

Démarche-qualité pour le développement et l'amélioration du Centre de Langues de l'UTC

OBJECTIF

Mettre à la disposition de tous les utilisateurs les meilleures méthodes et outils pédagogiques pour développer les compétences en langues étrangères.

ATTENTES DES UTILISATEURS

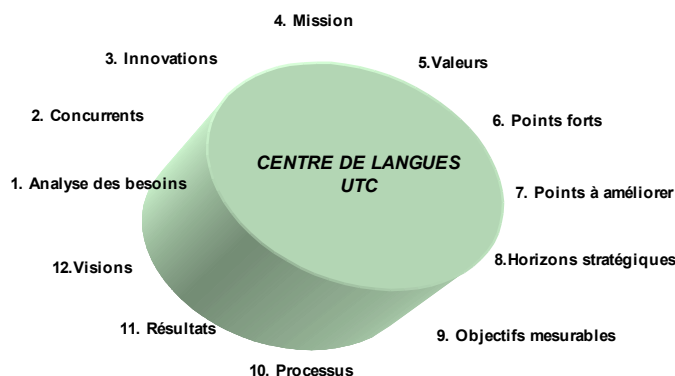
De la part des enseignants

- Avoir accès au Centre de Langues pendant les cours et en dehors des cours (d'après un programme préétabli)
- Mettre à la disposition des utilisateurs des moyens multimédia performants
- Fournir des documents accessibles, récents et de bonne qualité
- Avoir la possibilité de commander et d'obtenir de nouveaux documents didactiques
- Disposer d'un personnel qualifié

De la part des jeunes diplômés

- Actualiser les moyens multimédia
- Disposer d'un site pour chaque UV
- Pratiquer la langue en dehors des cours
- Introduire une UV en langage technique (sur des objectifs spécifiques)

DÉMARCHE - QUALITÉ : PROPOSITION



1. Analyse des besoins

Besoins matériels

Enquêtes auprès des :

- Enseignants à l'UTC
- Jeunes diplômés

Besoins immatériels

Objectifs pédagogiques et moyens opérationnels

2. Concurrents

- Multi-clients
- Pédagogie ouverte et mutualisée (outils transférables)
- Réseau international
- Formation / Recherche / Développement
- Environnement stimulant

3. Innovations

- Mutualisations (18 mois)
- Formation ouverte et continue
- Labelliser la formation ouverte et continue
- Recherche et développement (issus des analyses des besoins)

4. Mission

Mettre à la disposition de tous les utilisateurs les meilleures méthodes et outils pédagogiques pour le développement de compétences en langues étrangères

5. Valeurs

Mettre en évidence les valeurs du Service public au Service de ses Publics.

6. Points forts

- S'appuyer sur une logique de recherche
- Créer un environnement de soutien multi-disciplinaire
- Engager un chef de projet pour améliorer le réseau des usagers

7. Points à améliorer

- Pérenniser le réseau des acteurs (usagers/ pédagogues)
- Encourager la communication et l'interface avec le public
- Mettre en place une pédagogie alternative des usagers

8. Horizons stratégiques (risques)

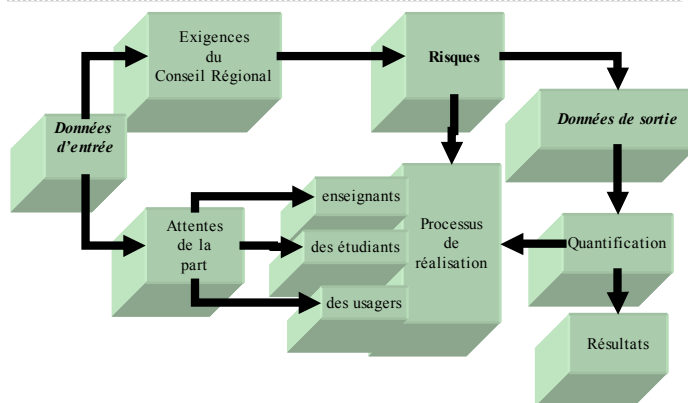
- Risquer d'être sans :
 - suppléant
 - moyens financiers
- Demander le remboursement en cas d'échec

9. Objectifs mesurables

- Constituer des équipes pédagogiques pérennes qui peuvent suppléer le chef du projet
- Pouvoir répondre aux besoins de clients (pour 3-4 ans)
- Disposer des outils pédagogiques mutualisés

Critère de succès : Acquérir un bon niveau en langue étrangère

10. Processus



11. Résultats

Auprès des enseignants :

- Améliorer le niveau de langue acquis par les étudiants
- Être motivés pour utiliser le C de L
- Suivre des cours de perfectionnement pour l'utilisation des moyens multimédia

Auprès des jeunes diplômés :

- Maîtriser au moins une langue étrangère
- Acquérir un bon niveau en L2
- Obtenir des diplômes et des attestations en L2

12. Visions

Octobre 2004-octobre 2005 :

- Analyser les besoins
- Constituer des équipes opérationnelles

Octobre 2005-octobre 2008 :

- Créer le Portfolio
- Créer des outils

BIBLIOGRAPHIE

- FD X 50-550: Démarches Qualité en Recherche, Principes généraux et recommandations, Ed Afnor, 2001.
- ISO 9000:2000: Systèmes de management de la qualité -Principes essentiels et vocabulaire, Ed. Afnor, 2000.
- FDX 50-176: Management des processus, Ed Afnor, juin 2000.