



LA QUALITÉ INTRA MUROS

ÉDITO INSCRIPTIONS

Pour mieux répondre à sa mission de service public, l'Université Michel de Montaigne - Bordeaux 3 a décidé de mettre en oeuvre un programme "qualité" dans le domaine de l'accueil de l'étudiant. Cette opération a démarré au mois d'avril 1996.

A partir d'entretiens menés auprès des différents acteurs de la communauté universitaire (enseignants, étudiants, IATOS) quatre thèmes d'actions ont été retenus :

- améliorer les modalités de préparation de la rentrée,
- améliorer le processus d'inscription,
- proposer une "charte des études",
- mieux cerner l'attente des usagers au travers d'une enquête effectuée auprès d'un échantillon représentatif d'étudiants de 1ère année.

Quatre groupes de travail correspondant ont été constitués. Leur composition, les solutions déjà mises en oeuvre et les réalisations à venir sont précisées dans ce numéro de Bordeaux 3 Info.

Certes le chantier ouvert est vaste et les difficultés nombreuses. Néanmoins un premier bilan de notre démarche "qualité" se révèle positif. D'une part, c'est une démarche globale au sein de l'établissement : tous les services concernés par l'accueil de l'étudiant y participent. D'autre part, c'est une démarche concertée qui associe dans un travail en commun des enseignants, des personnels IATOS et des étudiants.

Je remercie tous les acteurs et souhaite que perdurent l'esprit d'équipe et la volonté d'atteindre l'objectif ambitieux que nous nous sommes fixé dans l'intérêt des étudiant(e)s qui fréquentent notre établissement.

AM Cocula

L'équipe a entamé son travail par 52 entretiens menés auprès d'étudiants, d'enseignants, d'agents administratifs et d'acteurs extérieurs à l'Université, afin de mieux identifier les points forts et points faibles du processus d'inscription. L'analyse de ces entretiens a permis de dégager 2 objectifs majeurs, devenus dès lors les principaux thèmes de travail de l'équipe :

Raccourcir la période d'inscription

Trois mesures seront appliquées dès la rentrée 97 permettant d'avancer le calendrier des inscriptions :

◆ Simplification des documents : la fiche d'inscription sera la même en 1er et 2ème cycles, le dossier d'inscription se verra allégé, le livret unique d'organisation des enseignements fera son apparition.

◆ Anticipation des dates d'ouverture et de clôture du retrait des dossiers d'inscription :

ouverture le 20 juin 97

clôture le 15 octobre 97

L'envoi de la majorité des dossiers sera déplacé à juillet. On anticipera donc la clôture d'un mois.

◆ Anticipation des dates d'ouverture et de clôture du registre des inscriptions : période d'inscriptions en 1er cycle et 2ème cycles :

du 2 septembre au 7 novembre 97
la clôture des inscriptions sera avancée de 3 semaines par rapport à la situation actuelle.

Ces mesures seront rendues possibles

Équipe :

Responsable :

M.Claude Pascal-Rémy

Roger Billon

Marie-José Biondini

Anne-Marie Dudézert

Jean-Louis Dumas

Michèle Fillastre

Bernard Gilbert

Joëlle Le Guellec

Ghislaine Mannequin

Gisèle Schwal

Brigitte Oliver

grâce à un élargissement de la plage d'ouverture des guichets : 9h-11h30 / 13h-16h. La fermeture des mardi matin et vendredi après-midi est maintenue. L'organisation de la procédure d'inscription sera également légèrement différente.

Améliorer l'accueil physique

Les 2 axes de travail soulignés par l'équipe seront mis en action en septembre 97.

◆ création d'un accueil central : le hall sera dégagé, un véritable point accueil y sera aménagé avec le concours du service intérieur et achats et de Marie-Pascale Mignot professionnelle associée à l'ISIC.

Un titulaire de catégorie B assurera cette nouvelle fonction, il travaillera en étroite relation avec la scolarité et les UFR.

L'accueil sera ouvert toute l'année (8h30-12h00 / 13h30-17h00) sauf période de vacances scolaires.

◆ organisation d'un accueil permanent dans les UFR.

Supplément au numéro 63 de la lettre interne de l'Université Michel de Montaigne Bordeaux 3

RENTRÉE

L'équipe chargée de travailler sur la préparation de la rentrée s'est réunie à 6 reprises de mai à novembre 96. Elle a retenu comme thème de travail : **l'amélioration du contenu et de la diffusion de l'information** se rapportant à la préparation de la rentrée.

Après avoir analysé différentes causes de dysfonctionnement ou d'inefficacité de certaines actions devant aider tout nouvel étudiant à réussir son entrée à l'université, l'équipe a fait des propositions et dès la rentrée 1996, trois actions ont été menées à partir des travaux du groupe :

⇒ Renforcement du point d'accueil

les crédits alloués ont permis de recruter 2 étudiantes pendant toute la période de la rentrée. Afin d'organiser un accueil plus efficace 3 personnes (l'une d'entre elles étaient issue du personnel de l'université) ont assuré un accueil permanent, 8h30-17h30, de début septembre à fin octobre.

⇒ Réalisation de la première maquette d'une fiche

donnant des orientations sur «qui peut répondre à quoi au sein de l'Université ?»

⇒ Contact avec les conseillers principaux d'éducation

au cours d'une journée inter-universitaire le 19 décembre 1996.

PROPOSITIONS

Trois solutions ont été retenues comme axe de travail avec mise en oeuvre à la rentrée 1997 :

Améliorer les réunions de rentrée

Objectifs :

- ◆ faire connaître l'université, ses missions, ses moyens, ses richesses
- ◆ présenter la situation de l'étudiant : qu'est-ce qu'un étudiant ? comment travaille t-il ?
- ◆ présenter le cursus universitaire dans sa globalité
- ◆ mettre en perspective les études suivies avec le projet de l'étudiant

Programme de ces réunions :

- ◆ un tronc commun à toutes les UFR où interviennent le Directeur de l'UFR et le SUIO pour présenter l'université, les formations supérieures, les «débouchés», le cursus universitaire, les règles du DEUG.
 - ◆ une partie spécifique à chaque DEUG où intervient en particulier le responsable du DEUG au sein de l'UFR et dont l'objectif est de présenter la filière, l'UFR, les cours, les modules...
- Chaque partie de ces réunions donnerait lieu à une remise de documents écrits.

Il est évident que le travail de mise en oeuvre des réunions de rentrée doit s'intégrer dans la politique qui va être définie par l'université pour mettre en place la réforme de la première année de DEUG décidée par le Ministre.

Organiser en interne à l'université des réunions à thèmes

sur un service ou un ensemble de services

au cours de la formation continue pour renforcer

la connaissance des services et du fonctionnement de l'Université

En parallèle, diffuser largement dans l'Université un organigramme de type fonctionnel et non uniquement hiérarchique.

Équipe :

Responsable d'équipe
François Lebas

Françoise Bechtel
Eric Benoit
Françoise Bonney
Hélène Conté
Monique Dupart
Frédéric Dutheil
Christian Lerat
Brigitte Normand
Nadine Ochoa
Françoise Pointfer

PROPOSITIONS

suite

Susciter des réflexions collectives avec les différents acteurs de la communauté universitaire pour être plus positif

Cet axe de travail conduirait non pas à une action particulière mais doit constituer une «trame de fond» :

- ✓ aux comportements de tous les acteurs de la communauté universitaire
- ✓ aux actions déjà en place et surtout à celles à mettre en place en direction des étudiants

Par rapport à la qualité de l'échange avec l'étudiant ou le lycéen, être plus positif c'est être plus humain et encourageant, quelle que soit l'information à donner, et en particulier dans les situations les plus difficiles (échec à l'examen, hors délai dans les inscriptions, requête impossible...), qui sont le plus sujettes à des défauts de communication.

Etre plus positif, c'est aussi s'adresser à un individu, et non pas à un étudiant standard, anonyme.

Du côté des étudiants qui développent souvent une attitude passive de grande consommation face à l'information au sens large, être plus positif signifie amener l'étudiant à être constructif et plus actif : ne pas jouer ce jeu de la passivité et de la grande consommation; être vigilant, lorsqu'on propose de nouvelles actions, de nouveaux documents, pour ne pas renforcer cette attitude.

ENQUÊTE SUR L'ACCUEIL DES ÉTUDIANTS

À près élaboration d'un questionnaire, une enquête a été réalisée au mois de novembre 96 auprès d'un échantillon représentatif de 552 étudiants de première année de DEUG (premiers inscrits et redoublants). Le questionnaire diffusé lors des cours magistraux ou TD des différentes disciplines enseignées à l'université, avait été testé au préalable sur un vingtaine d'étudiants pour juger de la cohérence de sa formulation.

Le traitement de cette enquête a révélé et souligné quelques réalités intéressantes pour juger des solutions ou préconisations qu'il serait utile d'envisager en terme d'accueil de l'étudiant à Bordeaux 3.

L'analyse des premiers résultats obtenus a donc amené l'équipe à déterminer trois pistes de travail pour la suite du programme qualité :

Amélioration des formalités d'inscriptions et de l'accueil lors de l'inscription

En effet, 80% des étudiants ont rencontré des difficultés lors de leur inscription (UFR et scolarité centrale) : délais d'attente, horaires d'ouverture, emplois du temps difficiles à obtenir et problèmes de chevauchement des heures de cours... 54% ont d'abord cherché à se rendre dans leur UFR en premier lieu, pourtant 41% ne sont pas satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé lors de l'inscription à l'UFR.

Amélioration de la signalétique et de la signalisation

55% des étudiants demandent davantage de panneaux de signalisation, c'est la proposition d'amélioration de l'accueil la plus souvent citée, puisque 46% d'entre eux ont du mal à trouver le service qu'ils cherchaient lors de leur premier contact avec Bordeaux 3.

Amélioration de la politique de communication de Bordeaux 3

80% des étudiants jugent plutôt satisfaisant le contenu des documents qui leur sont distribués au cours des étapes de l'inscription (dossiers d'inscription, documents d'inscription pédagogique, livret de l'étudiant et information sur le contenu des enseignements délivrés par l'UFR) ; pourtant ils n'ont qu'une idée assez vague de leur université et des personnes à qui ils ont à faire (9 sur 10 ne connaissent pas le nom du Président, 7 sur 10 celui du Directeur de leur propre UFR, 8 sur 10 celui du Responsable Administratif de leur UFR et 1 sur 2 ignore le nom d'un professeur responsable de ses études).

Équipe :

Responsable d'équipe :
Jean-Michel Lebigre

Marie-José Cameleyre
Hélène Cantaloube
Hélène Conté
Chantal Duthu
Gisèle Foropon
Isabelle Frousteuy
François Lebas
Philippe Loquay
Françoise Mandouze
Serge Pialoux
Bernadette Rigal-Cellard
Laurent Trillon

PROPOSITIONS

Amélioration des formalités d'inscriptions et de l'accueil lors de l'inscription

- ◆ Engager un débat fondamental sur les rapports centre-périmétrie dans la politique d'accueil.
- ◆ Mettre en place une formation à l'accueil.
- ◆ Travailler à l'organisation de l'accueil des étudiants (scolarité + UFR) : remédier aux délais d'attente, aux problèmes d'heures d'ouverture, aux problèmes d'emploi du temps qui se chevauchent.

Amélioration de la signalétique et de la signalisation

- ◆ sur le campus
- ◆ dans l'université
- ◆ améliorer le plan de l'université

Amélioration de la politique de communication de Bordeaux 3

- ◆ Sensibilisation interne :
 - ✓ Stimuler une meilleure connaissance réciproque des acteurs de l'université et de son fonctionnement.
 - ✓ Travailler à une meilleure connaissance des programmes en cours.
 - ✓ Affiner l'analyse de l'enquête et organiser des enquêtes complémentaires pour mieux cerner l'avis des étudiants
 - ✓ Améliorer encore les outils d'accueil.
 - ✓ Faire en sorte que le développement du tutorat contribue à cette plus grande sensibilisation en interne.
- ◆ Communication externe

CHARTE DES ÉTUDES

Composée de 8 enseignants, 5 IATOS et 3 étudiants, l'équipe s'est réunie à 5 reprises entre juin et décembre 96 et continue son travail depuis janvier 97. Sa mission consiste à produire un texte qui sera le projet de charte des études de l'Université. Ce document sera remis en avril 97 au Président qui le soumettra au CEVU et au CA.

La charte des études est un engagement moral et réciproque des enseignants vis-à-vis des étudiants.

La réflexion de l'équipe a prioritairement porté sur l'encadrement pédagogique des nouveaux inscrits et particulièrement l'accueil, les démarches d'inscription dans l'UFR et le tutorat. Ce travail a été nourri par des entretiens menés auprès d'étudiants possédant déjà une expérience de la vie universitaire, par des rencontres avec les directeurs d'UFR ayant déjà mis en place le tutorat, par l'analyse des résultats de l'enquête sur l'accueil de l'étudiant, par des échanges de vues avec l'équipe chargée de la préparation de la rentrée, enfin par le dépouillement du «livret de bord» du vice-président chargé de la scolarité.

Parallèlement, une commission issue de l'équipe a été chargée d'élaborer un **plan de charte** qui envisage les différents sujets qui seront abordés dans le document final.

PLAN DE CHARTE



Accueil et information sur le fonctionnement général de l'Université et de l'UFR

- ◆ Description des structures institutionnelles (Présidence et Conseils)
- ◆ Identification des services liés au déroulement des études (services administratifs et centraux, secrétariats d'UFR, services documentaires, laboratoires de langues, ateliers d'informatique, service des bourses, télé-enseignement, formation continue)
- ◆ Organisation des études au sein de l'UFR

Enseignement

- ◆ Régularité de service (durée annuelle de l'enseignement, horaire des cours, corrections des copies)
- ◆ Concertations avec les enseignants
- ◆ Organisation du tutorat
- ◆ Modalités spécifiques (télé-enseignement, aménagement d'études pour les salariés)

Contrôle des connaissances

- ◆ Nature des épreuves clairement indiquée à l'avance, calendrier des résultats, consultation des copies et entretiens avec les enseignants après la proclamation des résultats d'exams

Utilisation des services liés à l'enseignement

- ◆ Accompagnement pédagogique, scientifique et technique permettant une meilleure utilisation des ressources (documentaires informatiques et audiovisuelles)

Responsabilités des usagers

- ◆ Responsabilité de l'usager à l'égard de la cohérence de son projet d'études
- ◆ Droit et devoir de l'usager de se faire connaître auprès de l'administration et des enseignants
- ◆ Respect des personnels, des règles administratives et de la propriété publique

Équipe :

Responsable d'équipe :
Marie-Claire Rouyer

Eugénie Aranda
Marie-Hélène Avril
Jacques Annet
Aline Auriol
Frédéric Duprat
Bernard Graciannette
Bernard Lachaise
Julie Lacoue-Labarthe
Claudie Lavaud
Catherine Pascal
Nicole Pelletier
Marie-José Réjasse
Françoise Rouques

PROPOSITIONS

Les suggestions proposées sont de plusieurs ordres.

→ Accueil et information

✓ Travailler à une meilleure intégration de l'étudiant dans son environnement, et essayer de développer un sentiment d'appartenance en stimulant la vie de groupe au sein de l'UFR, dans les groupes de TD et dans les enseignements de tronc commun.

L'existence de la notion de groupe pourrait se concrétiser dès l'inscription par un séminaire de rentrée d'une journée intégrant une partie des services jusqu'ici offerts par le SUIO.

→ Enseignement

✓ Mettre en place un dispositif de suivi dans le groupe et transversalement pour l'ensemble de l'effectif de l'année (1^{ère} et 2^{ème} années de DEUG).

✓ Organiser un entretien semestriel avec un enseignant choisi par l'étudiant («enseignant-référent»).

→ Contrôle des connaissances

✓ Concevoir un «dossier de l'étudiant» qui résumerait son parcours dans l'enseignement supérieur. (qui ne se résumerait pas à la liste des notes obtenues)

À l'issue de cette étude, l'équipe a jugé utile de souligner qu'il est indispensable d'examiner toutes les conséquences de l'application concrète des engagements qui seront inscrits dans la charte, et de juger si l'université peut et veut les assumer.