



Q.E.E.S.

Qualité dans les
Etablissements
d'**Enseignement**
Supérieur

Midi-Pyrénées

Guide

Les outils d'écoute
« Recueil des besoins
et mesure de la satisfaction »

La qualité dans les établissements d'enseignement supérieur

Les outils d'écoute

Ce guide a pour vocation d'aider les établissements à choisir les outils d'écoute pour le recueil des besoins et la mesure de la satisfaction.

Version 1 - Mars 2013

Etablissements :

INP-ENIT
INP-ENM
INP-EIPURPAN
INP-ENSAT
INP-ENSEEIH
INP-ENSIACET
INP-ENVT
INSA de Toulouse
ISAE

Préambule

Ce guide est le résultat du travail commun des responsables qualité des établissements d'enseignement supérieur suivants :

Etablissement	Responsable Qualité	Adresse messagerie
INP-ENIT	Thierry DESMAISON	thierry.desmaison@enit.fr
INP-ENM	Daniel ROSSIAUD	daniel.rossiaud@meteo.fr
INP-EI.PURPAN	Michèle MAILHES	michele.mailhes@purpan.fr
INP-ENSAT INP-ENSEEIH INP-ENSIACET	Gilles CORBERAND	gilles.corberand@inp-toulouse.fr
INP-ENVT	Catherine BOIVERT	c.boivert@envt.fr
INSA	Véronique PAQUET	paquet@insa-toulouse.fr
ISAE	Pascal BAILLY Françoise FORST	pascal.bailly@isae.fr francoise.forst@isae.fr

En tant que responsables qualité dans les établissements d'enseignement supérieur, nous nous sommes aperçus de la grande similitude de l'organisation des activités (système processus) et des objectifs associés.

Ce guide est la synthèse du retour d'expérience des responsables qualité des établissements.

Il est établi selon les principes de pilotage de la norme ISO 9001.

Il n'est ni exhaustif, ni directif et est basé sur les principaux outils d'écoute utilisés dans les établissements.

Le modèle de cartographie de macro-processus retenu dans ce guide est :

- DIRECTION / PILOTAGE
- ENSEIGNEMENT / FORMATION
- RECHERCHE
- RELATIONS INTERNATIONALES
- RELATIONS INDUSTRIELLES
- ACTIVITES SUPPORTS

Un macro-processus est décliné en processus.

Vous pourrez utiliser le guide pour mener la réflexion sur les outils d'écoute à utiliser dans vos activités.

Un guide, dans quel but ?

Quels objectifs ?

- ⇒ Proposer une méthodologie basée sur des retours d'expériences
- ⇒ Proposer des exemples d'écoute et d'enquête
- ⇒ Alerter sur les avantages et inconvénients des outils d'écoute

Pourquoi l'utiliser ?

- ⇒ Pour s'inspirer des bonnes pratiques en la matière
- ⇒ Pour améliorer et évaluer son activité/métier
- ⇒ Pour s'inspirer des modèles existants

Pour qui ?

- ⇒ Pilotes de processus
- ⇒ Responsables d'activité
- ⇒ « Clients » internes*

* Définition de « CLIENT »

Le mot « client » apparaît souvent dans les documents et ouvrages liés à la qualité, et il est donc important de préciser en premier lieu ce que l'on entend par ce mot.

« Client : bénéficiaire du résultat d'une activité »

Il peut être interne ou externe à l'établissement.

Un certain nombre de termes représentant le mot client sont plus couramment utilisés dans l'enseignement supérieur et la recherche.

Exemples de termes :

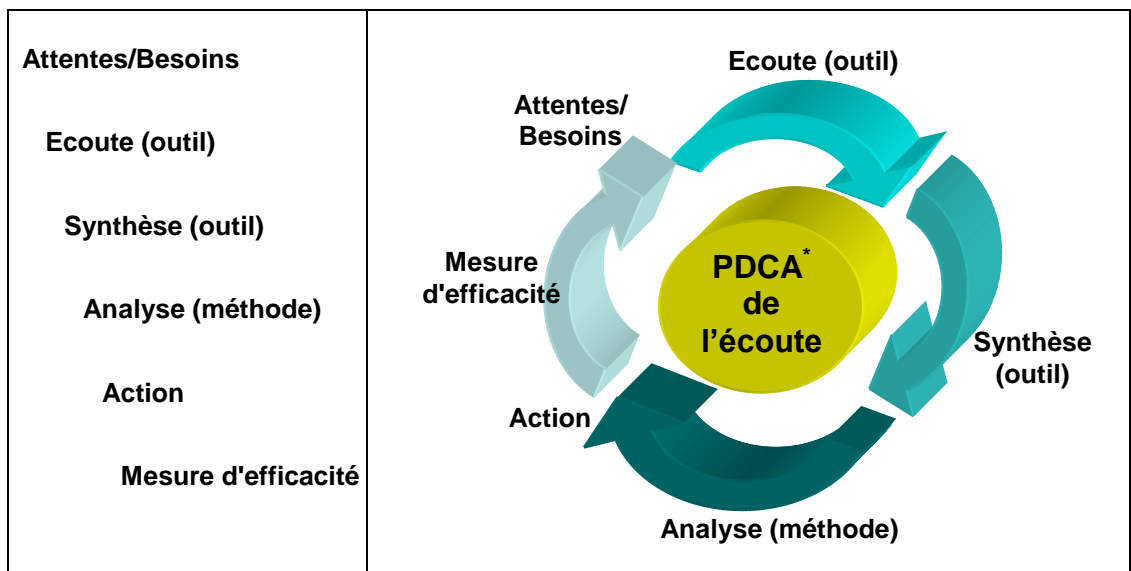
- Bénéficiaire
- Partie prenante
- Utilisateur
- Usager
- Prescripteur
- Commanditaire

De l'écoute à l'amélioration

Finalités de la démarche d'écoute

- Anticiper les besoins et les attentes du client
- Améliorer la satisfaction client
- Améliorer les modes de fonctionnement de la structure
- Mettre le client au cœur des processus d'amélioration

Déroulement de la démarche d'amélioration



* PDCA : Plan Do Check Act (Planifier Développer Contrôler Améliorer)

Outils disponibles

- Enquêtes : questionnaires d'évaluation, recueil de données,...
- Echanges directs avec formalisation (compte rendu)
- Remontées « terrain » : Fiche de Remontée d'Information Captée (FRIC), réunion,...
- Exploitation de rapports : audits externes CTI, AERES, ISO,...
- Exploitation de documents : TRENDENCE, UNIVERSUM, presse,...

Le tableau des outils d'écoute (cf page 9) est présenté par activité selon un système macro-processus/processus et non par service (système hiérarchique).

Les items du tableau devront être ajustés à votre établissement.

De l'écoute à l'amélioration

Mode d'emploi d'une démarche d'écoute

1 – Définir l'objectif de la démarche

- Améliorer l'existant par la mesure de la satisfaction
- Développer une nouvelle activité par le recueil de besoins

2 – Choisir l'outil dans le tableau (cf page 9) en fonction des macros processus / activités et du client externe / interne

3 – Mettre en œuvre la démarche

- Adapter l'outil au besoin
- Définir la méthodologie adéquate (cf page suivante)
- Mettre en œuvre les étapes
- Réaliser la synthèse et l'analyse des résultats
- Définir et mettre en œuvre un plan d'actions d'amélioration
- Communiquer les résultats et les actions mises en place
- Mesurer l'efficacité du plan d'actions

4 – Evaluer l'efficacité de l'outil d'écoute utilisé

De l'écoute à l'amélioration

Points de méthodologie

Lors de la conception de la démarche

- Choisir les **populations « cible »** de l'évaluation, représentatives du panel
- Définir le **moment opportun** du lancement
- Définir la **périodicité** (« trop d'enquêtes tue l'enquête »)
- Respecter la **règlementation** et la confidentialité (CNIL, ...)
- Décider de la possibilité de garder l'**anonymat** des participants
- Rechercher les **moyens de motiver** les participants
 - Modes de diffusion générale ou par entité
 - Communication sur les objectifs de la démarche, sur les modalités d'exploitation et sur les résultats (plans d'action, ...)

Pour un questionnaire

- Choisir le **type de support** : papier, électronique (Limesurvey, Sphinx, Moodle, Ametys, Spip, ...)
- Veiller à l'**ergonomie** du questionnaire et aux **moyens d'exploitation** des résultats
 - nombre de questions (durée de réponse),
 - question ouverte/fermée,
 - liste à puces, menu déroulant, classement, tableau de réponses, ...
- S'assurer de la **pertinence des questions** en vue de l'exploitation des résultats
- S'assurer de la possibilité de **levier d'amélioration**
- S'assurer de la **non-ambiguïté** de la formulation
- **Tester** le questionnaire préalablement à sa diffusion
- Définir le **délai de réponse** à l'enquête (date de fin)

Pour un échange direct (réunion)

- Choisir les **modalités** (en présentiel, visio-conférence, ...)
- Choisir un modèle de **compte rendu** intégrant un plan d'actions

Lors de l'exploitation des retours d'information

- **Analyser les réponses** :
 - Récurrence des remarques
 - Pertinence des réponses selon le contexte
 - Périodicité / tendance par rapport aux démarches précédentes
 - Analyse des réponses chiffrées (valeurs absolues - valeurs relatives)
 - Seuil ou taux de réponse et fiabilité statistique
- **Communiquer** dans un délai pertinent :
 - les résultats auprès des participants,
 - les actions qui résultent de la démarche.

Exemple de mise en œuvre d'une démarche d'écoute

Macro-processus : Support

Processus : Systèmes d'Information

Besoin d'écoute : Satisfaction des usagers (étudiants et personnels)

- **Objectif :** Mesurer la satisfaction des services rendus par le service Informatique
- **Méthodologie :** Choix d'un questionnaire en ligne

Conception

Populations « cible »	Personnels et étudiants
Moment opportun	Mois de Novembre (suite à la mise en place du nouveau logiciel de prise en compte des demandes)
Anonymat des participants	oui
Moyens de motiver les participants	Modes de diffusion générale par messagerie directe (via l'outil Limesurvey) Mention dans le message : « Vos remarques seront prises en compte pour améliorer la qualité du service rendu par le SI. »
Type de support	Limesurvey
Ergonomie	3 rubriques de 8 questions maximum sans questions ouvertes avec une zone de commentaires libres.
Pertinence des questions	Les questions sont définies par le comité d'usagers constitué du service informatique, de la direction et des représentants des usagers.
Levier d'amélioration	Notation : de « excellent » à « mauvais » en 5 niveaux Toutes les questions ont un moyen d'amélioration potentiel
Test du questionnaire	Le questionnaire est testé par le comité d'usagers
Délai de réponse	8 jours ouvrés avec une relance au bout de 5 jours

Exploitation des retours d'information

Analyse des réponses	Un taux de réponse supérieur à 40% du personnel et 20% des étudiants cible est suffisant pour la représentativité des réponses. Pour les critères qui sont inférieurs à « moyen » et pour les remarques récurrentes, le SI proposera un plan d'actions.
Communication	La synthèse des réponses sera communiquée dans le mois suivant auprès des personnels et des étudiants. Le plan d'actions sera communiqué après la prochaine réunion du comité des usagers.

Le questionnaire qui résulte de l'étude ci-dessus est présenté à l'exemple 1 : page 13

Tableau des outils d'écoute

MACRO-PROCESSUS	PROCESSUS dont je suis responsable	CLIENTS DU PROCESSUS Ecoute auprès de qui ?	OUTILS & SUPPORTS Quel outil / A quelle occasion ?
DIRECTION	Orientation stratégique	<ul style="list-style-type: none"> Personnels Etudiants Milieu socio-économique 	<ul style="list-style-type: none"> CR des conseils CA, CS, perfectionnement Rapports institutionnels CTI, AERES,... Données médiatiques
	Communication externe	<ul style="list-style-type: none"> Candidats étudiants Diplômés Milieu socio-économique 	<ul style="list-style-type: none"> Echanges directs (salons, JPO, forum lycée,...) Enquêtes (perception des 1A, diplômés, JPO, forum entreprise,...) Forums internet (avis sur les écoles, concours,...) Sites sociaux (compte spécifique école, Facebook,...) Fiches de remontée d'information (remarques, anomalies,...)
	Communication interne	<ul style="list-style-type: none"> Etudiants Personnels (titulaires, contractuels, vacataires,...) 	<ul style="list-style-type: none"> Echanges directs Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service Enquêtes sur les outils (journal interne, flash info, intranet,...) Fiches de remontée d'information (remarques, anomalies, ...)
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Etudiants Personnels Milieu socio-économique 	<ul style="list-style-type: none"> CR de revue de direction et processus CR d'audits Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service
	Ecoute (int./ext.)	Objet de ce guide	
RECHERCHE	Mise en œuvre de la politique de recherche	<ul style="list-style-type: none"> Conseil scientifique Monde socio-économique Tutelles et partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> CR de conseil scientifique CR spécifique recherche
	Réalisation de la recherche (labos)	Laboratoires	<ul style="list-style-type: none"> CR de conseil scientifique CR de conseil de laboratoire
		Personnels des laboratoires	<ul style="list-style-type: none"> Enquête spécifique environnement recherche

MACRO-PROCESSUS	PROCESSUS dont je suis responsable	CLIENTS DU PROCESSUS Ecoute auprès de qui ?	OUTILS & SUPPORTS Quel outil / A quelle occasion ?
ENSEIGNEMENT / FORMATION	Admission / Recrutement / Concours	<ul style="list-style-type: none"> • Candidats étudiants • Enseignants de Lycées / Prépas • Centre d'information et d'orientation (CIO) 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des données des résultats d'admission (Portail admission, base de concours,...) • Forum internet sur les concours des écoles • Retour sur les rencontres / échanges avec enseignants de Lycées • Enquêtes auprès des 1^{ère} A
	Conception et développement des programmes d'enseignement	<ul style="list-style-type: none"> • Milieu socio-économique • Diplômés • Etudiants (stagiaires fin d'étude) 	<ul style="list-style-type: none"> • CR de conseil d'orientation stratégique, perfectionnement,... • Enquêtes sur l'adéquation programmes / compétences • Rapports d'enquêtes d'organismes (Trendence, Universum,...)
	Planification Ressources pédagogiques / scolarité	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignants • Etudiants Remarque : (gestion des salles, emploi du temps, gestion des vacataires,...)	<ul style="list-style-type: none"> • Echanges directs • CR de réunions spécifiques • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service
	Mise en œuvre de la formation et évaluation des enseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Etudiants • Enseignants (auto-évaluation) 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluations à chaud et à froid (questionnaire fin de module, semestre, année, cycle) • CR de bilan pédagogique (semestre, ...) • Enquêtes d'auto-évaluation • Enquêtes jeunes diplômés • Evaluation des intervenants extérieurs « vacataires »
	Accompagnement pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Etudiants 	<ul style="list-style-type: none"> • CR de bilan pédagogique • Entretiens individuels
	Evaluation étudiants	(réussite diplôme, année semestre, UE,...)	Pas de recherche spécifique de satisfaction – Non pertinent pour ce guide
	Suivi des diplômés / employabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Diplômés • Employeurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête Conférence des Grandes Ecoles (CGE) • Enquêtes d'insertion professionnelle • CR de conseil d'orientation stratégique, perfectionnement,...
	Formation par apprentissage	Voir le Macro-processus Enseignement/Formation avec en + spécificités apprentissage ci-dessous	
		<ul style="list-style-type: none"> • Apprentis diplômés • Tuteurs en entreprise • CFA 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes satisfaction auprès des entreprises • CR des AG du CFA

MACRO- PROCESSUS	PROCESSUS dont je suis responsable	CLIENTS DU PROCESSUS Ecoute auprès de qui ?	OUTILS & SUPPORTS Quel outil / A quelle occasion ?
RELATIONS INTERNATIONALES	Mobilité entrante	<ul style="list-style-type: none"> • Etudiants étrangers • Enseignants-chercheurs invités • Personnels invités 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction • Echanges directs
	Mobilité sortante	<ul style="list-style-type: none"> • Etudiants • Enseignants-chercheurs • Personnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction • Echanges directs
	Conventions	<ul style="list-style-type: none"> • Partenaires internationaux • Bénéficiaires de la convention (établissement, laboratoires) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans de convention (évaluation des éléments de la convention : réalisation, satisfaction)
RELATIONS INDUSTRIELLES	Valorisation	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprises • Laboratoires 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service • Enquêtes de satisfaction client • Echanges directs
	Stages	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprises • Etudiants 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction « fin de stage » • Echanges directs (visites)
	Taxe Apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> • Echanges directs • Rencontres entreprises
	Formation continue courte durée	<ul style="list-style-type: none"> • Stagiaires • Entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluations satisfaction stagiaire • Enquêtes entreprises • Echanges directs

MACRO- PROCESSUS	PROCESSUS dont je suis responsable	CLIENTS DU PROCESSUS Ecoute auprès de qui ?	OUTILS & SUPPORTS Quel outil / A quelle occasion ?
ACTIVITES SUPPORTS	Finances gestion budgétaire et comptable	<ul style="list-style-type: none"> • Clients externes • Fournisseurs • Personnels • Etudiants 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'audit de certification des comptes • Rapport de la cour des comptes • Formulaires d'évaluation des fournisseurs (remplis par les acheteurs) • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service
	Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Vacataires 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service • CR des comités spécifiques (CT, CCP, CPE,...)
	Systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Etudiants • Invités 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service • CR de réunions spécifiques SI
	Patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Etudiants • Structures hébergées 	<ul style="list-style-type: none"> • CR de réunions spécifiques
	Infrastructure / Logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Etudiants • Structures hébergées • Invités 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service • Formulaire d'évaluation des formations (item conditions matérielles) • Formulaire d'évaluation des manifestations • Remontées d'informations (boite à idées,...)
	Santé, Sécurité, Environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Etudiants • Médecin du travail 	<ul style="list-style-type: none"> • CR du CHSCT • Echanges directs • Rapports spécifiques (organismes de contrôle, commission sécurité,...)
	Développement durable	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Etudiants • Invités 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction sur le niveau du développement durable
	Centre documentation	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Etudiants 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service
	Vie étudiante	<ul style="list-style-type: none"> • Etudiants 	<ul style="list-style-type: none"> • CR du conseil des études • CR de réunions spécifiques • Enquêtes de satisfaction sur les aides apportées
	Autres activités : accueil, aide au logt, prestations internes, ...	<ul style="list-style-type: none"> • Personnels • Etudiants • Invités 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction sur l'activité de service

Exemple 1 : Enquête satisfaction « Service Informatique »

Vous êtes :

Enseignant	<input type="radio"/>
Personnel administratif ou technique	<input type="radio"/>
Etudiant	<input type="radio"/>

Évaluez votre niveau de satisfaction concernant:

	Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Mauvais	Sans réponse
Prise en compte de vos requêtes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Délais de résolution d'un incident	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technicité globale des interventions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information qui vous est fournie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilité globale des intervenants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Évaluez les outils mis en place par le Service Informatique

	Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Mauvais	Sans réponse
Gestion des requêtes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poste informatique auquel vous avez accès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Applications bureautiques, navigateur web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Applications métier que vous utilisez (EDT, SI-Scolarité, SI-RH, SI-Finance, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messagerie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité de l'accès réseau filaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wifi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accès distants (VPN, passerelle ssh)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quel est votre niveau de satisfaction générale du Service Informatique ?

	Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Mauvais	Sans réponse
Satisfaction Générale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Remarques

Exemple 2 : Evaluation d'un module d'enseignement

Questionnaire étudiants

PROMOTION et Groupe

1ère Année 2ème Année 3ème Année

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

L'ENSEIGNEMENT	Très Bien	Bien	Acceptable	Insuffisant	Sans avis
Cohérence du contenu de l'enseignement par rapport à l'objectif affiché					
Atteinte de cet objectif					
Adaptation de la nature de l'enseignement (Amphi, PC, TD, TP, BE) (*)					
Adaptation de l'ordre des enseignements (Amphi, PC, TD, TP, BE) (*)					
Adaptation de l'étalement temporel de cet enseignement. (*)					
Apport de cet enseignement					

(*) Si la réponse est "insuffisant", un commentaire est souhaité.

L'ENVIRONNEMENT PEDAGOGIQUE	Très Bien	Bien	Acceptable	Insuffisant	Sans avis
Adéquation des pré-requis					
Votre intérêt pour cette matière					
Pédagogie et disponibilité des enseignants					
Adéquation du ou des supports de cours					

LE CONTRÔLE des CONNAISSANCES	Très Bien	Bien	Acceptable	Insuffisant	Sans avis
Cohérence du contrôle avec l'objectif de l'enseignement					
Adaptation du contrôle au contenu de l'enseignement					
Compatibilité du sujet avec la durée du contrôle					

TEMPS de TRAVAIL PERSONNEL HORS PREPARATION de L'EXAMEN

0h 2h 4h 6 à 10h 11 à 20h 21 à 30h Plus de 30h

TEMPS de TRAVAIL PERSONNEL POUR L'EXAMEN

0h 2h 4h 6 à 10h 11 à 20h 21 à 30h Plus de 30h

VOTRE PERCEPTION A-T-ELLE CHANGE APRES L'EXAMEN ?

OUI NON

SOUHAITEZ-VOUS UNE REUNION BILAN ?

OUI NON

COMMENTAIRES et SUGGESTIONS

Exemple 3 : Enquête satisfaction « contrat recherche »

A renseigner par le responsable du contrat

1. Références de la prestation

Contrat ou convention n° :

Objet :

2. Appréciation globale

Donner une note de 1 à 5 – 1 : manquements importants à 5 : conforme aux attentes

La prestation répond-elle globalement à vos attentes ? : / 5

Etes-vous satisfait du déroulement de la prestation (suivi, échanges...) ? : / 5

Commentaires

3. Appréciation détaillée

Respect des délais : / 3

Donner une note de 1 à 3 - 1 : délais non tenus, 2 : délais tenus avec aménagements, 3 : délais tenus

Commentaires

Respect des coûts : / 3

Donner une note de 1 à 3 - 1 : coûts dépassés, 2 : coûts dépassés après aménagement négocié de la prestation, 3 : coûts tenus

Commentaires

Résultats obtenus : / 5

Donner une note de 1 à 5 – 1 : manquements importants à 5 : conforme aux attentes

Commentaires

4. Commentaires libres

Commentaires

Exemple 4 : Compte Rendu de réunion (CR)

OBJET :	<i>Projet de développement de ...</i>
Date :	<i>jj/mm/aaaa de h à h</i>
Lieu :	
Rédacteur :	<i>Prénom NOM</i>
Présents :	<i>Prénom NOM / Prénom NOM / ...</i>
Excusés :	<i>Prénom NOM / Prénom NOM / ...</i>
Diffusion à :	

ORDRE DU JOUR

1. *Point 1 de l'ordre du jour*
2. *Point 2 de l'ordre du jour*
3. *Point 3 de l'ordre du jour*

1. *Compte Rendu du Point1 de l'ordre du jour*

2. *Compte Rendu du Point2 de l'ordre du jour*

3. *Compte Rendu du Point3 de l'ordre du jour*

SYNTHESE (*s'il y a lieu*)

PLAN D'ACTIONS

Thème	Action	Commentaire / Suivi	Responsable	Echéance

Date de la prochaine réunion : *jj/mm/aaaa à hh:mm*

ANNEXES (*s'il y a lieu*)

Exemple 5 : Enquête satisfaction : Professeurs invités

Bonjour,

You have worked at our university during one month with a position of "Invited Professor". We would like to ask you to take a few minutes to give us your impressions on different aspects of your stay.

Thank you,
Best regards
International Office

Which University / laboratory are you from ? (Please select one)

Choose your university

Preparation of your visit	Not at all	Not really	Yes	Yes, totally
Did your contact person provide you with clear explanations about your role, responsibilities and duties/tasks during your visit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you receive information about administrative procedures before your arrival?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you receive information about the living and working conditions of your stay in Toulouse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Were you satisfied with :	Not at all	Not really	Yes	Yes, totally
the arrangements and conditions encountered on arrival ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
your visit project ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
your research activity ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
the professional/working facilities (office, computer, internet connection,...) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
others activities (conferences, lectures, meeting with colleagues,...) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
discussions you have had about collaboration between your university and our university concerning research topics ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
discussions you have had about collaboration between your university and our university concerning student exchange programs ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
your salary ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Your visit period	Not at all	Not really	Yes	Yes, totally
Would you consider renewing your visit to our university?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Would you recommend this experience to one of your colleagues?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Remarks

Exemple 6 : Fiche de Remontée d'Information Captée dans le cadre de l'écoute client

Partie 1 : Captage de l'information (à remplir par la personne ayant capté l'information)

Date de rédaction de la fiche :	
Nom Prénom du rédacteur :	
Contexte d'obtention de l'information	

Information captée

Partie 2 : Suites à donner à l'information captée (à remplir par le responsable qualité)

Date de présentation au comité de direction :	
Décisions prises, suites à donner :	
Nature de la fiche	<input type="checkbox"/> Réclamation <input type="checkbox"/> Expression de satisfaction <input type="checkbox"/> Attente / Besoin

Exemple 7 : Enquête d'évaluation de la formation initiale 18 mois après l'obtention du diplôme

Nom et prénom	
Année de sortie de l'Ecole :	
Entreprise/Organisme et domaine d'activité	
Date d'entrée	
Fonction actuelle	
Principales missions	

L'**objectif** est de juger si les enseignements dispensés en formation initiale vous ont apporté les compétences nécessaires à la tenue de votre poste.

Utilisation Professionnelle

Compétences indispensables pour vos missions et utilisées de manière régulière

Usage professionnel occasionnel de la compétence dans le poste occupé.

Culture générale : compétences non en lien direct avec votre poste, mais ayant contribué au développement de compétences générales.

Incidence faible : l'absence de cet enseignement n'aurait pas eu d'incidence dans votre capacité à exercer vos fonctions.

Efficacité de l'enseignement

Module efficace qui vous a fourni les compétences nécessaires ou vous a permis de les développer.

Perfectible : cet enseignement peut être amélioré afin de faciliter l'exercice de vos fonctions.

Peu efficace ou inefficace : ce module ne vous a pas permis de développer les compétences nécessaires à l'exercice de vos fonctions.

	Utilisation professionnelle				Efficacité de l'enseignement		
	Compétences indispensables	Usage occasionnel	Culture générale	Incidence faible	Efficace	Perfectible (*)	Peu efficace ou inefficace (*)
1. Compétences transversales - (Professionalisme, esprit d'entreprise, encadrement, travail en équipe...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Développeur, conduite de projet (méthodologie efficace, en tant que maîtrise d'ouvrage, en tant que maîtrise d'œuvre...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Modélisation (Compétences de base en modélisation, mise en œuvre d'un modèle participation au sein d'une équipe de recherche, ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Autre Compétence <i>à lister par le concepteur de l'enquête</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(*) Si vous jugez qu'un enseignement est **perfectible**, **peu efficace** ou **inefficace**, merci d'utiliser la zone de commentaires.

Commentaires :

Propositions d'enseignements complémentaires :

Si vous jugez que des compétences complémentaires sont nécessaires pour l'exercice de vos fonctions, précisez les évolutions permettant de les développer :

	Compétences	Propositions
1		
2		

INTEGRATION DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL

Durée nécessaire avant d'être opérationnel dans vos premières fonctions ?

- Moins de 2 mois de 2 à 6 mois plus de 6 mois

La formation initiale vous a-t-elle préparé à ces aspects de la vie professionnelle ?

	Non concerné	Difficultés rencontrées		Commentaires (type de difficulté, suggestion, ...)
		Oui	Non	
Travail en équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Activités sur le terrain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Organisation du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Relations avec l'extérieur (institutionnels, fournisseurs, clients, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Management d'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Management de projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autre : <i>A lister par le concepteur de l'enquête</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

FORMATION PERMANENTE

Avez-vous suivi des stages de formation permanente depuis votre sortie de l'école ? Oui Non

Liste des stages éventuellement suivis [précisez l'année]	-
	-

INFORMATIONS SUR LA VIE PROFESSIONNELLE

La formation initiale vous a-t-elle donné suffisamment d'informations sur le métier que vous exercez actuellement ? Oui Non

Commentaires :

IMPRESSION GENERALE SUR LA FORMATION INITIALE

Veuillez indiquer si la formation initiale dispensée a répondu de manière satisfaisante à vos besoins.

- Très satisfaisante Satisfaisante Juste satisfaisante Insatisfaisante

Commentaires :

Glossaire

Terme	Définition
Processus	Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie.
Macro-Processus	Ensemble de processus qui entrent dans le même ensemble d'activité (exemple : formation, recherche, supports ...).
Client	Bénéficiaire du résultat d'une activité
Ecoute	Recueil des besoins, attentes, exigences, perceptions et réclamations des clients
Satisfaction	Perception vis-à-vis du résultat attendu ou de la réponse apportée au besoin exprimé

Références et Liens

- ✚ **AFNOR** : <http://www.afnor.org/>

- ✚ **ISO 9001** : Systèmes de management de la qualité – Exigences
 - http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

- ✚ **ENQA** : Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur de l'ENQA, proposée par le Comité national d'évaluation:
 - <http://www.enqa.eu/files/ESG%20version%20FRA.pdf>

- ✚ **AERES** : Référentiel qualité de l'AERES
 - http://www.aeres-evaluation.fr/content/download/12875/180816/file/Referentiel_AERES-1-2-dec2009.pdf

- ✚ **Logiciels d'enquête et d'analyse de données en ligne**
 - Sphinx : <http://www.lesphinx-developpement.fr/>
 - Limesurvey : <http://www.limesurvey.org/>

- ✚ **Club QEES** : Club qualité dans les établissements d'enseignement supérieur de Midi Pyrénées
 - <http://qualite.univ-toulouse.fr/>

