

**Politique Qualité de l'IUT Lyon 1**  
Votée par le Conseil de l'IUT Lyon 1 le 02/10/2023

L'IUT Lyon 1 fait le choix de s'inscrire dans une démarche Qualité afin de piloter l'amélioration continue d'un certain nombre de ses ambitions :

- Accompagner ses étudiants vers la réussite et l'insertion professionnelle
- Assurer un recrutement étudiant en adéquation avec ses formations
- Affirmer un positionnement en tant que partenaire incontournable vis-à-vis du monde socio-économique et des structures institutionnelles
- Construire un cadre de travail propice au bien être pour l'ensemble du personnel et des usagers

La démarche Qualité engagée par l'IUT Lyon 1 revêt un 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 tous.

L'amélioration continue du service rendu à ses étudiants étant ainsi au cœur de ses préoccupations, l'IUT Lyon 1 veut ainsi maintenir un niveau d'exigence élevé sur les points suivants :

- L'articulation des formations avec le monde socio-économique
- L'information des étudiants et des futurs 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 1 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 ; ce référentiel est régulièrement révisé.

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 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 est un élément important qui contribue 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 : la thématique « Valider les connaissances » (délai de rendu des résultats de contrôle des connaissances), et l'amélioration du taux de réponse aux enquêtes. L'évaluation par les étudiants des dispositifs de suivi sera également un point d'attention.

Nous, directeur et présidente 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

  
Michel MASSENZIO

La Présidente du Conseil de l'IUT Lyon 1

  
Oriane VIGUIER

### Tableau de suivi des indicateurs Objectifs 2024

Indicateur	Objectif	Seuil 2023	Réalisé 2023	Seuil 2024
Délai de diffusion des résultats du contrôle des connaissances (ES 16) : taux de transmission en moins de quatre semaines	100%	75%	77% <sup>(1)</sup>	75%
Délai de diffusion des bulletins de notes : (ES 17) : taux de transmission en moins de 8 jours ouvrés	100%	90%	97%	90%
Délai d'affichage des PV de jury (ES 17) : taux d'affichage en moins de 5 jours ouvrés	100%	90%	97%	90%
Délai de réponse aux réclamations : taux de réponse en moins de 10 jours ouvrés (disposition de suivi 6.2)	100%	90%	93%	90%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Orienter et recruter taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	77%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Inscrire les étudiants taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	92%	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%	73%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Effectuer un suivi personnalisé taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	74%	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Accompagner les étudiants en situation professionnelle taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	- <sup>(2)</sup>	75%
Enquête de satisfaction (disposition de suivi 6.3) – Valider les connaissances taux de réponses « satisfait » ou « très satisfait »	100%	75%	53%	75%

<sup>1</sup> Cette valeur n'est pas significative, compte tenu du faible nombre de dates renseignées

<sup>2</sup> Cette thématique sera évaluée lors de l'enquête S6

