



Référentiel

Engagement de service

QUAL'IUT

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

Référence : REF 267

Edition du : 24 janvier 2017

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 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 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.

La vocation première des IUT est de préparer en quatre semestres les étudiants au Diplôme Universitaire de Technologie (bac+2). Ce diplôme est orienté vers l'insertion professionnelle des étudiants et inclut aussi une solide formation théorique qui permet la poursuite d'études vers une licence générale ou professionnelle ou vers un master, diplôme d'ingénieur, diplôme d'école de commerce...

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.

De 2012 à 2016, des ateliers collectifs thématiques d'une journée de travail ont conduit à la conception du présent référentiel.

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 oeuvre de procédures correspondant à l'un ou l'autre de ces engagements.

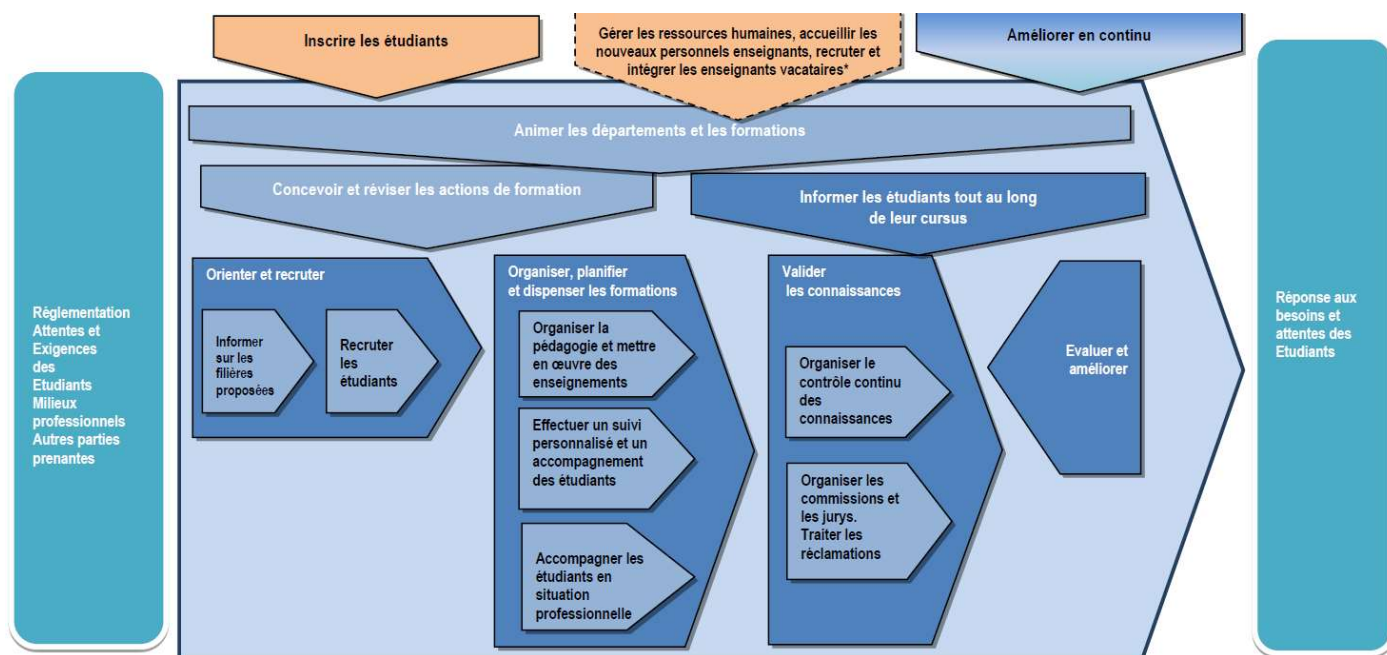
A titre d'exemple, peuvent être citées les procédures suivantes : Procédure de recrutement et intégration des enseignants vacataires* (engagements 8 et 9), Procédure Gestion des stages et alternances* (engagements 14 et 16), Procédure Organisation des contrôles des connaissances (engagements 17, 18 et 19).

3. Contexte réglementaire

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.



ES 01 - Nous vous fournissons une information précise, facilement accessible, et à jour sur notre offre de formation.

ES 01.1	L'IUT tient à disposition des étudiants des supports de présentation à jour sur son offre de formation. Ces supports de présentation de chaque formation obéissent à une trame commune au sein de l'IUT.
ES 01.2	Ils sont communiqués sur demande et ils sont également disponibles sur le site internet de l'IUT.
ES 01.3	Les contenus thématiques abordés sont à minima : - Objectifs - Présentation du contenu de la formation - Modalités d'admission - Débouchés - Adresse du site et contacts
ES 01.4	Une vérification de la mise à jour est effectuée annuellement.
ES 01.5	Les supports de présentation de chaque formation font l'objet d'un envoi systématique annuel vers les lycées et les CIO (Centres d'Information et d'Orientation) concernés.
ES 01.6	Nous organisons chaque année des journées portes ouvertes (une au minimum) qui vous permettent de rencontrer des responsables de formation, des enseignants et des étudiants des différentes filières.

ES 02 - Nous vous informons sur le calendrier et la procédure de recrutement, et vous fournissons une aide dans vos démarches de candidature

ES 02.1	Nous mettons à jour, avant chaque campagne annuelle, l'information sur notre offre de formation et nos processus de recrutement, sur les plateformes de recrutement*, en fonction des calendriers respectifs de ces plates-formes, et notre site internet. Sur notre site, vous trouverez le calendrier de recrutement des licences professionnelles, au plus tard fin février.
ES 02.2	Nous diffusons lors des actions de communication de l'IUT (par exemple : information-orientation lors des journées de l'enseignement supérieur, journées portes ouvertes, salons, communication dans les lycées) le calendrier et les conditions de recrutement.
ES 02.3	En vue de vous apporter une réponse de nature à vous aider dans vos démarches de candidature, une adresse courriel et/ou un numéro de téléphone dédiés au recrutement et à l'inscription sont indiqués sur le site internet de l'IUT.

ES 03 - Lorsque vous candidatez, nous vous garantissons une prise en compte de votre dossier selon des critères de sélection prédéfinis.

ES 03.1	Nous validons votre dossier de candidature sur la plateforme de recrutement*, afin qu'elle vous signale la réception de votre dossier de candidature Si celui-ci est incomplet, nous vous informons des pièces manquantes.
ES 03.2	Nous examinons chaque dossier complet, au sein de commissions d'admission propres à chaque formation, selon des critères préalablement définis par l'équipe pédagogique (par exemple résultats et appréciations obtenus dans les cursus antérieurs, curriculum vitae, lettre de motivation).
ES 03.3	Sur sollicitation, nous vous fournissons les critères de sélection.
ES 03.4	Lorsque le processus de recrutement le prévoit, nous organisons des auditions de candidats : - vous recevez votre convocation par courrier ou courriel au minimum 6 jours ouvrables avant la date de votre audition - la convocation vous précise les modalités de l'audition et les critères principaux sur lesquels vous serez évalué lors de celle-ci.
ES 03.5	Nous vous avertissons de l'acceptation ou du rejet de votre candidature dans les délais déclarés par les plateformes de recrutement* : - Pour les DUT, nous renseignons les plateformes de recrutement* avec la liste classée des candidats, dans les délais qu'elles imposent - Pour les licences professionnelles nous vous informons des résultats des jurys, sur la plateforme de recrutement* et/ou par courrier et/ou par courriel et/ou sur notre site internet selon le calendrier pré-établi (voir engagement 2)

ES 04 - Si des places restent vacantes, nous vous ouvrons la procédure complémentaire de recrutement DUT accessible si vous n'avez pas candidaté lors de la procédure initiale

ES 04	Nous vous informons de l'ouverture de la procédure complémentaire* sur notre site internet.
--------------	---

ES 05.1	Nous mettons à jour, avant la publication des résultats du recrutement, les modalités d'inscription administrative, sur notre site internet.
ES 05.2	Nous assurons un accueil téléphonique et physique pour vous aider dans vos démarches d'inscription.
ES 05.3	Pour la primo-inscription en DUT, nous permettons le téléchargement du dossier d'inscription ou l'inscription en ligne. Nous vous informons de la liste de toutes les pièces à fournir.
ES 05.4	Pour les réinscriptions, nous vous informons des modalités sur notre site internet, et/ou par courriel et/ou courrier.
ES 05.5	Nous vérifions les dossiers d'inscription reçus par l'IUT et vous informons en cas de dossiers incomplets.

ES 06 - Nous vous informons de la procédure de transfert de dossier entre notre institut et un établissement extérieur à notre Université.	
ES 06.1	Pour les étudiants déjà inscrits dans une autre université pour l'année universitaire suivante, nous vous informons de la procédure de transfert de dossier sur notre site internet.
ES 06.2	Nous vérifions la conformité des dossiers de transfert reçus. Nous traitons votre demande d'autorisation de transfert "départ" dans un délai de 5 jours ouvrés* à réception de la demande.
ES 06.3	Nous transmettons le dossier universitaire à l'établissement d'accueil au plus tard le 15 octobre suivant la demande. L'attestation de transfert est transmise soit à l'établissement d'accueil, soit à l'étudiant (à la demande de celui-ci) au plus tard 5 jours ouvrés* après le transfert du dossier à l'établissement d'accueil.

ES 07 - Nous facilitons l'inscription des étudiants résidant hors métropole

ES 07	La présence physique des étudiants résidant hors métropole n'est requise qu'à la rentrée pour finaliser leur inscription administrative. (remise des pièces originales prévues au dossier d'inscription, délivrance de la carte d'étudiant). Cette possibilité est communiquée sur le site internet de l'IUT.
--------------	---

ES 08 - Nous enrichissons la professionnalisation des enseignements par le recrutement d'enseignants vacataires expérimentés et compétents

ES 08.1	Nous recrutons des enseignants vacataires* exerçant une activité en rapport avec la formation, garantissant le caractère professionnalisant du diplôme.
ES 08.2	Le responsable du module et/ou de la formation sollicite son réseau professionnel pour identifier les personnalités répondant aux besoins pédagogiques. Il(s) évalue(nt) les compétences du futur enseignant vacataire* lors d'un entretien préalable au recrutement (entretien physique ou téléphonique).

ES 09 - Vos enseignants sont rapidement opérationnels grâce à un dispositif d'intégration lors de leur prise de fonction

ES 09.1	Nous organisons l'accueil physique des enseignants nouvellement recrutés (par exemple visite des locaux, présentation des personnels, remise de clés ou badge)
ES 09.2	Nous remettons à tout nouvel enseignant un livret d'accueil (papier et/ou électronique) dans lequel il trouve des informations pratiques et notamment les ressources du département, les règles pédagogiques (par exemple : gestion des absences, évaluation, commissions) et le calendrier des épreuves planifiées.
ES 09.3	Nous mettons à disposition de tout nouvel enseignant le contenu du (des) module(s) enseigné(s) et le référentiel de formation.
ES 09.4	Chaque nouvel enseignant dispose d'un interlocuteur privilégié dont les missions sont l'apport de son expérience et de ses connaissances sur le fonctionnement de l'IUT.
ES 09.5	Nous invitons les enseignants vacataires* à l'ensemble de nos réunions pédagogiques.

ES 10 - Nous vous fournissons, dès la rentrée universitaire, et tout au long de votre cursus, toute l'information utile sur votre formation

ES 10.1	Nous organisons une réunion de rentrée universitaire, dès la première semaine de formation, où vous sont présentés : - les programmes - le calendrier - l'équipe pédagogique, technique et administrative et les modalités de contact - les règles applicables, notamment : assiduité, discipline, semestrialisation, modalités de contrôle des connaissances* - la charte informatique - les outils de communication et les ressources mises à disposition - les locaux et la vie étudiante - les modalités de transmission des réclamations*
ES 10.2	Un livret d'accueil étudiant, qui rassemble et détaille les informations données lors de la réunion de rentrée, est distribué. Il est également disponible auprès du secrétariat et/ou sur le site internet.
ES 10.3	En cours de formation, nous vous communiquons par voie d'affichage papier ou numérique : - l'emploi du temps prévisionnel, à jour pour la période des trois semaines suivantes - les absences des intervenants, - le planning des épreuves planifiées, - les offres de stage, alternance* et emplois - les événements et actualités liés à votre formation - l'actualité et le fonctionnement des services auxquels vous avez accès (par exemple : sport, BU, RestauU)
ES 10.4	Le secrétariat du département est le lieu d'accueil et de gestion de la vie quotidienne. Il oriente vos demandes vers les interlocuteurs adéquats et vous accompagne dans votre recherche d'information à l'aide des annuaires de l'établissement, de l'organigramme de l'IUT.
E 10.5	Les horaires d'ouverture et les indisponibilités temporaires (réunions, etc...) sont indiqués dans le livret d'accueil et/ou sur internet, et affichés sur la porte du secrétariat.
ES 10.6	Nous nous engageons à répondre à toute demande de votre part effectuée par courrier, téléphone, ou à partir d'une adresse courriel universitaire, (hors périodes de fermeture). Hors heures ouvrables, un message téléphonique donne les heures d'ouverture et les autres possibilités de formuler sa demande.

ES 11 - Nous avons une approche collective visant à accroître la cohérence au sein d'un programme de formation.	
ES 11.1	Un Responsable de la formation (le chef de département ou responsable de diplôme) anime chaque formation et en organise les enseignements. Il peut déléguer des tâches pédagogiques ou administratives comme la réalisation des emplois du temps et l'organisation de la répartition pédagogique aux directeurs des études, à des responsables d'option, d'année, de stages, de projet, ou des chargés de mission.
ES 11.2	L'enseignement dans les IUT est dispensé par des enseignants qui proviennent de trois viviers : - l'enseignement supérieur, - l'enseignement secondaire, général, technologique, - le milieu professionnel.
ES 11.3	Les enseignants interviennent de façon concertée. Sous l'autorité du responsable de formation, ils constituent une équipe pédagogique qui se réunit avant chaque rentrée pour aborder et discuter du contenu des enseignements et des périodes en entreprise ainsi que leur articulation, le contrôle des connaissances et des emplois du temps.
ES 11.4	Pour chaque module* impliquant plusieurs enseignants, l'un d'entre eux assure la coordination pédagogique.

ES 12 - Nous prenons en compte vos difficultés et vous proposons une solution	
ES 12.1	Nous organisons, par formation des réunions avec les délégués étudiants, au moins deux fois par semestre. Lors de ces réunions, les délégués pourront signaler les difficultés éventuelles rencontrées par les étudiants et aborder l'organisation des formations.
ES 12.2	Lorsque nous détectons des difficultés ou que vous nous en informez, nous vous recevons en entretien individuel et nous vous orientons vers les dispositifs adéquats.
ES 12.3	En fonction de vos résultats, nous vous proposons de participer à des dispositifs pédagogiques d'aide à la réussite, par exemple : séances de soutien dans certaines matières, permanences d'enseignants en salles d'informatique/salles spécifiques, accès à des applications numériques (par ex. Voltaire pour l'orthographe), tutorat par des étudiants Vous êtes informés de ces dispositifs de manière collective (affichage, réunion) ou individuelle (entretien).

ES 13 - Nous facilitons l'intégration des publics spécifiques par un accompagnement personnalisé

ES 13	Nous personnalisons le parcours d'étudiants relevant de publics spécifiques (par exemple étudiants engagés dans la vie active, dans la vie universitaire, en situation de handicap, sportifs et artistes de haut niveau, internationaux, arrivées tardives) et nous le formalisons par l'établissement d'un engagement écrit individualisé. Nous proposons à ces étudiants un accompagnement pédagogique spécifique par un enseignant ou étudiant référent. Nous les aidons dans leurs démarches administratives via les services adaptés (par exemple mission handicap, relations internationales).
--------------	--

ES 14 - Nous facilitons la construction de votre projet professionnel à travers la recherche de stage, d'alternance ou d'emploi.

ES 14.1	<i>Nous mettons en œuvre un dispositif personnalisé d'accompagnement pour faciliter la construction de votre parcours et de votre projet professionnel. Ce dispositif est intégré à votre formation et vous apporte des connaissances et des outils méthodologiques.</i>
ES 14.2	Au minimum deux fois en cours de formation, nous organisons des rencontres avec des professionnels et/ou des anciens étudiants, et/ou des visites d'entreprises, en vue de vous faire découvrir les secteurs d'activité et les métiers liés à votre formation.
ES 14.3	Nous diffusons les offres de stage, d'alternance* et d'emploi par voie d'affichage, et/ou sur le site internet de l'IUT, et /ou par courriel.
ES 14.4	En lien avec l'équipe pédagogique, un référent vous accompagne dans votre recherche d'un stage et/ou d'une alternance*. Il vous apporte un soutien méthodologique et des conseils personnalisés pour votre recherche d'un organisme employeur. Il vous guide dans votre démarche administrative et veille au suivi individuel de votre recherche. Il tient à votre disposition une liste d'entreprises/organismes susceptibles de vous accueillir pour un stage (y compris à l'étranger) ou une alternance*. Il vous informe des modalités de gestion des stages et/ou alternances* : validation de la mission, conventionnement, suivi de la mission et évaluation.
ES 14.5	Les modalités de gestion des stages et/ou alternances* : validation de la mission, conventionnement, suivi de la mission, évaluation sont transmises aux tuteurs IUT et aux tuteurs entreprise/organisme*

ES 15 - Dans le cadre de votre cursus à l'IUT, nous facilitons la réalisation de vos séquences d'études à l'étranger (hors stage)

Cet engagement n'est pas applicable aux IUT qui n'ont pas de programme d'échanges internationaux.

ES 15.1	Au cours d'une réunion, nous vous informons des places offertes par les universités ou établissements partenaires à l'étranger, et des modalités de candidature et de sélection.
ES 15.2	Un référent vous accompagne dans vos démarches administratives et de recherche de financement.
ES 15.3	Nous vous affectons un tuteur IUT qui vous contacte au moins trois fois pendant votre séjour par courriel pour s'assurer du bon déroulement de votre séquence à l'étranger.
ES 15.4	Nous identifions un interlocuteur sur place, et nous l'informons de votre venue. Nous vous communiquons ses coordonnées.

ES 16 - Nous encadrons et suivons les stages et/ou formations en alternance, qui faciliteront votre insertion professionnelle.

ES 16.1	Tout stage ou alternance* fait l'objet de missions formalisées dans une convention de stage ou un contrat d'alternance. Le responsable des stages, ou le responsable de formation en alternance valide l'adéquation de ces missions avec la formation dispensée et/ou projet professionnel, avant la signature de la convention ou du contrat établi(e) entre l'université, l'entreprise/organisme et l'étudiant
ES 16.2	<i>Nous affectons à chacun d'entre vous un tuteur IUT, qui vous suivra en entreprise/organisme lors du stage, et/ou lors du contrat en alternance. Nous vous informons du nom de ce tuteur, avant votre départ en stage ou alternance*.</i>
ES 16.3	Pour les stages de fin d'études (d'une durée supérieure à un mois), votre tuteur IUT rencontre au moins une fois, sur site (ou contacte, selon l'éloignement), votre tuteur entreprise/organisme* et vous-même.
ES 16.4	Pour les formations en alternance* , nous organisons annuellement une réunion avec les tuteurs entreprise/organisme* en vue de leur donner toutes les informations nécessaires à une bonne maîtrise de votre suivi et de votre évaluation.
ES 16.5	Pour les formations en alternance* , le tuteur IUT contacte au moins trois fois votre tuteur entreprise/organisme* et vous-même, pour effectuer un suivi : - en début de contrat, sous la forme d'une visite sur site, pour valider la bonne mise en place des missions définies - en cours de contrat, sous forme de visite ou de contact, pour vérifier l'avancement et l'acquisition de compétences, et accompagner le travail qui sera présenté lors de la soutenance de fin de contrat. Un livret de suivi d'alternance* (papier ou électronique) permet d'assurer un suivi régulier et formalisé de votre parcours de formation, et plus particulièrement de vos périodes en entreprise. Il sert d'outil de liaison entre vous, l'entreprise/organisme et l'IUT.
ES 16.6	<i>Tout stage de fin d'études ou contrat en alternance* fait l'objet de la rédaction d'un rapport ou mémoire et d'une soutenance orale</i> (pour les stages d'une durée supérieure à un mois). Les soutenances de stage sont réalisées devant un jury composé au minimum de votre tuteur IUT et d'un autre enseignant. Votre tuteur entreprise/organisme* est invité en tant que membre de ce jury. Les soutenances d'alternance* sont réalisées devant un jury composé au minimum de votre tuteur entreprise/organisme* et de votre tuteur IUT. Pour les stages et alternances*, nous vous communiquons, ainsi qu'à l'entreprise/organisme d'accueil le planning prévisionnel des soutenances au moins un mois avant la date prévue, afin de permettre aux participants d'organiser leur déplacement.
ES 16.7	Nous organisons les soutenances dans les conditions suivantes : signalétique affichée, salle d'accueil pour les tuteurs entreprise/organisme* et les étudiants, personne présente en permanence à l'accueil, fournitures de salles équipées pour les soutenances (ordinateur ou vidéoprojecteur par exemple), respect des horaires prévus pour les soutenances.

ES 17 - Nous vous informons des modalités et du calendrier du contrôle continu des connaissances.

ES 17.1	L'IUT définit l'organisation du contrôle des connaissances (contrôle continu, assiduité aux épreuves, déroulement des devoirs surveillés, aménagements spécifiques, fraude, correction* des épreuves et communication des notes). Nous vous informons de cette organisation en ligne, et/ou via le livret d'accueil remis le jour de la rentrée, ou au plus tard dans le mois suivant le début de la formation.
ES 17.2	Le responsable de module définit les types d'épreuve du module* (par exemple devoir surveillé, devoir de synthèse, TP (Travaux pratiques), TD (Travaux dirigés) notés (écrit ou oral, individuel ou collectif), travail à la maison noté, travail de groupe) et leurs coefficients en accord avec le responsable de formation ou directeurs d'études. Cette information est disponible au secrétariat du département.
ES 17.3	L'équipe pédagogique établit un planning de coordination indiquant les <u>épreuves planifiées</u> , de façon à lisser votre charge de travail. Le calendrier prévisionnel des <u>épreuves planifiées</u> vous est communiqué par affichage et/ou sur le site internet de l'IUT, au début de chaque semestre.
ES 17.4	Pour chacun des modules dont il est responsable, l'enseignant rappelle les types d'épreuves, leurs coefficients et le calendrier prévisionnel, lors de la première séance.

ES 18 - Nous vous communiquons, dans un délai maximum de 4 semaines, vos résultats de contrôles de connaissances.

ES 18.1	Dans un délai maximum de 4 semaines après chaque épreuve, l'enseignant vous communique vos résultats provisoires - soit par voie d'affichage en utilisant le numéro de l'étudiant - soit via un environnement numérique de travail. - soit directement lors d'une consultation de la copie
ES 18.2	Nous diffusons vos résultats provisoires sous une forme anonyme comportant des éléments statistiques (moyennes, répartition des notes...) vous permettant de vous situer par rapport à la promotion. Cet affichage vous informe également des modalités de consultation des copies.
ES 18.3	Après la communication des notes, vous pouvez consulter les copies, le barème et des éléments de correction* dans un délai maximal de deux semaines après la remise des notes. Durant cette période, les enseignants s'engagent à vous répondre sur toute question relative à votre copie.

ES 19 - 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.	
ES 19.1	Pour les DUT, dans chaque département, nous organisons une <i>commission préparatoire au jury</i>, composée des enseignants du département qui examine les résultats de chacun d'entre vous. La commission transmet au jury une proposition de décision. La proposition vous est communiquée par voie d'affichage, ou électronique, ou lors d'un entretien, avant le jury pour que vous puissiez apporter des éléments nouveaux, le cas échéant. NB : dans le cas des LP, seul le jury de diplôme statue.
ES 19.2	Nous affichons le PV du jury de semestre (validation, non-validation) dans un délai maximum de 5 jours ouvrés* après le jury.
ES 19.3	Nous vous communiquons par courrier votre bulletin de notes validé par le jury dans un délai maximum de 8 jours ouvrés* après la publication des résultats.
ES 19.4	Le PV du jury et/ou le bulletin de notes définitif indiquent les voies et délais de recours relatifs aux décisions du jury.
ES 19.5	<i>A l'issue de la communication des résultats du jury, et sur demande écrite de votre part, le Président du jury (ou son représentant) s'engage à vous recevoir pour expliquer le contexte de la décision, et rappeler les voies et délais de recours.</i>

Glossaire

Alternance (formation en) : La formation en alternance est un système de formation dans lequel des périodes de formation théorique, dispensée au sein d'établissements spécialisés, alternent avec des périodes de travail ou d'application en entreprise.

Éléments de correction : Tout élément permettant à l'étudiant de comprendre les attendus de l'épreuve. Ces éléments sont laissés à la discrétion de l'enseignant, et peuvent consister, soit verbalement, soit par écrit, de manière individuelle ou collective, en des résultats numériques, des explications sur des points particuliers identifiés, un plan, etc

Enseignant vacataire : Personne physique qui dispense un enseignement dans le cadre d'un engagement contractuel ponctuel avec un établissement d'enseignement

Jour ouvré : Un jour ouvré est un jour effectivement travaillé. On considère couramment que la semaine contient cinq jours ouvrés, du lundi au vendredi. Le samedi est un jour ouvrable et non ouvré

Module (de formation) : Élément pédagogique structurel de base de la formation. Les modules sont définis par les programmes pédagogiques nationaux ou les maquettes pédagogiques

Plateforme de recrutement : Application informatique en ligne permettant la gestion des candidatures pour l'admission dans les formations (exemples : APB, CIELL2)

Procédure complémentaire : Procédure de recrutement qui est ouverte lorsque les listes classées sur les plateformes de recrutement ont été épuisées. Cette procédure permet de solliciter des candidats potentiels qui n'auraient pas initialement choisi une formation donnée

Tuteur entreprise/organisme : Le tuteur entreprise/organisme est la personne désignée au sein de l'entreprise ou de l'organisme d'accueil du stagiaire chargée de l'accompagner, de l'aider tout au long de son stage et de lui apporter une plus-value pédagogique. Il accueille l'étudiant dans les conditions prévues à la convention et lui donne les moyens de réussir sa mission.