

MANUEL QUALITÉ





LE MANUEL QUALITÉ

Clair, synthétique et régulièrement mis à jour, le manuel qualité est un document qui décrit la manière dont l’Institut met en oeuvre une politique qualité, afin d’assurer et d’améliorer en continu la satisfaction de ses publics. Outil de communication interne comme externe, le manuel qualité se doit de répondre aux questions clés sur la stratégie qualité de l’IUT.

NB : le manuel qualité peut être diffusé auprès des organismes ou personnes qui le demandent. Il est également en consultation libre sur le site internet de l’Institut. Les mises à jour sont diffusées sur demande uniquement.

VERSION	DATE	OBJET	RÉDACTION	APPROBATION
01	07.09.2021	Création du manuel	P. Dejoux	JC. Boisse
02	22.05.2023	Mise en page du manuel	P. Dejoux C. Navenot	JC. Boisse L. Masquin
03	27.05.2024	Mise à jour de la politique qualité et gouvernance de la démarche qualité	P. Dejoux C. Navenot	B. Aliouat
04	19.05.2025	Mise à jour : le mot du directeur, enjeux de l’IUT, détails des valeurs et des missions (+10 p.) Mise en page	B. Aliouat P. Dejoux C. Navenot	B. Aliouat



SOMMAIRE

01

LA STRATÉGIE QUALITÉ

Le mot du Directeur	p. 7
Un engagement partagé	p. 8
L'Institut aujourd'hui	p. 10
La vocation de l'IUT Nice Côte d'Azur, ses métiers	p. 11
Ses missions	p. 12
Les valeurs de l'IUT Nice Côte d'Azur	p. 14
SWOT : diagnostic & actions stratégiques	p. 18
La politique qualité	p. 20
La cartographie des processus qualité	p. 22

02

LES PARTIES PRENANTES

En interne, à l'externe	p. 25
-------------------------	-------

03

LA GOUVERNANCE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Les comités de pilotage & de suivi qualité	p. 27
La structure de la gouvernance qualité	p. 28

04

LE SYSTÈME DOCUMENTAIRE

La pyramide documentaire	p. 31
Le Système de Management de la Qualité	p. 32
Le Nextcloud & le partage	p. 35

05

LE PROCESS D'AMÉLIORATION CONTINUE

Les audits internes & la revue de direction	p. 37
---	-------

06

ANNEXES

Acronymes	p. 40
Glossaire	p. 41



01 STRATÉGIE QUALITÉ

LE MOT DU DIRECTEUR

La direction de l'IUT Nice Côte d'Azur renouvelle son engagement envers l'excellence et l'amélioration continue, déterminée à offrir une formation de qualité et à répondre aux besoins évolutifs de nos écosystèmes et de la société dans son ensemble. Le périmètre de la certification ISO 9001 comprend les services généraux et le département Qualité, Logistique Industrielle et Organisation (QLIO), mais nous engageons des actions de généralisation des bonnes pratiques conformes à la qualité. On ne peut être performant au service des usager-ères que si nous cumulons trois conditions : un contexte d'excellence, l'émergence de leaders (des pilotes de projets) et une organisation efficace qui permet de valoriser l'ensemble. C'est une source d'inspiration pour les 10 départements d'enseignement de l'Institut. L'objectif est d'étendre les conventions d'effort qualité à l'ensemble des acteurs et actrices de l'IUT.

Notre engagement implique deux actions majeures : premièrement, nous conformer aux normes de gestion de la qualité établies par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) 9001 et deuxièmement animer et conduire une démarche qualité par une approche systématique de l'amélioration continue, de la satisfaction des parties prenantes et d'une prestation de services de haute qualité.

En adoptant la politique ISO 9001, notre Institut s'engage à établir des processus efficaces, à mettre en œuvre des pratiques de gestion rigoureuses et à fournir un environnement propice à l'apprentissage et à la Recherche-Innovation. Nous visons à améliorer constamment nos services, à mesurer nos performances et à répondre de manière proactive aux besoins et aux attentes de nos usager-ères, en respectant nos exigences environnementales, de responsabilité sociale et de bonne gouvernance.

La direction de l'IUT Nice Côte d'Azur coordonne et soutient par des moyens significatifs un service Qualité garant du pilotage et du suivi du Système de Management de la Qualité (SMQ), ainsi que l'ensemble des acteur-rices clefs de la qualité qui contribuent à cette initiative et soutiennent nos efforts dans la mise en œuvre de cette politique qualité. Ensemble, nous renforçons, par notre SMQ, la réputation de notre Institut en tant qu'institution d'excellence académique et contribuons de manière significative au développement de nos étudiant-es et de nos parties prenantes.

En adoptant une approche systématique et proactive, la direction de l'IUT qui s'appuie sur le service Qualité et les pilotes qualité, s'inscrit dans un processus d'amélioration continue durable et entend contribuer à son succès à long terme.

Boualem ALIOUAT
Directeur de l'IUT Nice Côte d'Azur

UN ENGAGEMENT PARTAGÉ

La direction de l'IUT Nice Côte d'Azur

visé à ce que tous les personnels s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue, impliquant un engagement constant à évaluer, analyser et optimiser les processus, les pratiques et les résultats. Ce processus est largement engagé selon les objectifs suivants :

Partager une bonne compréhension de nos objectifs et nos attentes : définir clairement les objectifs de l'amélioration continue et comprendre les attentes des étudiant·es, des enseignant·es, du personnel administratif et des partenaires externes.

Identifier les domaines à améliorer : nous menons des évaluations régulières pour identifier les domaines où des améliorations sont nécessaires. Cela inclut des examens de processus, des enquêtes auprès des parties prenantes, des analyses de données et des évaluations de performances.

Établir des mécanismes de collecte de feedback : nous mettons en place des mécanismes robustes pour recueillir les commentaires et les suggestions des parties prenantes (sondages, réunions de groupe, boîtes à suggestions et autres moyens de communication).

Analyser les données et les retours d'information : une fois que les données ont été collectées, nous les analysons pour identifier les tendances, les points faibles et les opportunités d'amélioration (utilisation d'outils d'analyse de données et de techniques tels que les diagrammes de Pareto, les analyses SWOT, la matrice Hoshin X ou les cartes de processus).

Définir des objectifs d'amélioration : sur la base de l'analyse des données, nous définissons des objectifs spécifiques & mesurables pour l'amélioration, avec des objectifs alignés sur les priorités stratégiques de l'IUT & de notre grand établissement Université Côte d'Azur, et raisonnablement réalisables dans le cadre des ressources disponibles.



Mettre en œuvre des actions correctives et préventives : nous élaborons un plan d'action détaillé pour mettre en œuvre les changements nécessaires. Cela peut impliquer la révision des processus, la formation du personnel, l'adoption de nouvelles technologies ou d'autres initiatives visant à améliorer la qualité et l'efficacité.

Surveiller et évaluer les progrès : nous suivons régulièrement, par des matinales qualité, des revues de direction, des conseils de perfectionnement et des comités de pilotage qualité, les progrès réalisés vers les objectifs d'amélioration. Nous utilisons des indicateurs de performance clés pour évaluer l'efficacité des actions entreprises et nous ajustons le plan d'action si nécessaire.

Impliquer et responsabiliser les parties prenantes : l'action d'animation de la direction de l'IUT vise à promouvoir l'engagement et la participation active des parties prenantes qui sont essentiels à la réussite du processus d'amélioration continue. Nous communiquons de manière transparente sur les progrès réalisés et nous formalisons les expressions de reconnaissance des contributions de chacun·e, afin de responsabiliser les acteur·rices concerné·es.

L'INSTITUT AUJOURD'HUI

2 550
ÉTUDIANT·ES

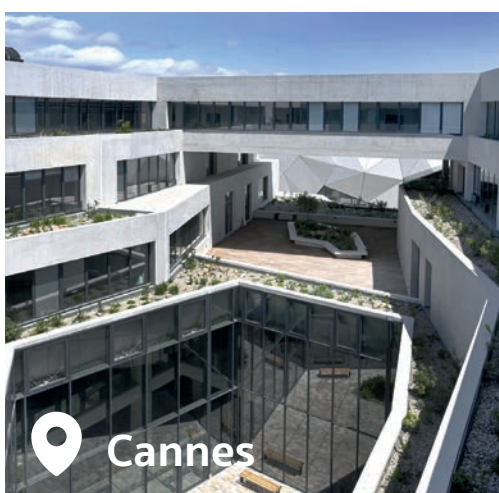
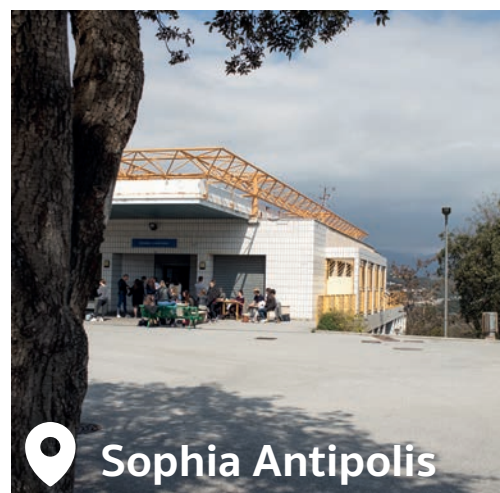
10
DÉPARTEMENTS
D'ENSEIGNEMENT

10
BACHELORS
UNIVERSITAIRES
DE TECHNOLOGIE

650
ENSEIGNANT·ES

4
SITES
GÉOGRAPHIQUES

5
LICENCES
PROFESSIONNELLES



LA VOCATION DE L'IUT NICE CÔTE D'AZUR

L'EXCELLENCE AU SERVICE DU TERRITOIRE

Formation d'excellence

- > Formation professionnalisante et d'excellence
- > Intégration de l'enseignement théorique et pratique
- > Adaptabilité aux besoins du marché du travail
- > Développement des compétences transversales
- > Promotion de la mobilité étudiante et professionnelle.

Innovation pour et par son territoire

Valorisation des étudiant·es et des personnels.

SES MÉTIERS

L'IUT Nice Côte d'Azur propose une variété de filières de formation dans différents domaines techniques et tertiaires, ce qui ouvre la voie à une gamme diversifiée de métiers pour ses diplômé·es :

- > Métiers du management, de la gestion et des secteurs commerciaux
- > Métiers de l'informatique et des technologies numériques et communicantes
- > Métiers des sciences et technologies du génie industriel électrique, électronique et informatique
- > Métiers du multimédia et de l'audiovisuel
- > Métiers de la communication organisationnelle et médias
- > Métiers du data science
- > Métiers du tourisme
- > Métiers de la logistique et de la qualité
- > Métiers des carrières sociales.

SES MISSIONS

L'IUT Nice Côte d'Azur a pour mission principale de proposer des formations professionnalisantes de qualité, dans divers domaines technologiques et tertiaires.

Formation professionnelle de qualité : de niveau Licence et spécialisées, les BUT (Bachelors Universitaires de Technologie) ainsi que les LP (Licences Professionnelles) préparent les étudiant·es à intégrer rapidement le marché du travail dans des secteurs variés, ou à poursuivre des études en Master spécialisé.

Adaptabilité aux besoins du marché : des programmes de formation adaptés en fonction des évolutions technologiques et des besoins du marché du travail local, régional et international. Formé·es aux techniques de pointe, les diplômé·es de l'Institut sont performant·es et employables.

Enseignements cumulant savoir, savoir-faire et savoir agir : les enseignements dispensés à l'IUT combinent les meilleures avancées théoriques et la pratique, par blocs de compétences, avec une importance particulière accordée à l'apprentissage, aux stages en entreprise, aux projets professionnalisants et aux travaux pratiques en laboratoire, offrant ainsi aux étudiant·es une expérience concrète du monde professionnel.

Promotion de la recherche et de l'innovation : l'Institut participe à des projets de recherche appliquée et d'innovation, en collaboration avec des entreprises, des institutions publiques et d'autres acteurs du monde académique, contribuant ainsi au développement technologique et économique de son territoire.

Ouverture internationale : l'IUT favorise la mobilité internationale des étudiant·es, des enseignant·es et de ses personnels, en encourageant les échanges universitaires, les stages à l'étranger et les partenariats internationaux, offrant ainsi au plus grand nombre l'opportunité d'acquérir une vision globale et une expérience interculturelle.

Formation tout au long de la vie : en complément des formations initiales, l'Institut propose des formations en apprentissage, en formation professionnelle continue, et des programmes de validation des acquis de l'expérience (VAE), afin de permettre aux professionnel·les en activité de développer leurs compétences et d'évoluer dans leur carrière.



Insertion professionnelle des diplômé·es : l'IUT accompagne activement ses étudiant·es dans leur insertion professionnelle, à travers des services d'orientation, de conseil et de suivi des parcours professionnels, ainsi que des partenariats avec des entreprises.

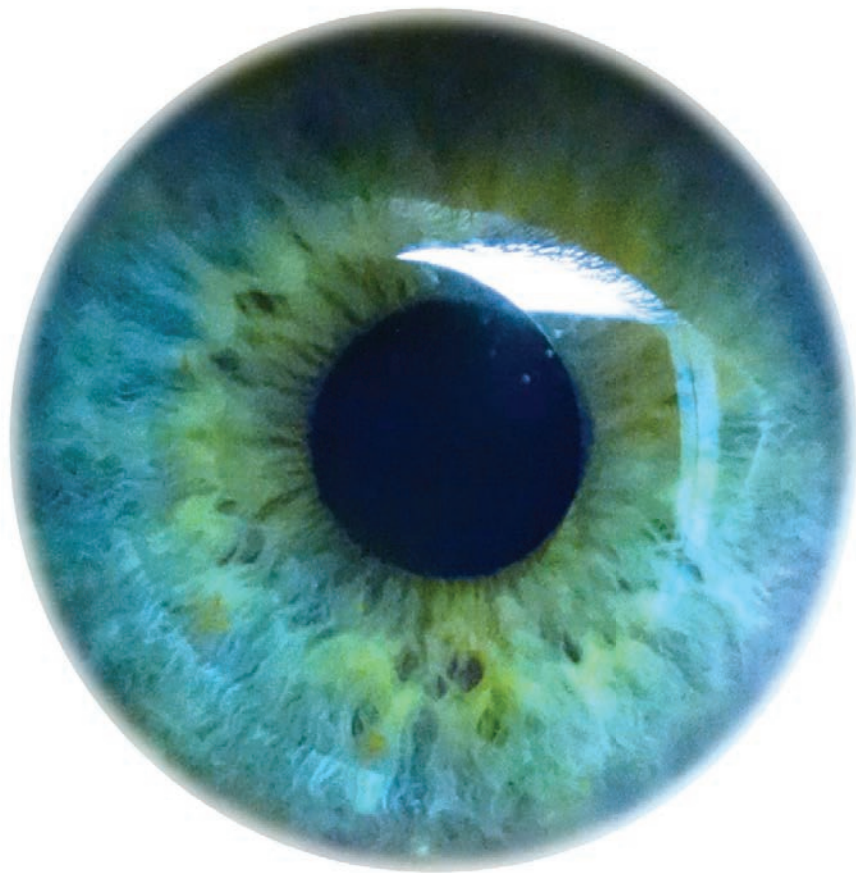
Poursuite d'études des diplômé·es : l'Institut vise à offrir aux étudiant·es qui le souhaitent des options claires et cohérentes pour la suite de leur formation :

- Information et orientation précoce des opportunités d'orientation
- Accompagnement personnalisé pour la meilleure voie de formation post-BUT
- Orientation vers les formations adaptées : master ou entrée dans une école d'ingénieurs, de commerce ou spécialisée
- Préparation aux concours et aux entretiens
- Partenariats avec d'autres établissements (passerelles, conventions de double diplôme, crédits ECTS transférables, etc.)
- Suivi post-diplôme et alumni.

En remplissant l'ensemble de ses missions, l'IUT Nice Côte d'Azur contribue fortement au développement socio-économique de son territoire et à la formation de professionnel·les qualifié·es et compétent·es.

LES VALEURS DE L'IUT NICE CÔTE D'AZUR

L'Institut engage ses parties prenantes internes et externes à partager ses valeurs :



Initiative
Responsabilité
Intégrité
Solidarité

INITIATIVE

L'IUT favorise la capacité des employé-es à prendre des initiatives, à proposer de nouvelles idées, à résoudre les problèmes de manière créative et à contribuer activement à l'amélioration continue de l'IUT :

- > **Encouragement de la prise de décision autonome** : liberté d'agir et de proposer des solutions sans attendre des instructions constantes de la part de la direction.
- > **Culture de l'innovation** : l'IUT encourage à expérimenter de nouvelles approches et à remettre en question le statu quo.
- > **Communication ouverte et transparente** : les employé-es doivent se sentir à l'aise pour partager leurs idées, leurs préoccupations, leurs suggestions, et savoir qu'ils-elles seront écouté-es et pris-es en compte par la direction.
- > **Responsabilisation et autonomie** : l'IUT confie des responsabilités et des projets stimulants, en accordant l'autonomie nécessaire pour mener à bien ces missions. Cela favorise un sentiment de confiance et d'engagement de la part des personnels.
- > **Reconnaissance et récompenses** : l'IUT en place des systèmes de reconnaissance formels et informels, des intéressements, des promotions, etc.
- > **Formation et développement professionnel** : l'IUT offre des opportunités de formation et de développement professionnel aux personnels, afin de renforcer leurs compétences, leur confiance, leur capacité à innover et à prendre des initiatives.
- > **Feedback constructif et apprentissage continu** : l'IUT encourage un climat d'apprentissage continu où les erreurs sont perçues comme des opportunités d'amélioration.

RESPONSABILITÉ

L'IUT favorise la responsabilité individuelle des personnels vis-à-vis de leurs actions, mais également la responsabilité collective de l'Institut envers ses parties prenantes, notamment les personnels, les étudiant-es, la gouvernance Université Côte d'Azur, les partenaires et l'environnement :

- > **Responsabilité individuelle des personnels** : chaque agent-e et enseignant-e de l'IUT a la responsabilité de respecter les normes éthiques et les politiques de l'Institut, de mener ses activités de manière professionnelle et conforme aux lois et règlements applicables, et de contribuer positivement à la culture de l'IUT.
- > **Responsabilité sociale de l'IUT (RSE)** : l'IUT a la responsabilité de mener ses activités de manière socialement responsable, en prenant en compte l'impact de ses décisions et de ses actions sur la société et l'environnement. Cela peut inclure des initiatives visant à promouvoir la diversité et l'inclusion, à soutenir les communautés locales, à réduire l'empreinte environnementale, etc.
- > **Responsabilité envers les étudiant-es** : l'IUT a la responsabilité de fournir des formations et des services de qualité, sûrs et fiables à ses étudiant-es, ainsi que de répondre à leurs besoins et attentes de manière éthique et transparente. Cela implique de respecter les normes de qualité, de sécurité et de protection des étudiant-es.
- > **Responsabilité envers les personnels** : l'IUT a la responsabilité de fournir un environnement de travail sûr et sain et des opportunités de développement à ses personnels. Il doit également promouvoir l'équité, la diversité, l'égalité des chances et le bien-être des agent-es et enseignant-es.

INTÉGRITÉ

Les valeurs d'intégrité de l'IUT se concrétisent à travers une culture organisationnelle solide et des pratiques de gestion éthiques qui promeuvent la transparence, la responsabilité et le respect des normes éthiques et légales :

- > **Leadership éthique** : l'équipe de direction et les différents responsables de l'IUT doivent servir de modèles en matière de comportement éthique. Ils doivent prendre des décisions éthiques et encourager les personnels à agir de manière éthique dans toutes les situations.
- > **Communication transparente** : l'IUT doit favoriser une communication ouverte et transparente à tous les niveaux de l'organisation. Cela implique de partager régulièrement des informations sur les objectifs, les politiques, les performances et les décisions de l'IUT, ainsi que de permettre aux personnels de poser des questions, d'être force de propositions et de faire part de leurs préoccupations.

> **Respect des lois et des normes** : l'IUT doit respecter toutes les lois, règlements et normes applicables dans ses activités. Cela inclut le respect des droits des personnels, des étudiant-es, de l'environnement et de la société dans son ensemble, ainsi que la conformité aux normes de qualité, de sécurité et d'éthique professionnelle.

> **Pratiques éthiques** : l'IUT et ses personnels doivent adopter des pratiques équitables et éthiques dans toutes leurs interactions avec les parties prenantes : cela implique de traiter les autres avec respect, d'honorer ses engagements et de faire preuve d'intégrité dans les relations avec les étudiant-es, les personnels, les collègues, les partenaires et toutes les institutions publiques.

> **Gestion responsable des ressources** : l'IUT doit gérer de manière responsable et prudente ses ressources humaines, financières et environnementales.

SOLIDARITÉ

Les valeurs de solidarité se traduisent à l'IUT par des actions et pratiques qui favorisent le soutien mutuel, la coopération et le bien-être collectif des personnels, des partenaires et des étudiant-es :

- > **Culture du travail d'équipe** : l'IUT encourage la culture du travail d'équipe où les personnels collaborent et s'entraident pour atteindre des objectifs communs. L'IUT favorise les projets collaboratifs, les réunions d'équipe régulières, et la reconnaissance des contributions individuelles au succès collectif.
- > **Programmes de mentorat et de parrainage** : l'IUT met en place des programmes de mentorat et de parrainage où les personnels expérimentés guident et soutiennent les nouveaux arrivants ou ceux qui ont besoin d'orientation dans leur parcours professionnel. Cela favorise le développement professionnel et le partage des connaissances au sein de l'Institut.
- > **Soutien en cas de difficultés personnelles** : l'IUT offre un soutien en cas de difficultés personnelles ou professionnelles en mettant en place des programmes d'aide aux personnels, des actions de conseil pour faire face à des situations difficiles, telles que des problèmes de santé, de situation familiale complexe, etc.
- > **Engagement sociétal** : l'IUT encourage les personnels et les étudiant-es à s'engager dans des actions sociales, sociétales et solidaires en soutien à l'environnement local.
- > **Partage des succès et des résultats** : l'IUT favorise le partage des succès de l'Institut et de ses résultats avec les personnels, à travers différentes actions de participation aux résultats et de programmes de reconnaissance, pour mettre en avant les contributions de chacun-e à la réussite de l'IUT.

SWOT : DIAGNOSTIC & ACTIONS STRATÉGIQUES

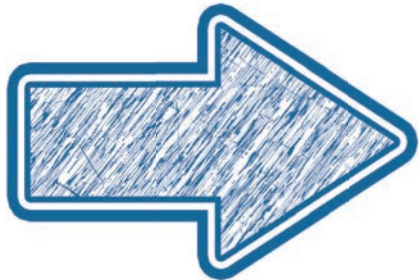
		FORCES	FAIBLESSES
SWOT IUT NICE CÔTE D'AZUR		Excellence académique Proximité avec le tissu économique Réseau d'Alumni Infrastructures et espaces disponibles Variété des programmes Mobilité internationale Alternance – Apprentissage RSE - QVCT	Manque de visibilité - reconnaissance Besoins en ressources propres Suivi des étudiant-es Adaptabilité aux besoins du marché Besoin de rénovation des locaux Besoin de renforcer nos partenariats
OPPORTUNITÉS	Développement de partenariats Expansion des besoins de certifications et programmes spécifiques Digitalisation de la formation et IA Internationalisation Formation continue Entrepreneuriat et savoir agir Développement des programmes de la gouvernance et IDEX	DÉVELOPPER INNOVER Renforcer nos partenariats et nos relations Alumni Développer notre attractivité et notre réputation Développer le statut EE Étendre la mobilité internationale Favoriser les programmes en faveur de l'IA et la digitalisation (y compris européens et internationaux)	MAÎTRISE BUDGÉTAIRE & GESTION PRUDENTIELLE S'engager dans un plan de maîtrise budgétaire Engager un plan de rénovation des locaux pour se conformer aux exigences de nos nouvelles normes et de compétitivité Dialogue de gestion réaliste Consolider notre politique de ressources propres et fonds dédiés Améliorer notre reconnaissance et visibilité
	MENACES Évolution des besoins du marché Concurrence accrue Instabilité économique et politique de financement des universités Réglementations gouvernementales changeantes Notification financière tardive Image de marque des IUT Exigences environnementales, sociales et bonne gouvernance (ESG) Positionnement scientifique	AMÉLIORER NOS PRATIQUES ET NOTRE IMAGE Développer notre visibilité financière par de bonnes pratiques, mise en place d'indicateurs ESG Renforcer notre image par la communication et la valorisation de nos actions (y compris scientifiques & environnementales) et de nos personnels Se mettre en veille des meilleures pratiques et renforcer notre prospective	OPTIMISER NOS RESSOURCES Développer une stratégie d'acquisition de ressources propres en : > développant encore l'apprentissage > développant la formation continue > augmentant la part de la taxe d'apprentissage > développant le mécénat d'entreprise > renforçant notre adhésion à des programmes d'établissement

LA POLITIQUE QUALITÉ

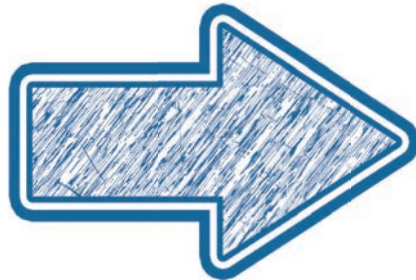
Notre Système de Management de la Qualité (SMQ) vise à établir une approche systématique et cohérente, pour s'assurer que les formations et les services de l'IUT Nice côte d'Azur répondent aux normes de qualité et aux attentes des usager·ères.

Notre SMQ vise à garantir que le fonctionnement de notre IUT est conforme aux normes de qualité, répondant aux attentes des usager·ères, de manière efficace et efficiente, tout en favorisant l'engagement des personnels et la gestion des risques.

AMÉLIORATION



CONFORMITÉ



ENGAGEMENT



AMÉLIORATION

Amélioration continue : l'objectif principal de notre SMQ est d'instaurer une culture d'amélioration continue au sein de l'organisation. Nous identifions les opportunités d'amélioration, la mise en place d'actions correctives et préventives, et le suivi des progrès réalisés pour assurer une amélioration constante de la qualité.

Satisfaction des usager·ères : notre SMQ vise à répondre aux besoins et aux attentes des usager·ères en fournissant des formations et les services qui répondent à leurs exigences en termes de qualité, de fonctionnalité et de fiabilité. La satisfaction des usager·ères est essentielle pour assurer l'attractivité des formations, le bien-être psychosocial des étudiant·es et personnels, le sentiment d'appartenance des futurs alumni, et maintenir la réputation de l'IUT Nice Côte d'Azur.



CONFORMITÉ

Réduction des coûts et maîtrise budgétaire : en identifiant et en éliminant les sources de non-conformité, de défauts et de gaspillages dans les processus, notre SMQ contribue à réduire les coûts de fonctionnement, à améliorer l'efficacité opérationnelle et à accroître les ressources disponibles de l'IUT.

Conformité aux normes et réglementations : notre SMQ permet de se conformer aux normes internationales de qualité ISO 9001, ainsi qu'aux réglementations et aux exigences légales applicables au secteur de la formation supérieure. Cela garantit que l'IUT respecte les normes de qualité et les obligations légales en vigueur.

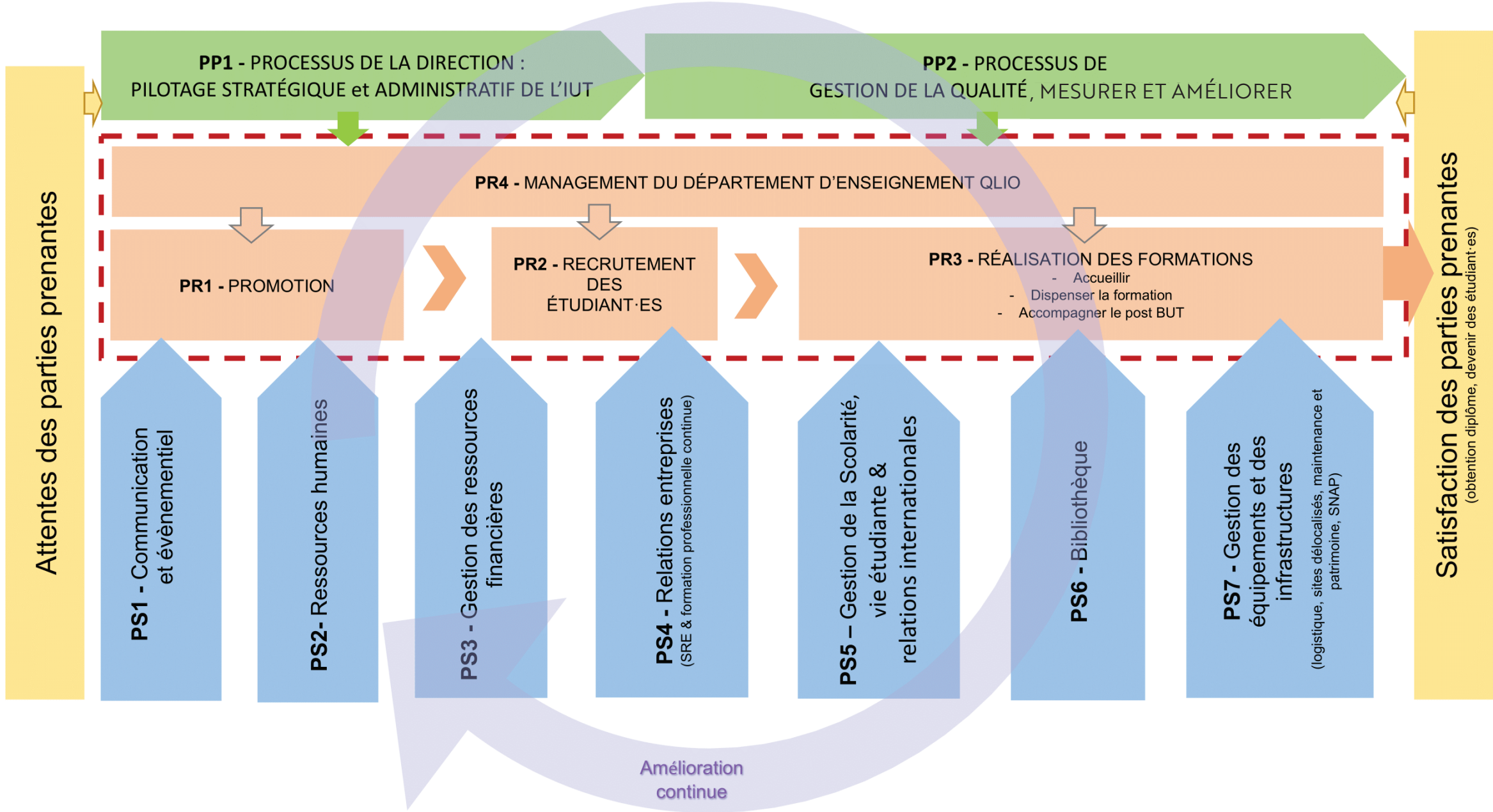


ENGAGEMENT

Gestion des risques : en identifiant et en évaluant les risques liés à la qualité, notre SMQ permet de mettre en place des **mesures préventives** pour minimiser les risques de défaillance des processus ou des procédures, et d'assurer la continuité de nos activités.

Engagement des personnels : notre SMQ favorise l'implication et l'engagement des personnels de l'IUT en les responsabilisant dans l'amélioration de la qualité des activités de l'institut. Cela se traduit par des valeurs et actions concrètes pour une meilleure motivation, une plus grande satisfaction au travail, une attitude collaborative, un accroissement des compétences collectives et une réduction du taux de turnover.

LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS QUALITÉ



LÉGENDES

- PP**
Processus de pilotage
- PR**
Processus de réalisation
- PS**
Processus support
- Processus opérationnels cœur de métier de réalisation de la formation
= Formation pilote dans un 1^{er} temps : département d'enseignement QLIO

DOMAINE D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION ISO 9001	SITE	ADRESSE	PÉRIMÈTRE
	IUT Nice Côte d'Azur Site Nice Fabron	41 bd Napoléon III 06206 Nice	Le pilotage stratégique, la promotion, l'accueil & le suivi administratif des étudiant·es, en support aux départements de formation. Processus concernés : PS1, PS2, PS3, PS4, PS5, PS6, PS7, PP1, PP2
	IUT Nice Côte d'Azur Département QLIO Site Sophia Antipolis	650 route des Colles 06560 Valbonne	La réalisation des formations diplômantes du département Qualité, Logistique Industrielle et Organisation & la mise en oeuvre des adaptations locales du programme national pour le Bachelor Universitaire de Technologie (BUT). Processus : PR1, PR2, PR3, PR4

EN INTERNE

ATTENTES / BESOINS

- > **LES PILOTES DE PROCESSUS**
 - > Bénéficier du soutien de la Direction de l'Institut et de leurs collègues dans la démarche qualité.
- > **LES PERSONNELS ADMINISTRATIFS**
 - > Travailler dans de bonnes conditions (environnement, sécurité, gestion de carrière, rémunération)
 - > Bénéficier de missions intéressantes et motivantes
 - > Être impliqués dans la vie de l'établissement.
- > **LES PERSONNELS ENSEIGNANTS**
 - > Enseigner dans de bonnes conditions (environnement, sécurité, rémunération et avancement)
 - > Disposer d'un matériel pédagogique de qualité
 - > Travailler avec des étudiant-es motivé-es.

À L'EXTERNE

- > **UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR**
 - > Application par l'IUT des processus et organisation de l'université
 - > Relais de la politique et stratégie de l'université.
- > **LE MINISTÈRE & RECTORAT**
 - > Respect des lois et des réglementations
 - > Fidélité des données
 - > Stratégie de l'université et de l'IUT en adéquation avec la politique nationale.
- > **LES ENTREPRISES PARTENAIRES & FINANCEURS**
(alternance, formation professionnelle continue)
 - > Bénéficier de stagiaires et/ou alternant-es formé-es en adéquation avec les besoins de l'entreprise
 - > Avoir de futur-es salarié-es formé-es pour répondre à leurs besoins.
- > **LES ÉTUDIANT-ES**
 - > Bénéficier d'une pédagogie innovante et de qualité
 - > Étudier dans de bonnes conditions (environnement, matériel, ouvrages & documentation pertinents)
 - > Être accompagné-es, informé-es sur les enseignements & les modalités, rassuré-es sur les démarches de la vie étudiante, renseigné-es sur la mobilité internationale.
- > **LES CANDIDAT-ES & PRESCRIPTEURS**
 - > Être rassuré-es sur la qualité des formations de l'IUT
 - > Être informé-es précisément sur les formations, les processus de candidature et de sélection
 - > Disposer de statistiques sur les taux d'insertion et de poursuite d'études des diplômé-es.

02 PARTIES PRENANTES

Suivant la norme ISO 9001, les parties prenantes également nommées parties intéressées, se définissent comme : personne ou organisme pouvant avoir une incidence, positive ou négative, et pouvant à un moment donné influencer, affecter, faire évoluer le système qualité mis en place par l'Institut : SMQ, processus, activité, stratégie. Il convient donc d'identifier les parties prenantes, ainsi que leurs exigences.

03 GOUVERNANCE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

COMITÉ DE PILOTAGE QUALITÉ

Les comités de pilotage qualité sont sous la responsabilité de l'équipe de Direction.

Régulièrement organisés et réunissant la Direction, l'équipe qualité et si besoin une ou plusieurs parties prenantes internes, les Comités de Pilotage Qualité (COPIL) visent à garantir le bon déroulement du projet qualité au sein de l'IUT.

Ces points d'étape, indispensables au pilotage du projet qualité, possèdent un réel pouvoir de décision quant aux ressources mobilisées, au respect de la planification, à la mise en œuvre des choix retenus et des plans d'action.

COMITÉ DE SUIVI LES MATINALES QUALITÉ

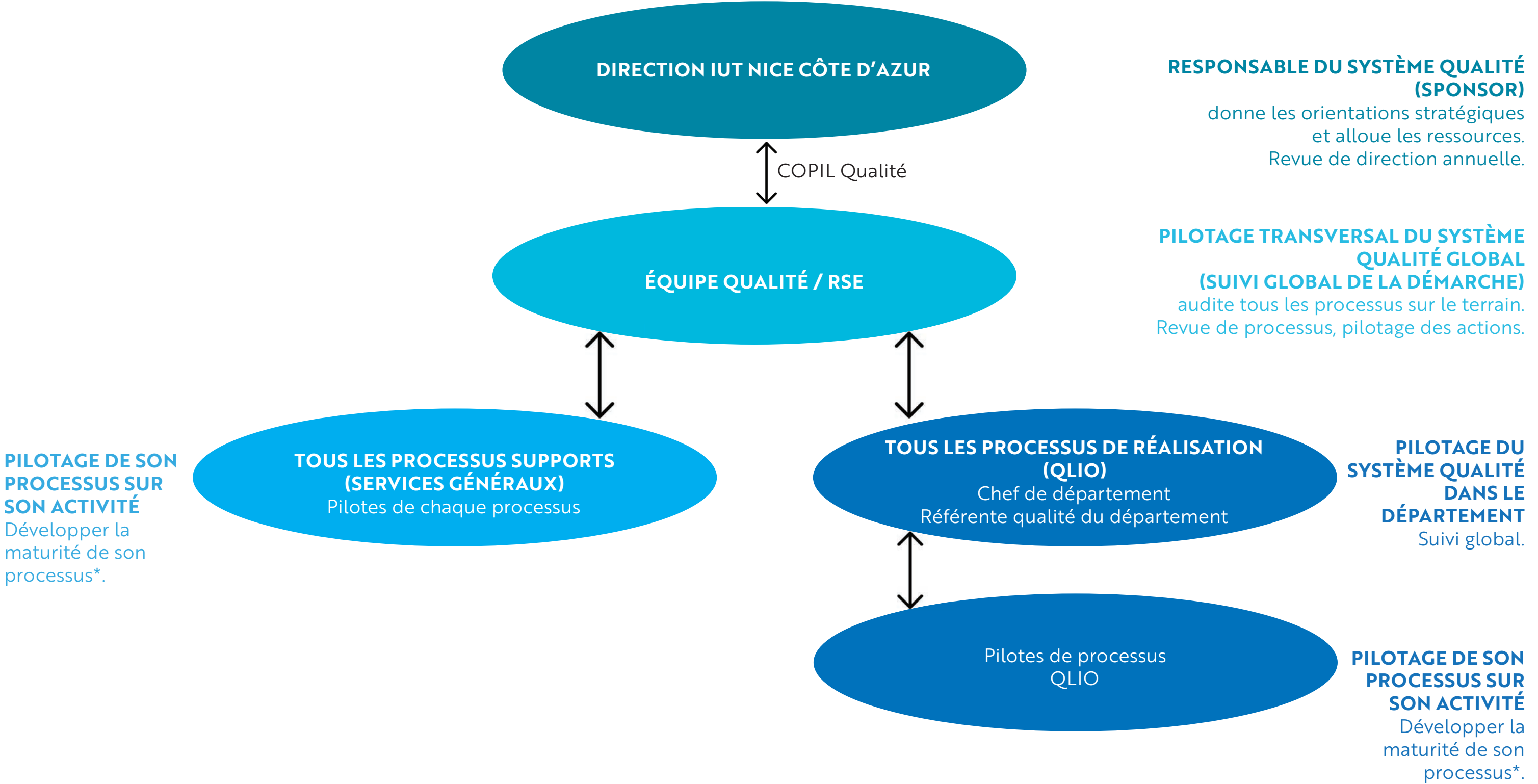
Afin de sensibiliser les parties prenantes internes, en particulier les « pilotes de processus », sur la politique qualité de l'Institut et de valoriser la contribution de chacun-e sur l'efficacité du Système de Management de la Qualité mis en place, l'équipe qualité organise, à minima 2 fois par an, des « Matinales Qualité ».

Ces rendez-vous ont vocation à :

- > créer de la transversalité
- > communiquer régulièrement sur l'avancement de la démarche qualité
- > sensibiliser à la qualité et ses enjeux
- > répondre aux questions et rassurer
- > reconnaître le travail réalisé jusqu'à présent
- > renforcer la cohésion d'équipe
- > vérifier l'appropriation des concepts qualité
- > partager les bonnes pratiques
- > renforcer la culture qualité / RSE des équipes.

Afin d'activer l'intelligence collective et de renforcer les interactions au cours de ces réunions, l'équipe qualité les anime en utilisant des concepts ludiques et attractifs.

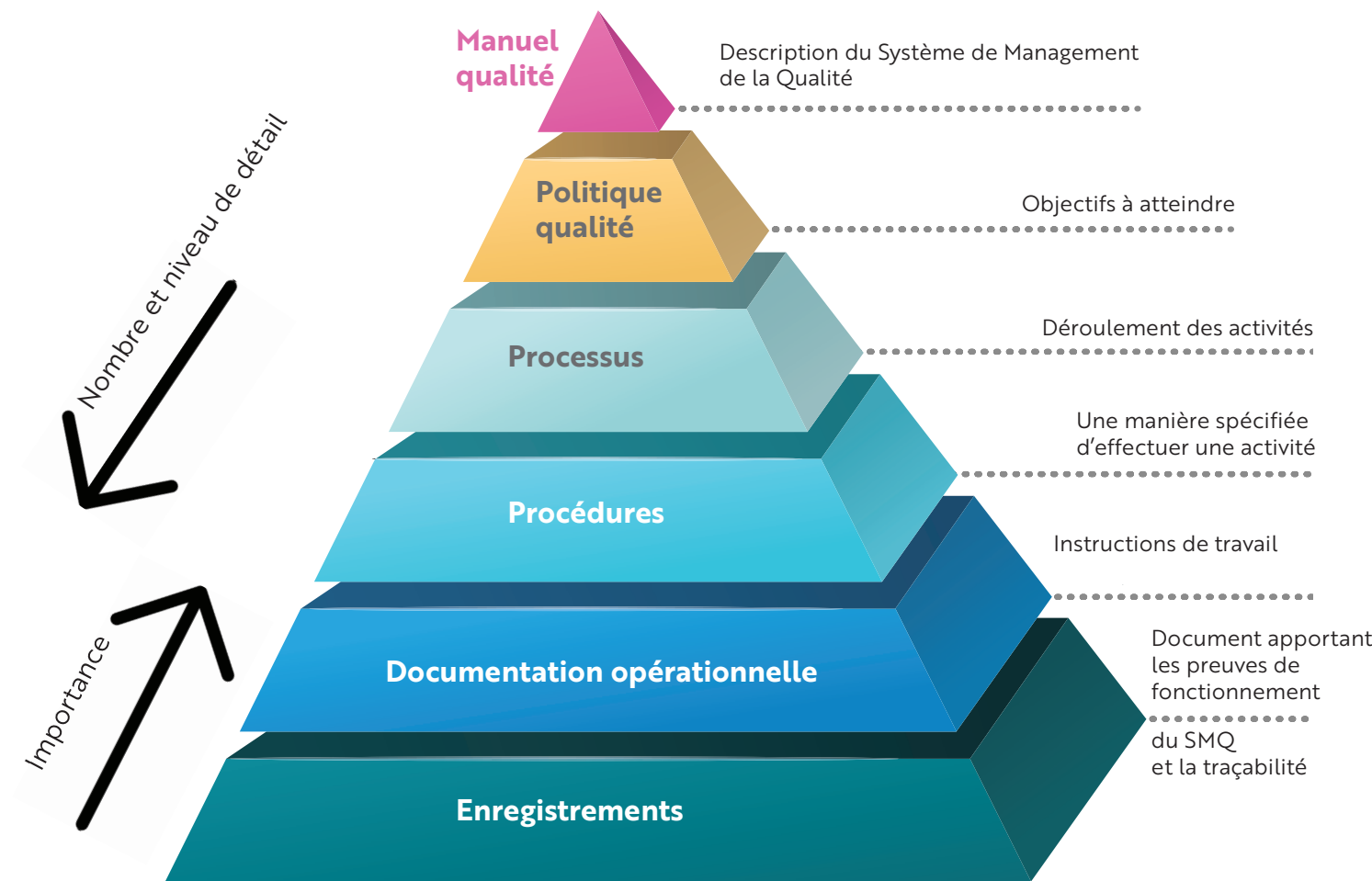
STRUCTURE DE LA GOUVERNANCE QUALITÉ



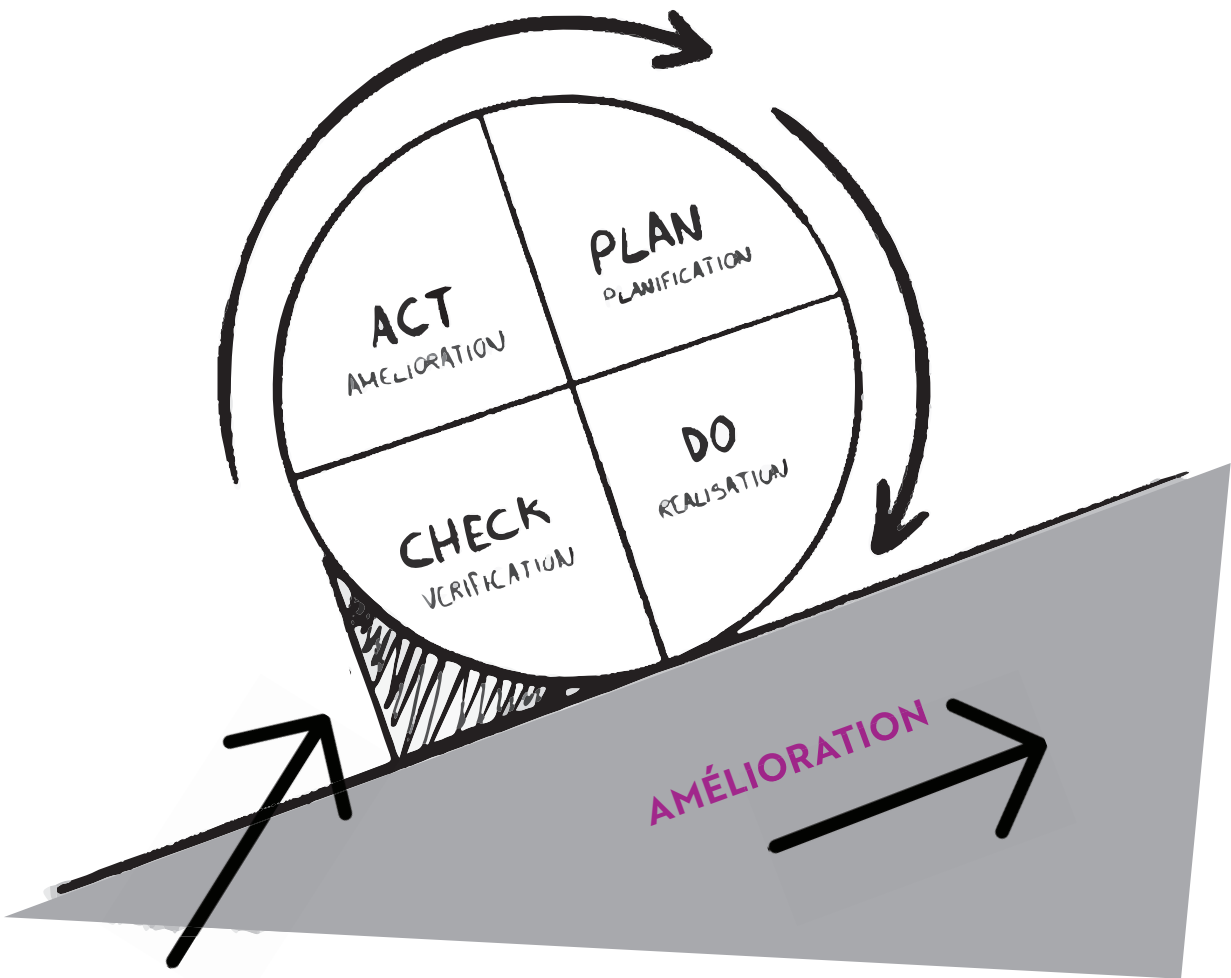
* actualisation des fiches Processus, tenue à jour des indicateurs...

LA PYRAMIDE DOCUMENTAIRE

ARCHITECTURE DOCUMENTAIRE

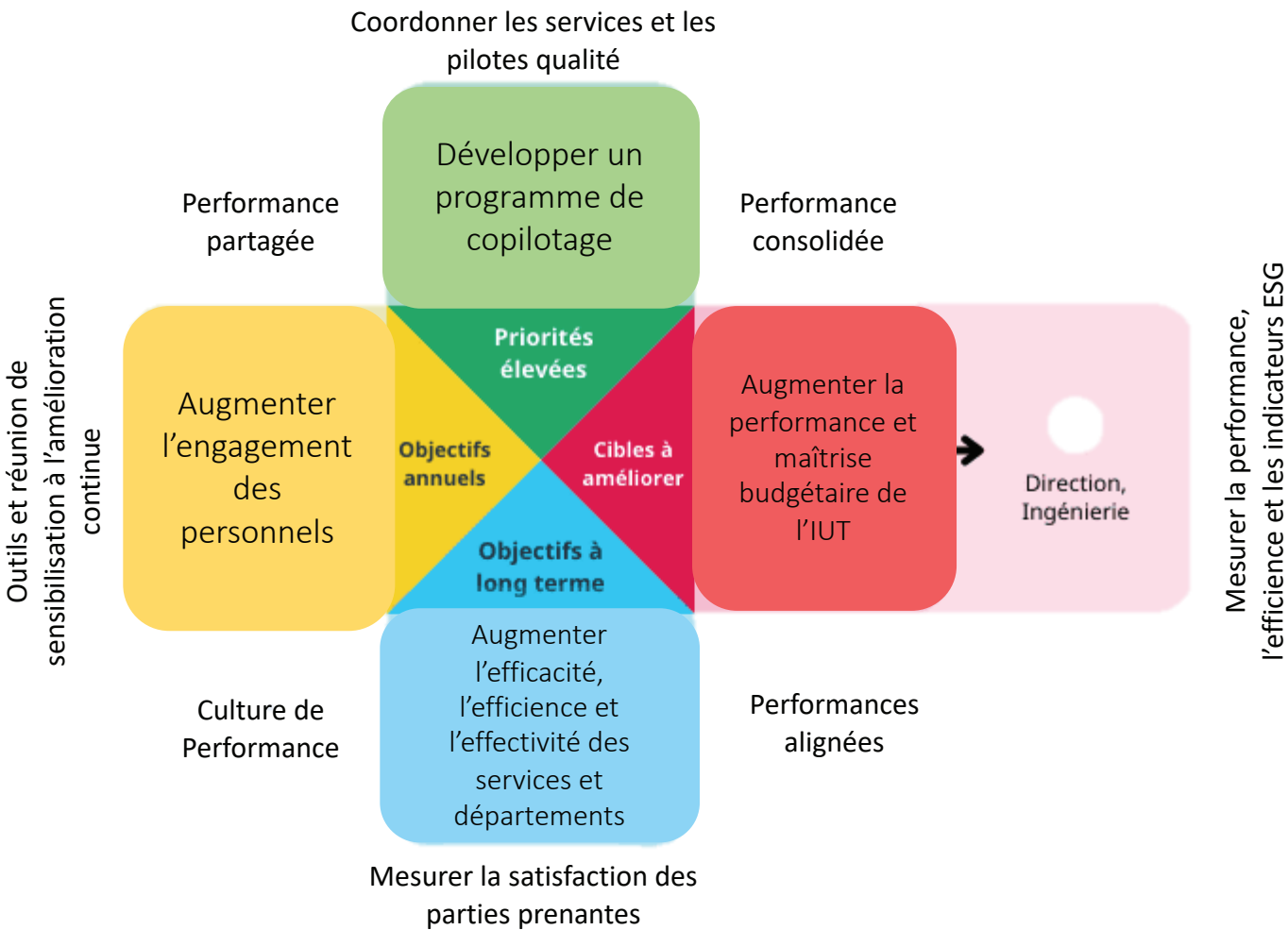


La pyramide documentaire permet de comprendre la façon dont les documents sont articulés entre eux. Au sommet se situe le domaine de la politique qualité, jusqu'à la réalité opérationnelle du terrain.



SYSTÈME DE
MANAGEMENT DE LA
QUALITÉ

La mise à jour régulière du SMQ constitue la cale de l'amélioration continue.



Matrice X de Hoshin Kanri

Piloter les indicateurs de performance et ESG (critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) par une vision partagée.

- 
1. Brainstorming et focus groups Qualité
 2. Identifier les progrès et les carences
 3. Mesurer les marges de progrès raisonnables et annuelles
 4. Clarifier les objectifs
 5. Quantifier les objectifs
 6. Clarifier les indicateurs
 7. Quantifier les échelles de progrès
 8. Définir les étapes de bilan
 9. Reformuler les objectifs (boucle itérative objectifs/résultats)

LE NEXTCLOUD

Le Nextcloud est l'interface web de diffusion de la documentation relative à la qualité, aux processus et aux procédures mises en place au sein de l'Institut.

Cette interface porte également des documents de travail, tels que :

- > les comptes-rendus de réunions et des conseils statutaires
- > la charte graphique et papèterie
- > les statistiques et indicateurs de l'IUT
- > les documents relatifs aux élections.

Des profils de droits d'accès ont été déterminés selon les postes & responsabilités des personnels.

Cet outil permet aux personnels de disposer des informations à jour pour exercer pleinement leur activité.

LE PARTAGE

Le répertoire partagé est l'outil de travail des pilotes de processus et de la cellule qualité sur le Système de Management de la Qualité.

Il abrite :

- > les processus, procédures et documentation opérationnelle
- > le détail de la norme qualité en vigueur
- > le manuel qualité
- > le rétroplanning de certification
- > les comptes-rendus et présentations (matinales qualité, audits internes, revues de direction).

Le partage permet aux pilotes de processus et à la cellule qualité, en fonction de leur périmètre (droits d'accès différenciés), de procéder aux modifications et mises à jour des processus et procédures.

Cet espace dédié au travail de la qualité, favorise la cohérence et l'harmonisation de l'ensemble de la documentation.

LES AUDITS INTERNES

Véritables outils de la démarche de progrès de l'Institut, des audits internes sont réalisés régulièrement et suivant un planning préétabli. Ils permettent de vérifier l'efficacité du système de management qualité de l'IUT et apportent l'assurance de la maîtrise des opérations réalisées. Ils font également état des points forts sur lesquels capitaliser, et des améliorations à apporter.

Afin de garantir l'impartialité de ces rendez-vous, il est à noter que les auditeur·rices sont indépendant·es de l'activité auditée.

Les rapports d'audits internes sont systématiquement envoyés à la Direction pour son information.

LA REVUE DE DIRECTION

Parmi les nombreuses instances et réunions institutionnelles qui existent au sein de l'IUT (CDIR, Conseil de l'Institut, CERTEC...), la revue de direction consiste plus précisément à passer en revue le Système de Management de la Qualité de l'Institut afin de s'assurer qu'il demeure pertinent et efficace.

Elle permet une analyse factuelle du passé, afin de redéfinir un plan d'action, de réaffirmer son engagement dans le système de management et de déployer des moyens pour le prochain cycle.

Cette réunion se tient généralement à minima une fois par an. C'est à cette occasion que la Direction met à jour ses axes stratégiques et que tous les pilotes de processus mettent à jour leurs indicateurs clés.

05 PROCESS D'AMÉLIORATION CONTINUE

06 ANNEXES



ACRONYMES

BIATSS	Bibliothécaires, Ingénieurs, Administratifs, Techniciens, personnels Sociaux et de Santé
BU	Bibliothèque Universitaire
BUT	Bachelor Universitaire de Technologie
BRI	Bureau des Relations Internationales
CDIR	Conseil de Direction
CERTEC	Conseil des Études et de la Recherche en Technologie
CFA	Centre de Formation des Apprentis
COM	Service Communication et Événementiel
COPIL	Comité de pilotage
EE	Étudiant Entrepreneur
FOCO	Formation professionnelle continue
INT	Service Intérieur/Logistique
ISO	International Organisation for Standardisation / organisation internationale de normalisation
LP	Licence Professionnelle
MCC	Modalité de contrôle des connaissances
MESRI	Ministère de l’Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l’Innovation
PDCA	Plan, Do, Check, Act (Planifier, Déployer /Réaliser, Contrôler, Agir)
PN	Programme National
PS	Processus Support
PR	Processus de Réalisation
PP	Processus de Pilotage
QLIO	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation
QUAL	Service Qualité
RI	Relations Internationales
RSE	Responsabilité Sociétale des entreprises
SEVE	Service Scolarité, Études et Vie Étudiante
SF	Service Financier
SG	Services Généraux
SGD	Services Généraux des sites Délocalisés
SMQ	Système de Management de la Qualité
SNAP	Service Numérique d’appui à la Pédagogie
SP	Service du Personnel
SRE	Service Relations Entreprises
TECH	Service Technique
UniCA	Université Côte d’Azur

GLOSSAIRE

Amélioration continue :	Mode de gestion favorisant l’adoption d’améliorations au quotidien. L’amélioration continue fait appel à la créativité de toutes & tous.
Audit :	Réalisé par un auditeur, l’audit permet de contrôler dans une démarche qualité si une entreprise respecte les différentes normes qualité.
Domaine d’application :	Correspond à une description des prestations et services pour/et sur lesquels l’organisme décide d’appliquer les exigences de la norme.
Manuel qualité :	Document décrivant de manière synthétique l’organisation de l’entreprise et son système de gestion de la qualité. Il a pour but de transmettre l’engagement de la direction vis à vis du système qualité. La norme ISO 9001 ne le rend pas obligatoire ; cependant le manuel reste pertinent pour les parties prenantes.
Organisme :	Personne ou groupe de personnes ayant sa propre structure fonctionnelle. L’organisme assume le/les rôles pour lesquels il a la responsabilité et/ou a été créé.
Parties prenantes :	Toutes les personnes physiques ou morales concernées par la démarche qualité, et toutes celles ayant un impact sur la démarche qualité.
Politique qualité :	Elle définit les orientations et les intentions générales formulées par la Direction.
Procédure :	Manière spécifiée de réaliser une activité ou un processus.
Processus :	Ensemble d’activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d’entrée en éléments de sortie (résultats). Dans une démarche qualité, des fiches processus sont réalisées pour chaque service d’un organisme.
Qualité :	Ensemble de caractéristiques qui visent à satisfaire les exigences des parties prenantes.
Revue de direction :	Réunion planifiée se déroulant au sein d’un organisme afin de faire le point sur l’efficacité de son système de management qualité.
Système de Management de la Qualité :	Ensemble de politiques, de processus et de procédures destiné à aider un organisme à satisfaire aux exigences de ses parties prenantes.

