

Politique qualité de l'Observatoire de la Vie Etudiante

L'Université Toulouse - Jean Jaurès est l'une des plus grandes universités françaises spécialisées dans les disciplines des arts, lettres, langues et sciences humaines et sociales. Elle se distingue par la variété et la densité de ses activités de formation et de recherche, ainsi que par le dynamisme de la vie universitaire sur ses nombreux campus et le foisonnement de son action culturelle et associative.

La qualité de ses formations et le parcours de ses étudiants sont une préoccupation constante de notre établissement. Aujourd'hui, l'université porte notamment trois ambitions majeures sur le développement et la qualité de ses formations et l'accompagnement des étudiants :

- Structurer la lisibilité des parcours de formation de l'étudiant.e et identifier en blocs de compétences chacune des formations et ainsi favoriser l'insertion professionnelle
- Accueillir et accompagner les différents profils étudiants, définir des critères de réussite et proposer l'accompagnement correspondant
- Mobiliser les acteur.rice.s pour déterminer les propres critères d'évaluation de ses formations et ainsi d'harmoniser les pratiques des composantes au sein des conseils de perfectionnement.

Par ailleurs, dès 2010, s'est progressivement développée dans notre établissement une véritable prise de conscience de l'importance des apports d'une démarche qualité avec notamment la création d'un pôle qualité en 2012 et principalement le déploiement de six dispositifs d'amélioration continue.

L'université souhaite aujourd'hui s'appuyer sur une politique qualité affirmée afin de renforcer et développer la démarche d'amélioration continue par une acculturation progressive de l'ensemble des acteurs de l'établissement. La direction générale des services porte notamment un projet stratégique de l'administration qui s'appuie sur une démarche qualité et qui incite les directions et services à s'en emparer dans le cadre de l'élaboration de leurs projets de service.

C'est dans ce contexte, qu'au sein de la Direction de l'Évaluation des Etudes et de la Prospective (DEEP), l'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE) a choisi de s'engager dans une démarche de certification ISO 9001.

Les trois pôles de l'OVE ont pour missions :

- L'étude des publics étudiants de l'UT2J ainsi que leur réussite
- L'analyse des choix d'études et de parcours, des motivations et des conditions de vie des étudiants
- La caractérisation de l'offre de formation
- Le maintien et le développement du SID sur le domaine « Formation »
- La conduite de la démarche d'amélioration de la qualité des formations
- La mise en œuvre et la conduite des dispositifs d'évaluation des formations et des enseignements
- L'étude du devenir des diplômés et le suivi de l'insertion professionnelle
- L'évaluation de la connaissance et l'utilisation des services et dispositifs mis en place pour les étudiants
- La communication des résultats de leurs études et enquêtes en interne et en externe

Les objectifs qualité de l'Observatoire de la Vie Etudiante sont de/d' :

- Valoriser la qualité de ses productions, l'organisation du service et la transversalité de ses activités ainsi que les compétences des personnels
- Gagner en efficacité (descriptif des activités, organisation du serveur...)
- Assurer la continuité de service
- Mesurer l'activité du service (quantifier le nombre de demandes traitées)
- S'assurer de la satisfaction des parties prenantes
- Assurer l'amélioration continue des activités et ainsi améliorer le bien-être au travail des agents

La certification ISO 9001 de l'Observatoire permettra à l'établissement de/d' :

- Valoriser en interne comme en externe les données fournies par l'OVE

- S'assurer du maintien ou de l'amélioration de la qualité des indicateurs de pilotage
- Garantir d'une continuité de service (réorganisation, absence ou de changement de personnel, ...)
- Etre à l'écoute en permanence des parties prenantes sur leurs besoins et attentes

Le projet de certification de l'OVE s'inscrit pleinement dans les ambitions politiques de l'établissement concernant ses formations, l'accompagnement des étudiants et la dynamique de développement d'une démarche qualité. Plus largement, elle constitue un excellent levier pour d'autres services ou composantes qui se lanceront dans une démarche d'amélioration continue.

Toulouse, le 27 mai 2021

Le Directeur Général des Services Adjoint



Emmanuel METERREAU

La Présidente



Emmanuelle GARNIER

