



Certification ISO 9001

Des enquêtes sur le devenir des diplômés

Université d'Auvergne



Certification ISO 9001 des enquêtes sur le devenir des diplômés de l'Université d'Auvergne

- Présentation de l'Université d'Auvergne (Clermont 1)
- Pourquoi faire certifier les enquêtes sur le devenir des diplômés ?
- Qu'est-ce qu'une certification ISO 9001 ?
- Quelle est la démarche de l'Université d'Auvergne ?

I - L'Université d'Auvergne en 2012/2013

7 composantes :

Ecole de droit
Ecole d'Économie
Ecole Universitaire de Management
Faculté de Médecine
Faculté de Pharmacie
Faculté de Chirurgie Dentaire
Institut Universitaire de Technologie

2 domaines :

Droit, Économie, Gestion
Sciences, Technologies, Santé

16 000 étudiants

Plus de **120** formations

28 spécialités de licences professionnelles

45 spécialités de masters

4300 diplômés de DUT, LP, LG et Master 2
en 2012

Vice – Président du CEVU

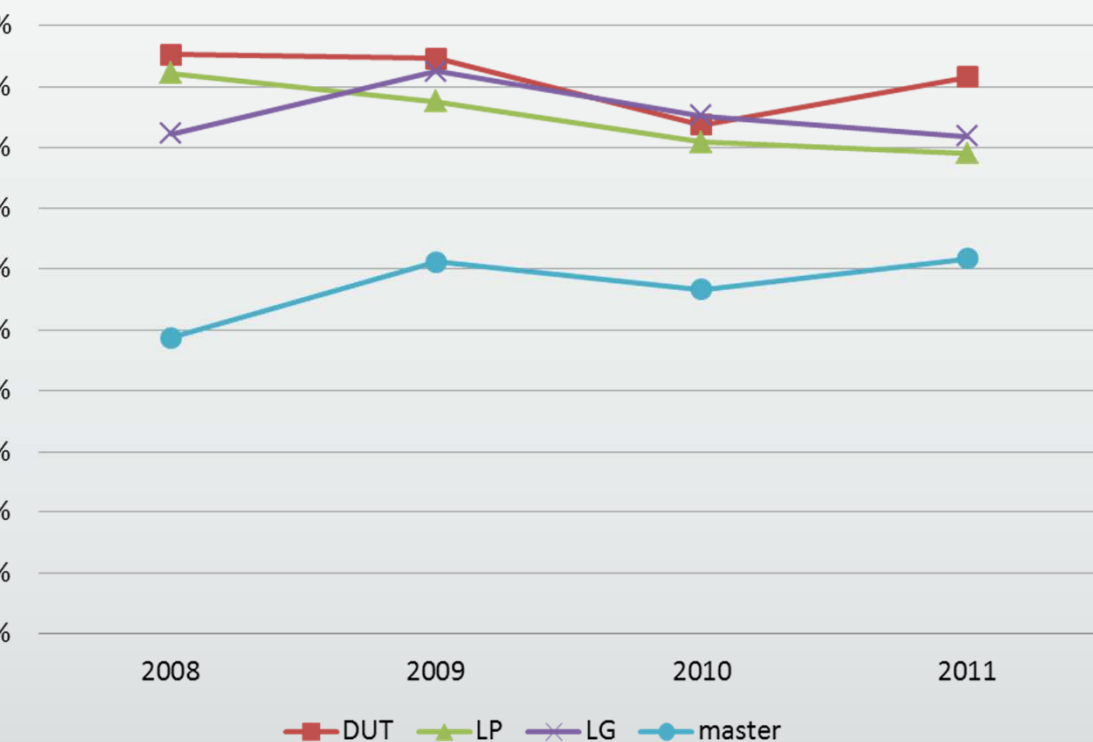
DFIP

Direction de la
Formation et de
l'Insertion
Professionnelle

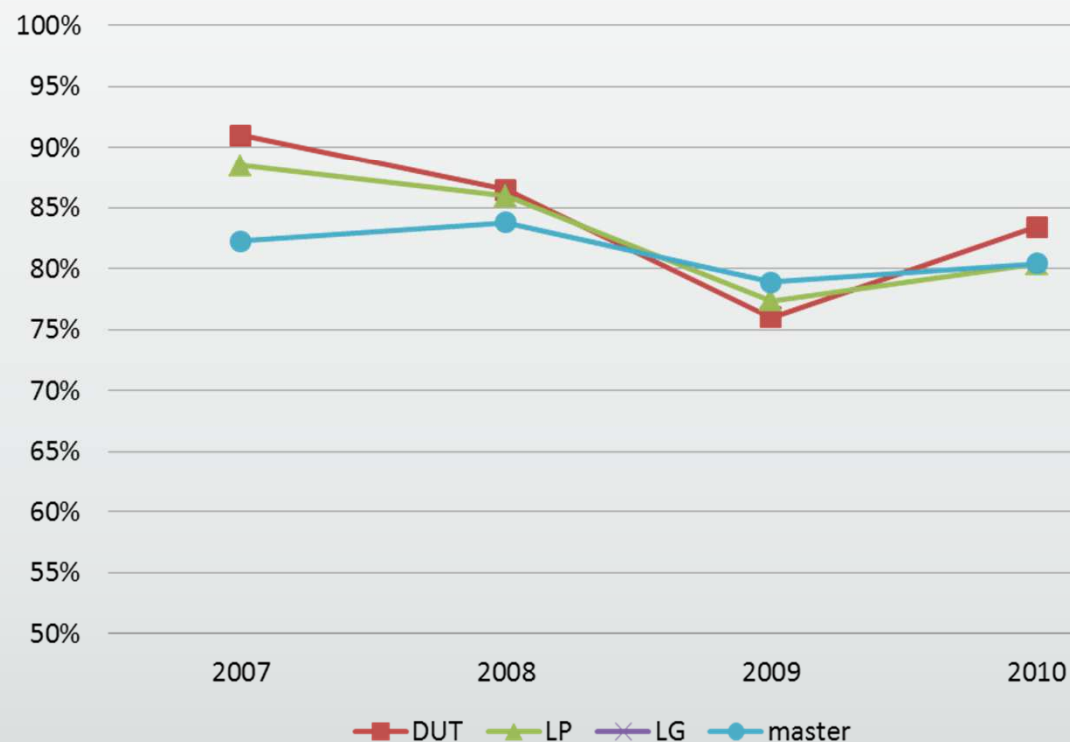
- Scolarité centrale
- Service de Formation Continue
- Bureau de la Vie Etudiante
- Bureau d'Aide à l'Insertion Professionnelle
- Observatoire de l'insertion professionnelle et de la vie étudiante
 - ✓ Enquêtes sur le devenir des diplômés
 - ✓ Evaluation des enseignements
 - ✓ Charte qualité des licences et des masters
 - ✓ Enquêtes sur la vie étudiante

Enquête sur le devenir des diplômés

Taux de réponses des enquêtes sur la situation des diplômés observés à moins d'un an



Taux de réponses des enquêtes sur la situation des diplômés observés à 30 mois



Enquête sur le devenir des diplômés

- Population enquêtée : tous les diplômés ayant 30 ans ou moins à l'obtention de leur diplôme

	Nb diplômés enquêtés	Taux de réponses	Taux d'insertion professionnelle au niveau du diplôme	Taux d'insertion professionnelle	
ion vée ns n ne	DUT 2011	783	96,0%	54,0%	72,0%
	Licence professionnelle 2011	877	89,6%	76,3%	81,3%
	Licence générale 2011	816	91,5%	32,1%	85,7%
	Master 2011	826	80,9%	69,0%	73,3%
ion vée nois ne	DUT 2009	775	76,0%	-	87,7%
	Licence professionnelle 2009	730	77,4%	-	87,3%
	Master 2009	541	78,9%	83,2%	88,7%

II - Pourquoi faire certifier les enquêtes sur le devenir des diplômés ?

En raison du **pilotage de la régulation de l'offre de formation**,
l'observatoire se doit d'offrir un niveau de qualité incontestable vis-à-vis de la communauté universitaire.

- Écoute Utilisateur :
 - ✓ Mesure de satisfaction
 - ✓ Évolution des besoins
- Compétence et maîtrise des procédures de l'Observatoire
 - ✓ méthodologie de l'enquête
 - ✓ harmonisation des pratiques
 - ✓ analyse des risques
 - ✓ reconnaissance des compétences professionnelles du personnel
- Traçabilité complète :
 - ✓ méthodologie de l'enquête
 - ✓ suivi de l'activité de relance téléphonique
 - ✓ Motivation et intégrité du personnel
- Transparence
 - ✓ méthodologie de l'enquête
 - ✓ diffusion de tous les résultats
- Amélioration continue
 - ✓ mesure des résultats
 - ✓ formalisation des améliorations
 - ✓ pérennité des résultats obtenus

III - La certification ISO 9001

L'**ISO 9001** est une norme internationale sur le système de management de la qualité qui vise 2 objectifs :

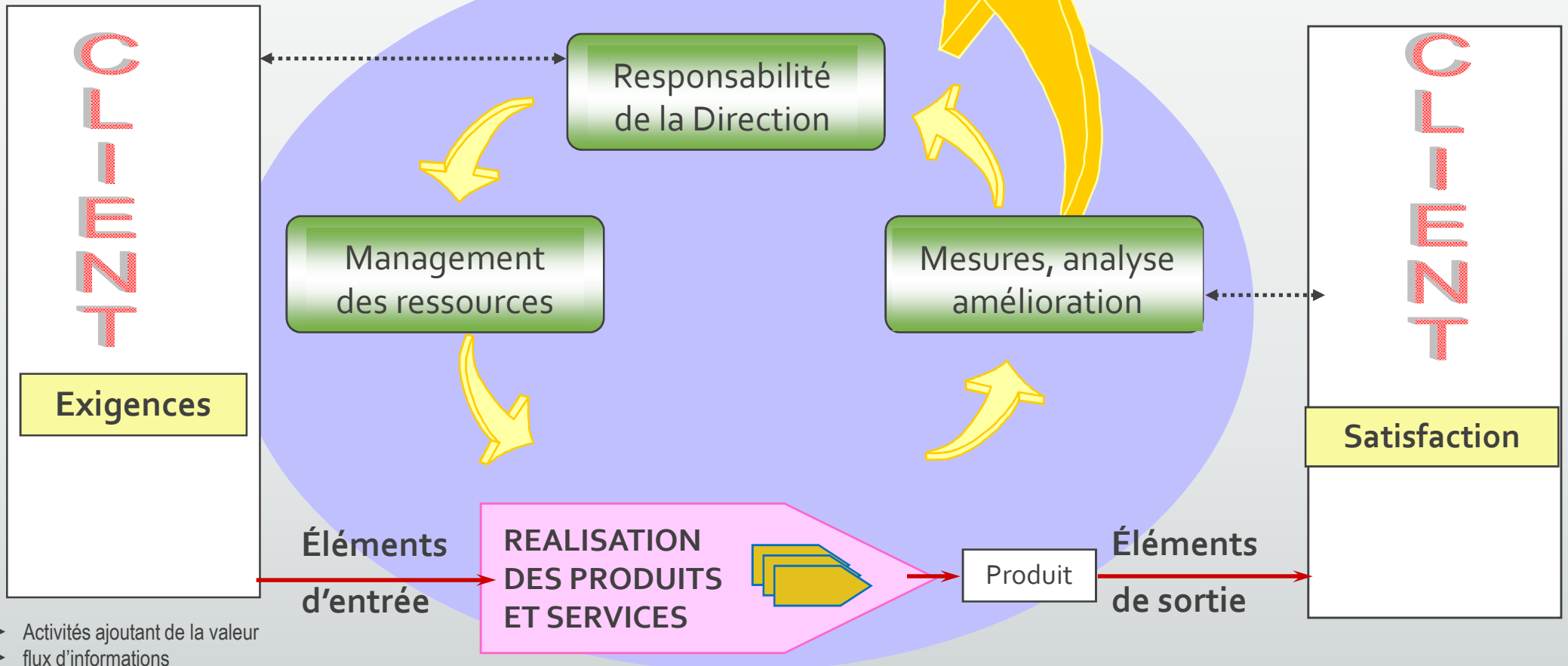
- Démontrer l'aptitude à fournir un service conforme aux exigences du client et aux exigences réglementaires ;
- Chercher à accroître la satisfaction des clients.

La Certification

- Moyen d'attester par l'intermédiaire d'un tiers certificateur de l'aptitude d'un organisme à fournir un service , un produit ou un système conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires.
- La certification est obtenue à l'issue d'un audit approfondi sur site. Elle est valable 3 ans avec un suivi annuel.

La structure de l'ISO 9001

AMELIORATION CONTINUE DU SYSTEME DE
MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



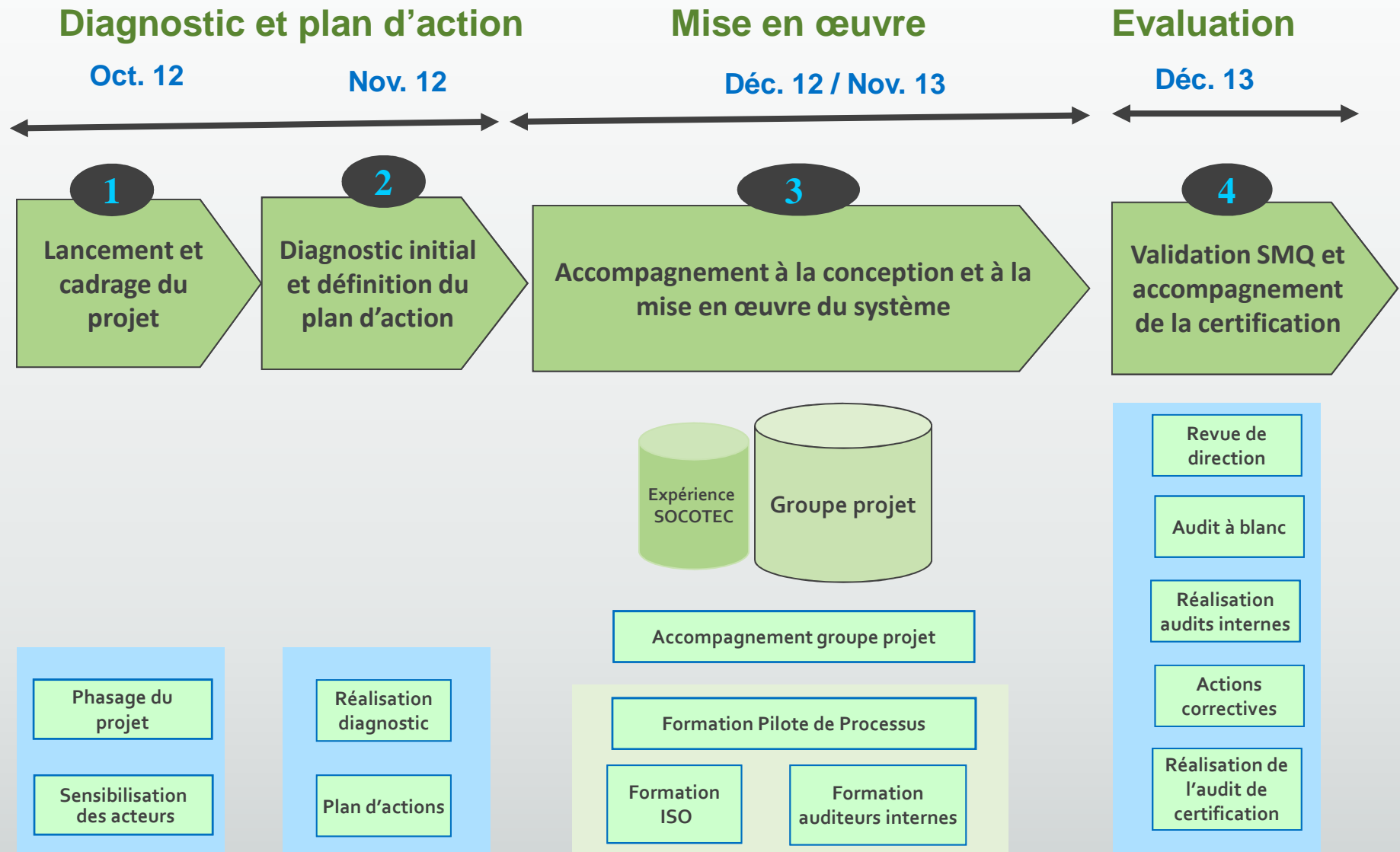
IV - Démarche de l'Université

Le projet de certification de l'activité de suivi des diplômés dans le champ du système LMD, a été annoncé en assemblée générale des personnels le 13 octobre 2011 et **inscrit dans le contrat pluriannuel d'établissement 2012-2016** liant l'Université d'Auvergne et le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

⇒ L'implication et l'engagement des instances de direction sont essentiels pour la réussite de la certification

Recours à un cabinet conseil SOCOTEC pour accompagner et former

Déroulement du projet en 4 étapes

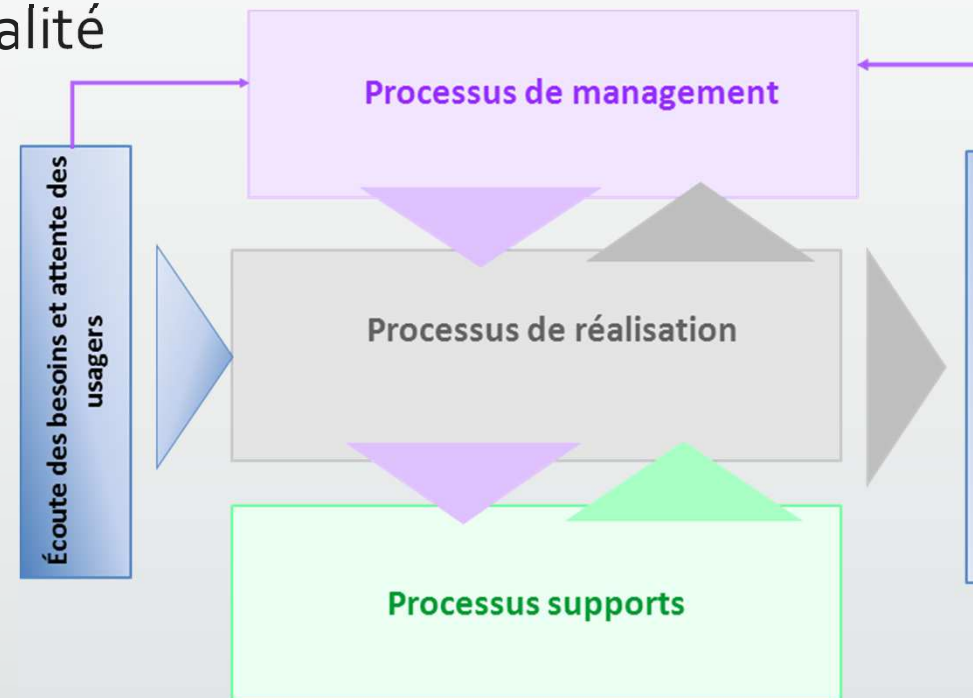


Diagnostic et plan d'actions

- **Définition du périmètre de certification, structure du projet :**
 - ✓ Connaître la structure, l'organisation, la culture de l'organisme
 - ✓ Identifier les principales activités et les dispositions de maîtrise associées
 - ✓ Identifier les points forts et les dispositions de maîtrise sur lesquels il sera possible de s'appuyer pour construire le système de management de la Qualité
 - ✓ Identifier les points sensibles qu'il conviendra de traiter lors de la démarche
 - ✓ Évaluer les écarts par rapport aux exigences de la norme ISO 9001
 - ✓ Déterminer les actions à mettre en œuvre
- **Diagnostic : écoute et satisfaction des usagers**
- **Réalisation d'un plan d'actions**
- **Communication sur la démarche qualité**

Mise en œuvre

- Formation sur la démarche qualité ISO 9001
- Elaboration de la politique et des objectifs qualité
- Cartographie des processus :
 - Formation sur les pilotes des processus
 - Analyse des processus et rédaction des procédures



Conclusion

La démarche qualité est :

- ✓ Progressive
- ✓ Participative : direction et personnel mobilisés
- ✓ Méthodique et planifiée
- ✓ Dynamique : amélioration continue