

**ENGAGEMENT  
DE SERVICE**

**AFNOR CERTIFICATION**

# Référentiel Engagement de service QUAL'IUT

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

Date d'approbation : 8 décembre 2021

Date de mise en application : 1<sup>er</sup> janvier 2022

Référence : REF 267

Edition du : 22 novembre 2021

## 1. Champ d'application du référentiel

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

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

## 2. Contexte des engagements de service

### 2.1 Présentation des IUT

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

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

Conformément à l'arrêté du 6 décembre 2019 portant réforme de la Licence Professionnelle, la vocation première des IUT est de préparer en six semestres les étudiants au **Bachelor Universitaire de Technologie (bac + 3)**. Par les compétences qu'il permet de développer et la solide formation théorique qu'il dispense, ce diplôme s'oriente à la fois vers l'insertion professionnelle et vers des poursuites d'études diversifiées.

Les formations proposées par les IUT peuvent être accessibles en formation initiale ou continue, en alternance ou non.

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

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

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

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

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

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

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

Dans cette optique, la démarche collective a permis :

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

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

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

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

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

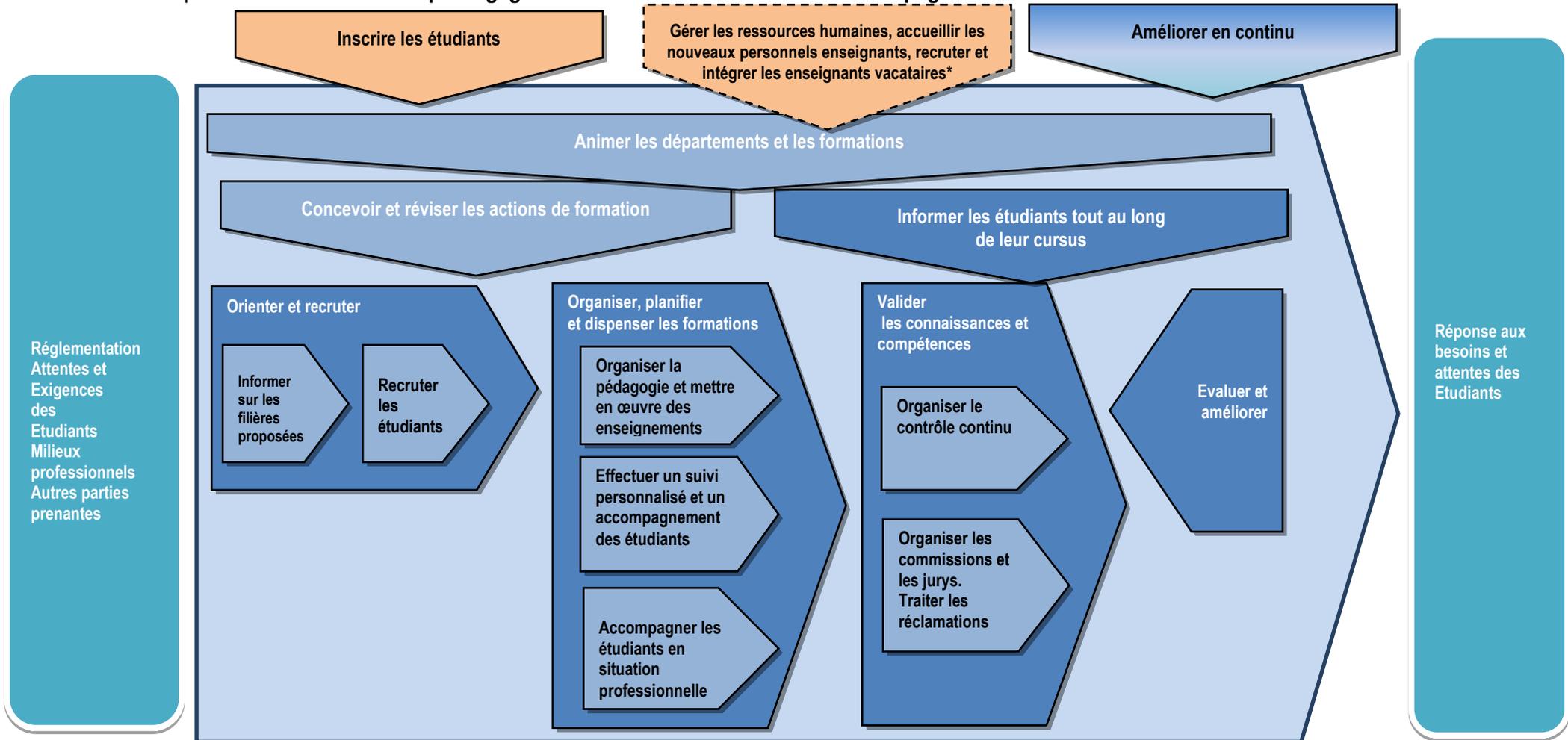
### **3. Contexte réglementaire**

Les formations dispensées au sein de l'IUT le sont conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ; ces formations font par ailleurs l'objet d'une évaluation institutionnelle périodique.

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

## 4. Présentation générale des engagements de service

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



## 4.1 Liste récapitulative des engagements de service

### Thématique Orienter et recruter

1	Nous vous fournissons une information précise, facilement accessible, et à jour sur notre offre de formation
2	Nous vous informons sur le calendrier et la procédure de recrutement, et vous fournissons une aide dans vos démarches de candidature
3	Lorsque vous candidatez, nous vous garantissons une prise en compte de votre dossier selon des critères de sélection prédéfinis

### Thématique Inscrire les étudiants

4	Nous vous accompagnons lors de votre inscription administrative.
---	--

### Thématique s'assurer des compétences des enseignants\*

5	Nous nous assurons de la compétence des enseignants
6	Nous enrichissons la professionnalisation des enseignements par le recrutement d'enseignants vacataires* expérimentés et compétents.

### Thématique Accueil des nouveaux personnels enseignants

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

### Thématique Informer les étudiants tout au long de leur cursus

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

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

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

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

<b>10</b>	Nous prenons en compte vos difficultés et vous proposons une solution.
<b>11</b>	Nous facilitons l'intégration des publics spécifiques par un accompagnement personnalisé.
<b>12</b>	Nous facilitons la construction de votre projet professionnel à travers la recherche de stage, d'alternance* ou d'emploi.
<b>13</b>	Dans le cadre de votre cursus à l'IUT, nous facilitons la réalisation de vos séquences d'études à l'étranger (hors stage)

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

<b>14</b>	Nous encadrons et suivons les stages et/ou formations en alternance*, qui faciliteront votre insertion professionnelle
-----------	--

**Thématique Valider les connaissances**

<b>15</b>	Nous vous informons des modalités et du calendrier du contrôle continu des connaissances et des compétences
<b>16</b>	Nous vous communiquons, dans un délai maximum de 4 semaines, vos résultats du contrôle continu des connaissances et des compétences
<b>17</b>	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.