

# BORDEAUX 3 INFO

UNIVERSITÉ *Michel de Montaigne* BORDEAUX 3

## UN ACCUEIL DE QUALITÉ À BORDEAUX 3

**F**ace à l'augmentation constante du nombre des étudiants et la diversité croissante des demandes d'information, l'Université Michel de Montaigne a décidé d'engager une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil.

A l'heure actuelle à l'université, les divers usagers, étudiants, adultes en formation continue, parents, personnels des entreprises et des administrations, enseignants et personnel IATOS, demandent des services de plus en plus adaptés à leurs besoins dans les domaines de l'accueil et de l'information. En effet la diversité croissante des publics amplifie l'exigence d'une bonne qualité vis à vis de l'information sur les processus d'accueil et d'information au sens large : informations sur les filières d'enseignement initial et de formation continue, sur les débouchés professionnels. A cela s'ajoute l'information directement liée à notre établissement pour les nouveaux étudiants et ceux déjà engagés dans les études; accès aux différentes ressources des services universitaires, bibliothèques, recherche de stages, échanges internationaux, aide pour l'obtention de bourses, enseignement à distance (télé-enseignement), orientation professionnelle, renseignements sur les programmes, conseils sur leurs études, rendez-vous avec les personnels enseignants et administratifs, renseignements sur les modalités de la scolarité, aide sociale, informations sur les manifestations culturelles sur le domaine universitaire et dans la ville.

C'est pour ces raisons que les services et les UFR de l'université doivent réfléchir sur la nature des services et des moyens à mettre en œuvre.

La qualité n'est pas une affaire de spécialistes. Elle doit être la préoccupation de toute la communauté universitaire. C'est pour cela qu'aujourd'hui cette démarche doit être menée avec l'appui de l'ensemble des personnels de l'université. Un conseil de la qualité ainsi qu'un comité de pilotage ont été mis en place (vous en trouverez la composition dans ce numéro). Afin de mener à bien ce programme, l'université s'est entourée de spécialistes expérimentés en gestion de plans de qualité dans le milieu universitaire. Le cabinet Bossard Consultants a été choisi pour cette collaboration. Pendant une phase pilote (qui devrait durer jusqu'à fin décembre), Bossard Consultants apportera son savoir-faire et sa méthode qui permettront d'analyser les processus existants, de les améliorer ou d'en créer d'autres. A la fin de l'étape pilote, les personnels enseignants et IATOS qui auront participé à cette démarche, devront être en mesure d'assurer la suite du programme et de mettre en place les rénovations absolument nécessaires.

Une collaboration active de l'ensemble des personnels et des étudiants est indispensable pour mener à bien ce projet et pour permettre à l'université de réaliser les progrès qui s'imposent afin d'offrir des services adaptés aux publics de plus en plus nombreux et divers qui s'adressent à l'université.

**Une réunion d'information ouverte à tous sur ce programme aura lieu mardi 9 avril de 11h à 12h, amphi 700.**

### Le conseil de la qualité de l'université

Membres	Rôles	Moyens
<ul style="list-style-type: none"><li>Président</li><li>Vice Président</li><li>2 directeurs d'UFR<ul style="list-style-type: none"><li>- Pays Anglophones</li><li>- Pays Ibériques</li></ul></li><li>Directeur du SCUIO</li><li>Directeur du Télé-enseignement</li><li>Secrétaire Général</li><li>Agent comptable</li><li>4 représentants des IATOS</li><li>3 représentants étudiants</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Décider des orientations du programme qualité</li><li>Piloter le processus d'exécution du programme qualité :<ul style="list-style-type: none"><li>- développer et maintenir la structure technique du projet</li><li>- participer à la communication du programme pilote</li></ul></li><li>Assurer les ressources économiques nécessaires</li><li>Évaluer les résultats du programme et décider de sa poursuite</li><li>Établir le plan qualité pour les prochaines années</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Réunions aux étapes clés du programme<ul style="list-style-type: none"><li>- au début de l'opération</li><li>- au moment du bilan intermédiaire</li><li>- pour le bilan du programme</li></ul></li></ul>

### Le comité de pilotage du programme qualité

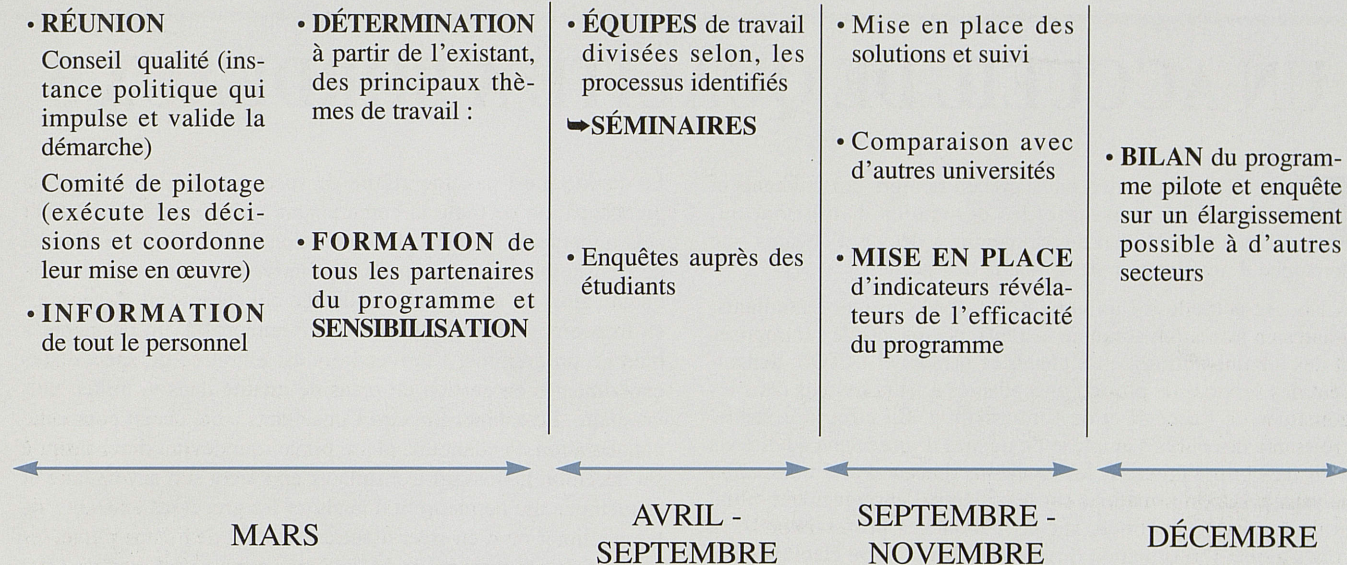
Membres	Rôles	Moyens
<ul style="list-style-type: none"><li>Vice Président du CEVU</li><li>Secrétaire Général</li><li>Chargé de mission à la formation continue des IATOS</li><li>Chef de service de la scolarité</li><li>Responsable du SCUIO</li><li>Responsable administratif de l'UFR des pays anglophones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en œuvre les orientations du conseil qualité :<ul style="list-style-type: none"><li>- servir de support au processus de formation à la qualité</li><li>- identifier et sélectionner les processus clés et leurs indicateurs</li><li>- sélectionner les groupes pilotes initiaux</li></ul></li><li>Coordonner les différentes actions du programme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Réunions mensuelles pendant le programme pilote, pour :<ul style="list-style-type: none"><li>- faire le point sur l'avancement des travaux</li><li>- définir le planning des étapes suivantes</li><li>- prendre les décisions nécessaires au déroulement du programme</li></ul></li></ul>

4 avril 1996

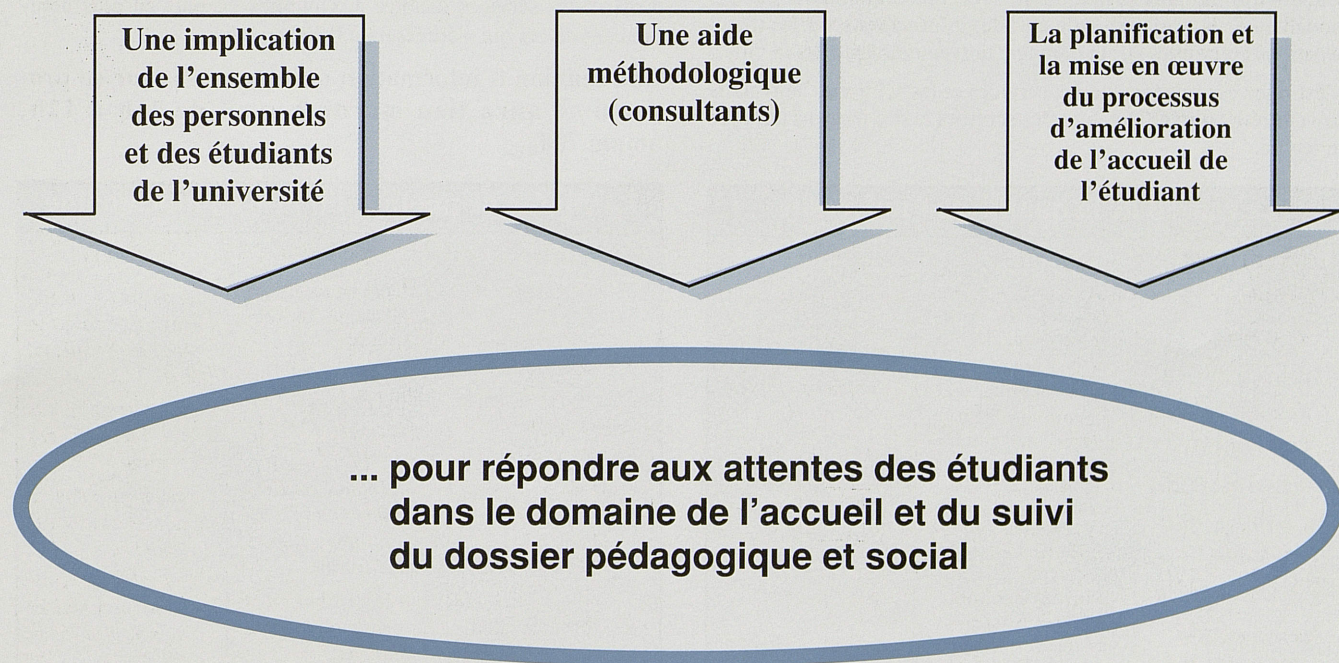
n° 53



**DÉROULEMENT DU PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE  
DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DE L'ÉTUDIANT  
À L'UNIVERSITÉ MICHEL DE MONTAIGNE**



**EN QUOI CONSISTE UN PROGRAMME DE GESTION DE LA QUALITÉ**



Directeur de la publication : Anne-Marie Cocula  
 Responsable de la publication : Hugues Hotier  
 Saisie et mise en page : Christine Pouillet  
 Impression : STIG - Bordeaux 3  
 ISSN 1157-8785