

POLITIQUE QUALITE DU PÔLE FORMATION ET VIE UNIVERSITAIRE

Depuis sa création en 2013, le Pôle Formation et Vie Universitaire dont la mission principale est **d'accompagner les parcours étudiants vers leur réussite**, depuis l'amont jusqu'à l'aval de leur parcours et dans toutes les dimensions de leur vie étudiante, s'est donné comme objectif de **développer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des étudiants tout au long de leur parcours de vie sur les campus**.

Dans cette optique, un accueil central unique a été créé dans le but de prendre en charge les réponses directes de premier niveau et/ou l'orientation vers les autres niveaux, services, pour les différents destinataires.

En parallèle, une réflexion a été menée sur la mise en place d'une démarche qualité dans notre Pôle. Notre volonté est d'améliorer le service rendu aux usagers (étudiants, lycéens, personnels, parents, visiteurs, etc.) mais aussi d'optimiser la gestion au quotidien.

En cohérence avec la politique de l'université de Bourgogne, la démarche qualité du PFVU pour son accueil unique se décline en plusieurs axes stratégiques :

OBJECTIF 1 : analyser, connecter

- Placer la satisfaction des usagers au cœur de nos préoccupations.
- Permettre un accès plus fluide à l'information.
- Faciliter l'accès aux services proposés sur les campus
- Fournir un cadre accueillant et une écoute bienveillante
- Garantir à toute personne l'accès à des informations gratuites, compréhensibles, adaptées, fiables et actualisées
- Jouer le rôle de véritable interface entre l'université de Bourgogne, les étudiants et les partenaires.
- Apporter des réponses ciblées pour des publics multiples.
- Proposer un point central à partir duquel la plupart des questions pourront être traitées.
- Construire des analyses et suivis statistiques mutualisés.

OBJECTIF 2 : un appui aux services

- Centraliser la demande de renseignements et d'infos concernant les trois services actuels : Règlementation et Gestion de l'Offre de Formation, Service aux Etudiants et Service Administration et Communication.
- Améliorer la gestion administrative des ateliers du Service aux étudiants.
- Alléger et préciser les activités de chaque service sans dispersion à cause de questions mal dirigées (cf. RGOF).
- Assurer une veille documentaire globale orientée vers le public de l'accueil dans sa pluralité.
- Maintenir et développer de bonnes conditions de travail des personnels.
- Participer au développement et au rayonnement de l'université de Bourgogne.

Des groupes de travail sont mis en place afin d'améliorer les différents axes stratégiques de l'accueil du PFVU. Rendre les personnels acteurs et responsables des choix en matière de qualité, à travers ce groupe, apparaît comme une condition essentielle pour permettre d'atteindre l'objectif ambitieux que s'est fixé le PFVU.

Tous les acteurs du PFVU sont enjoins à s'associer à cette démarche qualité en s'attachant, au quotidien, à fournir aux bénéficiaires des services de l'établissement des prestations conformes à leurs attentes, dans la limite des contraintes internes et externes à l'établissement. Dans ce cadre l'accueil du PFVU s'engage à respecter la charte qualité en offrant à ses visiteurs :

- **un accueil unique** pour tous les publics : étudiants, lycéens, actifs, partenaires extérieurs, autres services de l'université,
- **un accueil courtois** dans un espace agréable et accessible aux personnes porteuses de handicap,
- **une réponse immédiate** ou l'orientation vers le service adapté,
- **un accueil** de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi,
- l'assurance d'un **service minimum** pendant les vacances de Toussaint, d'hiver et de printemps,
- une **information claire** sur nos horaires d'ouverture et nos horaires d'affluence,
- une **réponse à vos questions** adressées à pole.format@u-bourgogne.fr dans les 5 jours ouvrés,
- un **délai d'attente raisonnable** pour vos appels téléphoniques,
- une **formation régulière** de nos agents,
- le recueil et la prise en compte de vos **remarques et suggestions**,
- la **mise à jour** de nos supports de communication.