

Voici les 3 pistes de réflexion sur lesquelles Monsieur José D'Antin, Directeur de SUPAERO, est intervenu lors du débat du 7 juin :

- importance à développer le sens du "client". Ne pas perdre de vue que nous formons des jeunes qui doivent s'insérer dans le monde professionnel : entreprises voire, pour une école d'ingénieurs comme la mienne, administration. Il s'agit de promouvoir la démarche qualité dans nos établissements de formation. Pour cela, il faut savoir qui sont nos clients. Le mot client peut être mal interprété. C'est pourquoi, j'ai dit que pour moi, les clients étaient ceux que nous devons écouter en priorité, à savoir les entreprises (ou administrations) qui recrutent et les étudiants. Un étudiant a dit lors du débat que les étudiants étaient les usagers du service public ; cette idée est assez proche de la mienne. Mais service public me semble trop générique. Pour moi, le responsable du service fourni aux étudiants n'est pas le "ministère" mais l'établissement (université ou GE) : il faut responsabiliser les acteurs locaux. Très concrètement, la démarche qualité consiste, d'une part, à connaître les entreprises (ou administrations) qui recrutent les diplômés que l'on forme, leurs métiers, leurs besoins en quantité et en qualité et, d'autre part, à s'adapter à l'évolution de leurs besoins, à s'améliorer pour mieux y répondre, tout cela dans un contexte de compétition internationale. Tout cela peut sembler un peu théorique mais il faut savoir que des outils et des méthodes existent, par exemple, la certification ISO 9001 dont on peut utilement s'inspirer. En définitive, développer le sens du client dans les universités et les GE, c'est très concret.
- importance à communiquer avec les jeunes sur les débouchés : il est essentiel pour une université ou une GE de connaître les débouchés par filières : qui embauche nos diplômés ? quelle est la satisfaction des diplômés dans leur travail ? C'est l'objet des "enquêtes premier emploi" dont les résultats méritent d'être communiqués aux étudiants en cours de scolarité ou en amont pour les orienter. A SUPAERO, tous les ans, nous présentons au conseil d'administration de l'Ecole les résultats de l'enquête premier emploi. Il y a un taux de réponse des diplômés d'environ 75 %.
- importance à développer le lien avec les "anciens élèves". On constate que dans les entreprises, les personnes qui s'engagent le plus pour aider les écoles sont d'anciens élèves. Il est essentiel de s'appuyer sur eux et de faire savoir qu'après avoir bénéficié du "service public", les diplômés se doivent de renvoyer l'ascenseur vers les jeunes et l'université ou la GE qui les a formés. Aux Etats-Unis, il me semble que le lien entre université et anciens élèves est particulièrement développé, notamment au niveau du soutien financier.