

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 courtes technologiques et professionnalisantes et de proposer à des publics diversifiés une voie de formation alternative. Pour cela l'IUT Lumière construit son projet autour de plusieurs axes forts : l'exclusivité de l'alternance, le choix du « 1+1 » en DUT avec une première année consacrée à préparer l'alternance de deuxième année, un recrutement privilégiant « d'autres bons ». Conscient des enjeux socio-économiques, universitaires actuels et à venir, notre IUT s'est engagé dans une démarche qualité afin d'évaluer les risques et opportunités, d'assurer une meilleure maîtrise des activités, de rechercher la satisfaction des parties prenantes et les conditions de son amélioration continue.

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

- **Le développement de l'offre de formation et la réussite des étudiants**
- **L'articulation des formations avec le monde socio-économique**
- **La mixité des publics et le recrutement d'autres bons : formation initiale, formation continue, bacs technologiques...**
- **L'insertion professionnelle rapide des diplômés tout en ne négligeant pas leurs possibilités d'évolutions futures**

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

- Garantir une meilleure intégration des besoins de nos étudiants et satisfaire les acteurs quels qu'ils soient
- 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.

Objectifs QUAL'IUT REF 267 Tableau de suivi des indicateurs

Indicateurs	Seuils	Objectifs
Délai de traitement de la demande de transfert (ES 6) : taux de traitement des demandes en moins de 5 jours ouvrés	90%	100%
Délai de transmission de l'attestation (ES 6) : taux de transmission de l'attestation en moins de 5 jours ouvrés après le transfert du dossier	90%	100%
Délai de diffusion des résultats du contrôle de connaissances (ES 18) : taux de transmission en moins de 4 semaines	70%	100%
Délai de diffusion des bulletins de notes (ES 19) : 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.