



**Politique Qualité de l'IUT Lyon 1**  
Votée par le Conseil de l'IUT Lyon 1 le 06/04/2021

L'IUT Lyon 1 doit faire face à un certain nombre d'enjeux :

- Accompagner ses étudiants vers la réussite et l'insertion professionnelle
- Assure un recrutement étudiant de qualité
- Affirmer un positionnement en tant que partenaire incontournable vis-à-vis du monde socio-économique et des structures institutionnelles
- Fournir un cadre de travail motivant pour l'ensemble du personnel

La démarche qualité engagée par l'IUT Lyon 1, est l'un des outils permettant de répondre à ces enjeux. Elle se fixe comme double objectif l'amélioration continue de la satisfaction de l'ensemble des acteurs de la formation, et le fait que cette satisfaction devienne une préoccupation partagée par chacun.

L'amélioration continue du service rendu à ses étudiants étant ainsi au cœur de ces préoccupations, l'IUT Lyon 1 veut ainsi améliorer :

- L'articulation des formations avec le monde socio-économique
- L'information des futurs étudiants et étudiants
- Le suivi de l'acquisition des connaissances et des compétences
- L'accompagnement des étudiants en cours de formation vers l'insertion professionnelle

Afin d'accompagner cette démarche, l'IUT Lyon s'appuie sur un référentiel (QUAL'IUT, AFNOR REF267) à la rédaction duquel il a participé, et qui doit servir de cadre de travail et de fil conducteur ; l'IUT Lyon 1 sera moteur dans le processus de révision de ce référentiel, qui doit intervenir en cours d'année.

L'implication de l'IUT Lyon 1 dans les démarches de sa tutelle ou de ses partenaires conduisent l'Institut à l'utilisation concomitante d'autres référentiels, tels que FCU, VeriSelect Formation ; la mise en place de la marque Qualiopi au 1<sup>er</sup> janvier 2022 sera un élément important qui contribuera au développement de la démarche qualité de l'IUT.

L'IUT Lyon 1 s'engage à fournir à l'ensemble des parties prenantes un bilan annuel de l'état d'avancement de la démarche.

Deux éléments doivent faire l'objet d'un suivi particulier : le délai de réponses aux réclamations, et la thématique « Valider les connaissances » (délai de rendu des résultats de contrôle des connaissances).

Nous, directeur et président du Conseil de l'IUT Lyon 1, nous engageons à assurer la disponibilité des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés. Nous comptons sur une forte implication de chacun pour mener à bien ce projet afin d'améliorer la satisfaction de l'ensemble des acteurs de la formation.

Le Directeur de l'IUT Lyon 1

Christophe VITON

Le Président du Conseil de l'IUT Lyon 1

Jean-Claude FONTENILLE

**Tableau de suivi des indicateurs  
Objectifs 2021**

Indicateur	Objectif	Seuil 2020	Réalisé 2020	Seuil 2021
Délai de traitement de la demande de transfert (ES 6) : taux de traitement des demandes en moins de 5 jours ouvrés	100%	75%	87%	75%
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	100%	70%	0%	75%
Délai de diffusion des résultats du contrôle des connaissances (ES 18) : taux de transmission en moins de quatre semaines	100%	75%	80%	75%
Délai de diffusion des bulletins de notes : (ES 19) : taux de transmission en moins de 8 jours ouvrés	100%	90%	100%	90%
Délai d'affichage des PV de jury (ES 19) : taux d'affichage en moins de 5 jours ouvrés	100%	90%	50%	90%
Délai de réponse aux réclamations : taux de réponse en moins de 10 jours ouvrés (disposition de suivi 6.2)	100%	90%	44%	90%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Orienter et recruter taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	90%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Inscrire les étudiants taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	89%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Informer les étudiants tout au long de leur cursus taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	76%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Effectuer un suivi personnalisé taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	79%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Valider les connaissances taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	71%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Satisfaction globale taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	79%	75%