

# Licence Professionnelle Réseaux et Télécommunications

Spécialité Ingénierie des Réseaux Informatiques (IRI) – site de Nice  
Spécialité Ingénierie des Réseaux Mobiles (IRM) – site de Sophia Antipolis



en apprentissage

## Procédures Qualité LP RT 08-09

Version : 4 12/04/2009 - Localisation : P5 : SMQ

### ORGANISATION

#### A - PRESENTATION

La Licence Professionnelle Réseaux & Télécommunications (LP RT) de l'Université de Nice Sophia-Antipolis est une formation s'inscrivant au niveau "L" dans le système européen "LMD" (Licence, Master, Doctorat). Le qualificatif « Professionnel » indique que les étudiants de cette formation ont vocation à être employés à la sortie, contrairement aux étudiants de Licence académique qui ont vocation à poursuivre leurs études vers le niveau Master voire un Doctorat. La licence professionnelle RT est portée par deux départements de l'IUT de Nice Côte d'Azur : dept GEII et dept R&T. Elle est le fruit d'un partenariat universitaire (en particulier avec l'U.F.R. Sciences) et professionnel.

En ce qui concerne les propositions ou modifications des contenus de l'offre de formation, le GIMECA (UIMM) représenté par son secrétaire général M. Joussemet, la SEE Côte d'Azur (Société de l'Electricité, l'Electronique et des Technologies de l'Information et de la Communication) représenté par son président M. MORI participent aux différentes réunions de définition de cette licence. Leur implication confirme l'intérêt des professionnels qu'ils représentent pour les spécialités de cette licence. De plus, trois représentants de grandes entreprises dans le domaine des réseaux et des télécoms sont membres du conseil de perfectionnement de la licence. MM. VERAN (IBM La Gaude), DELSAUX (SOGETI-TRANSICIEL), VEJUS (STUDIÉL) et TREMEUR (ATT) sont très impliqués dans les orientations pédagogiques, les stages en entreprise et dernièrement l'apprentissage.

L'équipe enseignante de chacune des spécialités est composée de plus de 40% de professionnels dans les modules majeurs qui constituent le cœur de métier. La formation bénéficie d'une part de l'expertise de ces enseignants vis à vis des dernières technologies utilisées et d'autre part de matériels et outils de simulation utilisés dans le monde industriel.

#### A.1 - OFFRE DE FORMATION

La mission d'une telle formation est double :

- ↳ donner une solide connaissance technologique
- ↳ préparer au métier de cadre moyen

Le domaine des Réseaux & Télécommunications est particulièrement porteur en région PACA.

La LPRT regroupe actuellement deux spécialités :

- ↳ Ingénierie des Réseaux Informatiques (IRI) (localisée au dpt GEII, site de NICE fabron)
- ↳ Ingénierie des Réseaux Mobile (IRM) (localisée au dpt R&T, site de Sophia Antipolis)

Chaque spécialité accueille un groupe pouvant aller jusqu'à 24 étudiants en favorisant au maximum l'alternance. Elles sont portées par le département Génie Electrique et Informatique Industrielle (G.E.I.I.) en ce qui concerne l'IRI et le département Réseaux et Télécommunications (R&T) pour l'IRM. La LPRT fonctionne en apprentissage dans le cadre d'une habilitation donnée par le Conseil Régional PACA après avis du Conseil de perfectionnement du CFA Epure Méditerranée pour un total de 36 apprentis.

La description détaillée de la licence est donnée dans le descriptif de formation accessible sur le site <http://lppt.unice.fr>.

## A.2 - ETUDIANTS

L'offre de formation est conçue de manière à accueillir un public d'étudiants titulaires d'un BAC+2 scientifique (Niveau III) en rapport avec le domaine de formation. De manière plus précise, les spécialités est ouverte aux candidats ayant obtenu dans de bonnes conditions les diplômes suivants :

- ↪ DEUG Scientifique (MIAS-MI, MIAS-MP, SM-PE, ...) ou L2 diplômé
- ↪ DEUST et L3 Scientifique diplômé
- ↪ BTS Informatique de Gestion Option B (administrateur de réseaux locaux d'entreprise)
- ↪ BTS Informatique et Réseaux pour l'Industrie et les Services techniques (IRIS)
- ↪ DUT Informatique, DUT Génie Electrique et Informatique Industrielle, Réseaux & Télécommunications
- ↪ Services des Réseaux de Communication
- ↪ CPGE Classes préparatoires intégré aux Ecoles d'Ingénieurs
- ↪ CPGE technologique PTSI (Physique, Technologie et Sciences de l'Ingénieur)

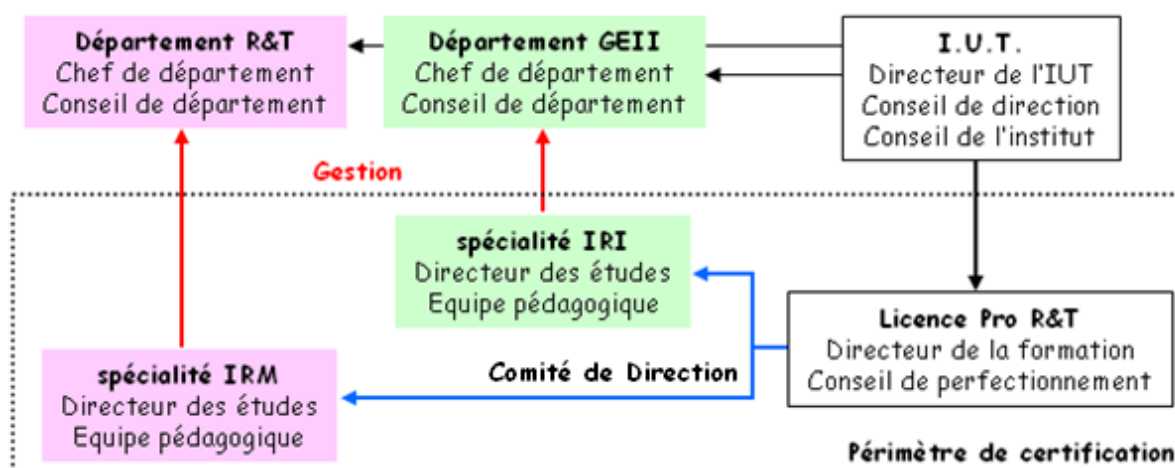
Bien que s'appuyant sur un vivier de DUT Réseaux et Télécommunications et de BTS, le ministère demande de faire effort sur le recrutement de L2 diplômés. Pour ce faire, une double passerelle est mise en place entre l'U.F.R. Sciences et l'IUT :

- ↪ N'iront en LP R&T que les étudiants ayant comme objectif, une insertion professionnelle immédiate
- ↪ Les étudiants désirant faire une poursuite d'études longue seront orientés vers la licence E.E.A.
- ↪ Des modules de poursuite d'études vers LP sont mis en place dans la filière L2 de l'U.F.R. Sciences afin de promouvoir la formation et y envoyer certains de leurs étudiants (72heures de prévues).

La tendance du ministère à ne pas mélanger public alternant ou sous contrat (CIF,PARE) et publics traditionnels conduit la LPRT à orienter son recrutement uniquement vers les publics alternants. Son calendrier d'alternance devrait donc subir des mutations importante à l'horizon 2009-2010.

## B - ORGANISATION INTERNE

Les licences professionnelles ont vocation, au terme de la loi qui les a créés, à être mises en œuvre en collaboration avec d'autres U.F.R. et à fortiori dans une même U.F.R., avec d'autres départements. Dans le cas de la LPRT, les deux spécialités sont gérées par les départements GEII et R&T. Le périmètre de certification qualité inclut les deux spécialités et le **comité de direction** de la licence professionnelle représenté par ses deux directeurs pédagogique. Afin de gérer cette transversalité, un management de type "matriciel" est mis en place. Il permet à la fois la gestion départementale des spécialités et la direction globale de la Licence :



Les spécialités peuvent ainsi être gérées selon des principes communs à la licence mais en utilisant des outils propres au département d'accueil. Cet aspect est très important dans la mesure où les enseignants intervenant dans diverses formations d'un même département ne doivent pas se perdre dans des formulaires différents et une gestion différente des informations.

## B.1 - ROLE DU COMMITTE DE DIRECTION DE LA LICENCE

La direction de la LPRT est basée sur un comité de direction (composé des deux responsables de spécialité) responsable de licence et d'un Conseil de perfectionnement. Le comité de direction a la responsabilité :

- ↳ d'assurer le développement : évolution des spécialités et réhabilitation
- ↳ d'harmoniser les principes de gestion des différentes spécialités
- ↳ définir annuellement la politique qualité
- ↳ de promouvoir l'image extérieure, les relations professionnelles et institutionnelles

## B.2 - ROLE DU DEPARTEMENT D'ACCUEIL

La gestion administrative d'une spécialité est assurée par son département porteur. Ce dernier est dirigé par un Chef de département s'appuyant sur son Conseil de département. Le Chef de département a la responsabilité :

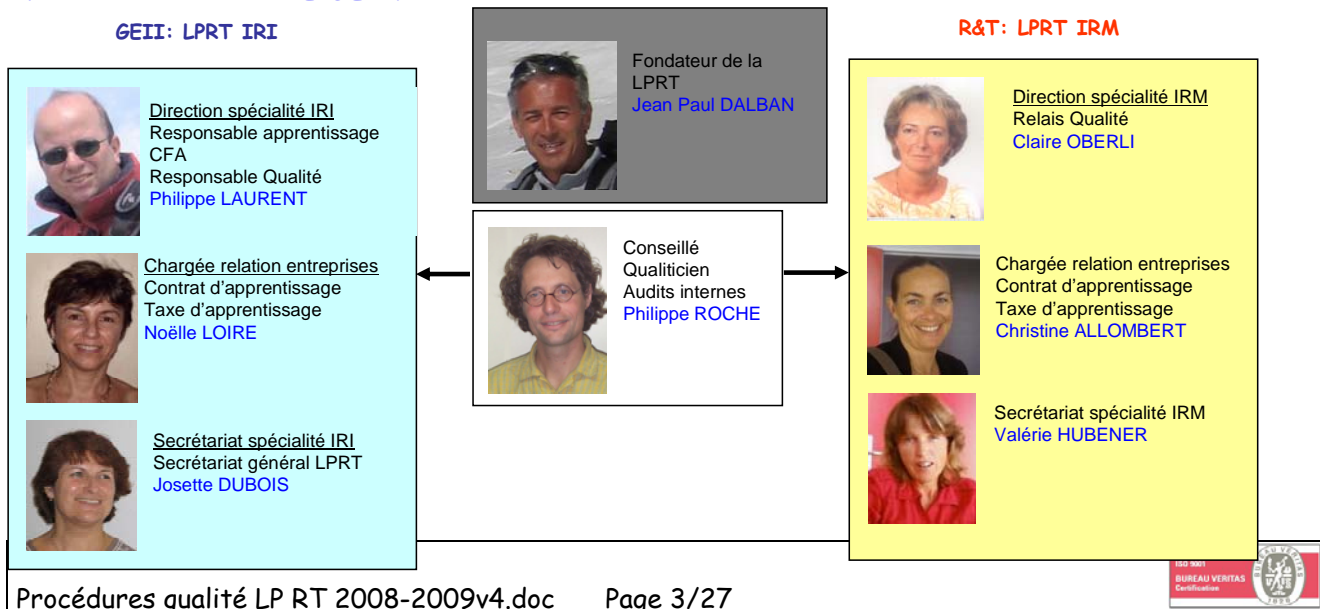
- ↳ de fournir les salles et bureaux nécessaires à la mise en œuvre de la spécialité
- ↳ de définir la répartition du budget après avis de son conseil de département
- ↳ de réaliser les achats liés à la pédagogie
- ↳ de transmettre les dossiers des vacataires au conseil restreint de l'institut pour validation
- ↳ de transmettre les états de paiement des enseignements transmis par les responsables de LP.
- ↳ de transmettre au service général les demandes de travaux liés à la pédagogie

## B.3 - ROLE DU RESPONSABLE DE LA SPECIALITE

Chaque spécialité est dirigée par le responsable de la spécialité, épaulé éventuellement d'un relais qualité, d'un secrétariat et d'un chargé des relations avec les entreprises. Ce responsable de spécialité a pour mission:

- ↳ D'effectuer la sélection des dossiers de candidature
- ↳ de mettre en œuvre les enseignements de la spécialité
- ↳ d'obtenir de la part des formateurs les fiches décrivant leurs enseignements
- ↳ d'élaborer l'emploi du temps des formateurs sur l'année
- ↳ de mettre en place les outils nécessaires à la gestion des heures effectuées, des absences, des notes et plus généralement à la gestion au quotidien de la formation
- ↳ de transmettre au Chef de son département, les états des heures pour la mise en paiement
- ↳ de préparer les achats décidés en Conseil de département et assurer le suivi budgétaire
- ↳ d'animer le jury de délibération de la spécialité sous la direction du Chef de son département
- ↳ de mettre en place la politique d'apprentissage définie par le CFA Epure Méditerranée
- ↳ de mettre en place la politique qualité dictée par le comité de direction et le resp qualité
- ↳ de former le secrétariat aux outils utilisés dans la formation et la rigueur nécessaire par la qualité

## B.4 - ORGANIGRAMME DES FONCTIONS



## B.5 - DEFINITION DES FONCTIONS

Responsable apprentissage	Assure l'interface avec le CFA Epure (contrats apprentissage, absences, budget régional)
Directeurs de spécialités	Assurent le pilotage (politique, organisation globale, conseils) [P1] Responsable de l'existant et du développement (habilitation) [P2] Assure l'organisation et le fonctionnement de sa spécialité [P3-P4]
Responsable qualité	Met en place et assure le fonctionnement du SMQ [P5]
Conseillé qualité	Participe à la mise en place et au développement du SMQ (sensibilisation des acteurs, mise en place d'outils). Prépare la revue de direction. Prépare et analyse les audits. Conduit les réunions qualité RQ et rédige les CR. [P5]
Relais qualité	Met en œuvre le SMQ dans chaque spécialité et informe le responsable qualité. Le relais qualité doit avoir une bonne information sur les objectifs du SMQ et de son fonctionnement. [P5]
Chargés de mission	Etudiants qui assurent certaines missions (Relation, Responsable équipements, Correspondant Qualité). Ces missions relevant de la pédagogie [P4], les chargés de mission ne sont pas considérés comme faisant partie de la direction.
Equipe pédagogique	Assurent les enseignements [P4], connaissent l'existence et les objectifs généraux (pas dans le détail) du SMQ [P5]
Secrétariat	Assure la gestion de la LP [P3] et participe au fonctionnement du SMQ [P5]
Chargé des relations avec les entreprises	Contact avec le milieu professionnel pour le développement de la LP [P2] et sa gestion [P3], notamment le placement des apprentis/stagiaires, et la collecte de la taxe d'apprentissage.

Nota : Entre crochets sont indiqués les processus associés aux fonctions et qui seront développés dans la suite de ce document.

## B.6 - CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT

### Le Conseil de Licence est constitué :

- ↪ des responsables de spécialité de la Licence Professionnelle formant le comité de direction
- ↪ des représentants des partenaires institutionnels (proviseur lycée)
- ↪ des représentants du milieu professionnel
- ↪ des chefs de départements portant les spécialités
- ↪ d'un représentant des étudiants pour chaque spécialité nommé au conseil de département porteur

### Ses objectifs sont :

- ↪ de s'assurer du respect des textes ministériels, de la maquette habilitée et des recommandations de la Commission Nationale d'Expertise (CNE),
- ↪ de faire le bilan annuel afin de définir la politique de la LP et ses évolutions,
- ↪ d'approuver des textes importants comme les Modalités de Contrôle des Connaissances
- ↪ de s'assurer du bon fonctionnement du Système Qualité

## C - ORGANISATION EXTERNE

La vision externe de l'organisation de la licence professionnelle est importante afin de définir le système qualité. Il est en effet nécessaire de savoir pourquoi cette formation existe, c'est-à-dire quelle est son offre et qui sont ses bénéficiaires (modèle de fonctionnement), mais également comment elle existe (habilitation et financement)

### C.1 - HABILITATION DU DIPLÔME PAR LE MINISTERE

La Licence est habilitée par le Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche MENESR. Cette habilitation doit être renouvelée régulièrement dans le cadre du plan quadriennal de l'Université de Nice, c'est-à-dire tous les quatre ans. Les deux spécialités sont financées de manière identique par le Ministère. Ce financement est suffisant pour le fonctionnement de base des spécialités de la licence. Les principaux critères de réhabilitation de la licence professionnelle sont :

- ↪ *Avoir un taux de réussite au diplômé supérieur à 80%*
- ↪ *Assurer un suivi sérieux de devenir des diplômés à 6 mois et/ou à 1 an*
- ↪ *Avoir une insertion professionnelle des diplômés supérieure à 80% (enquête à 1 an)*
- ↪ *Avoir des emplois en adéquation avec le cœur de métier de la spécialité (enquête à 1an)*
- ↪ *Avoir un taux de poursuite d'études inférieur à 20% en alternance ou pas (enquête à 1 an)*
- ↪ *Avoir une participation des professionnels dans les enseignements supérieure à 40%*
- ↪ *Avoir une participation des professionnels dans le cœur technique de métier supérieure à 25%*
- ↪ *Avoir une implication des professionnels dans le Conseil de perfectionnement de la LP*
- ↪ *Avoir une répartition « professionnelle » de l'enseignement donc avec des travaux pratiques*
- ↪ *Avoir une participation d'enseignants de la filière L de l'Université afin de faire connaître la LP*
- ↪ *Mise en place de passerelle de la filière L2 vers la LP avec dispense de modules spécifiques*
- ↪ *Mixité des diplômes retenus DUT - BTS et L2*
- ↪ *Type de public non mélangé entre les étudiants en formation initiale et ceux sous contrat*

### C.2 - HABILITATION DU DIPLÔME PAR LA REGION PACA POUR L'APPRENTISSAGE

La LPRT est habilitée par la Région PACA afin de fonctionner en apprentissage sous contrôle du CFA Epure Méditerranée. Une convention lie l'Université de Nice et Formasup, organisme gestionnaire du CFA fixant les modalités de fonctionnement et de gestion des formations en apprentissage. En particulier, le responsable de l'apprentissage de la formation, désigné par la convention, a la responsabilité de la mise en œuvre de la pédagogie, de la gestion des fonds ainsi que des équipements mis à disposition par la région pour l'apprentissage. Les moyens mis à disposition par la région ont pour objectif de mettre en œuvre une pédagogie professionnelle spécifique devant favoriser une insertion professionnelle de qualité. L'Habilitation impose le respect d'un cahier des charges en 16 points (CA du 22 novembre 2000) :

- ↪ *honorer le nombre de place d'apprentis demandé à la région, soit une trentaine par an,*
- ↪ *organiser la collecte de la taxe d'apprentissage auprès des entreprises partenaires afin de ne pas bénéficier pendant plus de trois années du niveau plancher tel que défini dans le protocole de gestion des fonds (activité délégué),*
- ↪ *organiser un centre d'aide à la décision (prospection des entreprises, évaluation des candidatures, conseil ...) en amont de la signature des contrats (Chargé des relations avec les entreprises),*
- ↪ *transmettre au C.F.A, dès sa signature, la copie du contrat d'apprentissage signé par le jeune et l'entreprise (la copie du contrat est nécessaire pour l'inscription de l'apprenti dans la formation et pour assurer son financement par la Région),*
- ↪ *mettre en place un livret d'apprenti dans le cadre de la liaison formation universitaire - entreprise,*
- ↪ *organiser l'information des maîtres d'apprentissage,*
- ↪ *faire un minimum de deux visites en entreprise par an et par apprenti,*
- ↪ *transmettre au C.F.A. un compte-rendu de visite afin de pouvoir reverser au tuteur de l'apprenti la participation financière de la Région,*



- ↗ *mettre en place un système de contrôle et d'enregistrement des présences et transmettre de façon mensuelle le tableau récapitulatif des absences au C.F.A.,*
- ↗ *envoyer, à chaque fin de session, un état des résultats aux examens (copie du procès verbal),*
- ↗ *informer les apprentis sur les documents à fournir pour les indemnités versées par la Région, sur l'enregistrement à la sécurité sociale et à la caisse d'allocation familiale (allocation logement),*
- ↗ *transmettre au C.F.A. les états de dépenses pour les subventions annexes ( centre d'aide à la décision, formation des maîtres d'apprentissage, qualité...),*
- ↗ *assurer le suivi des apprentis à 6 mois, 18 mois et 30 mois après l'obtention de leur diplôme, puis transmettre l'information au C.F.A.,*
- ↗ *mettre en place un système d'évaluation de la formation permettant de mesurer la satisfaction des entreprises et des apprentis (enquêtes QE et QP),*
- ↗ *accepter les visites d'évaluation organisées par le Directeur du C.F.A.,*
- ↗ *organiser la formation en respectant un rythme compatible avec la notion d'alternance.*
- ↗ *La formation a mis en place un suivi de ma traçabilité des fonds de l'apprentissage*
- ↗ *Réaliser l'inventaire annuel des équipements du CFA mis à la disposition de la formation (nouveau)*

Les financements du Ministère MENESR et de l'Apprentissage sont gérés par l'I.U.T. dont le directeur est Ordonnateur Secondaire.

### C.3 - MODELE DE FONCTIONNEMENT

Dans le but de définir une politique qualité dont l'objectif est de satisfaire ses bénéficiaires ou « clients » (vocabulaire officiel des systèmes qualité), il a été nécessaire d'identifier ces derniers.

#### Les bénéficiaires

Le service/produit fourni est de la formation et les « clients » qui en sont les bénéficiaires sont les étudiants et les entreprises. Ainsi, le client est constitué du couple « étudiant+entreprise ». Ce choix est d'ailleurs aussi celui de la norme NF X 50-761 qui regroupe en une entité cliente : donneur d'ordre, demandeur et bénéficiaire. Ce choix est particulièrement approprié pour l'apprentissage car apprenti et entreprise sont liés par un contrat. Néanmoins, il a été décidé d'utiliser le terme de « bénéficiaire » à la place de client pour les étudiants afin de ne pas voir se développer une consommation de la part de ceux-ci.

#### Les fournisseurs

Les fournisseurs « fournissent les matières premières » nécessaires afin d'assurer la formation. Pour l'essentiel la licence professionnelle utilise :

- ↗ une infrastructure d'hébergement et de gestion (fournisseur : IUT),
- ↗ des formateurs (fournisseur : milieu professionnel et milieu universitaire),
- ↗ des équipements techniques et pédagogiques (fournisseur : IUT).

#### Les partenaires

Les partenaires sont les organismes qui se sont associés afin de constituer le dossier de création de la Licence. Il s'agit :

- ↗ des deux départements de l'IUT de Nice Côte d'Azur : GEII et R&T,
- ↗ du département EEA (Electronique, Electrotechnique et Automatique) de l'U.F.R. Sciences UNSA
- ↗ du Lycée des Eucalyptus (Rectorat de Nice), Lycée Guillaume Apollinaire et Lycée D'Estienne D'Orves.
- ↗ de la branche professionnelle de la Métallurgie (UIMM) à laquelle appartient notre LPRT

Les partenaires, hormis les départements porteurs des spécialités (GEII et R&T) n'interviennent pas directement dans la formation, mais ils collaborent sur trois plans :

- ↗ d'une part, ils constituent une communauté technique et scientifique nécessaire pour que la licence ne fonctionne pas en circuit fermé mais s'enrichisse en permanence,
- ↗ d'autre part, les partenaires sont représentés au Conseil de perfectionnement et président aux évolutions de la licence,

- enfin, cette collaboration permet de mieux gérer l'offre de formation de l'université et de mieux orienter les étudiants vers le domaine des réseaux et des télécommunications.

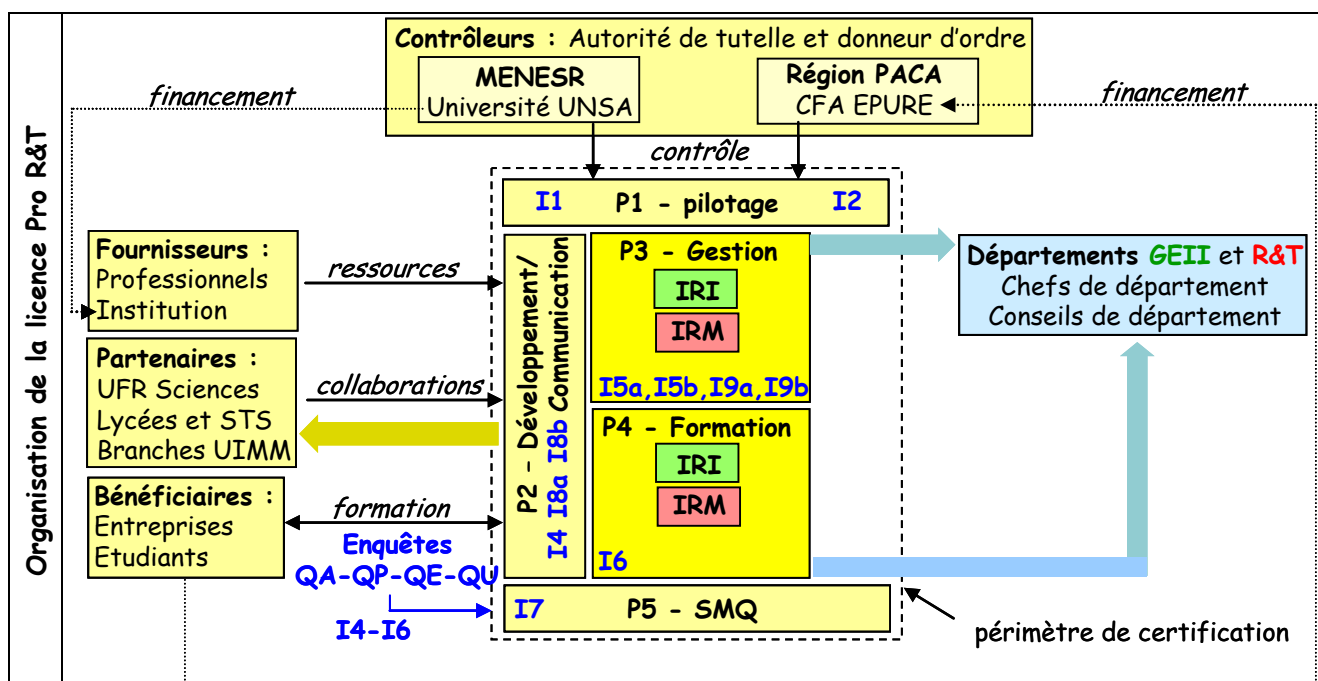
## Les autorités de tutelle et les donneurs d'ordre

La LPRT fait partie de l'Université de Nice Sophia-Antipolis (UNSA) qui dépend du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. L'UNSA assure :

- la liaison avec la commission nationale d'expertise pour le dossier de création ou de réhabilitation,
- le contrôle financier,
- l'inscription administrative des étudiants et la délivrance des diplômes.
- Par ailleurs, la LPRT dépend, pour son fonctionnement en apprentissage, du CFA Epure Méditerranée, dans le cadre d'une convention avec l'Université. Cette convention fait de cette spécialité une antenne du CFA.

Ce CFA exerce une tutelle exigeante mais souple, qui joue un rôle d'encadrement du fonctionnement de l'antenne :

- évaluation et habilitation,
- collaboration pour la mise en œuvre de l'apprentissage (contrats),
- financement spécifique, subvention d'équipement,
- stimulation du caractère professionnel,
- aide au développement de la qualité et des relations entreprises.



## D - LE SYSTEME QUALITE

Le CFA a mis en place, à la demande de la Région, un système qualité pour son siège qui a été récemment certifié ISO 9001 et nous demande de faire de même. La mise en place de notre système qualité répond donc à cette demande. Ce système s'applique à la totalité de la LPRT : Comité de Direction et spécialités. Le CFA a défini un cahier des charges des formations (Cf. paragraphe C.2).

De plus, le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche met en œuvre une politique dans laquelle chaque université est évaluée dans le cadre de ses plans quadriennaux. Dans ce but, le Comité National d'Evaluation a publié le Livre des Références qui propose un ensemble de critères permettant de définir des indicateurs. Seuls les critères de la partie A.II concernent notre niveau et ont permis de d'alimenter un indicateur de performance de notre formation. Depuis la dernière campagne de réhabilitation, ces critères ont été modifiés et sont connus de manière beaucoup plus précise

nous permettant ainsi d'avoir un indicateur dont la mesure correspond au plus près du ressenti des experts (Cf. paragraphe C.1).

L'objectif à atteindre est d'arriver à obtenir un système qualité simple afin qu'il soit praticable (il ne faut pas oublier que nous sommes une petite entité). Globalement, l'objectif du système qualité est de tenir les engagements définis dans la déclaration de la direction faite en tête de ce document.

Concernant la formation LPRT, le système qualité a été étudié en 2001-2002 et mis en place pendant l'année universitaire 2002-2003 dans le cadre du Diplôme d'Université IRI, devenu par la suite la spécialité IRI de l'actuelle LPRT. L'année 2003-2004 a été une année de transition car bien que la licence fut créée, seule la spécialité IRI existait. L'année 2004-2005 fut la première année avec un fonctionnement à deux spécialités IRI et IRM. Le périmètre du système qualité a donc été étendu à l'ensemble des spécialités.

### D.1 - DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME QUALITE

La licence professionnelle RT n'est pas un organisme autonome car homologué par le ministère MENESR, elle dépend de l'Université de Nice Sophia-Antipolis et est portée par l'I.U.T. de Nice Côte d'Azur qui fournit sa logistique. Les services fournis par l'I.U.T. seront donc considérés comme des processus extériorisés définies dans un protocole de fonctionnement. Ainsi, le directeur de la formation peut concentrer ses efforts de qualité en direction du cœur de notre métier : la formation professionnelle. Le tableau ci-dessous dresse une liste des services fournis par l'I.U.T. :

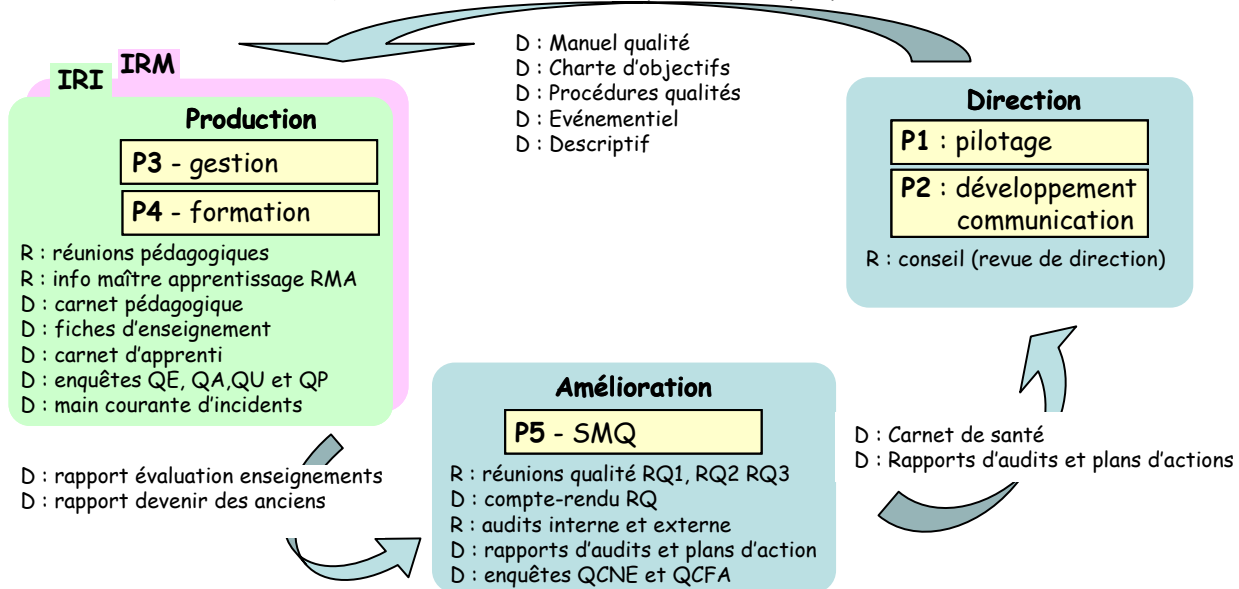
Activités sous contrôle	Processus extériorisés :I5b
<p>La mise en œuvre des trois objectifs fondamentaux donnés dans la déclaration de la direction est sous contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↪ <b>La formation</b> : assurer l'enseignement en conformité avec la maquette habilitée, et améliorer/ développer l'offre de formation</li> <li>↪ <b>L'apprentissage</b> : respecter l'esprit et les dispositions réglementaires et légales en la matière,</li> <li>↪ <b>La qualité</b> : garantir la qualité du service en mobilisant tous les acteurs : l'équipe de direction elle-même, les apprentis et les formateurs.</li> </ul>	<p>Les services fournis par l'institution qui héberge la formation sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Gestion des contrats professionnels</li> <li>↪ Gestion administrative des étudiants</li> <li>↪ Gestion des achats et du budget</li> <li>↪ Gestion des Ressources Humaines (mises en paiements et déclarations des vacataires)</li> <li>↪ Infrastructure des bâtiments et gestion des fluides</li> <li>↪ Gestion des équipements pédagogiques</li> <li>↪ Veille réglementaire</li> </ul>



## D.2 - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

On distingue trois groupes de processus : Direction, Production et Amélioration :

- ↪ Le comité de Direction définit les objectifs de la formation, veille à son habilitation, sa qualité et son évolution. Elle définit la politique de la licence, ses axes de développement et finalement encadre les processus de Production,
- ↪ La Production réalise la formation et en assure la gestion associée,
- ↪ Le SMQ (Système de Management de la Qualité) assure l'amélioration continue de la qualité par des mesures de la qualité et la détection de problèmes, proposition et suivi des améliorations.



Chaque processus fonctionne de manière relativement autonome. Les points de rencontre sont les réunions et la communication entre processus limitée à quelques documents (D : document, R : réunion).

### Processus de direction

Les processus de direction consistent à assurer le Pilotage (P1) et le Développement/Communication (P2). Il y a une réunion de direction (Conseil de perfectionnement) réunissant les membres extérieurs et traitant de la revue de direction. Les documents de la direction sont :

- ↪ L'événementiel des réunions sur l'année
- ↪ La manuel qualité, le carnet de santé et les procédures qualités
- ↪ Les comptes-rendus des conseils de perfectionnement de la licence
- ↪ Le descriptif de la formation et les modalités des contrôles des connaissances (votées en conseil de département porteur).

Ce processus a pour rôle fondamental de définir les objectifs à destination des processus de production :

- ↪ Le Descriptif contient la définition du dispositif de formation. Il est basé sur la maquette habilitée par le Ministère qui est renouvelée à chaque plan quadriennal de l'Université. Actuellement, nous sommes dans le plan 2004-2007. L'évolution de notre formation se fait donc tous les quatre ans, lors des demandes de renouvellement de l'habilitation. Néanmoins, nous avons une certaine latitude afin de faire évoluer annuellement le Descriptif et les modalités des contrôles des connaissances. Et c'est d'ailleurs sur la base de la dernière version du Descriptif que la demande de renouvellement de l'habilitation sera formulée,
- ↪ Les Comptes-rendus de Conseil servent de référence pour le fonctionnement général de chaque spécialité : ils contiennent la politique, les décisions et les actions d'amélioration,

De plus, les processus de direction transmettent les méthodes liées au système qualité :

- ↪ Le Manuel Qualité fixe la politique,

- ↳ Les Procédures qualité indiquent comment l'appliquer dans le détail.
- ↳ Le carnet de santé qui contient l'historique des indicateurs de fonctionnement.
- ↳ La charte d'objectif qui définit les dispositions nécessaires à la mise en œuvre de cette formation

## Processus de production

Les processus de production consistent à assurer la formation (P4) et la gestion associée (P3). Les réunions sont au nombre de trois : deux réunions pédagogiques associant les maîtres d'apprentissage au début de l'année universitaire et une en fin d'année (Mars) en guise de bilan, et une réunion avec les étudiants concernant l'évaluation des enseignements QE et de l'organisation de la formation QU pour en faire un rapport de synthèse. Les documents de production sont :

- ↳ Carnet pédagogique et carnet d'apprenti
- ↳ Fiches d'enseignement
- ↳ Les enquêtes QE (étudiants), QA (anciens), QP (professionnels) et QU (usagers)
- ↳ Rapports associés aux enquêtes utilisant les indicateurs et les actions d'amélioration.

Plusieurs enquêtes sont donc réalisées annuellement : QE (questionnaire étudiants) permettant d'évaluer la formation, QA (questionnaire des anciens) permettant de connaître le devenir des anciens diplômés et QP (questionnaires des professionnels) permettant de connaître la satisfaction des entreprises en ce qui concerne la prestation de l'étudiant, QU (synthèse usagers) permet d'évaluer l'organisation de la formation en interne par un questionnaire de satisfaction (étudiant :I9a et formateurs :I9b), une main courante d'incidents traçant les incidents internes (I5a) et ceux relatifs aux processus extériorisés (I5b). Trois rapports sont rédigés en fin d'année lorsque les enquêtes sont dépouillées : rapports Evaluation des enseignements ou Formation, Devenir des anciens ou Insertion et Organisation. Ces rapports comportent un plan d'actions d'amélioration et des Indicateurs. Ils permettent de dégager des actions d'amélioration.

## Processus d'amélioration

Le processus d'amélioration consiste à faire fonctionner le Système de Management de la Qualité (P5). L'objectif est de mettre en œuvre les outils de surveillance de la qualité : indicateurs issus des rapports Formation, Insertion, Organisation, du rapport d'audit interne et des enquêtes QCFA et QCNE. Il y a généralement 3 réunions qualité (RQ1, RQ2 et RQ3) et obligatoirement un audit interne et externe par an. Ce processus produit à destination de la direction un Carnet de Santé qui contient :

- ↳ un historique de la formation depuis sa création,
- ↳ le tableau de bord des indicateurs qualité
- ↳ l'événementiel sur l'année mis à jour au fur et mesure de la connaissance des dates

Le processus d'amélioration (SMQ), élabore son propre plan d'action afin d'améliorer ses méthodes.

### D.3 - SURVEILLANCE DES PROCESSUS PAR TABLEAU DE BORD

Le tableau de bord trace l'évolution des divers indicateurs. Il est mis à jour chaque année et publié dans le carnet de santé à destination de la revue de direction.

Processus	L	A	Q	Indicateurs	Objectif	03-04	04-05	05-06	06-07	07-08	08-09	
P1 pilote	X			I1 IRI	Conformité cahier des charges ministère (insertion, poursuite d'études, professionnels, mixité du public, alternance). Enquête QA							
	X			I1 IRM								
		X		I2 IRI		Conformité cahier des charges des formations universitaires du CFA EPURE en seize points (DQ 303 de son système). Enquête QA						
		X		I2 IRM								
P2 Dév/Comm	X			I4 IRI	Satisfaction professionnels afin de mesurer l'adéquation du contenu et de l'organisation de la formation. Enquête QP.							
	X			I4 IRM								
	X	X		I8a	Efficacité de la Relation entreprise (taxes, contrats, partenaires)						N	
	X	X		I8b	Efficacité de notre Communication externe						N	
P3 Gestion	X		X	I5a IRI	Traçabilité des incidents/activités maîtrisées par l'utilisation de la main courante d'incidents						N	
	X		X	I5a IRM							N	
	X		X	I5b IRI		Traçabilité des incidents/processus extériorisés par l'utilisation de la main courante d'incidents						N
	X		X	I5b IRM								N
			X	I9a IRI	Satisfaction des étudiants vis-à-vis de l'organisation et de son fonctionnement. Enquête QUe						N	
			X	I9a IRM							N	
			X	I9b IRI	Satisfaction des formateurs vis-à-vis de l'organisation et de son fonctionnement :enquête QUf						N	
			X	I9b IRM							N	
P4 Formation	X	X	X	I6 IRI	Evaluation enseignements afin de dégager axes d'amélioration en respectant le contenu imposé par la maquette. Enquête QE.							
	X	X	X	I6 IRM								
P5 SMQ			X	I7	Fonctionnement SMQ et mise en œuvre des actions correctives							

(L : formation Licence - A : Apprentissage - Q : Qualité)

Bien que certains indicateurs concernent des processus communs tels que P1 ou P2, le ministère MENESR a imposé que chacune des spécialités des licences professionnelles constitue une licence à part entière et devait constituer désormais un dossier de réhabilitation dans le cadre du plan quadriennal de l'université. Les enquêtes QCNE et QCFA alimentant les indicateurs I1 et I2, les enquêtes QA, QP, QU alimentant les indicateurs I1, I2, I4, I5, I6, I9 sont donc individualisés par spécialité et sous le contrôle des directeurs de chaque spécialité.

I7, I8 sont des indicateurs communs aux deux spécialités et sous responsabilité de ces deux directeurs de spécialité.

## D.4 - DESCRIPTION DETAILLEE DES PROCESSUS

Ci-dessous sont décrits les contenus des différents processus ainsi que les responsabilités associées :

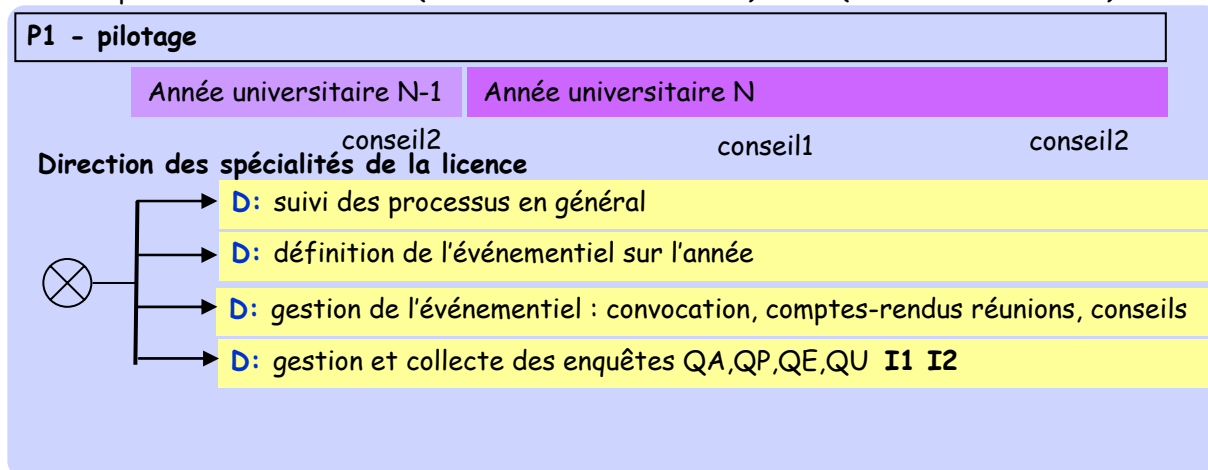
**D** : Comité de Direction:      **S** : Secrétariat de spécialité    **RE** : Chargés relation Entreprises

**CQ** : Conseillé qualité externe :      **Q** : responsable qualité interne      **F** : Formateurs

**CM** : étudiants chargés de mission

### P1 : Pilotage :

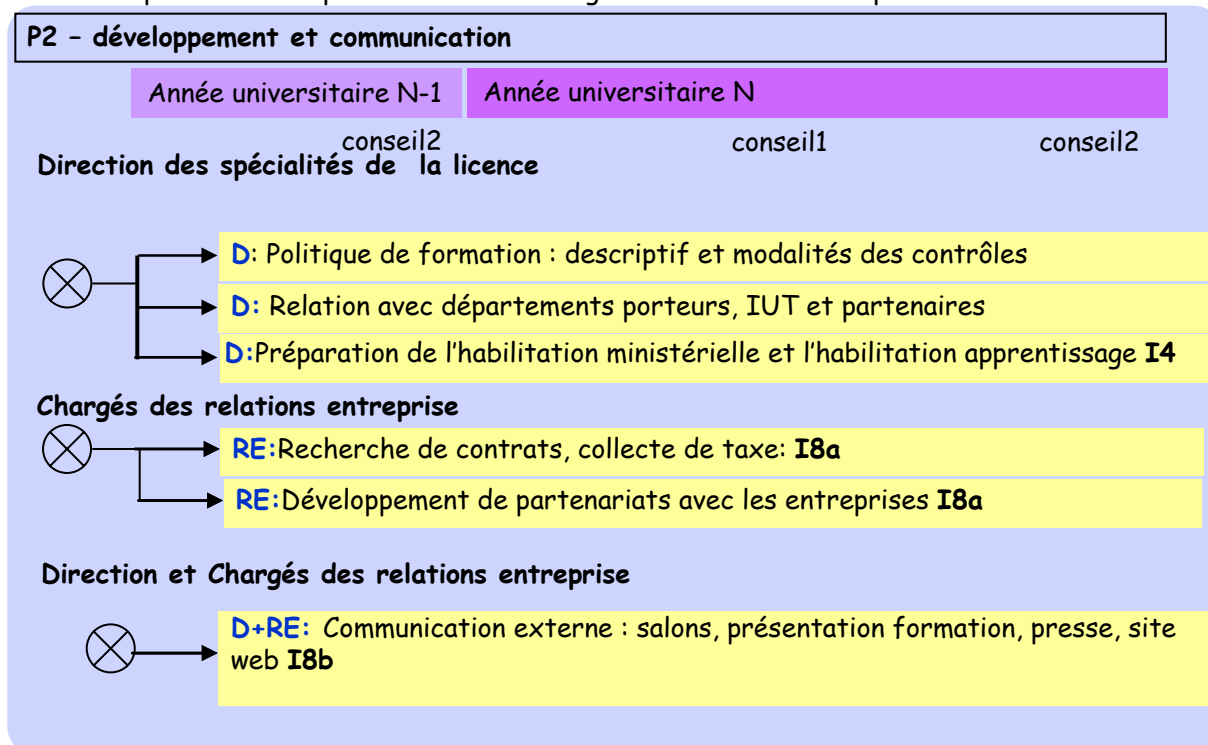
Il permet de contrôler et d'animer les processus entre eux. Il est basé sur la gestion et le suivi de l'évènementiel tout au long de l'année. Cet évènementiel est consigné dans le carnet de santé. Il est contrôlé par deux indicateurs I1 (conformité CDC ministère) et I2 (conformité CDC CFA).



### P2 : Développement et Communication

Il regroupe trois activités essentielles :

- La gestion de la réhabilitation ministérielle de la formation (sous l'autorité des responsable de spécialité) : La modification de la maquette pédagogique est liée à l'indicateur I4 (satisfaction des professionnel vis-à-vis de notre formation)
- La relation entreprise sous la responsabilité la chargé des relations entreprises. Indicateur I8a
- La communication externe assurant notre visibilité indicateur I8b sous la gestion commune des responsables de spécialité et des charges des relations entreprises



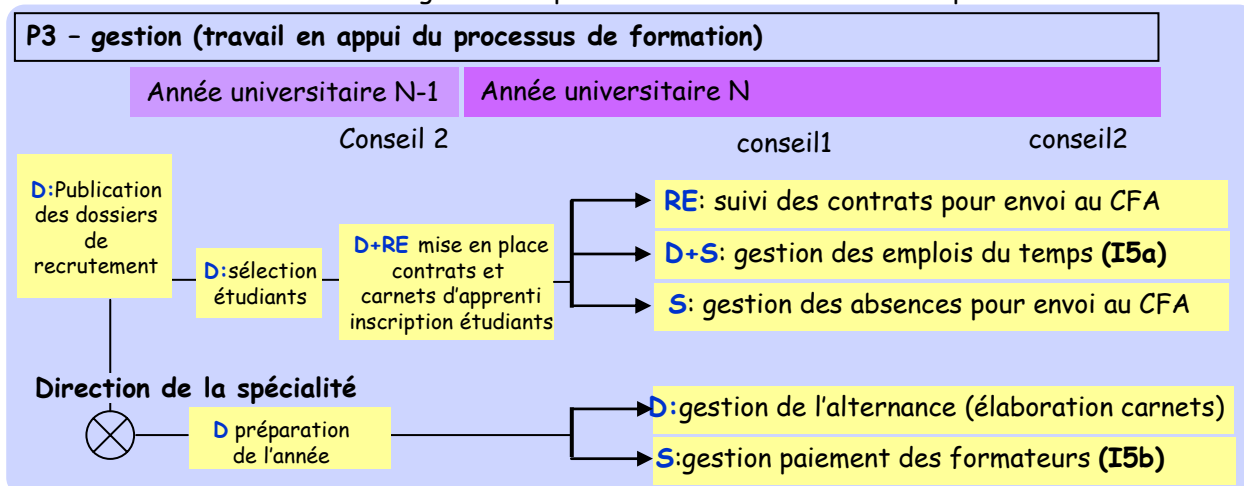
### P3 : gestion

C est le processus de gestion administrative au quotidien de la LPRT.

Il comprend le recrutement (réalisé à N-1), la gestion des emplois du temps (prévisionnel annuel et hebdomadaire), gestion des absences qui doivent être transmises mensuellement au CFA, et la gestion de la signature des contrats d'apprentissage qui peut intervenir dans les 3 mois suivant le début de la formation. Enfin il permet la mise en paiement des formateurs à l'issue de la fin de leur module de formation (3 mises en paiement sont prévues au cours de l'année universitaire)

Deux indicateurs I9a (Que satisfaction des étudiants/activités maîtrisées) et I9b (QUF satisfaction des formateurs/processus extériorisés) permettent d'améliorer notre organisation.

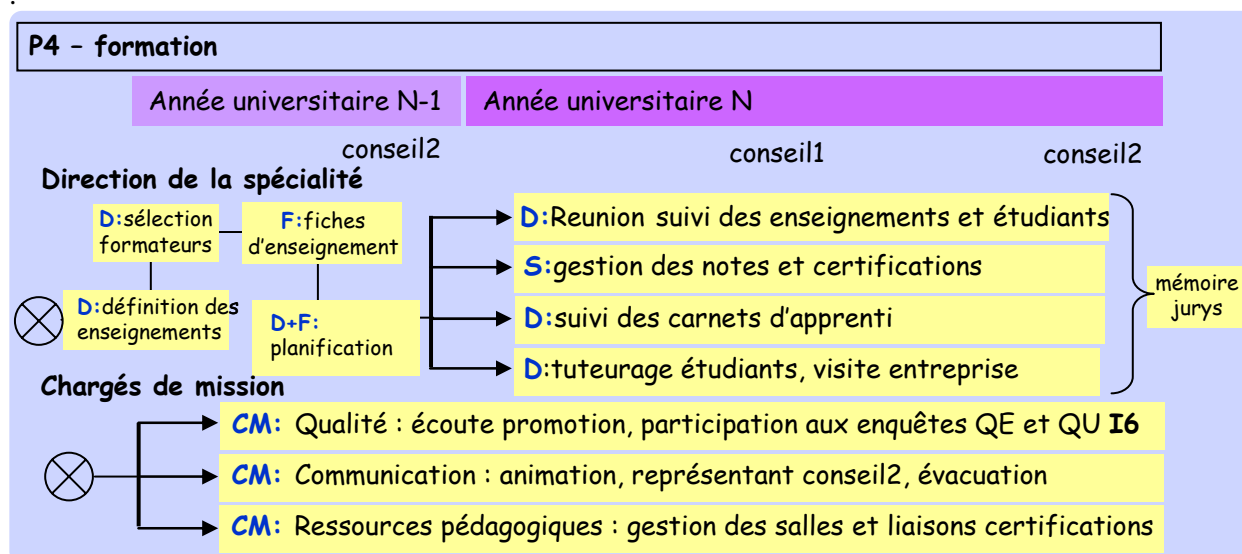
Deux indicateurs I5a (incidents/activités maîtrisées) et I5b (incidents/processus extériorisés) permettent de surveiller et de corriger en temps réel le fonctionnement de ce processus.



### P4 : formation

Ce processus constitue notre cœur de métier. Il régit le fonctionnement et le pédagogique de la formation. Il est évalué par l'indicateur I6 (questionnaire enseignements QE)

- Des réunions de suivi sont organisées avec les étudiants et des CR sont établis.
- Il permet la sélection des nouveaux formateurs et détermine le contenu des modules de formation au travers de fiches d'enseignement établies en début d'année (volume horaires, objectifs pédago).
- Il permet l'information du maître d'apprentissage sur son apprenti au travers du remplissage du carnet des apprentis avant chaque période en entreprise en fournissant les notes obtenues, les absences constatées et les remarques de comportement.
- Organisation des 2 visites règlementaire en entreprises afin de contrôler le bon déroulement de l'apprentissage et de renforcer le partenariat LP/entreprises en vue de futurs contrat





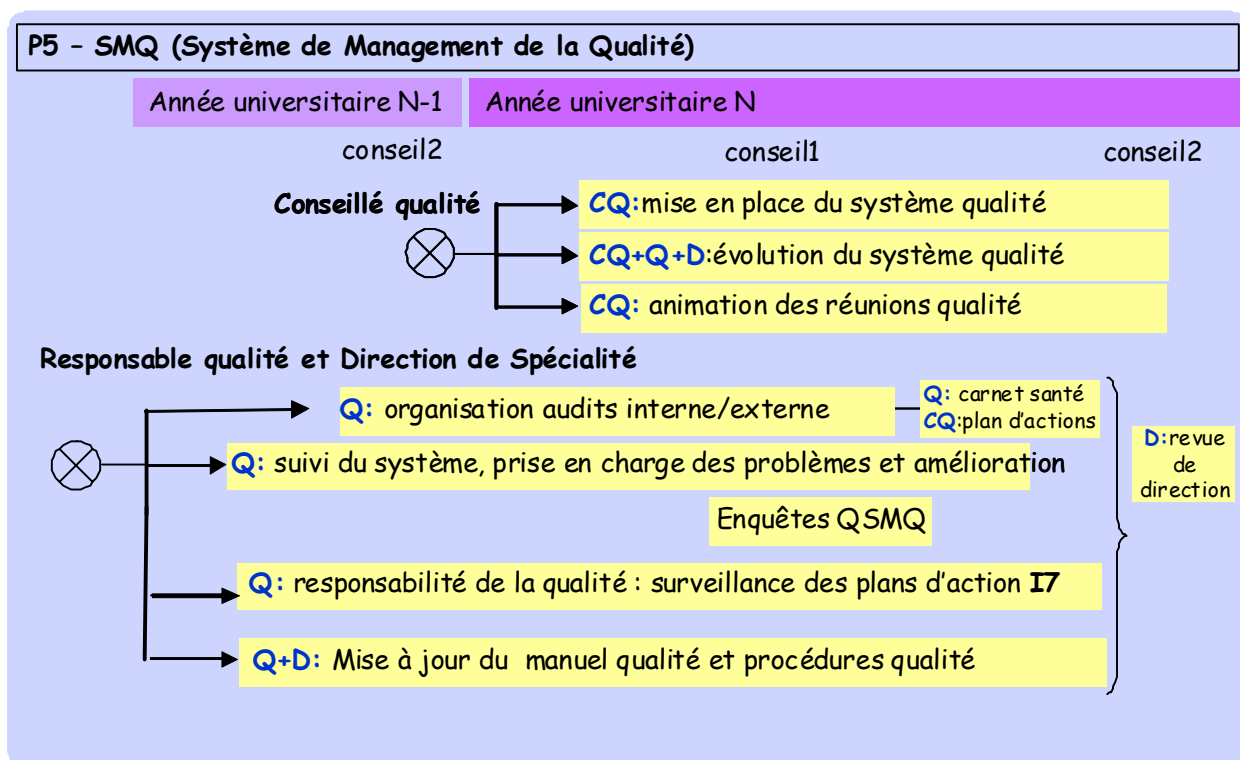
## P5 : SMQ= Système de Management de la Qualité

Il permet de générer les documents nécessaires au fonctionnement et au maintien de la certification ISO :

Un conseiller qualité externe apporte la compétence technique nécessaire sur la norme ISO et oriente l'évolution du système qualité.

- Mise en place et animation des réunions qualité (au moins 3/an) en vue de la préparation aux audits internes (1 par an) et externes (1 par an)
- Organisation des audits internes et externes
- Surveillance de la réalisation des plans d'actions d'amélioration (indicateur I7) suites aux audits
- Elaboration du carnet de santé et calcul des indicateurs à partir de la collecte des enquêtes.
- Gestion et mises à jour des procédures, manuel qualité
- Rapport de Synthèse QE et QA

L'ensemble de l'activité de ce processus est validé en revue de direction (conseil 2) pour l'année en cours et oriente le SMQ pour l'année suivante. Un indicateur I7 permet de vérifier que le plan d'actions défini en année N-1 est bien exécuté à la fin de l'année N.



# PROCEDURES

## A - PRESENTATION

Les procédures obligatoires sont au nombre de six regroupées en quatre thèmes :

- ↳ Audit interne,
- ↳ Gestion des documents et de leurs enregistrements,
- ↳ Gestion des Actions Correctives relatives aux non-conformités,
- ↳ Gestion des actions préventives.

Ces procédures sont complétées par les procédures opératoires suivantes :

- ↳ Gestion des processus extériorisés,
- ↳ Planification des réunions,
- ↳ Elaboration du tableau de bord d'indicateurs,
- ↳ Recrutement, renouvellement et formation des formateurs,
- ↳ Habilitation ministérielle et apprentissage.

Pour le reste de la gestion, nous nous appuyons sur :

- ↳ Des formulaires qualité documentés,
- ↳ La qualification du personnel.

## B - AUDIT INTERNE

L'audit interne permet de juger du fonctionnement du SMQ pendant une année universitaire et de décider des actions à prendre pour l'améliorer. Il est réalisé par un auditeur accrédité par le CFA Epure Méditerranée ou la formation elle-même. L'audit interne a lieu généralement le premier semestre de l'année universitaire afin de préparer à l'audit externe en début de seconde semestre. Un plan d'audit est préparé par le conseiller qualité en collaboration avec l'auditeur. Après audit, le conseiller qualité analyse le rapport et rédige le plan d'actions. L'objectif pratique de l'audit interne est donc double :

- ↳ Mettre en place un SMQ amélioré pour la prochaine année universitaire,
- ↳ Préparer l'audit externe de certification.

Le rapport d'audit contient les éléments suivants :

- ↳ Le contexte, les objectifs et le périmètre de la certification,
- ↳ Le constat,
- ↳ Les points forts,
- ↳ Les actions conseillées,
- ↳ La performance du système qualité (Indicateur),
- ↳ En annexe, le plan d'audit

## C - GESTION DES DOCUMENTS ET DE LEURS ENREGISTREMENT

La gestion des documents doit assurer la consistance de l'ensemble des documents de la formation et l'efficacité de l'archivage. Ces conditions sont nécessaires pour exploiter les informations qui y sont contenues pour le Système Qualité ou simplement la formation elle-même.

### C.1 - PROCEDURE DE CLASSIFICATION DES DOCUMENTS

Les documents sont classifiés dans des répertoires informatiques par processus. Tous les répertoires sont annuels sauf pour le Développement. Les répertoires annuels sont conservés trois ans dans un répertoire d'archives. La figure ci-contre montre l'ensemble des répertoires dans l'année 2004-2005.

Certains formulaires navettes de l'IUT ne sont pas rangés dans les répertoires car ils nous sont transmis sous forme papier, par exemple la feuille de jury.

















## C.2 - PROCEDURE DE VALIDATION DES DOCUMENTS

Les documents d'usage externe doivent être validés par le direction de la licence professionnelle. Il s'agit en particulier des documents destinés à la communication, les procès verbaux des jurys et la version papier des comptes-rendus de réunion. En revanche, les documents fondamentaux de la licence doivent être approuvés par le conseil de perfectionnement de la formation et généralement lors du conseil plénier réunissant les membres extérieurs. Ces documents sont :

- ↳ Maquette d'habilitation de la licence professionnelle
- ↳ Manuel qualité
- ↳ Charte d'objectifs de la licence professionnelle RT
- ↳ Procédures qualités
- ↳ Carnet de santé de la licence professionnelle RT
- ↳ Descriptif de la licence professionnelle RT
- ↳ Modalités des contrôles des connaissances
- ↳ Comptes-rendus des conseils de perfectionnement précédent dans l'année

Les documents approuvés sont enregistrés avec un numéro de version dans le nom de fichier en cas de versions multiples durant l'année universitaire. D'une manière générale, la procédure suivante a été mise ne œuvre. Les documents sont versionnés (Vx en fin de nom de fichier) et la date de révision est indiquée en début de fichier.

## C.3 - PROCEDURE DE VERSIONNEMENT ET D'ENREGISTREMENT DES DOCUMENTS

Les documents qui ne sont relatifs à une année ont un numéro de version (les documents de P2) s'ils ne sont pas uniques.	 Convention STS SEATI Apollinaire.pdf  Renouvellement LP R&T spécialité IRM v3.doc  Renouvellement LP R&T spécialité IRM v4.doc  Renouvellement LP R&T spécialité IRM v5.doc
Les documents qui sont relatifs à une année (les documents des processus P3-P4-P5) peuvent avoir un numéro de version si nécessaire, mais ce n'est pas obligatoire.	 00_Manuel Qualité 2007-2008.pdf  01_Convention d'association des spécialités.pdf  02_Charte d'objectif LP RT 2007-2008.pdf
Les enregistrements de formulaires sont numérotés et datés dans le nom de fichier, comme les comptes-rendus de réunion.	 CR C1 11 octobre 2007.doc  CR C2 15 novembre 2007.doc  CR RQ1 du 31 mars 2008.doc
Les formulaires navette du CFA complétés sont numérotés et datés dans le nom de fichier	 CFA DQ1401 dysfonctionnement 4-10-03.rtf  06F_Février2008 - absences CFA.doc  06G_Mars2008 - absences CFA.doc
Les formulaires navette de l'IUT complétés sont numérotés et datés dans le nom de fichier	 IUT Liste vacataires (conseil restreint) 4-10-03.xls

Les documents en cours d'élaboration ou approuvés sont gérés par les responsables de spécialité, spécifiquement concernant les processus P1, P2 et P5. Les secrétariats sont amenés à utiliser les documents propres aux spécialités (processus P3 et P4) et à en modifier certains comme le fichier d'absences (la date d'enregistrement informatique suffisant pour vérifier la mise à jour) et gèrent l'archivage papier associé (copie des enseignements, contrôles).

Concernant les copies des étudiants correspondant aux contrôles écrits, elles doivent être conservées au secrétariat durant l'année jusqu'à une dizaine de jours après la date du jury de diplôme afin de permettre leur consultation lors d'un litige. Ensuite, le système de notation continue n'étant pas lié à celui des examens, il n'y a pas d'obligation d'archivage à long terme.

Concernant l'archivages des autres documents papiers, ils sont conservés pendant au moins trois années. Cela concerne en particulier :

- ↳ Les dossiers des étudiants avec les relevés de notes provisoires et définitifs,
- ↳ Une copie des emplois du temps des spécialités avec les fiches de séance des enseignants,
- ↳ Les justificatifs d'absences des étudiants,
- ↳ Les carnets d'apprentis.

Les fichiers informatiques sont enregistrés sur un serveur local dans le département porteur GEII de la direction de la LPRT. La spécialité locale IRI profite donc de ce serveur pour l'archivage informatique de ses données. La spécialité IRM portée par l'autre département R&T a la possibilité de se connecter en permanence via un tunnel sécurisé VPN vers ce serveur mais y a aussi accès via le site web (<http://lprt.unice.fr>) après une authentification par mot de passe. Pour des raisons pratiques, la spécialité IRM gère ses fichiers informatiques sur un serveur local et mets à jour régulièrement son arborescence informatique sur le serveur distant de l'IRI (communication entre IRI et IRM)

#### .4 - PROCEDURE DE SAUVEGARDE PAPIER

Dans un soucis de sauvegarde des données, d'archivage ou pour des raisons pratiques, l'informatique et les serveurs utilisés ne pouvant garantir leur fonctionnement, une copie papier des documents de travail est conservée dans des classeurs et/ou des boites d'archivage. Le classement s'effectue comme suit :

<b>CLASSEUR n°1</b>	<b>P1-P2-P5 : Documents de la direction</b> P5 :Manuel qualité P2 :Convention d'association spécialités P2 :Conventions de partenariat externes P2 :Charte d'objectifs P5 :Procédures qualités P5 :Carnet de santé avec événementiel P2 :Descriptif de la formation P2 :Protocole de fonctionnement P2 :Modalités contrôles des connaissances P2 :Habilitation ministérielle P2 :Habilitation région pour l'apprentissage	Classeur pluriannuel
<b>CLASSEUR n°2</b>	<b>P1-P2-P4-P5 : Enregistrements de la direction</b> P1 :Comptes-rendus conseil de perfectionnement P1 ; Comptes-rendus réunion Maître Apprentissage P5 :Comptes-rendus réunions qualité P1 :Enquêtes QE, QA, QP et QU, INCIDENTS P5: Rapport de synthèse suite QE et QA P1 :Comptes-rendus d'audits et revue de direction P4 :CR Réunions de suivi pédagogique P5 :CR Plan d'action qualité suite audits	Classeur annuel
<b>CLASSEUR(S) n°3</b>	<b>P3 : Enregistrements de la spécialité</b> P3 :Gestion des absences étudiants >CFA P3 :Fiches de séance P3 :Carnet pédagogique P3 : Carnet de suivi de l'apprenti P3 :Emplois du temps P3 :Conventions de stage ou contrats P3 :Suivi du budget et gestion des commandes P3 : Gestion du recrutement et PV jury sélection	Classeur annuel
<b>CLASSEUR(S) n°4 ou BOITES</b>	<b>P4 : Enregistrements de la spécialité</b> P4 :Fiches de visite de l'apprenti P4 :Fiches d'enseignement P4 :Résultats des certifications P4 :Procès verbal des jurys de diplôme P4 :Notes obtenues aux contrôles des connaissances P4 :Copie des supports de cours (éventuellement rapports de projets tuteurés) (éventuellement rapports de stage)	Boîtes annuelles

## D - GESTION DES ACTIONS CORRECTIVES RELATIVES AUX NON CONFORMITES

Il s'agit d'assurer la remontée des informations importantes concernant le bon fonctionnement de la licence professionnelle et la satisfaction des usagers sur le plan de la formation et de son organisation.

Les sources d'information formalisées sont :

- ↳ Enquête QE (questionnaire étudiant) : satisfaction concernant les enseignements
- ↳ Enquête QA (questionnaire anciens) : satisfaction concernant l'insertion professionnelle
- ↳ Enquête QP (questionnaire professionnels) : satisfaction concernant l'adéquation du contenu de la formation/besoins des entreprises qui ont reçu un apprenti.
- ↳ Enquête QCNE (questionnaire CNE) : adéquation aux critères Ministères pour la réhabilitation
- ↳ Enquête QCFA (questionnaire CFA) : adéquation cahier des charges CFA
- ↳ Enquête QU (questionnaire usagers) : satisfaction/l'organisation de la LPRT
- ↳ Fichiers d'incidents ou main courante :
- ↳ Traçabilité des échanges et écoute entre la direction et la promotion
- ↳ Rapport d'Audits interne et externe

Afin d'exploiter ces sources, des documents de synthèse sont constitués et permettent la prise de décision en Conseil et le suivi des actions d'amélioration (curatives (résolution du problème), correctives (causes) ou préventives (analyse de risque)).

Source	Document de synthèse	Contenu
Indicateurs des diverses enquêtes	Carnet de santé <u>niveau</u> : Responsable qualité et directeur de la spécialité	Etat de la formation. Il contient notamment un tableau de bord des indicateurs avec les tendances.
Enquête QE	Evaluation des enseignements <u>niveau</u> : directeur de la spécialité	Ce rapport détaillé permet de connaître l'avis de l'auditoire sur chacun des enseignements suivis. Une réunion bilan avec les étudiants permet de commenter l'enquête et d'en dégager les axes d'amélioration en accord avec les enseignants concernés.
Enquête QA	Devenir des anciens diplômés <u>niveau</u> : directeur de la spécialité	Ce rapport très simple permet de connaître l'insertion professionnelle et le taux de poursuite d'études. Ce sont deux critères très importants pour le dossier de réhabilitation ministérielle et le taux de réponse à cette enquête est capital pour la formation.
Enquête QP	Evaluation des professionnels <u>niveau</u> : directeur de la spécialité	Ce rapport très simple permet de vérifier que les sujets de stage correspondent aux cœurs de métier et de connaître les tendances du marché en termes d'emploi. Il tient compte des remarques des tuteurs entreprise en ce qui concerne les manques constatés.
Questionnaire QUe,QUf Main courante Suivi des processus extériorisés	Evaluation de l'organisation <u>niveau</u> : directeur de la spécialité	Ce rapport très simple permet de s'assurer que les principaux incidents soient tracés et d'en conclure l'efficacité sur la résolution de ces incidents en distinguant les incidents issus du périmètre de certification et ceux issus des activités délégués.
Enquête QCNE Enquête QCFA	Evaluation de l'homologation <u>niveau</u> : directeur de la spécialité	Ce rapport est basé sur les critères imposés par le ministère et le CFA Epure afin de considérer que la formation est en bonne santé et ne posera pas de souci particulier pour la réhabilitation.
Audits interne et externe	Rapports d'audit <u>niveau</u> : responsable qualité <u>niveau</u> : conseiller qualité	Chaque rapport est complété par un plan d'action rédigé par le Conseil Qualité. Une évaluation de la mise en œuvre des actions est effectuée et est consignée dans le carnet de santé.
Ensemble des rapports	Rapport de revue de direction <u>niveau</u> : directeur de la spécialité et conseiller qualité	La revue de direction



## D1 : Définition Partagée des Non Conformités :

Une non-conformité (NC) correspond à la non satisfaction d'un critère par rapport aux exigences de la norme. Il existe les NC système / processus et les NC produits / service (en lien avec les formateurs, étudiants, professionnels).

### Les NC système / processus

Elles sont en général détectées lors des audits selon les critères de la norme ou par rapport à l'enquête MENESR ou CFA selon leurs critères associés.

### Les NC produits / service :

processus	Définition de la non conformité	Traitement de la NC
1) Tous Processus	D'une manière générale, sera considéré comme non conforme tout indicateurs obtenu dans le carnet de santé qui sera inférieur à l'objectif fixé annuellement. En général, l'objectif de satisfaction de chaque indicateur est de 85% sauf pour I1 et I2 (100%) ainsi que pour I8a I9a et I9b calculés spécifiquement.	Revue de direction
P1	QCNE=> Indicateurs I1 et QCF=>I2 . Tout critère non rempli sera une conformité car ces deux indicateurs conditionnent notre réhabilitation auprès des autorités de tutelles. Le type de non-conformité correspond à l'intitulé du critère	Conseil de perfectionnement
P2	I8a et I8b : on en reste à la recherche de l'objectif global énoncé en 1).	Revue de direction.
	questionnaire QP=> I4. Si au moins 20% des sondés répondent « pas du tout satisfaisant » à une de nos rubriques de sondage, cette rubrique devient une non-conformité et seront traitée en revue de direction	Revue de direction (pour la partie organisation) Conseil de perfectionnement (pour la partie formation)
P3	carnet d'incident =>I5a et I5b. Tout incident signalé <u>et</u> non réglé dans un délai raisonnable devient une non-conformité. La définition de la NC correspond au titre de sa rubrique d'appartenance.	Traitement en temps réel Revue de Direction
	QUe=>I9a et QUf=>I9b : questionnaires satisfaction utilisateurs. Si au moins 20% des sondés répondent « pas du tout satisfaisant » ou « en total désaccord » à une de nos rubriques de sondage, la rubrique sondée devient une non-conformité.	Revue de Direction
P4	QE=>I6.Un niveau de pénalité de 6 affecté à un module de formation particulier devient un motif de non-conformité. L'analyse fine du radar graphique de ce module permet d'identifier la NC précisément.	Rapport synthèse QE et régulation pédagogique
P5	Respect du Plan d'action annuel=>I7 : Les Audits de l'année n-1 listent les écarts (majeurs ou mineurs) et les recommandations d'amélioration liés aux exigences de la norme. Tous les écarts listés font l'objet d'un plan d'action et doivent être traités au cours de l'année n (ou délai fixé par le plan d'action). Le non traitement d'un écart devient une NC. Les recommandations ne génèrent pas de NC.	Réunions Qualité Revue Direction

## E - GESTION DES ACTIONS PREVENTIVES

Il s'agit autant que possible de « Prévenir ce qui n'est pas arrivé », c'est à dire mettre en place un dispositif qui anticipe l'apparition de non-conformités, de dysfonctionnement et d'insatisfactions. Pour cela, tout étudiants et enseignants peut au cours de l'année universitaire faire part de problèmes potentiels en envoyant un courriel au secrétariat de la spécialité ou en remplissant la main courante mis à sa disposition. Le secrétariat saisit alors immédiatement la directeur de la spécialité qui met en place les actions correctives qui s'imposent.

## F - GESTION DES PROCESSUS EXTERIORISES.

La licence professionnelle RT n'est pas un organisme autonome : l'IUT héberge les deux spécialités de cette formation de l'Université en lui offrant sa logistique. Dans le cadre du développement de l'apprentissage au sein de son université, l'IUT est donc prestataire de la licence professionnelle Réseaux et Télécommunications habilitée par le conseil de perfectionnement du CFA EPURE et la région. Bien que le périmètre de certification concerne spécifiquement la gestion et l'organisation interne de la licence avec ses deux spécialités, il ne peut être ignoré les processus extériorisés qui peuvent avoir un impact sur le fonctionnement global de la formation. Ces activités déléguées sont les suivantes :

Processus extériorisés	Organisme ou service	Contact
Gestion des contrats professionnels	Service Relations Entreprises	Martine CHALVIDAL
Gestion administrative des étudiants	Service de la Scolarité	Sophie GALULA
Gestion des achats et du budget	Service Financier via départements d'accueil de la spécialité	Service Financier : Sylvie VALLA Chefs de département : - IRI : Denis PASCAL - IRM : Pierre MATHIEU
Gestion des Ressources Humaines (mises en paiements et déclarations des vacataires)	Service du Personnel enseignant de l'iut via départements d'accueil de la spécialité	Service du Personnel : Caroline BLOCH-PELLOUX Chefs de département : - IRI : Denis PASCAL - IRM : Pierre MATHIEU
Infrastructure des bâtiments et gestion des fluides	Services Généraux	Claude SOIRON
Gestion des équipements pédagogiques et logiciels	Départements d'accueil de la spécialité	Chefs de département : - IRI : Denis PASCAL - IRM : Pierre MATHIEU
Veille réglementaire	Secrétariat général	Claude SOIRON

Les demandes de service sont réalisées par des formulaires qui relèvent des services concernés (fiche de mise en paiement des heures de formation, bon de réparation, bon de commande, tirage de photocopiés, dossier d'inscription, contrat d'apprentissage, ...). Le plus souvent, les problèmes sont traités simplement par dialogue avec le service. Lorsque le problème persiste, ce dernier est consigné dans le fichier d'incidents ou sur la main courante. Les organismes CFA et IUT en sont informés afin de résoudre l'incident. Afin de participer à la mise en place d'une organisation certifiée qualité, la direction de l'I.U.T. est en train de mettre en place des protocoles de fonctionnement précis relatifs à chaque processus extériorisé.

Ce protocole décrit l'activité, le pilote du processus, les données d'entrée et les données de sorties ainsi que des engagements chiffrés de fonctionnement Un indicateur I5b sera élaboré et transmis au pilote de ces processus extériorisés.

Un exemple de protocole de fonctionnement signé par le pilote du processus extériorisé est fourni ci-après.

<h1>Licence Professionnelle</h1> <h2>Réseaux et Télécommunications</h2> <p>Spécialité Ingénierie des Réseaux Informatiques (IRI) Spécialité Ingénierie des Réseaux Mobiles (IRM)</p>	
 <p>Cette formation fonctionne en apprentissage avec l'aide de la région PACA. Elle a été certifiée ISO 9001 dans le cadre de la politique qualité de la région</p>	 <p><b>Institut Universitaire de Technologie Nice Côte d'Azur</b></p> <p>Années 2008-2011</p>

### Protocole de fonctionnement régissant le processus extériorisés par la LPRT auprès de l'IUT de NICE en matière de **Gestion des Ressources Humaines**.

**Nota :** La licence professionnelle RT n'est pas un organisme autonome car, homologuée par le ministère MENESR, elle dépend de l'Université de Nice Sophia-Antipolis et est portée par l'I.U.T. de Nice Côte d'Azur qui fournit sa logistique. Les services fournis par l'I.U.T. sont donc considérés comme des processus extériorisés et sont définies dans le protocole de fonctionnement ci dessous.

Validité : Convention Valable pour la période d'homologation de la LPRT (2008-2011)

Protocole de fonctionnement signé entre le responsable de la LPRT (spécialité IRI, IRM) d'une part  
Et : Le Pilote du processus Gestion des ressources humaines représenté par **Mme Caroline BLOCH-PELLOUX**

#### Description des activités du Processus Gestion des Ressources Humaines

*Le processus de gestion des ressources humaines se décompose en deux activités distinctes*

**Activité 1 :** Vérification de la conformité du dossier des intervenants vacataires de la LPRT et leur transmission au prochain Conseil restreint de l'IUT en vue de leur enregistrement administratif définitif.

**Activité 2 :** Effectuer les mises en paiement des intervenants vacataires enregistrés.

#### Données d'entrée du processus

**Activité 1 :** La LPRT fourni au pilote du processus un dossier de Vacataire complet et à jour (basé sur le modèle annexé) au moins 10J avant son passage devant les membres du conseil restreint.

**Activité 2 :** La LPRT fournit une demande de mise en paiement (état de paiement) du Vacataire qui doit être validée par le chef de département porteur de la LP qui la transmet au Pilote du Processus.

#### Données de sortie du Processus

**Activité 1 :** Attestation d'enregistrement du vacataire auprès du conseil restreint de l'institut un délai de 3 mois maximum suivant la date de dépôt du dossier du vacataire.

**Activité 2 :** Mise en paiement effectif du vacataire

#### Objectifs quantifiés et engagements mutuels

**Activité 1 :** Le pilote du processus s'engage à effectuer l'enregistrement du vacataire dans un délai de 3 mois courant à l'issue de la réception du dossier complet et à jour en provenance de la LPRT. Ce délai inclus le passage devant le conseil restreint.

**Activité 2 :** Le pilote du processus d'engage à effectuer la mise en paiement effective à l'issue d'un délai de 3 mois suivant la date de dépôt de l'état de paiement signé par le chef de département porteur de la LP.

#### Interlocuteur Privilégié entre la LP et le pilote du processus

Le chef de département porteur intervient dans l'accomplissement de l'activité 2 et à ce titre doit être associé au processus en tant qu'interlocuteur privilégié, le Pilote gardant la maîtrise du respect des délais.

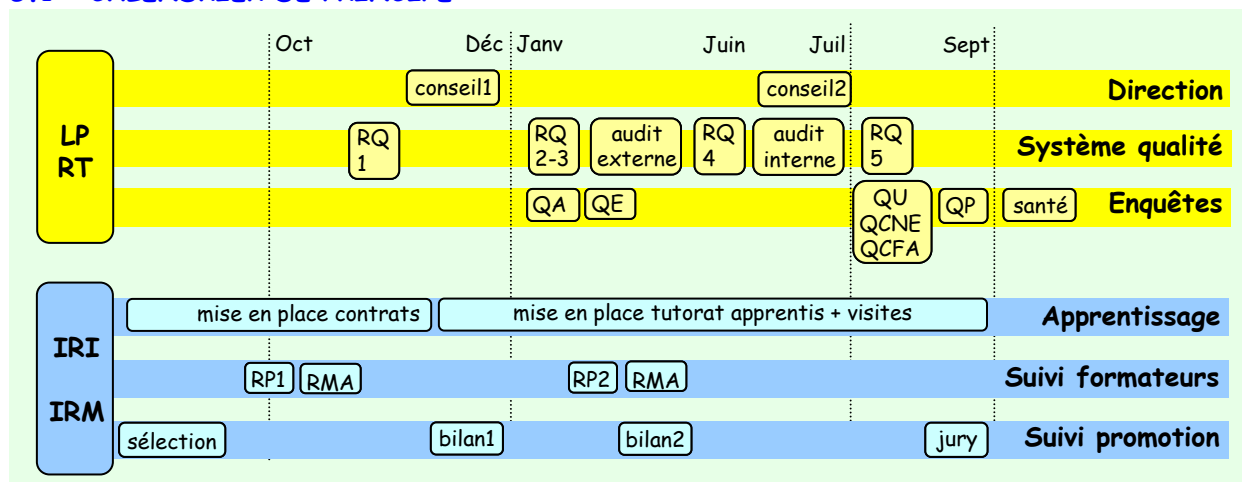
A Nice, le Le responsable de la LPRT

Le Pilote du Processus Extériorisé

## 6 - PLANIFICATION DES REUNIONS

Les réunions jouent un rôle important dans le fonctionnement de la licence : elles permettent de coordonner, préparer les évolutions et de décider des actions à entreprendre. Sur le plan de la qualité, elles permettent de faire le suivi des actions en cours. Il est donc important que le calendrier soit connu et que les ordres du jour soient préétablis dans leurs grandes lignes.

### 6.1 - CALENDRIER DE PRINCIPE



#### Légende :

- conseil : conseil de perfectionnement de la licence professionnelle
- RQ : réunion qualité en présence du conseiller qualité
- QA : questionnaire des anciens (devenir des anciens diplômés)
- QE : questionnaire des étudiants (évaluation des enseignements)
- QU : questionnaire de l'usager (fichier d'incidents ou main courante)
- QCNE : questionnaire basé sur les critères d'homologation du ministère
- QCFA : questionnaire correspondant au cahier des charges imposé par le CFA Epure
- QP : questionnaire des professionnels (satisfaction par rapport à la formation)
- RP : réunion pédagogique en présence des enseignants de la spécialité
- RMA : réunion d'information des maîtres d'apprentissage (tuteurs entreprise)

### 6.2 - OBJECTIFS ET ORDRE DU JOUR PROVISOIRE DES REUNIONS

Réunion	Points majeurs de l'ordre du jour
RP1 / spécialité Equipe Formateurs	P1 : Pilotage <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueil des Maître d'Apprentissage</li> <li>- fonctionnement de la formation</li> <li>- rôle de chacun, descriptif de la formation</li> <li>- rôle de chaque période (IUT et entreprise)</li> <li>- présentation du carnet de suivi de l'apprenti</li> </ul> P2 : Développement <ul style="list-style-type: none"> <li>- informations sur la licence et sa politique</li> </ul> P3 : Gestion <ul style="list-style-type: none"> <li>- distribution du carnet pédagogique,</li> <li>- dossier administratif vacataires,</li> <li>- informations sur la mise en paiement,</li> <li>- validation des emplois du temps,</li> <li>- informations sur le fichier d'incidents et/ou main courante.</li> </ul> P4 : Formation <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation de l'équipe enseignante titulaire,</li> <li>- fonctionnement de la spécialité, rôle de chacun,</li> </ul>
RMA Membres du conseil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nouvelles orientations, planning sur l'année,</li> <li>- consignes pédagogiques suite à enquête QE/QP,</li> </ul>

restreint et Maîtres d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- finalisation des fiches enseignement,</li> <li>- modalités des contrôles des connaissances</li> </ul> P5 : SMQ <ul style="list-style-type: none"> <li>- informations sur la qualité (manuel et procédures)</li> <li>-</li> </ul>
<b>Réunion</b>	<b>Points majeurs de l'ordre du jour</b>
<b>Bilan1 / spécialité</b> Etudiants	P3 : Gestion <ul style="list-style-type: none"> <li>- point sur les contrats d'alternance,</li> <li>- point sur les absences étudiants,</li> <li>- point sur la gestion des heures d'enseignement,</li> <li>- point sur les fiches de paiement des enseignants,</li> <li>- point sur le fichier d'incident et la main courante</li> </ul> P4 : Formation <ul style="list-style-type: none"> <li>- point sur les enseignements,</li> <li>- point sur les certifications,</li> <li>- point sur les notes,</li> <li>- point sur le lancement de l'enquête QE.</li> </ul> P5 : SMQ <ul style="list-style-type: none"> <li>- information sur la qualité.</li> </ul>
<b>Conseil1</b> Membres du conseil restreint	P1 : Pilotage <ul style="list-style-type: none"> <li>- point sur promotions sortantes et entrantes,</li> <li>- préparation de la fin de l'année (jury)</li> <li>- préparation du début de l'année suivante (candidatures)</li> <li>- date et composition, ordre du jour du Conseil2</li> <li>- prévision des prochaines réunions de travail</li> <li>- mise à jour de l'Événementiel</li> </ul> P2 : Développement <ul style="list-style-type: none"> <li>- informations université concernant les licences professionnelles,</li> <li>- information sur le développement de l'alternance</li> <li>- réflexion sur l'évolution du Descriptif (décision en Conseil2)</li> <li>- réflexion sur règlement pour année suivante (décision en Conseil2)</li> <li>- communication : JPO, réunion MA, site Web</li> </ul> P3 : Gestion <ul style="list-style-type: none"> <li>- questions diverses,</li> <li>- suivi des fichiers d'incidents/améliorations nouvelles</li> </ul> P4 : Formation <ul style="list-style-type: none"> <li>- point pédagogique</li> <li>- examen des résultats des étudiants et appréciations</li> </ul> P5 : SMQ (Revue de Direction) <ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi des actions prévues dans les Rapports étudiés en Conseil2</li> <li>- amélioration du système qualité</li> <li>- point sur les questionnaires, calcul des indicateurs, début de la rédaction des rapports</li> </ul>
<b>Réunion</b>	<b>Points majeurs de l'ordre du jour</b>
<b>Bilan2 / spécialité</b> Etudiants	P3 : Gestion <ul style="list-style-type: none"> <li>- point sur les absences étudiants,</li> <li>- point sur la gestion des heures d'enseignement,</li> <li>- point sur les fiches de paiement des enseignants,</li> <li>- point sur le fichier d'incident et la main courante</li> </ul> P4 : Formation <ul style="list-style-type: none"> <li>- point sur les enseignements,</li> <li>- point sur les certifications,</li> <li>- point sur les notes définitives hormis le stage,</li> <li>- finalisation de l'enquête QE et constitution du rapport de synthèse.</li> </ul> P5 : SMQ



	- information sur la qualité
<b>RP2 / spécialité</b> Equipe Formateurs <b>RMA : Maîtres</b> d'apprentissage	<p>P3 : Gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyse du suivi du carnet d'apprenti,</li> <li>- analyse des dossiers administratifs vacataires,</li> <li>- vérification sur les mises en paiement effectuées,</li> <li>- informations sur le fichier d'incidents et/ou main courante</li> <li>- résultat enquête QU et actions d'amélioration proposées.</li> </ul> <p>P4 : Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bilan pédagogique de l'année et résultat des étudiants,</li> <li>- bilan concernant la mise en œuvre des certifications,</li> <li>- bilan concernant la mise en œuvre des projets tuteurés,</li> <li>- consignes pédagogiques suite à enquête QE,</li> <li>- finalisation des fiches enseignement de l'année suivante.</li> </ul> <p>P5 : SMQ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informations sur la qualité (résultats enquêtes QA, QCNE, QCFA).</li> </ul>
<b>Conseil 2</b> Membres du conseil restreint et Personnalités extérieures	<p>P1 : Pilotage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- approbation du Conseil1</li> <li>- information nombre candidature étudiants effectifs prévisionnels,</li> </ul> <p>P2 : Développement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informations université concernant les licences professionnelles,</li> <li>- décisions d'évolution du descriptif et maquette en vue habilitation,</li> <li>- décisions de modalités de contrôle des connaissances,</li> <li>- point sur la communication : JPO, réunion MA, site Web</li> <li>- point sur les enquêtes, audits et rapports</li> </ul> <p>P3 : Gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bilan de gestion des spécialités</li> <li>- enquêtes et rapport QU, axes d'amélioration</li> </ul> <p>P4 : Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bilan pédagogique des spécialités,</li> <li>- enquêtes QE et rapport de formation, axes d'amélioration,</li> <li>- expression des besoins en matériels et en formation.</li> </ul> <p>P5 : SMQ (Revue de direction préparée par RQ, ordre du jour ISO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- résultats enquêtes QA, QCNE, QCFA,</li> <li>- examen du carnet de santé,</li> <li>- suivi des actions planifiées dans rapport du Conseil3 précédent,</li> <li>- Point sur audits, amélioration du système qualité.</li> </ul>

## H - ELABORATION D'UN TABLEAU DE BORD

Le tableau de bord utilise des indicateurs qui mesurent un degré de satisfaction. Quand un indicateur est à 100, cela signifie qu'il y a totale satisfaction. L'objectif fondamental est de trouver des indicateurs basés sur des critères d'évaluation les plus pertinents possible et externes afin d'avoir une mesure réaliste de notre offre de formation. Lorsque le système d'indicateur est stable (ce qui n'est pas encore tout à fait le cas), le tableau de bord permet d'avoir des tendances sur plusieurs années.

Depuis juin 2007, le ministère a décidé de transformer les options des licences professionnelles en licence à part entière. Dans ce nouveau cadre, la LPRT, à deux spécialités, s'est transformée donc en deux licences professionnelles RT avec des spécialités différentes (IRI/IRM), tout en conservant une gouvernance commune (comité de direction) pour les raisons développées dans le manuel qualité. Pour cette raison, les indicateurs I1 et I2 sont maintenant gérés par les directeurs de spécialités.

Processus	L	A	Q	Indicateurs	Objectif	03-04	04-05	05-06	06-07	07-08	08-09	
P1 pilote	X			I1 IRI	Conformité cahier des charges ministère (insertion, poursuite d'études, professionnels, mixité du public, alternance). Enquête QA							
	X			I1 IRM								
		X		I2 IRI		Conformité cahier des charges des formations universitaires du CFA EPURE en seize points (DQ 303 de son système). Enquête QA						
		X		I2 IRM								
P2 Dév/Comm	X			I4 IRI	Satisfaction professionnels afin de mesurer l'adéquation du contenu et de l'organisation de la formation. Enquête QP.							
	X			I4 IRM								
	X	X		I8a	Efficacité de la Relation entreprise (taxes, contrats, partenaires)						N	
	X	X		I8b	Efficacité de notre Communication externe						N	
P3 Gestion	X		X	I5a IRI	Traçabilité des incidents/activités maîtrisées par l'utilisation de la main courante d'incidents						N	
	X		X	I5a IRM							N	
	X		X	I5b IRI	Traçabilité des incidents/processus extériorisés par l'utilisation de la main courante d'incidents						N	
	X		X	I5b IRM							N	
			X	I9a IRI	Satisfaction des étudiants vis-à-vis de l'organisation et de son fonctionnement. Enquête QUe						N	
			X	I9a IRM							N	
			X	I9b IRI	Satisfaction des formateurs vis-à-vis de l'organisation et de son fonctionnement :enquête QUf						N	
			X	I9b IRM							N	
P4 Formation	X	X	X	I6 IRI	Evaluation enseignements afin de dégager axes d'amélioration en respectant le contenu imposé par la maquette. Enquête QE.							
	X	X	X	I6 IRM								
P5 SMQ			X	I7	Fonctionnement SMQ et mise en œuvre des actions correctives							

(L : formation Licence - A : Apprentissage - Q : Qualité)

## H.1 - Indicateur I1 : Conformité au cahier des charges ministérielle

Lors du premier plan quadriennal (2004-2007), les critères d'évaluation des licences étaient peu connues et l'indicateur I1 a été mis en place se basant sur quinze critères, sous ensemble du livre des références : AII, la mise en œuvre de la formation. Ces critères avaient été élaborés par la Commission Nationale d'Expertise CNE des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel, créée par la loi du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur (<http://www.cne-evaluation.fr>).

Les renseignements demandés sur les diplômés étant également inconnus, l'indicateur I3 fut mis en place basé sur huit critères dont la moitié se retrouvait dans l'enquête QE alimentant l'indicateur I6. Les critères utilisés afin d'alimenter l'indicateur I1 dans le cadre de l'enquête QCNE (questionnaire d'évaluation par la commission nationale d'expertise) étaient les suivants :

### Référence A.II.1 - Les formations annoncées sont mises en œuvre dans de bonnes conditions.

- Critère 1 L'établissement s'assure que les enseignements annoncés sont effectivement organisés.
- Critère 2 Il existe des modalités de coordination pédagogique qui assurent la cohérence des contenus.
- Critère 3 Les supports des cours sont accessibles aux étudiants.
- Critère 4 Les stages et projets font l'objet d'un encadrement spécifique.

### Référence A.II.2 - L'établissement attribue titres et grades de manière incontestable.

- Critère 1 Les règles et conditions d'examens sont adoptées par les conseils et sont connues de tous.
- Critère 2 Des modalités pratiques identifiées et publiques régissent tous les examens.
- Critère 3 L'anonymat est respecté lors des corrections de copies.
- Critère 4 Les résultats des examens et de VAE sont arrêtés par un jury réuni en séance de délibération.
- Critère 5 Les étudiants ont accès aux résultats tout en respectant les principes de confidentialité.

### Référence A.II.3 - L'offre de formation fait l'objet d'une évaluation régulière.

- Critère 1 Les enseignements sont évalués régulièrement.
- Critère 2 Les étudiants sont associés aux évaluations des enseignements et des formations.
- Critère 3 Les milieux professionnels participent aux évaluations.
- Critère 4 Les résultats des examens et des concours sont analysés et diffusés.
- Critère 5 Les commissions s'appuient sur les résultats des évaluations pour faire évoluer l'offre de formation.
- Critère 6 L'insertion professionnelle des diplômés fait l'objet d'un suivi permanent qui est publié.

La campagne de réhabilitation récente a permis de connaître les exigences exactes de la commission nationale d'expertise des licences professionnelles afin de définir des critères plus pertinents donnant naissance à l'indicateur composite I1, l'enquête QA faisant parti du cahier des charges ministériel. Un nouveau formulaire électronique QA plus ciblé a également été mis en place cette année demandant quelques minutes de remplissage avant son renvoi immédiat par courriel. Les nouveaux critères, au nombre de treize qui sont utilisés sont désormais les suivants (en rouge, les critères fondamentaux) :

- ↻ (1) un taux de réussite au diplôme > 80%
- ↻ (5) Assurer un suivi sérieux de devenir des diplômés à 6 mois et/ou à 1 an
- ↻ (5) insertion professionnelle des diplômés > 80% (enquête QA de 6 mois à 18 mois)
- ↻ (1) emplois en adéquation avec le cœur de métier de la spécialité (enquête QA de 6 mois à 18 mois)
- ↻ (3) taux de poursuite d'études < à 20% en alternance ou pas (enquête QA de 6 mois à 18 mois)
- ↻ (2) participation des professionnels dans les enseignements > 40% et <50%
- ↻ (6) participation des professionnels dans le cœur de métier > 25%
- ↻ (5) implication des professionnels dans le Conseil de perfectionnement de la LP
- ↻ (1) répartition « professionnelle » de l'enseignement donc avec des travaux pratiques
- ↻ (1) participation d'enseignants de la filière L de l'Université afin de faire connaître la LP
- ↻ (5) passerelle de la filière L2 vers la LP avec dispense de modules spécifiques
- ↻ (1) mixité des diplômés retenus DUT - BTS et L2
- ↻ (5) type de public non mélangé entre les étudiants en formation initiale et ceux sous contrat

<b>Objectif</b>	Indicateur mesurant si la licence professionnelle (L) est en adéquation avec la critères ministériels de réhabilitation en termes de professionnalisme et d'insertion.
<b>Processus</b>	Essentiellement processus de pilotage P1
<b>Critères</b>	Treize critères principaux de réhabilitation pris en compte par la CNE
<b>Source</b>	Formulaire rempli par le directeur de la licence et dépouillé immédiatement
<b>Calcul de l'indicateur I1</b>	6 critères standards sont affectés de 1pt de pénalité, deux critères de 2 et 3pts et enfin 6 critères fondamentaux de 5 pts de pénalités Indicateur I1 = (40-pénalités) *100 / 40, 10 étant le nombre maximum de pénalités.
<b>Documents</b>	CR conseil de perfectionnement année n + QA Promotion année n-1, n-2

## H.2 - Indicateur I2 : Conformité au cahier des charges du CFA Epure

La demande d'ouverture d'une nouvelle formation en apprentissage au sein de la région Provence Alpes Côtes d'azur nécessite un dossier complet regroupant un rapport général d'opportunité, douze attestations originales d'entreprises intéressés par l'embauche d'un apprenti, l'avis de la branche ou des syndicats professionnels concernés. L'ouverture d'un formation en apprentissage implique l'acceptation d'un cahier des charges contenant dix sept points (en bleu les points prioritaires poids 2, en noir les autres poids 1) :

- ↪ honorer le nombre de place d'apprentis demandé à la région, soit une trentaine par an,
- ↪ organiser la collecte de la taxe d'apprentissage auprès des entreprises partenaires afin de ne pas bénéficier pendant plus de trois années du niveau plancher tel que défini dans le protocole de gestion des fonds (activité délégué),
- ↪ organiser un centre d'aide à la décision (prospection des entreprises, évaluation des candidatures, conseil ...) en amont de la signature des contrats (Chargé des relations avec les entreprises),
- ↪ transmettre au C.F.A, dès sa signature, la copie du contrat d'apprentissage signé par le jeune et l'entreprise (la copie du contrat est nécessaire pour l'inscription de l'apprenti dans la formation et pour assurer son financement par la Région),
- ↪ mettre en place un livret d'apprenti dans le cadre de la liaison formation universitaire - entreprise,
- ↪ organiser l'information des maîtres d'apprentissage,
- ↪ faire un minimum de deux visites en entreprise par an et par apprenti,
- ↪ transmettre au C.F.A. un compte-rendu de visite afin de pouvoir reverser au tuteur de l'apprenti la participation financière de la Région,
- ↪ mettre en place un système de contrôle et d'enregistrement des présences et transmettre de façon mensuelle le tableau récapitulatif des absences au C.F.A.,
- ↪ envoyer, à chaque fin de session, un état des résultats aux examens (copie du procès verbal),
- ↪ informer les apprentis sur les documents à fournir pour les indemnités versées par la Région, sur l'enregistrement à la sécurité sociale et à la caisse d'allocation familiale (allocation logement),
- ↪ transmettre au C.F.A. les états de dépenses pour les subventions annexes ( centre d'aide à la décision, formation des maîtres d'apprentissage, qualité...),
- ↪ assurer le suivi des apprentis à 6 mois, 18 mois et 30 mois après l'obtention de leur diplôme, puis transmettre l'information au C.F.A.,
- ↪ mettre en place un système d'évaluation de la formation permettant de mesurer la satisfaction des entreprises et des apprentis (enquêtes QE et QP),
- ↪ accepter les visites d'évaluation organisées par le Directeur du C.F.A.,
- ↪ organiser la formation en respectant un rythme compatible avec la notion d'alternance.
- ↪ La formation a mis en place un suivi de ma traçabilité des fonds de l'apprentissage
- ↪ Réaliser l'inventaire annuel des équipements du CFA mis à la disposition de la formation (nouveau)

Ce cahier des charges a pour but d'assurer la mise en place d'un minimum de règles communes pour permettre au siège du C.F.A. d'avoir toutes les garanties et les informations nécessaires afin qu'il puisse jouer pleinement son rôle d'interface vis-à-vis de ses clients. En cas d'écart trop important, le conseil d'administration peut envisager la fermeture d'une formation. Dans ce cas, toute proposition de fermeture émanant de l'un des membres du conseil d'administration ou du Directeur du C.F.A. est présentée au conseil de perfectionnement en présence du responsable de formation concerné, puis étudiée, décidée et

transmise à la Région par le conseil d'administration de FORMASUP. Cette décision doit intervenir au plus tard au mois de mars de chaque année pour application dès la rentrée universitaire suivante (tout cycle de formation commencé devant être mené à son terme).

<b>Objectif</b>	Indicateur mesurant si la licence professionnelle respecte le cahier des charges imposé par le Centre de Formation par Alternance Epure Méditerranée pour l'apprentissage (A).
<b>Processus</b>	Essentiellement processus de pilotage P1
<b>Critères</b>	Seize critères de vérification pris en compte par le CFA (DQ0303 de son système).
<b>Source</b>	Formulaire rempli par le directeur de la licence et dépouillé immédiatement
<b>Calcul de l'indicateur I2</b>	7 critères non honorés correspondent à un point de pénalité, 10 critères à 2pts de pénalité. Indicateur I2 = (27-pénalités) *100 / 27, 27 étant le nombre maximum de pénalités.
<b>Documents</b>	CR conseil de perfectionnement Promotion année n

### H.3 - Ex Indicateur I3 : Devenir des anciens diplômés

Cet indicateur avait pour objectif de mesurer la satisfaction globale de la formation par les anciens au travers d'un questionnaire nommé QA. Ce dernier permettait de connaître l'insertion professionnelle des diplômés par dix questions puis utilisait huit critères de satisfaction. Chaque critère possédait quatre niveaux de très insatisfaisant (1,5 pénalité) à très satisfaisant (0 pénalité). Le total normalisé à 100, des pénalités sur l'ensemble des réponses données par la promotion à 30 mois correspondait à l'indicateur I3. Cependant, les domaines traités par les questions sont également abordés dans les enquêtes QE et QU. C'est pourquoi il a été décidé de supprimer cet indicateur non pertinent en conservant uniquement la première partie du questionnaire sur le devenir des diplômés.

#### A) Qualité globale de la formation

##### 1-Programme

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par le programme de formation

##### 2-Equipements

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par les équipements mis à disposition pour les enseignants

##### 3-Direction et encadrement

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par l'encadrement pédagogique et la direction

##### 4-Crédibilité

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par l'image (crédibilité/notoriété) de votre formation

##### 5-Enseignements

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par les prestations des enseignants

##### 6-Esprit

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par l'esprit de la formation (dynamique, solidarité, ...)

##### 7- Assistance (s'il y a lieu)

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par l'aide que vous avez eue pour la résolution des problèmes rencontrés durant la scolarité

##### 8-Insertion professionnelle

Avez-vous été

- très insatisfait:
- insatisfait:
- satisfait:
- très satisfait:

par votre insertion professionnelle (temps de recherche, type d'emploi, rémunération...)

Licence Professionnelle Réseaux et Télécommunications Enquête à 6/18/30 mois auprès des anciens étudiants	
Ce questionnaire est indispensable pour que nous puissions faire un point de l'emploi de nos anciens étudiants à 6 mois, 18 mois et 30 mois. Il nous aidera en outre à garder le lien avec vous et à faire fonctionner notre système qualité. Merci de bien vouloir nous aider en répondant avec soin à ces questions. REPLYEZ PAR RETOURNEUR COURRIER, PAR SON BREFI : carine.durand@univc.fr OU PAR FAX : 04 93 95 51 89	
Spécialité de la LP : <b>Ingenierie des Réseaux Informatiques (IRI)</b>	
Votre situation actuelle	
NOM et PRENOM : <input type="text"/> Origine du diplôme BAC+2 : <b>DUT RT</b> si autre : <input type="text"/> Année d'obtention du diplôme de spécialité : <b>Juin 2005</b> Adresse actuelle : <input type="text"/> Courriel : <input type="text"/> Téléphone portable : <input type="text"/> Situation actuelle : <b>salarié du privé en CDI</b> si autre : <input type="text"/>	
Si vous êtes en situation d'emploi	
Nom de l'entreprise : <input type="text"/> Nombre de salariés de l'entreprise : <input type="text"/> Lieu de votre travail : <input type="text"/> Activités principales de l'entreprise : <input type="text"/> Type de travail (secteur / poste) : <input type="text"/> Catégorie socioprofessionnelle de votre poste : <input type="text"/> Durée de recherche avant votre emploi actuel : <input type="text"/> mois Durée de recherche avant votre premier emploi : <input type="text"/> mois Salaire brut annuel (hors prime et avantage en nature) : <input type="text"/> euros brut annuel	
Si vous êtes en poursuite d'études	
Niveau de diplôme préparé : <input type="text"/> Titre exact de la formation à l'étude : <input type="text"/> Université de rattachement : <input type="text"/> Nom de l'établissement : <input type="text"/> Type de poursuite d'études : <b>en apprentissage</b> si autre : <input type="text"/>	
Date de l'enquête : <input type="text"/>	

L'enquête d'insertion faisant parti du cahier des charges ministériel. Un nouveau formulaire électronique QA plus ciblé a été mis en place cette année demandant quelques minutes de remplissage avant son renvoi immédiat par courriel. Ce nouveau formulaire QA devrait permettre un taux de retour plus important que lors des années précédentes ce qui est capital pour les dossiers de réhabilitation des formations.



#### H.4 - Indicateur I4 : Satisfaction des professionnels

Concernant l'indicateur I4, une enquête QP est fournie aux maitres d'apprentissage lors de la visite du tuteur IUT en entreprise. Elle se remplit par un questionnaire accessible depuis internet avec un code d'accès sécurisé.

Cette enquête a été enfin mûrie et porte maintenant sur deux aspects : satisfaction des professionnels vis-à-vis de notre organisation et satisfaction par rapport au contenu de la formation.

<b>Objectif</b>	Indicateur mesurant la satisfaction des professionnels ayant les étudiants de la formation LPRT en stage ou en apprentissage au cours de l'année.
<b>Processus</b>	Essentiellement processus de développement P2 et P3 En effet, l'avis des professionnels mesure l'adéquation du contenu de la formation par rapport à la réalité du monde industriel et leur satisfaction/notre organisation
<b>Critères</b>	Le questionnaire QP a un rôle multiple : <ul style="list-style-type: none"> <li>- critères de mesure de satisfaction par rapport à notre organisation</li> <li>- critères de mesure de satisfaction du contenu de la formation</li> </ul> Un rapport de visite rédigé par le tuteur IUT permet en outre de réactualiser les données de l'entreprise.
<b>Source</b>	Formulaire en ligne saisi par le tuteur en entreprise lors de la visite du tuteur IUT (accès sécurisé par mot de passe) et dépouillé par le directeur de la spécialité
<b>Calcul de l'indicateur I4</b>	Les critères sont notés sur quatre niveaux : très insatisfaisant (1,5 pénalité), insatisfaisant (1 pénalité), satisfaisant (0,5 pénalité) et très satisfaisant (0 pénalité). On réalise le total des pénalités sur l'ensemble des réponses. Indicateur I4 = $100 * (\text{Pénalités max} - \text{Pénalités mesurées}) / \text{Pénalité Max}$
<b>Documents</b>	Rapport de synthèse QP Promotion année n, Revue de Direction et CR Conseil de Perfectionnement.

#### H.5 - Indicateur I5a Evaluation de l'organisation et I5b évaluation des activités déléguées.

Cette année les deux spécialités IRI et IRM ont décidé de mettre en place, de manière expérimentale, une main courante d'incidents. Dans le cadre de cette satisfaction des usagers, il est prévu d'y intégrer les pénalités éventuelles liées à la gestion des processus extériorisés, c'est-à-dire celles n'étant pas de la responsabilité de la licence RT mais qui peuvent avoir un impact sur la qualité du fonctionnement de la formation. Les activités sont les suivantes :

I5a trace les incidents liés aux activités maîtrisées de chaque processus.

I5b trace les incidents liés aux activités des processus extériorisés faisant l'objet d'un protocole de fonctionnement.

<b>Objectif</b>	Indicateur mesurant l'occurrence des incidents déclenché par les usagers vis à vis de la formation, la gestion de la spécialité, et la gestion des processus extériorisé .
<b>Processus</b>	Essentiellement processus de gestion de la spécialité P3 P4
<b>Critères</b>	Chaque processus se voit décliné en item définissant une classe type d'incidents P1 :2 items, P2 :3 items, P3 :4 items, P4 :6 items, P5 :2 items, Extérieurs :3 items La saisie de la main courante est faite annuellement dans le fichier de dépouillement permettant l'élaboration du carnet de santé.
<b>Source</b>	Fichier d'incidents ou main courante d'incidents
<b>Calcul de l'indicateur I5a et I5b</b>	Chaque incident est affecté lors de sa prise en compte d'une pénalité de gravité (1 mineur, 2 gênant, 3 bloquant). Tout incident non traité dans un délai raisonnable donne lieu à 1,2 ou 3 pts de pénalité qui persistent lors du calcul d'I5x. Les incidents traités à temps ne génèrent pas de pénalité persistante mais sont analysées en réunion qualité et revue de direction. I5a=100-sommes des pénalités affectés au P1,P2,P3,P4 etP5 (sauf processus extériorisés). I5b=100-sommes des pénalités affectés incidents des processus extériorisés
<b>Documents</b>	Revue de Direction année n

## H.6 - Indicateur I6 : Evaluation des enseignements

L'enquête QE concerne l'évaluation obligatoire des enseignements. Elle est réalisée en six phases :

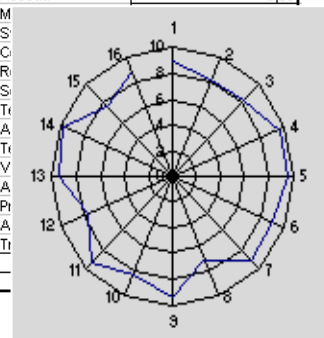
- ↪ *audit des étudiants pour les unités d'enseignement se terminant avant Noël*
- ↪ *audit des étudiants pour les dernières unités d'enseignement avant le stage de fin d'étude*
- ↪ *Analyse des résultats, calcul de pénalités et bilan pédagogique confidentiel avec les étudiants*
- ↪ *Bilan administratif avec les usagers*
- ↪ *Rencontre pédagogique individuelle avec les enseignants et définition des axes d'amélioration*
- ↪ *Rencontre collégiale avec les enseignants pour l'organisation de l'année suivante*

Les audits étudiants consistent à recueillir l'avis de ces derniers sur les différents enseignements suivis et selon seize critères, suivant une évaluation de A à D. Ces audits sont réalisés de manière individuelle afin d'éviter les phénomènes de groupe d'influence et ainsi faire ressortir des problèmes ressentis par la majorité des individus.

Nom, Prénom de l'étudiant :	<b>Mode d'emploi :</b>																		
Date :	NOTATION : A=Très satisfaisant, B=satisfaisant, C=Insatisfaisant, D=Très Insatisfaisant																		
	MISE EN ŒUVRE : Ce questionnaire est rempli deux ou trois fois par an. A chaque fois, on évalue des enseignements terminés. Ce questionnaire est exploité lors d'un bilan avec les étudiants afin de faire la recherche des CAUSES des non satisfactions détectées et pour en rechercher des AMELIORATIONS.																		
<b>Le programme de l'enseignement (le contenu)</b>	Conformité de l'enseignement par rapport au programme affiché																		
	Intérêt de l'enseignement par rapport à la connaissance initiale de l'étudiant																		
	Position et répartition du module dans l'année par rapport aux autres modules																		
	Intensité de l'enseignement adaptée à la capacité personnelle d'assimilation																		
<b>Les supports de l'enseignement (la forme)</b>	Présentation du cours agréable et bien conçue (tableau, vidéo, transparents).																		
	Documents papier associé au cours bien conçus.																		
	Textes des exercices de TD, bien conçus par rapport au cours																		
	Conducteurs de TP, bien conçus pour illustrer et compléter le cours																		
<b>Le contrôle des connaissances est ...</b>	en rapport avec l'enseignement, bonne couverture de l'ensemble du cours																		
	d'un niveau pertinent (les questions ne sont pas triviales, mais accessibles)																		
	utile (pour faire une synthèse, se situer, cerner ses lacunes)																		
	bien corrigée (les erreurs sont bien localisées et comprises)																		
<b>L'enseignement est ... (la manière)</b>	dynamique (rythme adapté en fonction des difficultés)																		
	clair dans l'expression (élocution, plan logique, synthèse régulière...)																		
	bien organisé (les TD/TP au point) et bien dimensionnés (temps suffisant)																		
	commence à l'heure et le temps de la séance est bien maîtrisé																		

Le recueil des fiches d'évaluation permet d'alimenter un logiciel d'analyse qui transforme les évaluations de A à D en points. Une moyenne est alors calculée par critère et des pénalités appliquées en fonction de barème de satisfaction, ceci pour chacune des matières dans chaque unité d'enseignement. Une représentation graphique permet de faire ressortir immédiatement les problèmes en un creux par rapport à la périphérie des seize critères, comme le montre les figures ci-dessous.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Enseignement	Penalités/enseignement
<b>U1-Expression</b>	7,07	7,53	8,43	8,20	5,36				7,27	6,86	7,31	4,55	8,93	8,29	6,29	7,60	U1-Expression	2,50
<b>U1-Anglais</b>	7,86	5,93	6,67	7,13	8,17	7,79	7,57	7,20	6,60	7,64	6,69	5,15	6,60	7,85	6,53	9,40	U1-Anglais	3,50
<b>U2-Management</b>	7,69	7,69	5,69	6,31	6,23	6,85	8,46	8,42	7,67				8,25	8,85	8,08	8,85	U2-Management	2,00
<b>U3-Réseau</b>	8,93	8,14	8,36	9,60	9,60	9,00	9,20	6,92	9,40	8,31	9,50	7,40	9,40	9,77	7,60	8,80	U3-Réseau	0,50
<b>U3-Mathématiques</b>	6,77	6,33	7,21	7,67	5,29	7,38	8,50	8,91	8,33	7,00	4,69	6,54	6,79	7,08	6,33	7,87	U3-M	
<b>U4-Systèmes</b>	7,29	8,00	7,80	7,40	6,60	7,71	6,69	7,27	6,47	6,86	7,83	6,33	5,71	6,60	6,36	7,13	U4-S	
<b>U5-Commutation Rout</b>	7,15	8,62	6,62	8,15	8,15	8,38	8,38	7,85	7,73	8,25	8,20	7,43	8,62	9,00	7,23	8,38	U5-C	
<b>U6-Réseaux Mobiles</b>	5,69	5,23	5,69	4,31	2,38	2,69	3,54	2,15	4,62	3,50	4,67	3,67	3,46	4,00	3,50	6,08	U6-R	
<b>U6-Sécurité</b>	8,07	7,80	6,67	7,80	6,80	6,80	6,88	7,13	7,80	7,43	8,07	7,69	5,93	7,14	8,00	8,93	U6-S	
<b>U7-Téléphonie Mobile</b>	5,77	5,69	6,08	4,92	2,92	2,92	3,25	3,22	3,83	4,25	3,91	3,78	4,08	3,85	2,92	6,62	U7-T	
<b>U8-Autocom/CTI/Voip</b>	6,79	7,87	6,60	6,87	4,33			6,36	6,93	7,33	6,87	0,00	5,38	5,36	6,43	8,20	U8-A	
<b>U8-Téléphonie Filaire</b>	7,92	7,69	6,23	7,69	8,08	8,31		7,22	7,82	6,40	7,60	6,60	8,62	8,31	6,44	8,15	U8-T	
<b>U8-Voix</b>	5,69	4,00	4,95	4,46	4,67	4,55	2,82	3,58	6,82	5,91	5,70	6,10	4,95	4,85	3,18	7,54	U8-V	
<b>U8-Applications</b>	6,92	6,54	7,00	6,77	6,38	6,92		7,20	6,77	7,08	6,77	5,69	6,38	7,00	6,45	7,85	U8-A	
<b>U9-Propagation</b>	9,00	9,20	8,60	9,00	8,33	7,36	8,53		8,80	8,71	8,13	7,67	8,80	8,80	8,15	8,50	U9-P	
<b>U9-Antennes</b>	9,00	8,60	8,20	8,60	8,33	8,00	7,67		8,20	8,21	8,13	7,73	7,13	7,93	7,18	8,00	U9-A	
<b>U9-Traitement Signal</b>	8,08	7,62	7,08	7,23	6,77	7,10	8,50	7,00	8,38	8,08	6,85	7,29	6,46	6,69	4,90	7,62	U9-T	
Critères	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
Penalités/critère	3,00	3,50	5,00	4,50	8,50	5,50	4,50	4,50	4,50	4,00	5,50	7,50	6,50	4,50	8,00	1,00		



Une pénalité générale normalisée permet de comparer les évaluations d'une année sur l'autre et d'observer les effets des actions d'amélioration.

A partir de cet outil d'analyse, une réunion confidentielle entre les étudiants et le directeur de la spécialité permet de commenter l'avis général de la promotion sur chacune des matières, d'approfondir les points qui posent problème, d'indiquer les avis des promotions précédentes et les actions d'amélioration qui ont été mises en œuvre. Après discussion, des propositions d'actions d'amélioration sont alors suggérées pour l'année à venir.

Un rapport général est établi afin de préparer la rencontre avec les enseignants de la spécialité. Il s'agit de recueillir les impressions de ces derniers sur la promotion en général et le comportement de cette promotion face à leurs enseignements. Ces impressions sont confrontées à celles des étudiants afin de finaliser les actions d'amélioration à mettre en place pour la prochaine rentrée universitaire.

Une réunion pédagogique de fin d'année avec les enseignants permet de vérifier la cohérence des contenus des modules les uns par rapport aux autres, l'implémentation des actions d'amélioration et l'articulation de ces modules dans l'emploi du temps. Elle permet également de s'assurer de la disponibilité des enseignants pour la prochaine rentrée universitaire et de prendre en compte leurs contraintes afin d'élaborer un emploi du temps prévisionnel sur l'année. Les enseignants doivent ensuite mettre à jour leur fiche d'enseignement, référentiel indispensable dans le cadre de la certification qualité.

<b>Objectif</b>	Indicateur visant la satisfaction des étudiants sur le plan des enseignements
<b>Processus</b>	Essentiellement processus de formation <b>P4</b> .
<b>Critères</b>	Un ensemble de seize critères ont été définis avec la collaboration des formateurs et des étudiants. Tous ces critères sont appliqués à chacun des enseignements dispensés.
<b>Source</b>	Formulaire QE rempli par le directeur de la spécialité ou le chargé de mission étudiant et dépouillé par le directeur de la spécialité lorsque tous les enseignements sont terminés.
<b>Calcul de l'indicateur I6</b>	Les critères sont notés sur quatre niveaux : très insatisfaisant (1,5 pénalité), insatisfaisant (1 pénalité), satisfaisant (0,5 pénalité) et très satisfaisant (0 pénalité). On réalise le total des pénalités sur l'ensemble des réponses. Indicateur I6 = $100(\text{Pénalité max} - \text{Pénalités mesurées}) / \text{pénalités max}$
<b>Documents</b>	Rapport de synthèse QE IRI/IRM année n et QE IRI/IRM année n-1 Rapport Synthèse et Axes

#### H.7 - Indicateur I7 : Evaluation du fonctionnement du système qualité

<b>Objectif</b>	Indicateur évaluant les performances du système qualité
<b>Processus</b>	Le processus SMQ est le seul concerné <b>P5</b> .
<b>Critères</b>	Pour cette évaluation, on s'intéresse non à la gravité des non conformités de l'audit interne mais au fait que des actions correctives définies dans le plan d'actions correctives ont été mise en place avec efficacité.
<b>Source</b>	Rapport d'audit interne et Plan d'actions correctives
<b>Calcul de l'indicateur I7</b>	Les effets du plan d'actions correctives sont appréciés après une année. Chaque action corrective qui n'a pas été mise en œuvre de façon efficace donne une pénalité. Indicateur I7 = $100 * (\text{pénalités max de l'année n} - \text{nombre de pénalités liés aux actions correctives traitées}) / \text{pénalités max}$ . Si une année aucune action corrective n'est prévue l'année n, I7=100%
<b>Documents</b>	Rapport d'audit interne année n-1 et Plan d'actions correctives année n-1, revue de Direction

#### H.8 - Indicateur I8a : relations entreprises et I8b Communication Externe

##### Indicateur I8a : relations entreprises.

Il porte sur 5 sous indicateurs pour la partie relation entreprises

- Nb de contrats obtenus/Nb d'étudiants éligibles avec un maximum de 20 contrats en IRI et 16 contrats en IRM. (calculé à l'année n)
- Montant de la taxe perçue/ cout total réel de la formation fixé par la région et calculé par rapport au nombre de contrats habilité par cahier des charges (pour info 6536€ /étudiant en 2008) (calcul à n-1)

- c) Nb d'entreprises ayant un apprenti de l'année et ayant versé une taxe fléchée vers la LPRT >1500 euros/ (Nb total de contrat signés) (calcul à n-1).
- d) Nb de nouvelles entreprises ayant versé une taxe fléchée >500€/Nb nb total d'entreprises ayant versé une taxe >500€ (calcul à n-1)
- e) Mesure du taux de fidélisation des entreprises (calcul à n-1).  
Nb d'entreprises classées fideles /Nb entreprises ayant eu au moins une relation avec notre organisation au cours des 3 dernières années.

Nota : Une entreprise est classée fidele car elle a eu une relation avec notre organisation chaque année pendant les 3 dernières années (versement de taxe >1500€, ou pris un stagiaire ou pris un apprenti).

Mode de calcul de I8a :

Cet indicateur prend sa place dans le processus P2.

I8b : Communication

Il porte sur 10 sous indicateurs booléens pour la partie communication

- 1) Présentation de la LPRT aux étudiants de L2
- 2) Présentation de la LPRT aux étudiants de GEII et R&T
- 3) Présentation de la LPRT aux étudiants des établissements partenaires (1/3 Eucalyptus 1/3 Guillaume Apollinaire, 1/3 Estienne D'Orves).
- 4) Participer à au moins un salon majeur type salon Studyrama.
- 5) Tenir à jour le site Web de la LPRT pour le descriptif de formation et les procédures de recrutements.
- 6) Obtenir un taux d'attractivité nb de dossiers reçus /nb de dossier retenus >2.5
- 7) Participer à au moins 3 salons professionnels par an
- 8) Effectuer au moins deux mailings courrier auprès de l'ensemble des entreprises partenaires pour promouvoir notre organisation.
- 9) Avoir réalisé au moins un article de presse exclusif pour la LPRT dans la presse locale ou nationale ou de branche professionnelle de notre cœur de métier (UIMM, SYNTEC, UPE06)
- 10) effectuer une enquête via le dossier de candidature pour déterminer comment ils ont connu notre formation et quels sont les 3 principaux critères d'attractivité de notre formation

Chaque élément de cet indicateur composite est affecté d'un poids respectif de 10%. Le total des points affectés est de 100%. Il prend sa place dans le processus P2

<b>Objectif</b>	Indicateurs évaluant l'efficacité de la relation entreprise et communication externe
<b>Processus</b>	Le processus développement communication est le seul concerné P2.
<b>Critères</b>	I8a : Il n y a pas de pondération entre les 8 sous critères. Les objectifs sont fixés sur la base de considérations financières suggérées par le CFA I8b : Pas de pondération entre les sous critères booléens. Il s'agit d'une
<b>Source</b>	I8a : Activité du Chargé relation entreprise et document comptables issus du CFA (taxe d'apprentissage) I8b : Cr de présentation de formation et de salon. Enquêtes rédigée sur les salons et lors des entretiens de recrutement
<b>Calcul de l'indicateur I8a et I8b</b>	I8a : 5 sous critères composent l'indicateur I8a affecté chacun d'un objectif particulier entre 0 et 100%. I8a est la moyenne de ces sous-critères. I8a représente la moyenne des sous-critères calculés précédemment. Il sera mis à jour dans le carnet de santé présenté en revue de direction finale de l'année n mais l'assiette de calcul des sous-critères financiers (b, c, d et e) reposera sur l'année universitaire n-1 compte tenu des dates de remises par le CFA des états de versements de taxe d'apprentissage. I8b est composé à partir de 10 sous critères booléen pondérés chacun de 10pts. Les critères 3 et 6 pourront être évalués de manière proportionnelle entre 0% et 10%.Le total de tous les points donne un résultat sur 100
<b>Documents</b>	CR Rapport d'activité Relation entreprise année n. Article de presse éventuelle, CR de visite.



## H.9 - Indicateur I9a, Satisfaction étudiants/l'organisation et I9b satisfaction formateurs/l'organisation.

Cette année les deux spécialités IRI et IRM ont décidé de mettre en place, de manière expérimentale, un questionnaire de satisfaction Que (à destination des étudiants) et Quf (à destination des formateurs).

- QUe porte sur les activités de Direction, de Secrétariat, de Relation Entreprises et de l'Administration centrale.
- QUf porte sur les activités de Direction, de Secrétariat et de l'Administration Centrale.

Chacun des deux questionnaire comporte une question ouverte par type d'activité sondées.

<b>Objectif</b>	Indicateur mesurant la satisfaction des utilisateurs (Etudiants et Formateurs) sur vis-à-vis de l'organisation de la LPRT (gestion des activités maitrisées et des processus extériorisés).
<b>Processus</b>	Essentiellement processus de gestion de la spécialité <b>P3 P4</b>
<b>Critères</b>	QUe : Direction 12, Secrétariat 7, Relations Entreprises 7, Administration 5 QUf : Direction 11, Secrétariat 8, Administration 5
<b>Source</b>	Questionnaire en ligne QUe et QUf avec accès sécurisé par mot de passe au site de sondage.
<b>Calcul de l'indicateur I9a et I9b</b>	Les critères sont notés sur quatre niveaux : très insatisfaisant (1,5 pénalité), insatisfaisant (1 pénalité), satisfaisant (0,5 pénalité) et très satisfaisant (0 pénalité). On réalise le total des pénalités sur l'ensemble des réponses. Indicateur I9a= $100 * (\text{Pénalité max} - \text{Pénalités mesurées}) / \text{pénalités max}$ Indicateur I9b= $100 * (\text{Pénalités max} - \text{Pénalités mesurées}) / \text{pénalités max}$
<b>Documents</b>	Revue de direction

## I - RECRUTEMENT ET RENOUELEMENT DES FORMATEURS

La recherche des formateurs est de la responsabilité du Responsable de la spécialité. Les formateurs sont recherchés par rapport aux enseignements spécifiés dans le Descriptif. Chaque année, le responsable de la spécialité contacte les formateurs pressentis pour les enseignements. Ceux-ci doivent, en retour, fournir une Fiche d'Enseignement qui indique comment se déroule l'enseignement module par module. Cette fiche est alors la référence de l'enseignement qui sera réalisé et est mise à disposition des étudiants. Les formateurs sont évalués chaque année, notamment grâce à l'enquête QE. Leur formation sur l'organisation de la structure (pour une bonne intégration du formateur dans le SMQ de la LPRT) est disponible dans le carnet pédagogique remis aux formateurs en début d'année. La mise à niveau des compétences des formateurs dépend du statut du formateur :

- ↳ Titulaires : La mise à niveau des compétences est de la responsabilité de l'établissement (processus extériorisé). Dans la pratique, c'est au responsable de la spécialité d'indiquer aux titulaires les moyens de se former (revues spécialisées, bibliothèques, formations sur des matériels spécifiques).
- ↳ Vacataires Professionnels : La mise à niveau des vacataires professionnels est de leur propre responsabilité (ils sont considérés comme fournisseurs externe de service). Ils sont recrutés pour leur compétence. Seule une base de données de leur compétence sera mis en place.

## J - HABILITATION MINISTERIELLE

L'université de Nice est fonctionne dans le cadre du LMD selon un plan quadriennal. Actuellement nous somme réhabilité pour plan quadriennal 2008-20011. La Licence Professionnelle RT est soumise à une réhabilitation tous les 4 ans. La maquette de la LPRT est proposée pour habilitation dans la dernière année du plan. La validation de cette maquette passe dans cette année en plusieurs étapes :

- ↳ Le conseil de perfectionnement de la Licence Professionnelle RT,
- ↳ Le conseil scientifique de l'I.U.T. : CERTEC,



- ↪ Le conseil d'administration de l'I.U.T. : Conseil de l'Institut
- ↪ Le conseil des enseignements et de la vie universitaire de l'université : CEVU,
- ↪ Le conseil d'administration de l'université : CA,
- ↪ Le conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche : CNESER.

Pour la mise en œuvre pratique, notamment pour l'information des usagers et la communication, deux documents sont mis à jour annuellement en conformité avec la maquette habilitée par le ministère :

- ↪ Descriptif : il décrit le diplôme en termes de métier, de programme de formation, de planning,
- ↪ Modalités du Contrôle des Connaissances indiquant les règles d'évaluation et la manière dont le diplôme est délivré.

Ces deux documents sont validés par :

- ↪ Le conseil de perfectionnement de la LP R&T
- ↪ Le CERTEC : validation niveau IUT
- ↪ Le CEVU et le CA : validation niveau Université

Le dossier de réhabilitation des licences professionnelles présentes au sein de l'IUT, sont supervisés par Chargé de Mission Licence Professionnelle auprès de la Direction de l'Institut.

	JP Dalban		P Laurent		C. Oberli		L Kwiatkowski
Fondateur historique de LPRT		Responsable spécialité IRI Responsable Qualité Relais Qualité IRI		Responsable spécialité IRM Relais Qualité IRM		Chargé de Mission Licence Professionnelle auprès de la Direction de l'Institut	
		Comité de Direction					