

La Démarche Qualité à l'EOST :

Une démarche centrée sur les étudiants !

Laetitia Pardo
Ingénieur Qualité
l.pardo@unistra.fr

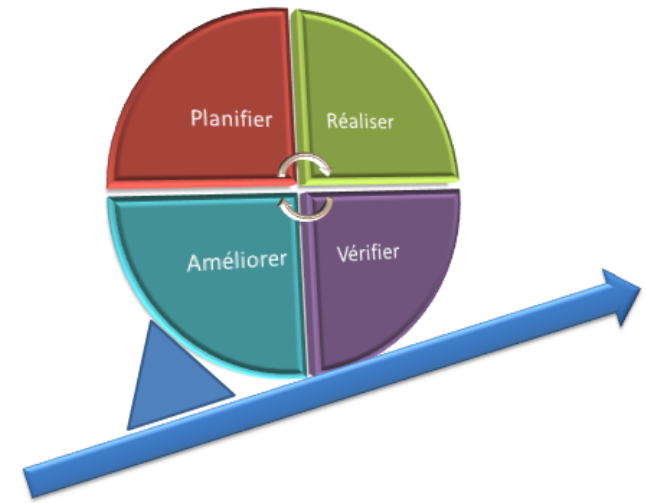


Qu'est ce que la Démarche Qualité à l'EOST ?

Quel est l'**objectif** de la démarche qualité ?

Améliorer continuellement :

- le fonctionnement des filières Licence, Master, Ecole
- la satisfaction des bénéficiaires.



Qui sont les **bénéficiaires** de cette démarche ?

- Toutes les parties prenantes de l'EOST, à commencer par les étudiants.

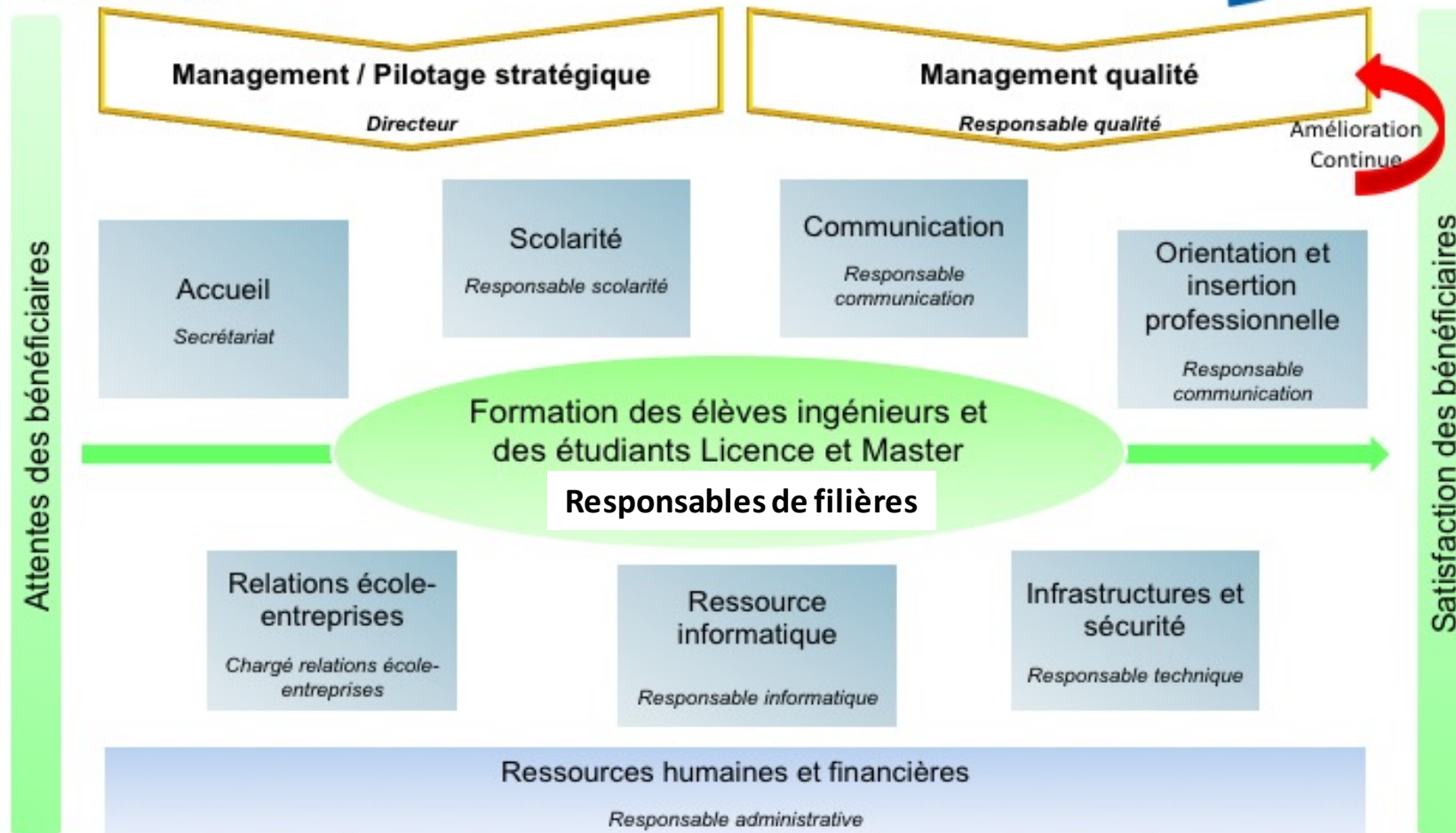
Quel est l'**intérêt pour vous** de participer à la démarche ?

- Etre acteur de votre formation
- La qualité est incontournable dans le milieu professionnel

La cartographie des processus



Cartographie des processus de l'EOST
Septembre 2016



Processus management



Processus réalisation



Processus support

Le Label Marianne



➤ **Objectif ?**

L'amélioration continue de la qualité de l'accueil réservé aux usagers.

➤ **Comment ?**

Mise en place d'action spécifique afin de répondre aux engagements du label.

➤ **Quand ?**

Début Septembre 2016.

Comment participer à l'amélioration du service d'accueil de la scolarité?

Répondre aux différentes enquêtes de satisfaction lancées pendant l'année par le Service Qualité.



Des informations claires et à jour

- Adresses des Ecoles et plans d'accès
- Horaires d'ouverture des services
- Personnes à contacter
- Documents d'information / Constitution des dossiers facilitée



Nos accès

- Accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite
- Présence d'une signalétique
- Accueil adapté aux différentes situations
- Espaces d'attente aménagés

Courtois,
disponible,
réactif et
efficace



Nos engagements

- Prise en charge de vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries
- Traitement de vos demandes par courriel en moins de 5 jours ouvrés.
- Traitement de vos suggestions et réclamations en moins de 15 jours ouvrés.
- Des règles de confidentialité pour protéger vos documents et ceux des autres.

Ecoute permanente de
vos besoins et de vos attentes

- Enquête de satisfaction annuelle
- Réalisation d'auto-évaluations
- Mise en place d'actions d'amélioration
- Bilan annuel
- Publication des résultats
- Mise en place d'un formulaire de collecte des suggestions et des réclamations.



Le service scolarité

Horaire d'ouverture de la scolarité :

Lundi :	8h30-12h15 et 13h45 - 16h30
Mardi :	8h30-12h15 et 13h45 - 16h30
Mercredi :	8h30-12h30
Jeudi :	8h30-12h15 et 13h45 - 16h30
Vendredi :	8h30 – 12h30

Une boîte aux lettres sera prochainement à votre disposition !

Formulaire d'amélioration continue.

À quoi sert ce formulaire?

Il vous permet de vous exprimer en cas de réclamation ou de suggestion sur tout type de sujet (les enseignements, les locaux...).

Qui va traiter les formulaires et quand aurons nous une réponse?

Le service qualité s'engage à traiter vos demandes et à vous répondre dans un délai maximum de 15 jours. Vos demandes seront adressées anonymement aux personnes ou services concernés afin de mettre en place des actions d'amélioration.

Merci pour votre attention !

Bonne rentrée !