

*Séance du Conseil d'Administration en date du 14 décembre 2023*

**Délibération n° 2023-32 – Bilan du plan d'actions Qualité et Amélioration continue 2023**

Considérant que 22 membres sur les 33 membres ayant voix délibérative étaient présents ou représentés, qu'ainsi le quorum était atteint,

Article unique :

Le conseil d'administration adopte Bilan du plan d'actions Qualité et Amélioration continue 2023 annexé à la présente délibération.

Le Directeur (

Armel de la Bourdonnaye

Nombre de votants : 22
Pour : 22
Contre : 0
Abstention : 0

# Bilan du plan d'actions Qualité et Amélioration continue 2023

## Rappel des objectifs

- Satisfaire les parties intéressées (clients)
- Améliorer l'organisation
- Simplifier les process
- Maitriser les risques
- Communiquer sur les bonnes pratiques
- Faire vivre le système de management de la Qualité
- Aller vers l'amélioration continue

## Réalisations 2023 (1)

### Satisfaire les parties intéressées :

- Gestion des **réclamations** et bilan annuel (étudiants et externes)
- Gestion des **tickets d'amélioration** sur le helpdesk (personnels)
- Poursuite de la collecte des **chartes qualité vacataires** (vacataires/UPHF)
- Poursuite de la collecte des **CDP et bilan** (enseignants, étudiants, entreprises)
- Lancement d'une **newsletter DG** (personnels)
- **Enquêtes de satisfaction contrats étudiants et nouveaux arrivants**

## Réalisations 2023 (2)

### **Formaliser et simplifier les process :**

**Procédures :** Dépenses, Gestion et facturation des conventions, DGI...

### **Communiquer sur les bonnes pratiques :**

- **Formation des personnels** et nouveaux personnels
- **Sensibilisation** des RAF et référents Qualité
- Participation aux **groupes de travail AMUE**

## Réalisations 2023 (3)

### Faire vivre le système de management de la Qualité et aller vers l'amélioration continue :

- **Pilotage** des anciens et nouveaux **processus**
- Poursuite de l'animation du **réseau des référents Qualité**
- Renouvellement de la certification **QUALIOPI 2023**
- Renouvellement de la **labellisation BEF**
- **Audit Datadock**
- **Audit volontaire du SMQ** par une consultante qualité

## Projets (1)

### Satisfaire les parties intéressées :

- **Démarche Services Publics +** à visée de labellisation (en cours - cf groupe projet)
- **Comité d'usagers**
- Refonte de l'**intranet** (chargée de projets)

### Améliorer l'organisation :

- Mise à jour des **organigrammes** (en cours)
- Actualisation des **annuaires** (en cours)

## Projets

### Formaliser et simplifier les process :

- Poursuite de la **dématérialisation**, du e-parapheur et de la signature électronique (DNUM/Archives)
- **Procédures** : prêt et restitution des PC portables par les étudiants, conventions juridiques, demande d'utilisation des infrastructures sportives, instances....

### Faire vivre le système de management de la Qualité et aller vers l'amélioration continue :

- **Labellisation RSE** (en cours)
- **Labellisation EQUIS** (en cours)
- **Labellisation HRS4R** (en cours)

**Mise en place des plans d'actions** suite aux enquêtes de satisfaction et bilans

# Cartographie des Processus

Version 6  
2022

## STRATEGIE ET PILOTAGE

STRATEGIE ET PILOTAGE POLITIQUE

QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE

STRATEGIE ET PILOTAGE OPERATIONNEL d'ETABLISSEMENT

DOSS

STRATEGIE ET PILOTAGE COMPOSANTE, SERVICE, SITE

## FORMATION

- CONCEVOIR la formation
- FACILITER le PARCOURS de l'étudiant
- Mettre en œuvre le PARCOURS ADMINISTRATIF de l'étudiant (INSCRIRE)
- Assurer la FORMATION
- Assurer la formation des ETUDES DOCTORALES
- Favoriser la REUSSITE et permettre l'accès aux études supérieures
- VALIDER les ACQUIS
- Suivre le parcours administratif de l'étudiant (DIPLOMATION)
- Accompagner les étudiants à L'INSERTION PROFESSIONNELLE
- Faciliter le développement du PROJET ENTREPRENEURIAL

## RECHERCHE

- CONTRACTUALISER les contrats et projets de recherche
- REALISER la RECHERCHE
- GERER les CONTRATS et PROJETS de recherche
- PUBLIER et diffuser les RESULTATS de la Recherche (Valorisation académique)
- VALORISER au niveau socio-économique et à l'international
- Cloturer et archiver les projets

## COOPERATION INTERNATIONALE

- Fédérer et coordonner les composantes autour du PROJET INTERNATIONAL de l'UPHF
- Assurer la qualité de L'ACCUEIL et L'INTEGRATION des étudiants internationaux conventionnés (ENTRANTS)
- Consolider LES LIENS avec LE TERRITOIRE au travers des RI
- Developper LA MOBILITE SORTANTE et l'ouverture à l'international (RAYONNEMENT)
- Promouvoir et valoriser l'UPHF à l'international (ATTRACTIVITE)

ECOUTE des besoins des parties prenantes

## GESTION DES RESSOURCES

- RH
- COMPTABILITE FINANCES
- SI et USAGES DU NUMERIQUE
- MAINTENANCE LOGISTIQUE PATRIMOINE
- AFFAIRES JURIDIQUES

- PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS
- COMMUNICATION
- VIE DE L'ETUDIANT
  - HANDICAP
  - VIE DE CAMPUS
  - SPORT
  - CULTURE
  - AIDE SOCIALE

- ARCHIVAGE
- RESOURCES DOCUMENTAIRES
- DEVELOPPEMENT ET PARTENARIATS
- PREVENTION EN SANTE (ETUDIANTS)
- QVT



SATISFACTION des besoins des parties prenantes



## **Bilan du pilotage des processus 2023 (1)**

### **Objectifs :**

- Satisfaire les clients internes et externes
- Maitriser les risques
- Aller vers l'amélioration continue

### **Méthode :**

- Identification des parties intéressées et de leurs attentes
- Identification, cotation et priorisation des risques
- Plan d'action et calendrier

### **Planning :**

- Réunion de lancement avec les pilotes début d'année 2023
- Point avancement en mai 2023 avec les pilotes
- Revue de processus en novembre 2023 avec le DGS
- Revue de direction en décembre 2023 avec la Gouvernance

## **Bilan du pilotage des processus 2023 (2)**

### **10 processus priorités depuis 2020 :**

#### **Management :**

- Développement durable et RSE (G.DENISSELLE)
- Qualité et Amélioration continue (C.ROSELLE)
- Pilotage de l'organisation de l'établissement (E.BRICOUT/L.LECOCQ)
- Instances (M.VARAGO-C.FLORINDA)

#### **Réalisation :**

- Accompagner les étudiants et les autres publics à l'insertion professionnelle et favoriser la promotion sociale (F.LESAGE)
- Promouvoir et valoriser l'UPHF à l'international : attractivité (J.BRINDLE)
- Gestion des contrats de Recherche (C.BENADDI/C.MICHEL-DANSAC)

#### **Support :**

- Achats, Finances et Comptabilité (C.COPLO/O.HESPEL)
- Patrimoine (V.REGNIER)
- Archivage (S.HANNESSE)

**2024 : Animer la vie étudiante et de campus (C.EGEA/N.LECLERCQ)**

## Bilan du pilotage des processus (3)

Processus de Management	Actions réalisées
Développement durable et RSE	<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Information sur le DDRS</b> en réunions de RAF</li><li>* Mise en place d'un <b>réseau des référents DDRS</b></li><li>* <b>Infos</b> sur le clean up day, cap campus, journées passeport...</li><li>* Participation à un <b>réseau de responsables DDRS</b> des autres universités</li><li>* <b>Veille documentaire</b></li><li>* <b>Benchmark</b> dans les autres établissements</li></ul>
Qualité et amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Newsletter DG</b></li><li>* <b>Rappels qualité</b> réunion RAF et directeurs et CA</li><li>* <b>Lettres de mission</b> référents qualité</li><li>* <b>Sensibilisation des chefs de service</b> à accompagner les référents qualité et à les reconnaître et à s'impliquer dans la DQ</li><li>* Gestion des <b>tickets propositions améliorations</b></li><li>* <b>Site web</b></li><li>* <b>Outil des réclamations</b> en page accueil site web</li></ul>

## Bilan du pilotage des processus (4)

### Processus de Management

#### Actions réalisées

#### Stratégie et pilotage de l'organisation de l'établissement - PILOTAGE

- Diffusion des résultats des **indicateurs de performance et chiffres clés** sur l'intranet
- **Sensibilisation des services et composantes** sur leurs réponses aux demandes de la DG CAP
- Meilleure fluidité des **échanges avec le cabinet**
- **Renforcement du partenariat** entre l'aide au pilotage/OFIP et les services et composantes
- **Réunions par domaine** de la CAP : CAP et DRV et PDP
- **Fiches indicateur** mises en place
- **Planning des enquêtes récurrentes** sur une année

#### Stratégie et pilotage de l'organisation de l'établissement - INSTANCES

- Réunion interservice annuelle INSA \_UPHF pour élaborer le **calendrier des conseils et du CSA**
- **Réunions de préparation** du CA UPHF et INSA avec les VP
- **Réception des les OJ et les CR des conseils de composantes** par la DG
- **Sollicitation des composantes et services** pour récolter les points à inscrire à l'ordre du jour du CA
- Recensement des **besoins de formations par une enquête** via ENT auprès des élus usagers et personnels après les élections

## Bilan du pilotage des processus (5)

Processus de réalisation	Actions réalisées
Insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none"><li>* Poursuite les échanges BAIP/direction/gouvernance</li><li>* Développement des outils de communication internes et externes pour Profil</li><li>* Mise en place un réseau de référents Profil</li><li>* Ateliers étudiants étrangers dans le cadre de BEF</li></ul>
Promouvoir et valoriser l'UPHF à l'international (attractivité)	<ul style="list-style-type: none"><li>* Questionnaire réalisé et envoyé par PRI</li><li>* Observation que le catalogue de formation (site web et plateforme Etudes en France) ne décline toujours pas le contenu en cours/module</li></ul>

## Bilan du pilotage des processus (6)

Processus support

Actions réalisées

Achats, Finances et  
Comptabilité

- \* Amélioration des **délais de paiement des fournisseur**
- \* **Formations aux outils** : SIFAC, SIFAC Demat
- \* Amélioration de **l'émission des titres** dans les délais prévus dans la convention/contrat
- \* **Procédure validée d'ouverture et de facturation des conventions**
- \* Réclamations systématiques des **bilans financiers intermédiaires** aux porteurs de projet
- \* **Respect des procédures d'achat votées au CA** et les délais établis
- \* Tenue d'un **inventaire physique roulant par la DMLP**
- \* **Relances à l'inventaire physique** pour mieux sensibiliser les acteurs