante. **Action** : le CDD a décidé la mise en place d'un relevé de décision à l'issue de chaque réunion (rédigé par l'équipe pédagogique ou les délégués) qui sera examiné systématiquement au début de la réunion suivante. **Suivi d'efficacité** : les chefs de département ont confirmé la mise en place systématique de cette liste au moins pour les réunions pédagogiques. Les audits internes ont permis de vérifier que cette action était bien menée.

Les nouveaux points sensibles ont été traités de la manière suivante :

- **Point sensible 1** : ES1 : L'IUT n'a pas formalisé de processus de validation de la mise à jour annuelle du catalogue de formation. Le projet est envoyé par mail aux membres du CDD pour relecture mais la validation n'est pas tracée. **Action** : Désormais la directrice de l'IUT valide le catalogue des formations et informe le PCRE de son autorisation de l'envoyer à l'impression
- **Point sensible 2** : L'évaluation des compétences du futur enseignant vacataire n'est pas détaillée dans LEIA. Le module de recrutement permet de renseigner la date d'entretien et trois informations sur le candidat (Diplôme, Expérience professionnelle, expérience de formation). Les attendus sur les 3 items et les conclusions de l'entretien ne sont pas clairs **Action** : un champs commentaire a été ajouté dans LEIA dans la partie « recrutement ». Quand un « non » est posé sur l'un des 3 critères de recrutement (qui sont pour rappel : diplôme, expérience professionnelle, expérience d'enseignement), ce champ doit être rempli pour expliquer les raisons du recrutement
- **Point sensible 3** : Il n'existe pas de dispositifs permettant de s'assurer que les responsables de module rappellent bien les types d'épreuves, leurs coefficients et le calendrier prévisionnel, lors de la première séance. **Action** : après de nombreuses discussions sur la meilleure manière de remédier à ce point sensible, il a été décidé d'utiliser les réunions de délégués pour demander aux étudiants si les MCCC et le planning des évaluations a bien été transmis par l'enseignant lots du premier cours. Ce dispositif nécessitera un suivi d'efficacité et un éventuel réaménagement
- **Point sensible 4** : Pas de demande sur les jurys d'admission mais rien n'est prévu s'il y en a. **Action** : il a été décidé qu'un courrier type reprenant les principaux critères de recrutement serait rédigé par la responsable du pôle scolarité
- **Point sensible 5** : Pas de date ni service producteur sur certains documents pdf. **Action** : le PCRE va évaluer la pertinence de mettre le service émetteur sur les documents pdf présents sur le site internet de l'IUT, et discuter des dates de mise à jour de ces documents
- **Point sensible 6** : ES 8 : Le répondeur téléphonique d'un des secrétariats ne disposait pas d'un message téléphonique indiquant les horaires d'ouverture ainsi que les autres voies de communication (les deux autres numéros étaient bien paramétrés). **Action** : le secrétariat concerné a modifié son message
- **Point sensible 7** : E15 : De la même manière, les plannings d'examens n'étaient pas affichés pour tous les niveaux à la date de l'audit **Action** : mail de rappel aux différents secrétariats. Le planning est bien affiché
- **Point sensible 8** : Pas de date sur livret d'accueil IUT « Guide du nouvel arrivant » **Action** : mail au PCRE pour réparer cet oubli
- **Point sensible 9** : Pas d'adresse mail sur la boîte vocale du secrétariat **Action** : le secrétariat concerné a modifié son message
- **Point sensible 10** : Pas de liste formalisée de dispositifs d'aide à la réussite **Action** : la responsable de formation a décidé d'ajouter une diapositive dans la présentation de rentrée.

Au-delà des points sensibles et écarts relevés lors des audits, sont inscrits dans le plan d'amélioration des actions concernant des points provenant d'autres sources (indicateurs, résultats d'enquêtes, remontées d'étudiants).

2. Les Réclamations

2.1. Analyse des recours 2024

Sur les principales réclamations (recours suite aux jurys de semestre ou de recrutement) :

- **94** recours ont été recensés depuis 2013 (**18 en 2024**).
- L'analyse des recours en 2024 fait apparaître un taux de réponse dans le délai de 10 jours de **94%**.
- Les recours sont principalement en lien avec les décisions des jurys de validation de semestre ou de diplôme : **100%**
- **11%** des recours ont eu un avis favorable
- **100%** recours concernent le BUT



Il y a eu moins de recours favorables en 2023-2024 par rapport à l'année universitaire précédente (50% en 2022-2023) mais revient au niveau antérieur (**10% en 2021-2022**). L'année dernière en raison de la mise en place du BUT, et en particulier du passage entre la 2^{ème} année et la 3^{ème} année de BUT, un certain nombre d'étudiants ont pu bénéficier d'un passage en 3^{ème} année, malgré la non-validation de l'ensemble des compétences requises, en raison de l'alternance et du fait qu'ils ont signé un contrat de 2 ans avec leur entreprise (le redoublement en première année de contrat n'est pas autorisé). Ces étudiants ont donc dû valider ces compétences en 3^{ème} année ou ont eu la possibilité de redoubler la dernière année de leur contrat en alternance. Cette année, cette situation a été mieux anticipée et les avis favorables pour passage de BUT2 à BUT3 ont été plus nombreux même quand toutes les compétences n'étaient pas validées. Cela a limité le nombre de recours.

2.2. Plan d'action

Concernant les réclamations liées aux engagements de service, nous avons mis en place depuis 4 ans un formulaire de saisie des réclamations en ligne sur l'intranet des étudiants.

Formulaire de réclamation sur les engagements Qual'IUT

Vous pouvez utiliser ce formulaire pour déposer une réclamation au service qualité de l'IUT concernant les engagements de service.

Nom Prénom

Email

Diplôme

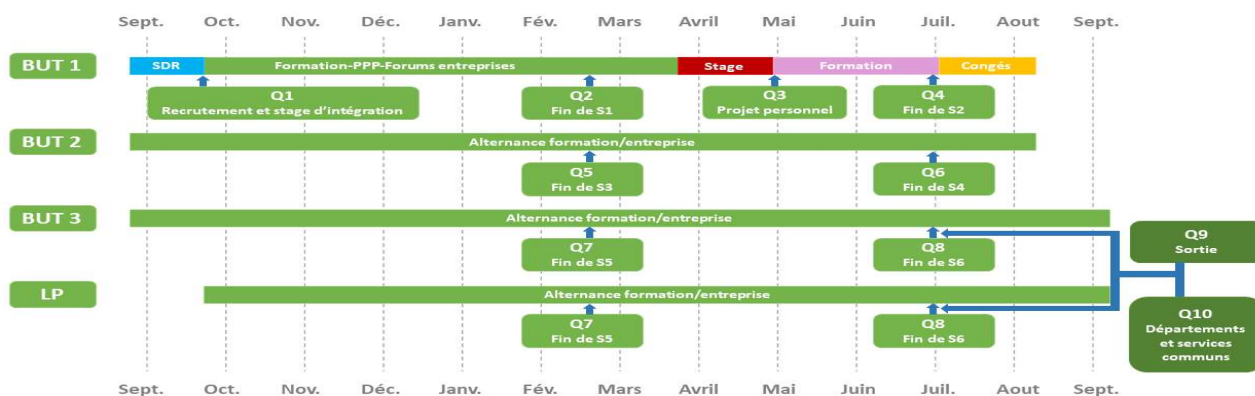
Engagement de service

Commentaire

Aucune réclamation liée aux engagements du référentiel qualité n'a été émise directement par les étudiants en 2023-2024. Les étudiants n'utilisent toujours pas le formulaire de dépôt des réclamations disponible sur l'intranet, et cela malgré l'action menée l'année dernière qui a consisté à ajouter une note d'information dans le livret de rentrée des étudiants. On observe qu'ils ont d'autres occasions de faire remonter leurs remarques et réclamations quant aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer ou au respect des engagements de service. En particulier, lors des réunions de délégués de promotion qui sont organisées tous les deux mois environ selon les départements.

3. Les Enquêtes de satisfaction

Dix enquêtes sont effectuées chaque année pour les différents publics de l'IUT Lumière (BUT et LP).



Descriptif des enquêtes :

- **Q1** : le questionnaire 1 est distribué fin septembre qui s'adresse aux étudiants de 1^{ère} année, porte sur le « stage de rentrée » et sur leur candidature, leurs projets, leur intégration à l'IUT...
- **Q2, Q4, Q5, Q6, Q7, Q8** : questionnaires d'évaluation des enseignements : ils permettent aux équipes pédagogiques de recueillir l'avis des étudiants quant à leurs enseignements suivis au cours de chaque semestre pour les BUT et au cours de l'année pour les étudiants en LP (Q8). Le questionnaire est construit de manière à faciliter la saisie des réponses, puisque pour chaque matière les réponses ainsi que leurs modalités, se répètent systématiquement.
- **Q3** : le questionnaire 3 est distribué aux étudiants de 1^{ère} année lorsqu'ils rentrent de leur stage de sept semaines en entreprise. Les questions portent sur l'évolution depuis la rentrée de leur projet, l'accompagnement pour la recherche de leur stage ou le déroulement du stage en lui-même. Nous interrogeons par exemple les étudiants sur le niveau de satisfaction du stage effectué.
- **Q9** : l'enquête de sortie est destinée aux diplômés de BUT et de LP. Elle est soumise lors de la sortie de l'IUT, mi-septembre auprès des 2^{ème} années et LP afin de connaître leur projet (poursuite d'étude, entrée sur le marché du travail, recherche d'emploi...).

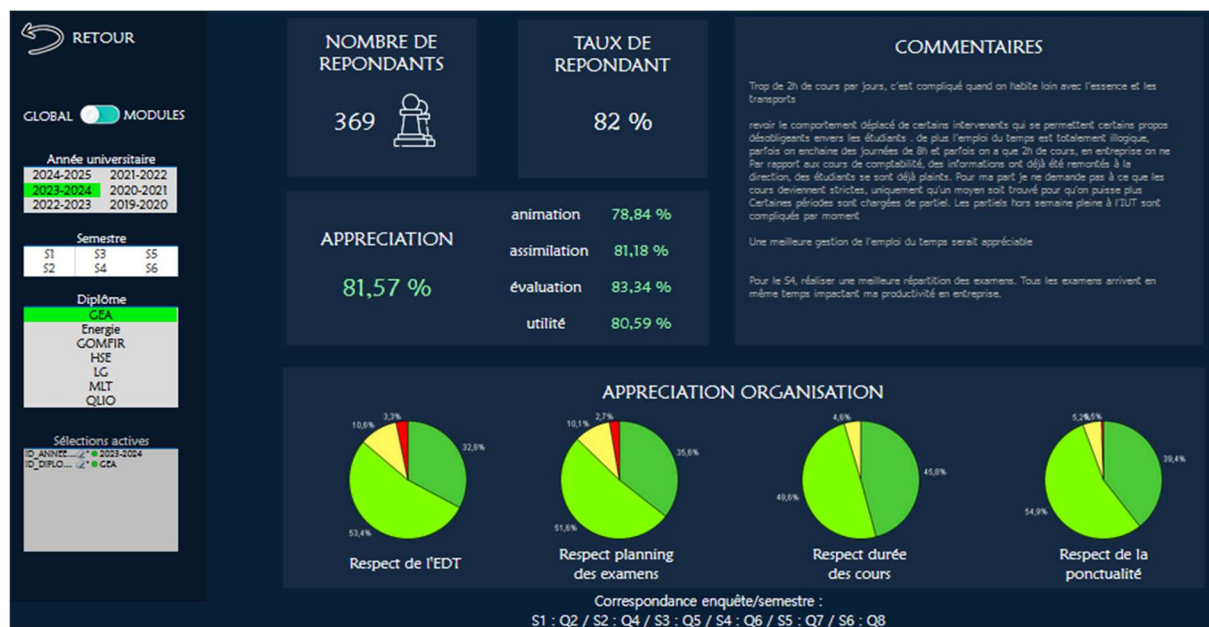
- **Q10** : l'enquête sur les services et les départements est une enquête de satisfaction qui interroge les étudiants quant à leur satisfaction vis-à-vis des services de l'IUT : la scolarité, le service informatique, la direction de l'IUT et leur département.

3.1. Réalisation 2024

3.1.1. Enquête satisfaction étudiants

Les résultats des enquêtes de satisfaction des étudiants sont détaillés dans une application décisionnelle (logiciel Qlikview), dans laquelle on retrouve les principaux indicateurs qualité.

Ainsi à titre d'exemple, pour l'année 2023-2024 du BUT GEA, l'appréciation globale des étudiants sur les enseignements est de 81.57% de satisfaits ou très satisfaits (82% de répondant). Ce tableau de bord permet d'analyser la satisfaction globale des étudiants selon deux types de critères :



1. Pédagogiques :

- Animation du cours par l'enseignant : **78.84%** de satisfaits ou très satisfaits
- Assimilation des concepts vus en cours : **81.18%** de satisfaits ou très satisfaits
- Les modalités d'évaluation : **83.34%** de satisfaits ou très satisfaits
- La perception de l'intérêt et de l'utilité du module : **80.59%** de satisfaits ou très satisfaits

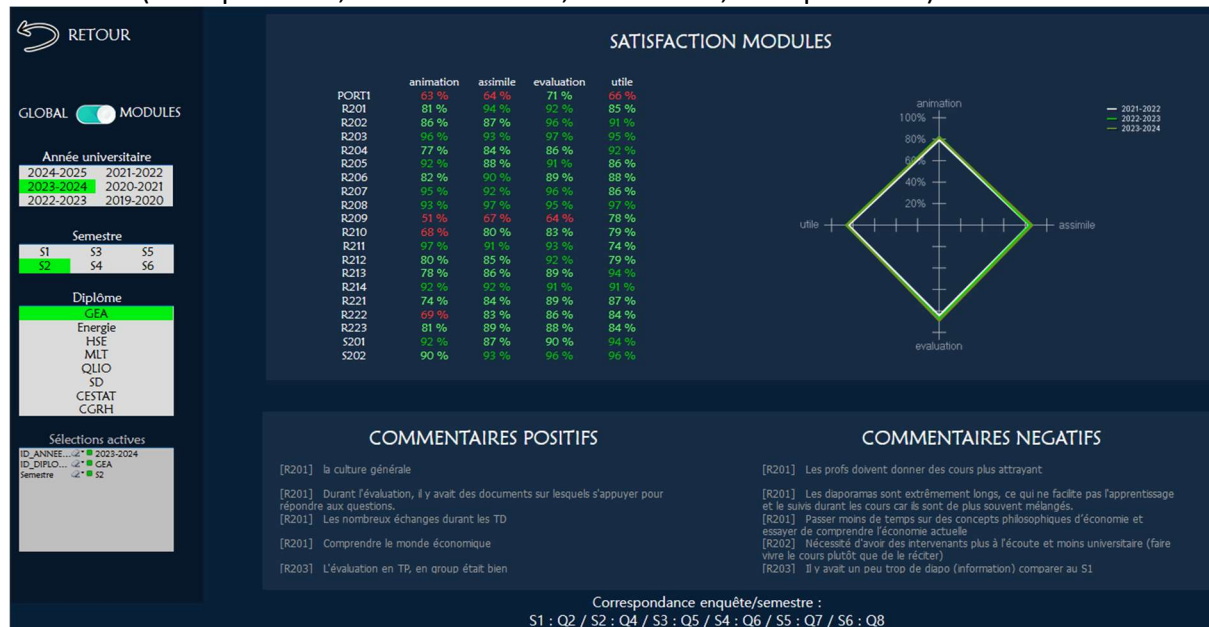
Ces critères sont évalués pour chacun des modules suivis par les étudiants de l'ensemble des formations de l'IUT.

2. Organisationnels :

- Respect de l'Emploi du temps : **86.2%** de satisfaits ou très satisfaits
- Respect du planning des examens : **87.2%** de satisfaits ou très satisfaits
- Respect de la durée des cours : **95.4%** de satisfaits ou très satisfaits
- Respect de la ponctualité : **94,3%** de satisfaits ou très satisfaits

Ces critères sont évalués pour chacun des semestres suivis par les étudiants de l'ensemble des formations de l'IUT.

Le tableau de bord suivant illustre la manière dont le système décisionnel permet une navigation par année universitaire, semestre et module afin d'analyser le détail des retours étudiants (exemple : GEA, BUT 1ère année, semestre 2, 69 répondants) :



Les critères qui apparaissent en dessous de 70% de satisfaits, font l'objet d'une analyse dans les départements et d'échanges avec les enseignants concernés.

Un tableau de bord de synthèse est également mis en place et partagé sur l'intranet qualité. On y retrouve un ensemble d'indicateurs rattachés aux différents engagements de service du référentiel. Ces enquêtes sont discutées deux fois par an lors de Conseil de Direction afin de prendre des décisions d'amélioration concernant aussi bien les modules d'enseignement que l'organisation des départements ou des services communs.

La synthèse des résultats est présentée dans le chapitre 4 de ce bilan « *Les indicateurs qualité 2024* ».

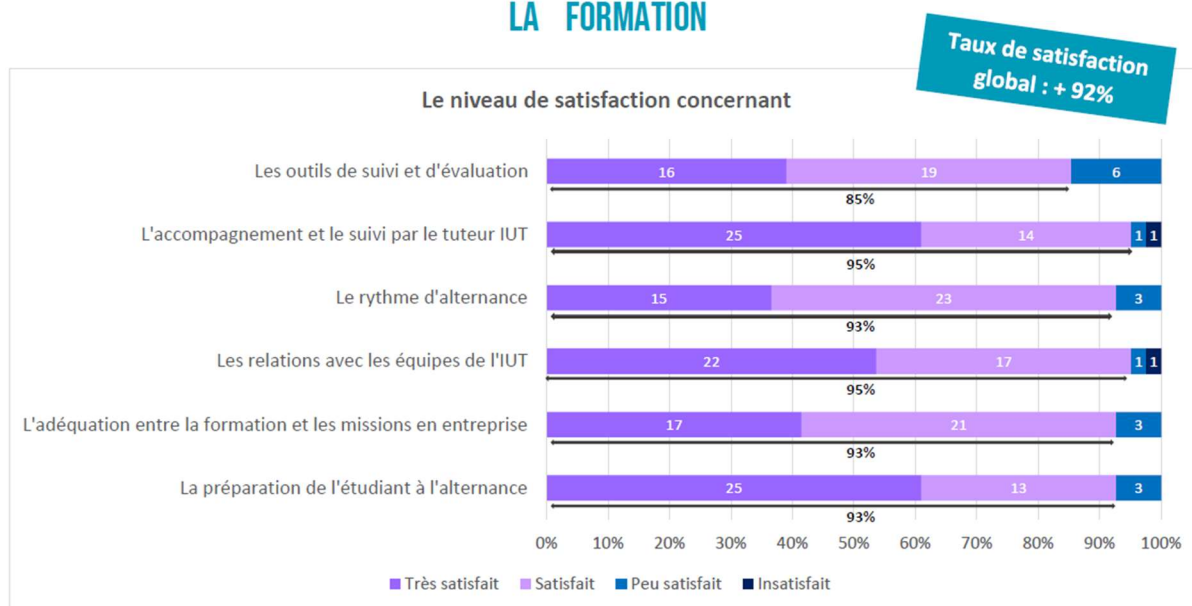
3.1.2. Enquête partenaires socio-économiques

Depuis 2019, une enquête à destination des partenaires entreprises a été mise en place. L'objectif de cette enquête est d'évaluer la satisfaction de nos partenaires après la diplomation quant au recrutement de nos étudiants en alternance, leur accueil, le suivi et l'accompagnement mis en place par l'IUT, l'évaluation...

Cette enquête est habituellement envoyée en octobre. L'année dernière (2022/2023), avec la modification de la durée des contrats de BUT (qui est passée de 13 mois à 2 ans) il n'y a pas eu de diplômés en BUT, seuls les tuteurs entreprises de licence professionnelle ont été enquêtés.

171 tuteurs entreprises ont été contactés, 41 répondants (soit près de 24%).

LA FORMATION



Pour l'année 2023/2024, les tuteurs entreprises des BUT3 et LP sont enquêtés depuis le 21/11/2024 soit 263 personnes.

3.2. Analyse et plan d'action

Depuis 2018, une analyse des **enquêtes de satisfaction relatives aux questions en lien avec les engagements de service** est mise en place et un suivi est réalisé lors des Conseils de Direction (une à deux fois dans l'année) et lors du bilan annuel en Conseil d'IUT. Pour 2023-2024, la présentation des principaux résultats des enquêtes de satisfaction a été faite lors du conseil d'IUT du 26 novembre 2024.

Une analyse plus détaillée des enquêtes de satisfaction est effectuée au sein de chacune des formations. L'intérêt de ces enquêtes étant de pouvoir échanger avec les enseignants pour lesquels cela est nécessaire. Les principaux résultats sont discutés lors des séminaires et réunions pédagogiques des départements, des rencontres individualisées sont organisées avec les enseignants concernés si nécessaire.

L'application décisionnelle de suivi et d'analyse des résultats des enquêtes a été finalisée. Elle est accessible par les chefs de département depuis la rentrée 2021.

L'application présente des tableaux de bord concernant les indicateurs obligatoires du référentiel (transferts, réclamations, bulletin et notes). Les nouveaux indicateurs qui apparaissent dans la politique qualité vont être intégrés prochainement dans l'application :

- taux de bacheliers technologiques et professionnels,
- taux de boursiers de lycées,
- taux de remplissage des formations,
- taux d'étudiants en réorientation.

L'application présente également des tableaux de bord qui concernent les enquêtes semestrielles et donc les évaluations des enseignements. 8 indicateurs permettent de mesurer la satisfaction des étudiants aux enseignements : l'appréciation globale sur l'animation, l'assimilation, l'évaluation et l'utilité des différents modules de cours ainsi que le

respect de l'emploi du temps, du planning des examens, de la durée des cours et de la ponctualité.

Il y a une autre partie dans l'application décisionnelle. Il s'agit de l'analyse des autres enquêtes (enquête de sortie, du stage de rentrée...).

4. Les indicateurs qualité en 2024

4.1. Les indicateurs Qual'IUT

En 2023-2024, les principaux seuils et objectifs liés aux indicateurs du référentiel d'engagement de service et ceux des indicateurs propres à l'IUT n'ont pas été modifiés (cf. politique qualité).

Indicateurs	Seuils	Objectifs	Réalisation
Taux d'inscrits BTN + Bac pro : taux de bacheliers technologiques et professionnels inscrits en BUT (<i>hors BUT SD</i>) (<i>rentrée 2024</i>)	50%	50%	50,2%
Taux d'inscrits boursiers des lycées (BUT) : taux de lycéens boursiers inscrits en BUT (<i>rentrée 2024</i>)	14%	20%	18,7%
Taux de remplissage des formations (BUT et LP) : taux d'inscrits par rapport à la capacité d'accueil en BUT et en LP à la rentrée (<i>rentrée 2024</i>)	95%	100%	97%
Taux d'inscrits des réorientations (BUT) : taux d'inscrits en BUT qui ne sont pas des néo-bacheliers (<i>rentrée 2024</i>)	20%	30%	23,1%
Délai de diffusion des résultats du contrôle de connaissances (ES 16) : taux de transmission en moins de 4 semaines (<i>année 2023-2024</i>)	70%	100%	81,6%
Délai de diffusion des bulletins de notes (ES 17) : taux de transmission dans un délai maximum de 8 jours ouvrés (<i>année 2023-2024</i>)	90%	100%	96,6%
Délai de réponse aux réclamations (disposition de suivi 6.2) : taux de réponse en moins de 10 jours ouvrés (<i>année 2023-2024</i>)	90%	100%	94,4%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) : taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait » (<i>année 2023-2024</i>)	70%	85%	80,4%

QUAL'IUT : Principaux indicateurs du référentiel et de la politique qualité

Les mesures détaillées des indicateurs en 2023/2024 sont les suivantes :

- Délai de diffusion des résultats du contrôle des connaissances (ES 16) : taux de transmission en moins de 4 semaines**

Formation	Résultat Indicateur N	Nb de notes suivies N	Résultat Indicateur N-1	Nb de notes suivies N-1	Résultat Indicateur N-2	Nb de notes suivies N-2
BUT GEA	93%	214	90%	150	96%	132
BUT HSE	79%	231	90%	72	77%	43
BUT MLT	88%	189	93%	127	96%	67
BUT QLIO	63%	307	94%	192	82%	85
BUT SD	88%	264	97%	150	87%	76
LP GOMFI-R	97%	32	91%	32	79%	19
LP LG	96%	26	98%	45	96%	49
Tout IUT	81.6%	1263	92.2%	900	89.1%	599

Les indicateurs ont été calculés pour chacun des BUT et des LP. Pour presque toutes les formations ils sont très au-dessus du seuil de 70% défini dans la politique qualité de l'IUT. Une analyse sera nécessaire en QLIO pour comprendre quelles ont été les difficultés rencontrées cette année et mettre en place des actions correctives. Ce point a été intégré au plan d'amélioration continue.

Le détail par année de formation fait apparaître des taux de rendu dans les délais relativement homogènes quelle que soit l'année examinée, sauf pour le département QLIO, pour lequel on constate des difficultés concentrées sur les BUT1 et 2.

	Respect du délai de rendu des notes			Nb de notes rendu				
	BUT1	BUT2	BUT3	BUT1	BUT2	BUT3	BUT1	BUT2
GEA	100%	89%	89%				67 / 67	93 / 93
HSE	82%	78%	74%				115 / 115	77 / 77
MLT	93%	79%	96%				56 / 56	78 / 78
QLIO	58%	61%	84%				166 / 166	90 / 90
SD	95%	86%	82%				85 / 86	99 / 99
	LP			Nb. de notes rendues				
	Respect du délai de rendu des notes							
GOMFIR		97%				32 / 32		
LG		96%				26 / 26		

2. Délai de diffusion des bulletins de notes : connaissances (ES 17) : taux de transmission dans un délai maximum de 8 jours ouvrés : 96.6%

Formation	Respect du délai d'envoi N	Nb de bulletins envoyés N	Respect du délai d'envoi N-1	Nb de bulletins envoyés N-1	Respect du délai d'envoi N-2	Nb de bulletins envoyés N-2
BUT GEA	100%	14	100%	8	100%	8
BUT HSE	66.7%	6	100%	4	100%	4
BUT MLT	100%	10	100%	6	100%	4
BUT QLIO	100%	14	100%	8	100%	4
BUT SD	100%	10	100%	6	100%	4
LP GOMFI-R	100%	2	100%	2	100%	2
LP LG	100%	2	100%	2	100%	2

Au niveau global, le seuil fixé par la politique qualité (90%) est largement atteint, malgré un seuil plus bas dans un des BUT. Ce seuil s'explique par l'absence d'information pour un des envois, et un retard pour un autre. Une action est prévue au plan d'amélioration continue

pour remédier à ce problème. Le service scolarité, en plus de l'envoi début janvier du calendrier annuel de gestion des bulletins, rappellera la date butoir avant chaque campagne de jurys de semestre et vérifiera ensuite que l'information de la transmission aux étudiants a bien été enregistrée.

3. **Délai de réponse aux réclamations (disposition de suivi 6.2)** : taux de réponse en moins de 10 jours ouvrés : **94% pour 18** réclamations (pas de réclamations sur les engagements de services, les réclamations ont été étendues au recours suite aux décisions des commissions de recrutement et jurys de semestre et diplôme)
4. **Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3)** : taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait » (appréciation globale, enquêtes Q2 à Q8, 4 questions par module) :

Formation	Indicateur 2024	Indicateur Rappel N-1	Indicateur rappel N-2	Indicateur rappel N-3
BUT GEA	81.6%	81.8%	83.8%	84.8%
BUT HSE	77.2%	79.6%	87.0%	87.3%
BUT MLT	78.4%	79.5%	83.1%	86.2%
BUT QLIO	81%	78.3%	83.8%	88.3%
BUT SD	82.2%	81.2%	81.6%	80.4%
LP GOMFI-R	-	77.1%	84.0%	93.5%
LP LG	84.1%	84.5%	77.2%	88.3%

L'ensemble des formations est au-dessus du seuil de 70% défini dans la politique qualité de l'IUT. Le taux de satisfaction globale est de **80.4%** pour l'ensemble des BUT (80.2% en 2022-2023), et **84.1%** pour la LP LG (84.5% en 2022-2023).

Les étudiants de la LP GOMFiR n'ont pas répondu aux enquêtes cette année, et les étudiants de la LP LG n'ont pas pu répondre à l'enquête sur le semestre 5. Ce point doit absolument être traité et a donc été noté dans le plan d'amélioration continue.

Résultats par année :

Formations	BUT1	BUT2	BUT3	BUT1	BUT2	BUT3
	2023-2024	2023-2024	2023-2024	N-1	N-1	N-1
GEA	84,9%	78,4%	80,2%	82.3%	81%	-
HSE	82,7%	70,3%	78,6%	80.8%	74.8%	-
MLT	83,2%	72,4%	78,4%	80.2%	78.9%	-
QLIO	83,3%	79,5%	78,6%	79.2%	77.4%	-
SD	85,3%	80,3%	78,3%	84.5%	75.6%	-

Une analyse par année montre que l'année de BUT1 est bien en place maintenant, avec un taux de satisfaction au-dessus de 82,7% pour tous les départements, ce qui se rapproche de l'objectif fixé par la politique qualité. Ce taux est en progression cette année pour tous les départements.

L'année de BUT2 obtient des résultats globalement moins satisfaisants en GEA, HSE et MLT, alors que la satisfaction dans ces départements remonte sur l'année de BUT3. Il serait intéressant de comprendre d'où viennent ces écarts pour déterminer si des actions peuvent être mises en place pour améliorer les résultats. On peut se poser la question de l'impact de la mise en place pour la première fois de l'année de BUT3 sur l'année de BUT2. Ce point n'est

pas intégré au plan d'amélioration continue, mais peut être considéré comme un point de vigilance à suivre pour ne pas descendre en-dessous du seuil fixé par la politique qualité.

La première année de BUT3 ayant été mise en œuvre cette année, il est impossible de comparer ses résultats avec ceux de l'année dernière.

Un tableau de bord de suivi des enquêtes de satisfaction a été mis en place afin de visualiser l'évolution des principaux indicateurs : Satisfaction globale + 8 critères mis en avant dans les enquêtes de satisfaction liées aux enseignements (cf. *Tableau de bord Qualité 1 en Annexe 3*).

De plus, un tableau de bord de pilotage pour l'IUT et chacun des départements a été défini. Les 4 indicateurs principaux du référentiel qualité sont intégrés dans ce tableau de bord. Pour chaque thématique du référentiel et/ou engagement de service, un indicateur de satisfaction a été mis en place (cf. *Tableau de bord Qualité 2 en Annexe 4*).

Ces deux tableaux de bord sont envoyés aux chefs de département après intégration des résultats d'enquête.

4.2. Les indicateurs qualité hors référentiel en 2024

Quatre indicateurs, absents de Qual'IUT mais représentatifs de l'activité et de la stratégie de l'IUT, ont été ajoutés dans la politique qualité à la rentrée 2021. Deux indicateurs, le taux d'inscrits BTN + bac pro en BUT et le taux d'inscrits boursiers des lycées en BUT, ont des objectifs fixés chaque année par le rectorat. Un indicateur sur le taux de remplissage des formations au jour de la rentrée a également été ajouté. Le dernier indicateur ajouté concerne le taux d'admis des réorientations, car depuis le début c'est une volonté forte dans la politique de recrutement de l'IUT.

Les mesures détaillées de ces 4 indicateurs à la rentrée 2024 sont les suivantes :

Taux d'inscrits BTN + Bac pro : taux de bacheliers technologiques et professionnels inscrits en BUT à la rentrée 2024

Formation	Indicateur N	Taux fixé par le rectorat	Indicateur N-1	Taux fixé par le rectorat N-1	Indicateur N-2	Taux fixé par le rectorat N-2
BUT GEA	51.8% BTN + 2.4% bac pro	50%	51% BTN + 2% bac pro	50%	50% BTN + 2% bac pro	50%
BUT HSE	40.4% BTN	50%	40% BTN	50%	47% BTN	50%
BUT MLT	50.8% BTN + 5.1% bac pro	50%	51% BTN + 5% bac pro	50%	46% BTN + 4% bac pro	50%
BUT QLIO	43.4% BTN + 10.5% bac pro	50%	43% BTN + 11% bac pro	50%	40% BTN + 14% bac pro	50%
BUT SD	19.7% BTN	26%	19% BTN	26%	22% BTN	26%
Total IUT	42 %BTN + 3.9 bac pro		42 %BTN + 4 bac pro		42% BTN + 2% bac pro	
Total IUT sauf SD	47.1% BTN + 4.8% bac pro	50%	47% BTN + 5% bac pro	50%	48% BTN + 2% bac pro	50%

Concernant cet indicateur, nous avons toujours des difficultés à atteindre les objectifs dans certains départements, principalement les départements secondaires (HSE, QLIO) ainsi qu'en et SD) car il y a toujours un véritable problème de vivier de candidats. En effet, les bacheliers technologiques STI2D, dont les profils sont adaptés pour les formations scientifiques, ne sont pas assez nombreux et ne candidatent pas suffisamment dans nos formations. Le travail est toujours en cours avec le Rectorat pour valoriser la filière technologique et faire en sorte que les jeunes intègrent ces filières par choix, avec de réelles perspectives de poursuites d'études et de réussite dans le supérieur, mais n'a pas encore porté ses fruits.

Le Rectorat reconnaît ces difficultés et autorise le basculement des places réservées aux bacheliers technologiques en place affectées aux autres types de baccalauréats, essentiellement ceux de la filière générale. Les taux indiqués dans les tableaux sont les taux fixés par le Rectorat en début de procédure de recrutement.

Taux d'inscrits boursiers des lycées : taux de lycéens boursiers inscrits en BUT

Formation	Indicateur N	Taux fixé par le rectorat N	Indicateur N-1	Taux fixé par le rectorat N-1	Indicateur N-2	Taux fixé par le rectorat N-2	Indicateur N-3	Taux fixé par le rectorat N-3
BUT GEA	19%	24%	19%	22%	28%	24%	24%	20%
BUT HSE	8%	15%	8%	13%	9%	14%	14%	14%
BUT MLT	17%	25%	17%	21%	20%	23%	23%	20%
BUT QLIO	20%	22%	20%	17%	19%	17%	23%	18%
BUT SD	8%	20%	8%	13%	15%	18%	13%	17%
Total IUT	15%		15%		19%		20%	

Le taux d'inscrits des boursiers des lycées est légèrement supérieur à celui exigé par la politique qualité de l'IUT, fixé à 14%. C'est un indicateur difficile à maîtriser, les commissions de classement des candidats veillent à classer suffisamment de boursiers, Parcoursup le contrôle, mais la décision finale appartient au candidat qui est seul maître de sa décision lorsqu'il reçoit une proposition d'admission.

Taux de remplissage des formations (BUT et LP) : taux d'inscrits par rapport à la capacité d'accueil en BUT et en LP à la rentrée

Formation	Indicateur N	Indicateur N-1	Indicateur N-2	Indicateur N-3
BUT GEA	102%	98%	101%	98%
BUT HSE	106%	96%	106%	100%
BUT MLT	105%	98%	93%	103%
BUT QLIO	99%	95%	91%	100%
BUT SD	100%	103%	103%	106%
LP GOMFI-R	36%	33%	79%	114%
LP LG	93%	83%	123%	114%
Total IUT	97%	94%	100%	102%

Cette année le taux de remplissage en LP est à nouveau inférieur à la cible, même si l'écart a été réduit par rapport à l'année dernière. Le taux global de l'IUT est supérieur cette année au seuil fixé par la politique, grâce au taux de remplissage particulièrement élevé en BUT.

L'équipe de la LP GOMFiR est en train de réfléchir à sa politique de recrutement et à son positionnement dans l'éventail de formations de la région.

Taux d'inscrits des réorientations (BUT) : taux d'inscrits en BUT qui ne sont pas des néo-bacheliers

Formation	Indicateur N	Indicateur N-1	Indicateur N-2	Indicateur N-3
BUT GEA	14.8%	27%	18%	23%
BUT HSE	28.1%	12%	11%	25%
BUT MLT	20.6%	29%	30%	32%
BUT QLIO	30.4%	20%	47%	26%
BUT SD	23.3%	32%	25%	25%
Total IUT	23.1%	23%		

4.3. Analyse et plan d'action

Depuis 2018, afin d'améliorer le suivi des indicateurs, il a été décidé de mettre en place les actions suivantes :

- communication à l'ensemble du personnel des objectifs et seuils associés lors du séminaire de fin d'année.
- analyse des indicateurs : lors du bilan annuel qualité et lors des Conseil de Direction de fin de semestre.

Un outil de suivi automatique des notes a été mis en place depuis la rentrée 2020/2021. Les notes d'examen sont rentrées automatiquement depuis les emplois du temps, la date de rendu théorique des notes est calculée automatiquement et l'utilisateur doit juste renseigner la date réelle de rendu des notes, l'outil calculant automatiquement le nombre de jours.

Cet outil doit permet d'avoir des indicateurs de suivi des notes plus fiables, les notes d'examen et les modes de calcul de rendu sont les mêmes pour toutes les formations.

Les principaux objectifs et les indicateurs Qual'IUT sont disponibles sur le site web de l'IUT Lumière et dans l'intranet qualité. Ils sont présentés à l'ensemble du personnel lors du séminaire de fin d'année (décembre 2024) :

4. LES INDICATEURS

- En 2024, zoom sur les indicateurs du référentiel Qual'IUT :

Indicateurs	Seuils	Objectifs	Réalisation
Délai de diffusion des résultats du contrôle de connaissances (ES 16)	70%	100%	81,6%
Délai de diffusion des bulletins de notes (ES 17)	90%	100%	96,6%
Délai de réponse aux réclamations (disposition de suivi 6.2)	90%	100%	94,4%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3)	70%	85%	80,4%

Le taux de satisfaction globale est de :

- 80,4%** pour l'ensemble des BUT, taux relativement stable
- 84,1%** pour les LP mais peu de répondants



Formation	Résultat Indicateur 2023-2024 (3 années)	Nb de notes suivies 2023-2024 (3 années)	Résultat Indicateur N-1 (2 années)	Nb de notes suivies N-1 (2 années)	Résultat Indicateur N-2 (2 années)	Nb de notes suivies N-2 (2 années)
BUT GEA	93%	214	90%	150	96%	132
BUT HSE	79%	231	90%	72	77%	43
BUT MLT	88%	189	93%	127	96%	67
BUT QLIO	63%	307	94%	192	82%	85
BUT SD	88%	264	97%	150	87%	76
LP GOMFI-R	97%	32	91%	32	79%	19
LP LG	96%	26	98%	45	96%	49
Tout IUT	81.6%	1263	92.2%	900	89.1%	599

Formation	Indicateur 23-24	Indicateur rappel N-1	Indicateur rappel N-2	Indicateur rappel N-3
BUT GEA	81.6%	81.8%	83.8%	84.8%
BUT HSE	77.2%	79.6%	87.0%	87.3%
BUT MLT	78.4%	79.5%	83.1%	86.2%
BUT QLIO	81%	78.3%	83.8%	88.3%
BUT SD	82.2%	81.2%	81.6%	80.4%
LP GOMFI-R	*	77.1%	84.0%	93.5%
LP LG	84.1%**	84.5%	77.2%	88.3%

5. La Politique Qualité

La politique Qualité fait apparaître les grands axes de la stratégie de l'IUT Lumière ainsi que les principaux indicateurs de performance définis dans le cadre du référentiel Qual'IUT et par le conseil d'IUT.

La politique Qualité est discutée et validée chaque année en Conseil d'IUT. Afin de la diffuser largement aux personnels, vacataires enseignants, aux étudiants, aux entreprises partenaires, aux futurs candidats... elle est mise en ligne sur le site internet de l'IUT.

6. Consolidation du plan d'amélioration 2024

Ci-dessous le plan d'amélioration continue suite à l'audit de surveillance, aux audits internes, aux réclamations et aux enquêtes.

état de l'action	Dates	ORIGINES (audits, enquêtes, indicateurs, réclamations)	Services / Départements concernés	Engagements	Ecart / Points sensibles	Analyse des causes	Actions à engager	Responsable	Délai	Suivi et efficacité	Date de clôture
en cours	18/11/2024	indicateur	BUT	17	l'indicateur pour un BUT sur le respect du délai de transmission des bulletins de notes n'est pas respecté	un envoi en retard et un envoi pour lequel l'information de la date de l'envoi n'a pas été retrouvée	Le service scolarité, en plus de l'envoi début janvier du calendrier annuel de gestion des bulletins, rappellera la date butoir avant chaque campagne de jurys de semestre et vérifiera ensuite que l'information de la transmission aux étudiants a bien été enregistrée.	responsable pôle scolarité	mars-25		
À traiter	18/11/2024	enquêtes	LP		le nombre de répondants est faible en LG. Pas de répondants en GOMFIR						
en cours	18/11/2024	indicateurs	BUT QLIO	16	le seuil de rendu des notes en 4 semaines n'est pas atteint (S1 68%, S2 46%, S3 52%, les autres semestres sont au-dessus du seuil (74/86/79)	Identifier de manière précise les enseignants, moments de l'année ou types d'épreuves pour lesquels respecter le délai des 4 semaines est compliqué.	En fonction de l'analyse, mettre en place des actions de suivi plus ciblées (sensibilisation à l'utilité du contrôle continu intégral pour les étudiants, déplacement de certaines épreuves dans le temps, éventuellement travail sur le type de modalité de contrôle de connaissance sans nuire à la pertinence de l'évaluation)	chef de département QLIO	mars-25		
en cours	24/10/2024	audit interne	LP LG	10	pas de liste formalisée des dispositifs de réussite	dispositifs peu utilisés dans le niveau LP	préparer une diapo listant les dispositifs pour la rentrée 2025	responsable LP LG	sept-25		
suivi d'efficacité	24/10/2024	audit interne	LP LG	8	pas d'autre moyen de contacter le secrétariat sur le message vocal du secrétariat	secrétaire sur 2 diplômes différents sur 2 départements différents	message regroupant les 2 diplômes avec les horaires pour chacun et les mails génériques pour chacun	secrétaire LG	immédiat		13/11/2024
en cours	24/10/2024	audit interne	LP LG	5	pas de date sur le livret d'accueil IUT "guide du nouvel arrivant"	oubli cette année	Mail de rappel au PCRE	PCRE	prochaine édition		
suivi d'efficacité	01/10/2024	audit interne	GEA	15	Les plannings d'examens n'étaient pas affichés pour tous les niveaux à la date de l'audit.		rappel de l'affichage par mail le 18/11	secrétariats	immédiat		
terminé	01/10/2024	audit interne	GEA	8	Le répondeur téléphonique d'un des secrétariats ne disposait pas d'un message téléphonique indiquant les horaires d'ouverture ainsi que les autres voies de communication (les deux autres numéros étaient bien paramétrés).	secrétaire sur 2 diplômes différents sur 2 départements différents	message regroupant les 2 diplômes avec les horaires pour chacun et les mails génériques pour chacun	secrétaire GEA 1	immédiat		13/11/2024
En cours	01/10/2024	audit interne	Scolarité	3	rien de prêt si une demande est faite sur nos critères d'évaluation lors du recrutement	pas de demandes sur les critères de recrutement	préparer un mail type reprenant les principaux critères	responsable pôle scolarité	févr-25		
en cours	01/10/2024	audit interne	PCRE	1	pas de date de maj sur les PDF ni de service émetteur		RDV avec le PCRE pour estimer la pertinence de mettre le service émetteur sur les doc et discuter des dates de mise à jour à mettre sur les documents	PCRE	févr-25		
suivi d'efficacité	14/12/2023	audit AFNOR	BUT SD et HSE LP GOMFIR	15	Il n'existe pas de dispositifs permettant de s'assurer que les responsables de module rappellent bien les types d'épreuves, leurs coefficients et le calendrier prévisionnel, lors de la première séance	difficulté à trouver une démarche acceptable pour l'enseignant permettant de vérifier que les MCCC et le calendrier sont bien mentionnés	Demander aux étudiants lors des réunions de délégué si l'information leur a bien été donnée au début de chaque nouveau module	les DE	févr-25		

Bilan Annuel QUAL'IUT

Date : 26/11/2024

Terminé	14/12/2023	audit AFNOR	BUT SD et HSE LP GOMFIR	6	L'évaluation des compétences du futur enseignant vacataire n'est pas détaillée dans LEIA.	Le module de recrutement de LEIA permet de renseigner la date d'entretien et trois informations sur le candidat (Diplôme, Expérience professionnelle, expérience de formation). Les attendus sur les 3 items et les conclusions de l'entretien ne sont pas clairs	Modification de LEIA	ref qualité, direction	selon schéma directeur du système d'information	LEIA modifié	01/10/2024
Terminé	14/12/2023	audit AFNOR	PCRE - CDD	1	L'IUT n'a pas formalisé de processus de validation de la mise à jour annuelle du catalogue de formation	Le projet est envoyé par mail aux membres du CDD pour relecture mais la validation n'est pas tracée	mise en place d'une procédure de validation	Resp PCRE	prochaine édition		15/07/2024
terminé	26/10/2023	audit interne	BUT HSE	7	Réunions pédagogiques : pas de liste d'émergence	pas de mise en œuvre systématique	Mise en place d'une feuille d'émergence	chef de dept	dès prochaine réunion		19/11/2024
en cours	26/10/2023	audit interne	BUT HSE	7	Information sécurité à développer (procédure d'évacuation)		mise en place d'un groupe de travail qui a pour objectif de redéfinir les procédures de sécurité et leur diffusion à l'ensemble des personnels y compris les vacataires	RAF	30/06/2024		
Terminé	26/10/2023	audit interne	BUT HSE	8	Indiquer les modalités de réclamations lors de la réunion de rentrée étudiants	une information sur la qualité et les réclamation existe dans le livret d'accueil remis aux étudiants mais il a été oublié de le notifier dans le document de présentation	le référent qualité envoie 2 diapos de présentation de a démarche aux chefs de dept pour intégration dans leur présentation de rentrée, avant l'été	ref qualité, chef de département	rentrée 2024	envoi diapo qualité par la resp qualité les 9/7 et 24/8 pour intégration dans le powerpoint de rentrée	02/09/2024
terminé	26/10/2023	audit interne	BUT HSE	10	Rencontre avec les délégués étudiants : pas de retour d'une réunion à la suivante		Mettre en place un relevé de décision et l'analyser systématiquement lors de la réunion suivante	chef de dept	dès prochaine réunion		19/11/2024
Terminé	26/10/2023	audit interne	Direction	MSP 6.5	Préparation du bilan annuel avec les acteurs, lors d'une réunion dédiée, en s'appuyant sur le plan d'amélioration (avant passage en conseil de direction, puis conseil d'IUT)	changement de calendrier de l'audit AFNOR (avancé), préparation faite en CDD pour le moment	mise en place d'une réunion annuelle de travail avec l'ensemble des acteurs en amont du conseil d'IUT validant le bilan annuel = CDD élargi	direction	rentrée 2024		19/11/2024
Terminé	26/10/2023	audit interne	Direction	DO 5.1	Notes organisationnelles à finaliser	avec le BUT 3, réorganisation des responsabilités pédagogiques, les organigrammes sont en cours de mise à jour. Volonté d'enrichir la note d'un planning annuel et de définir plus précise des actions à mettre en oeuvre selon les fonctions.	mettre à jour les différentes notes en les enrichissant pour qu'elles soient plus utiles au quotidien en dépassant la seule description de l'organisation du département	réfèrent qualité avec les chefs de dept	01/12/2023	notes mises sur l'intranet qualité	08/12/2023
Terminé	26/10/2023	audit interne	Direction	DO 5.1	La fiche de poste de la responsable qualité doit être signée par la nouvelle directrice	la fiche existe et a été mise à jour mais pas de signature	faire signer la fiche mission et la mettre sur l'intranet qualité	réfèrent qualité	20/11/2023		06/12/2023
en cours	15/10/2023	indicateurs	LP GOMFIR		le taux de remplissage est de 33 % (seuil 95%, objectif 100%)	Peu de candidats (58), peu ont le profil (30) et candidats qui ont beaucoup changé de projet en cours de recrutement, y compris en septembre (-4 étudiants)	Réfléchir à des actions de communications ciblées et/ou son intégration dans un parcours de BUT GEA	Chef de dept, direction	01/01/2024		

Afin d'organiser au mieux nos audits internes, et de faire en sorte que l'ensemble des formations et des services soient audités régulièrement, nous avons défini un planning pluriannuel.

Ci-dessous le planning prévisionnel pour les audits prévus pour le cycle de certification 2023-2025

	2023	2024	2025	2023-2025																							
Qual'IUT version 2	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	
Département GEA BUT																											
Département GEA LP GOMFIR																											
Département HSE																											
Département MLT BUT																											
Département MLT LP LG																											
Département QLIO																											
Département STID																											
Scolarité	2023																										
	2024																										
	2025																										
PCRE	2023																										
	2024																										
	2025																										
Direction	2023																										
	2024																										
	2025																										

2023	2024	2025
Audit HSE : ES 5 à 17	Audit GEA (BUT) : ES 5 à 17	Audit MLT (BUT) : ES 5 à 17
Audit STID : ES 5 à 17	Audit LP LG : ES 5 à 17	Audit QLIO : ES 5 à 17
Audit LP GOMFIR : ES 5 à 17	Audit scolarité : ES 2, 3, 4, et 17	Audit PCRE : ES 1 et 2
Audit scolarité : ES 2, 3, 4, et 17	Audit PCRE : ES 1 et 2	Audit "Direction" : DO5 à MSP6
Audit "Direction" : DO5 à MSP6	Audit "Direction" : DO5 à MSP6	

7. Service FTLV

Le service FTLV a poursuivi son activité, avec une équipe stabilisée depuis l'arrivée d'un nouvel agent en avril 2022.

Quelques chiffres concernant le service FTLV

En 2023-2024, il y a eu 4 jurys VAE, qui ont conduit à 4 validations totales pour la licence professionnelle LG.

En 2023-2024, il y a eu 28 étudiants en reprise d'études dont 10 en contrat d'apprentissage (statut FI), 8 en contrat de professionnalisation, 7 sous d'autres types de conventionnement, et 3 en reprise d'étude non financée répartis de la manière suivante : 9 en BUT 1, 11 en BUT 2, 4 en BUT3, 3 en LP et 2 en master1.

Des enquêtes de satisfaction sont menées tous les ans. Administrées au mois de novembre auprès des étudiants ayant été en reprise d'études durant l'année universitaire précédente, ainsi que sur les diplômés VAE.

Les résultats de la dernière enquête en date (enquête 2023, sur l'année 2022-2023) avaient montré des taux de satisfaction élevé (quelques exemples ci-dessous) :

- Formation continue :
 - o 92% de satisfaction globale à la question « dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la formation suivie ? » (16% très satisfait / 75% satisfait / 8.3% peu satisfait) ;
 - o Atteinte de l'objectif professionnel fixé : 83,3% oui.
- VAE :
 - o Tous les répondants ayant été accompagné par l'IUT étaient satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement, du jury et de l'accompagnement du service FTLV dans la constitution du dossier de recevabilité ;
 - o Tous les répondants conseilleraient l'accompagnement réalisé par l'IUT.

Accompagnement des étudiants en reprise d'études

Le service FTLV, en lien avec la responsable du PPP, convie chaque étudiant en reprise d'études à trois réunions collectives pour échanger sur leur parcours à l'IUT, les difficultés rencontrées et leurs projets futurs. Suite aux évolutions réalisées l'an passées pour mieux répondre aux besoins évoqués par les étudiants, les éléments suivants ont été maintenus :

- Un groupe dédié durant le stage de rentrée qui permet aux étudiants en reprise d'études d'identifier leurs pairs et leurs interlocuteurs FTLV sur l'IUT. Le cours de PPP est animé avec une attention particulière au profil des étudiants de ce groupe.
- Une ingénierie pédagogique des rencontres FC consolidée autour d'activités pédagogiques pensées dans une approche expérientielle. Ces activités ont semblé pertinentes et les retours à chaud étaient positifs.

Depuis la rentrée 2023, des personnes en reprise d'études intègrent directement les formations en BUT2 et BUT3 via le dispositif passerelle. 2 étudiants en reprise d'études ont ainsi rejoint le BUT2 GEA, 1 le BUT2 SD et 1 le BUT3 SD.

Point sur la VAE

Suite à la réforme de la VAE de décembre 2022 et dans l'attente des décrets d'application, des phases d'expérimentation ont été menées sur le réseau des IUT. Le service s'est informé sur cette réforme et ses retombées pratiques pour les IUT. Entre le 1^o octobre 2023 et le 5 juin 2024, trois diplômés de l'IUT étaient concernés par l'avance de phase de l'expérimentation. Le service a travaillé en lien avec la direction et les autres parties prenantes (université, rectorat, FCU, ADIUT, etc.) sur les retombées concrètes de cette réforme et les impacts sur les processus de l'IUT.

8. Audit Qualiopi

Notre CFA nous a sollicité au printemps pour que, dans le cadre de leur audit Qualiopi, nous fournissions un certain nombre de documents, regroupés en 16 indicateurs, concernant l'ensemble de nos formations de BUT et de LP. Chaque département a choisi un apprenti de BUT 2^{ème} année 2022-2023 par parcours, et a fourni les éléments de preuves les concernant, ainsi que des documents plus généraux sur le BUT. Il n'y a pas eu de non-conformité concernant cet audit sur les formations de l'IUT.

9. Conclusion

Un audit de renouvellement positif avec un nouvel auditeur, quatre audits internes organisés en 2024, dont 3 effectués par des auditeurs externes à l'IUT Lumière.

- Pas d'écarts sur les engagements
- Des points sensibles, parfois sur des sujets « réglés » donc rester vigilants
- Des points forts soulignés (et notamment LEIA et le SID)

Les principales évolutions dans la démarche qualité :

- La modification de LEIA sur le recrutement des vacataires
- Des processus formalisés pour l'audit Qualiopi du printemps 2024 qui pourront être utilisés lors du prochain audit (été 2025)
 - Afin de se mettre en conformité avec les exigences du référentiel Qualiopi, les processus et procédures du service FTLV sont en cours de mise à jour. Avec de nouveaux indicateurs spécifiques à la FTLV, tels que le taux de réussite et le taux de satisfaction des étudiants FC.
 - De nouvelles enquêtes vont aussi être mises en place, notamment concernant le personnel enseignant (dont les vacataires).

Les principaux points d'amélioration à venir :

- Des récapitulatifs par fonction pour tout ce qui concerne les éléments de preuves et les obligations (de transmission, d'affichage etc.)
- Amener l'ensemble des formations de l'IUT à respecter les 7 critères du référentiel Qualiopi.
- Comprendre pourquoi les étudiants sont globalement moins satisfaits en BUT 2 qu'en BUT1 et 3
- Améliorer le processus des enquêtes et leur utilisation

Annexe 1 : Politique Qualité



Politique Qualité de l'IUT Lumière Lyon 2



L'IUT Lumière a été créé en 1992 au sein de l'Université Lumière Lyon 2 afin de développer des formations technologiques et professionnalisantes et de proposer à des publics diversifiés une voie de formation alternative. Pour cela, l'IUT Lumière construit, depuis 30 ans, son projet autour de plusieurs choix stratégiques forts : l'exclusivité de l'alternance, la progressivité de l'alternance au travers du modèle du « 1+2 » en BUT - une première année pour préparer l'alternance et deux années pour vivre l'alternance-, un recrutement privilégiant des publics variés, un engagement fort dans l'accompagnement à l'orientation, au projet professionnel et à la réussite des étudiants ainsi que dans le suivi et le tutorat des alternants.

Conscient des nombreux enjeux socio-économiques et universitaires, notre IUT s'est engagé dans une démarche qualité afin d'accompagner ses choix stratégiques, afin d'évaluer et réévaluer les opportunités et les risques, pour assurer une meilleure maîtrise des activités, rechercher la satisfaction des différentes parties prenantes et de trouver les conditions de son amélioration continue.

Afin de répondre à ces défis d'évolution, notre IUT met en œuvre sa politique qualité pour accompagner les axes stratégiques prioritaires suivants :

- **Le développement de l'offre de formation et la réussite des étudiants**, qui passe par un accompagnement personnalisé des étudiants, une pédagogie innovante et la mise à jour continue des compétences ;
- **L'articulation des formations avec le monde socio-économique**, qui implique un partenariat fort avec les représentants du monde professionnel ;
- **La mixité des publics et le recrutement d'autres bons : formation initiale, formation continue, bacs technologiques...** Qui implique une politique de recrutement volontariste et intégrative ;
- **L'insertion professionnelle rapide des diplômés tout en ne négligeant pas leurs possibilités d'évolutions futures**, qui passe par un accompagnement de qualité des alternants.

Pour accompagner sa démarche Qualité, notre IUT s'appuie sur un **référentiel d'engagements de service QUAL'IUT AFNOR REF267** qui place l'étudiant au centre de nos préoccupations et qui vise à prouver la fiabilité de notre organisation avec la volonté de :

- Garantir une meilleure intégration des besoins de nos étudiants et satisfaire les différentes parties prenantes ;
- Valoriser les bonnes pratiques, l'expérience et les compétences de tous dans le cadre des règles qui régissent l'établissement ;
- Optimiser nos modes de fonctionnement et l'ensemble de nos activités pour améliorer l'efficacité collective.

Nous nous attacherons à nous donner les moyens de mener cette démarche à bien et à l'évaluer régulièrement afin de vérifier l'atteinte des objectifs fixés par le référentiel QUAL'IUT REF267 et leur adéquation avec les attentes des étudiants en mesurant leur satisfaction.

Tableau de suivi des indicateurs

Indicateurs	Seuils	Objectifs
Taux d'inscrits BTN + Bac pro : taux de bacheliers technologiques et professionnels inscrits en BUT (hors BUT STID)	50%	50%
Taux d'inscrits boursiers des lycées (BUT) : taux de lycéens boursiers inscrits en BUT	14%	20%
Taux d'inscrits des réorientations (BUT) : taux d'inscrits en BUT qui ne sont pas des néo-bacheliers	20%	30%
Taux de remplissage des formations (BUT et LP) : taux d'inscrits par rapport à la capacité d'accueil en BUT et en LP à la rentrée	95%	100%
Délai de diffusion des résultats du contrôle de connaissances (ES 16) : taux de transmission en moins de 4 semaines	70%	100%
Délai de diffusion des bulletins de notes (ES 17) : taux de transmission dans un délai maximum de 8 jours ouvrés	90%	100%
Délai de réponse aux réclamations (disposition de suivi 6.2) : taux de réponse en moins de 10 jours ouvrés	90%	100%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) : taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	70%	85%

Le succès de cette politique réside dans la mobilisation et l'investissement de toutes et tous. C'est donc collectivement et individuellement une exigence à laquelle nous devons souscrire résolument.



Validée par le conseil d'IUT du 28 novembre 2023

Annexe 2 : Liste d'émargement



Conseil IUT du mardi 28 novembre 2023

88 membres élus.
Quorum : 14

LISTE ÉMARGEMENT

PERSONNALITÉS EXTÉRIEURES TITULAIRES	SIGNATURE	PERSONNALITÉS EXTÉRIEURES SUPPLÉANT.ES	SIGNATURE
REPRÉSENTANT.ES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES			
Mme Marion CARRIER Commune de Bron		Commune de Bron	
M. Christophe GEURJON Région Auvergne Rhône Alpes		Mme Karine LUCAS Région Auvergne Rhône-Alpes	
REPRÉSENTANT.ES DES ORGANISATIONS SYNDICALES DES EMPLOYEURS			
M. Pierre MARNOTTE (con) Aéroports de Lyon - MEDEF			
M. Thomas DAUDRE-VIGNIER MEDEF	Excusé	M. Pierre MANOTTE	
REPRÉSENTANT.ES DES ORGANISATIONS SYNDICALES DE SALARIÉS			
M. OLLIER Michel C.F.E - C.G.C.	Excusé	M. BERNARD Christophe C.F.E - C.G.C.	



Conseil IUT du mardi 28 novembre 2023

LISTE ÉMARGEMENT

PERSONNALITÉS EXTÉRIEURES TITULAIRES	SIGNATURE	PERSONNALITÉS EXTÉRIEURES SUPPLÉANT.ES	SIGNATURE
PERSONNALITÉS QUALIFIÉES			
Mme Fleur GARCON C.C.I Lyon Métropole	Excusée.		
REPRÉSENTANT.ES DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES EN LIEN AVEC LES FILIÈRES DE FORMATION			
M. Laurent CHARDON RENAULT TRUCKS			
Frédéric LUNEL SDMIS			
M. Frédéric PIETRIGA AVISO Conseil	Excusé	M. Pierre MARNOTTE	
Mme ABDERRAHMANE Zora Ordre des Experts-Comptables		M. Gilles VERJAT Ordre des Experts-Comptables .	



IUT Lumière Lyon 2

Direction

Campus Porte des Alpes - 160 Boulevard de l'Université - 69676 BRON CEDEX
04 78 77 23 01 - iut@univ-lyon2.fr



 iut.univ-lyon2.fr

  @IUTLumiereLyon



Conseil IUT du mardi 28 novembre 2023

LISTE ÉMARGEMENT

ELU.ES ENSEIGNANT.ES	SIGNATURE	PROCURATION DONNÉE A	SIGNATURE
M. Yacine OUZROUT PR (ok)			
M. Nejib MOALLA PR	Excusé	M. Yacine OUZROUT	
Mme Stéphanie TRALONGO MCF			
M. Mohand-Lounes BENTAHA MCF	Excusé	Mme Stéphanie TRALONGO	
Mme Catherine BATISSE (ok) Enseignant second degré			
Mme Hélène CHANVILLARD (ok) Enseignant second degré			
M. Romain CATHARY (ok) Enseignant second degré			
M. Azzedine MANSEUR Enseignant second degré			
M. Jean-Louis MORIN Chargé d'enseignement			
Mme M-Line LAURENT LE TOULLEC Chargée d'enseignement (ok)			

ÉLU.ES BIATSS	SIGNATURE	PROCURATION DONNÉE A	SIGNATURE
M. Eric DURAND (ok)			
Mme Jenny FISQUET	Excusée	Mme Mounia AFKIR	
M. Jérôme REYNAUD (ok)			
Mme Mounia AFKIR (ok)			



IUT Lumière Lyon 2

Direction

Campus Porte des Alpes - 160 Boulevard de l'Université - 69676 BRON CEDEX
04 78 77 23 01 - iut@univ-lyon2.fr



iut.univ-lyon2.fr

@IUTLumiereLyon



Conseil IUT du mardi 28 novembre 2023

LISTE ÉMARGEMENT

ELU.ES ETUDIANT.ES TITULAIRES	SIGNATURE	ELU.ES ETUDIANT.ES SUPPLÉANT.ES	SIGNATURE
M. Gaël NGUEMA-MBA		M. Thibaud GEBAVI	
Mme Lauriane DOLLEN (ok)		Mme Iva CONDA	
M. Victor CHAMBE		M. Felixio DE MEDEIROS	
Mme Zoé AIRAUDO (ok)		Mme HAJAR BENSLIMANE	

MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE	SIGNATURE
Mme Claudine GAY , Directrice (ok)	
M. Alexis RASSEL, Directeur-Adjoint	
Mme Valérie ROGER UBEDA, RAF (ok)	
Mme Elise BODET, Cheffe du Département MLT	
M. Yao EBY, Chef du Département GEA	
M. Hervé GOLDFARB, Chef du Département SD	
Mme Florence LAIBE, Cheffe du Département HSE (ok) dép. anticipé	
M. Jannik LAVAL, Chef du Département QLIO (ok)	
Mme Aïcha SEKHARI , Directrice du Pôle RTI (ok)	



IUT Lumière Lyon 2

Direction

Campus Porte des Alpes - 160 Boulevard de l'Université - 69676 BRON CEDEX
04 78 77 23 01 - iut@univ-lyon2.fr



iut.univ-lyon2.fr

@IUTLumiereLyon

Annexe 3 : Tableau de Bord : Analyse des enquêtes de satisfaction

				Satisfaction Enseignements				Satisfaction Organisation des Enseignements			
Formation	Année universitaire	Taux de répondants	Satisfaction globale	Animation	Assimilation	Evaluation	Utilité	Respect Durée des cours	Respect EDT	Respect Planning Examen	Respect Ponctualité
GEA	2020-2021	75%	85%	83%	85%	87%	84%	89%	85%	79%	96%
	2021-2022	73%	84%	81%	84%	86%	84%	96%	85%	84%	98%
	2022-2023	80%	82%	78%	81%	84%	84%	98%	74%	72%	95%
	2023-2024	82%	82%	79%	81%	83%	81%	96%	87%	89%	93%
MLT	2020-2021	83%	86%	85%	87%	86%	85%	90%	96%	94%	95%
	2021-2022	81%	81%	79%	81%	82%	82%	95%	88%	85%	96%
	2022-2023	68%	80%	75%	80%	81%	81%	100%	86%	63%	91%
	2023-2024	84%	78%	75%	78%	80%	78%	96%	91%	88%	90%
QLIO	2020-2021	88%	88%	86%	89%	90%	86%	97%	100%	99%	98%
	2021-2022	89%	84%	83%	83%	83%	84%	97%	92%	93%	96%
	2022-2023	71%	78%	77%	77%	78%	78%	91%	91%	83%	91%
	2023-2024	78%	81%	80%	81%	81%	80%	91%	84%	91%	89%
SD	2020-2021	82%	80%	75%	80%	83%	79%	85%	96%	98%	94%
	2021-2022	94%	81%	79%	81%	84%	79%	95%	93%	96%	96%
	2022-2023	81%	81%	80%	80%	81%	81%	98%	89%	91%	93%
	2023-2024	92%	82%	81%	81%	83%	81%	98%	93%	88%	92%
HSE	2020-2021	86%	87%	86%	87%	87%	89%	82%	92%	96%	92%
	2021-2022	92%	87%	87%	86%	87%	88%	93%	92%	90%	86%
	2022-2023	66%	80%	79%	79%	79%	83%	79%	68%	63%	72%
	2023-2024	90%	77%	76%	78%	77%	81%	79%	60%	70%	67%

				Satisfaction Enseignements				Satisfaction Organisation des Enseignements			
	Année universitaire	Taux de répondants	Satisfaction globale	Animation	Assimilation	Evaluation	Utilité	Respect Durée des cours	Respect EDT	Respect Planning Examen	Respect Ponctualité
LG GOMFIR	2020-2021	98%	94%	95%	94%	92%	91%	100%	100%	100%	100%
	2021-2022	66%	84%	83%	85%	83%	81%	93%	87%	100%	97%
	2022-2023	80%	77%	74%	77%	74%	79%	100%	85%	75%	100%
	2023-2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LP LG	2020-2021	72%	88%	86%	89%	88%	88%	90%	95%	95%	100%
	2021-2022	84%	77%	73%	78%	77%	77%	95%	80%	95%	90%
	2022-2023	90%	84%	82%	84%	84%	85%	100%	90%	95%	95%
	2023-2024	33%	84%	84%	83%	84%	84%	90%	70%	90%	100%

Annexe 4 : Tableau de Bord Qualité 1/2

THEMES	S	DETAIL ENGAGEMENT	INDICATEUR	SEUIL	OBJECTIF	MESURE IUT	Mesure GEA	Mesure HSE	Mesure MLT	Mesure QLIO	Mesure SD	Taux de réponse	DATE ET DETAIL DE LA MESURE	
Orienter et Recruter	1	Nous vous fournissons une information précise, facilement accessible, et à jour sur notre offre de formation											<p>En 2023-2024, 6 événements organisés au sein de l'IUT :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 soirée de orientation en distanciel le 14/12/23 : 29 visiteurs 1 journée portes ouvertes en présentiel le 20/01/24 : 145 visiteurs (+ 146 accompagnants) 2 journées de l'enseignement supérieur les 24 et 25/01/24 : 260 visiteurs (+ 74 accompagnants) le mercredi + 310 visiteurs (+ 41 accompagnants) le jeudi 1 journée portes ouvertes universitaire en présentiel le 03/02/24 : 50 visiteurs (+ 42 accompagnants) 1 journée portes ouvertes en présentiel le 10/02/24 : 152 visiteurs (+ 159 accompagnants) <p>Sur 946 participants, 687 répondants :</p> <p>Avez-vous trouvé toutes les informations que vous souhaitez? Oui : 98,5%</p> <p>Etes-vous satisfait de cet événement? D'accord ou Tout à fait d'accord : 99,20%</p> <p>En plus des événements portes ouvertes, l'IUT a participé à 3 salons :</p> <ul style="list-style-type: none"> Salon de l'Etudiant : 897 visiteurs Salon de l'apprentissage : 61 visiteurs Salon supalternance : 16 visiteurs et à 42 actions lyc-ée, au Mondial des métiers (avec les IUT AURA) et à la Caravane des métiers (organisée par la Région AuRA). 	
	2	Nous vous informons sur le calendrier et la procédure de recrutement, et vous fournissons une aide dans vos démarches de candidature	Taux de satisfaction "Orienter et Recruter"	70%	85%	99%								73%
	3	Lorsque vous candidatez, nous vous garantissons une prise en compte de votre dossier selon des critères de sélection prédéfinis												
Inscrire les Etudiants	4	Nous vous accompagnons lors de votre inscription administrative	Taux de satisfaction "Accueil inscription"	70%	85%	94%							94%	<p>Enquête 2024-2025. Enquête Q1 : Stage de rentrée - Question Accueil Scolarité - Traitement demandes (Septembre)</p> <p>BUT1 fin de stage de rentrée : 295 répondants (85%)</p> <p>84 ont eu à recourir à la scolarité: 79 retours satisfaisant ou très satisfaisant --> Taux = 94%</p>
Recruter et Intégrer les enseignants vacataires	5	Nous nous assurons de la compétence des enseignants	Taux de satisfaction "Enseignants"	70%	85%	BUT : 78% LP : 84%	BUT : 78,47% LP : -%	BUT : 75,68%	BUT : 74,76% LP : 83,62%	BUT : 79,62%	BUT : 81,05%		83%	<p>. Enquête Q2 à Q8 2023-2024 : Questions satisfaction modules : Le (les) intervenant(s) de ce module a (ont) rendu son (leur) cours intéressant</p> <p>BUT GEA : 369 répondants, 82%</p> <p>LP GOMFIR : -</p> <p>BUT MLT : 227 répondants, 84%</p> <p>LP LG : 11 répondants, 33%</p> <p>BUT HSE : 237 répondants, 90%</p> <p>BUT QLIO : 276 répondants, 78%</p> <p>BUT SD : 295 répondants, 92%</p>
	6	Nous enrichissons la professionnalisation des enseignements par le recrutement d'enseignants vacataires expérimentés et compétents												
Accueillir des nouveaux personnels enseignants	7	Vos enseignants sont rapidement opérationnels grâce à un dispositif d'intégration lors de leur prise de fonction	Taux de satisfaction "Enseignants"	70%	85%	BUT : 78% LP : 84%	BUT : 78,47% LP : -%	BUT : 75,68%	BUT : 74,76% LP : 83,62%	BUT : 79,62%	BUT : 81,05%		83%	<p>. Enquête Q2 à Q8 2023-2024 : Questions satisfaction modules : Le (les) intervenant(s) de ce module a (ont) rendu son (leur) cours intéressant</p> <p>BUT GEA : 369 répondants, 82%</p> <p>LP GOMFIR : -</p> <p>BUT MLT : 227 répondants, 84%</p> <p>LP LG : 11 répondants, 33%</p> <p>BUT HSE : 237 répondants, 90%</p> <p>BUT QLIO : 276 répondants, 78%</p> <p>BUT SD : 295 répondants, 92%</p>
Informier les étudiants tout au long de leur cursus	8	Nous vous fournissons, dès la rentrée universitaire, et au long de votre cursus, toute l'information utile sur votre formation	Taux de satisfaction "Communication"	70%	85%	BUT : 86,7% LP : 80,3%	BUT : 85,2% LP : -%	BUT : 65,5%	BUT : 96,9% LP : 80,3%	BUT : 85,2%	BUT : 85,8%		BUT 92% LP : 52%	<p>. Enquête Q10 : Question Communication département (Septembre)</p> <p>BUT 2023-2024 : répondants : 218, 92% 86,7% e réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question concernant la communication entre les responsables et les étudiants</p> <p>LP 2023-2024 : Répondants : 13 étudiants ; Taux de réponse à l'enquête : 52% 80,3% de réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question concernant la communication entre les responsables et les étudiants</p>
Organiser, planifier et dispenser les formations : organiser la pédagogie et mettre en œuvre les enseignements	9	Nous avons une approche collective visant à accroître la cohérence au sein d'un programme de formation	Taux de satisfaction "Organiser la pédagogie"	70%	90%	BUT : 80,3% LP : 76,9%	BUT : 87% LP : -%	BUT : 44,8%	BUT : 90,9% LP : 76,9%	BUT : 77,8%	BUT : 89,6%		BUT 92% LP : 52%	<p>. Enquête Q10 : Question Organisation pédagogique département (Septembre)</p> <p>BUT 2023-2024 : répondants : 218, 92% 80,3% e réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question concernant la communication entre les responsables et les étudiants</p> <p>LP 2023-2024 : Répondants : 13 étudiants ; Taux de réponse à l'enquête : 52% 76,9% de réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question concernant la communication entre les responsables et les étudiants</p>

Bilan Annuel QUAL'IUT

Date : 26/11/2024

Annexe 4 : Tableau de Bord Qualité ½

Organiser, planifier et dispenser les formations : effectuer un suivi personnalisé et un accompagnement des étudiants	10	Nous prenons en compte vos difficultés et vous proposons une solution											<p>. Enquête Q10 : Question Disponibilité membres département (Septembre) BUT 2023-2024 : répondants : 218, 92% 94,9% de réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question concernant l'admission des membres de l'équipe pédagogique LP 2023-2024 : Répondants : 13 étudiants ; Taux de réponse à l'enquête : 52% 91,6% de réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question concernant la disponibilité des membres de l'équipe pédagogique</p>
	11	Nous facilitons l'intégration des publics spécifiques par un accompagnement personnalisé											
	12	Nous facilitons la construction de votre projet professionnel à travers la recherche de stage, d'alternance" ou d'emploi	Taux de satisfaction "Suivi personnalisé"	70%	85%	BUT : 94,9% LP : 91,6%	BUT : 98,1% LP : -	BUT : 89,7%	BUT : 100% LP : 91,6%	BUT : 90,8%	BUT : 95,9%	BUT 92% LP : 52%	
	13	Dans le cadre de votre cursus à l'IUT, nous facilitons la réalisation de vos séquences d'études à l'étranger (hors stage)											
Organiser, planifier et dispenser les formations : accompagner les étudiants en situation professionnelle	14	Nous encadrons et suivons les stages et/ou formations en alternance", qui faciliteront votre insertion professionnelle	Taux de Satisfaction "Suivi Stage & Alternance"	70%	85%	BUT : 76,2% LP : 91,7%	BUT : 81,5% LP : -	BUT : 44,8%	BUT : 84,9% LP : 91,7%	BUT : 85,2%	BUT : 73%	BUT 92% LP : 52%	<p>. Enquête Q10 : Question Problèmes résolus département (Septembre) BUT 2023-2024 : répondants : 218, 92% 76,2% de réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question à la question concernant l'écoute et la prise en compte des problèmes rencontrés LP 2023-2024 : Répondants : 13 étudiants ; Taux de réponse à l'enquête : 52% 91,7% de réponses "satisfaisant" et "très satisfaisant" à la question concernant l'écoute et la prise en compte des problèmes rencontrés . Enquête Q3 : Retour de stage - Outils fournis par le partenariat entreprises (Juin) BUT 1ère année 2023-2024 : 201 répondants 84% - Question: 34. Avez-vous le sentiment que les outils fournis par le partenariat entreprises du département étaient suffisants pour prospecter dans de bonnes conditions 235--> 96,52% satisfaits</p>
Valider les connaissances	15	Nous vous informons des modalités et du calendrier du contrôle continu des connaissances	Taux de satisfaction "respect du planning des examens"	70%	85%	BUT : 84% LP : 88%	BUT : 89% LP : -%	BUT : 70%	BUT : 88% LP : 90%	BUT : 91%	BUT : 88%	83%	<p>. Enquête Q2 à Q8 : Question Respect planning des examens BUT GEA : 369 répondants, 82% LP GOMFIR : - BUT MLT : 227 répondants, 84% LP LG : 11 répondants, 33% BUT HSE : 237 répondants, 90% BUT QJIO : 276 répondants, 78% BUT SD : 295 répondants, 92%</p>
	16	Nous vous communiquons, dans un délai maximum de 4 semaines, vos résultats de contrôles de connaissances		70%	100%	BUT : 81,2% LP : 96,6%	BUT : 93% LP GOMFIR : 97%	BUT : 79%	BUT : 88% LP : 96%	BUT : 63%	BUT : 89%	-	<p>. Indicateur Suivi du rendu des résultats des contrôles des connaissances (2023-2024) BUT GEA : 214 notes LP GOMFIR : 32 notes BUT MLT : 189 notes LP LG : 26 notes BUT HSE : 231 notes BUT QJIO : 307 notes BUT SD : 265 notes</p>
	17	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	Taux de transmission dans un délai maximum de 8 jours ouvrés	90%	100%	93%	100%	67%	100%	100%	100%	-	<p>. IUT : Indicateur envoi des bulletins (2023-2024) BUT GEA : 100%, 14 envois Bulletins LP GOMFIR : 100%, 2 envois Bulletins BUT MLT : 100%, 10 envois Bulletins LP LG : 100%, 2 envois Bulletins BUT HSE : 66,7%, 6 envois Bulletins BUT QJIO : 100%, 14 envois Bulletins BUT SD : 100%, 10 envois Bulletins</p>