

Délibération 2021-100-CA P

Séance du 9 décembre 2021

Extrait du recueil des actes du
Conseil d'Administration

Plan d'action démarche qualité

Le Conseil d'Administration de l'UPHF s'est réuni en séance plénière à distance le jeudi 9 décembre 2021, sur la convocation et sous la présidence Monsieur Abdelhakim Artiba, Président de l'Université ;

Le quorum étant atteint ;

Monsieur le Président laisse la parole à Monsieur Eric Bricout, cellule d'aide au pilotage, qui présente le plan d'action « Démarche qualité » au sein de l'Université Polytechnique Hauts-de-France.

Après en avoir délibéré,

Le conseil d'administration adopte à l'unanimité le plan d'action « Démarche qualité » de l'Université Polytechnique Hauts-de-France selon le document annexé à la présente délibération.

**Pour : 23 voix
Contre : 0 voix
Abstention : 0**

Valenciennes, le 10 décembre 2021

Le Président
Professeur Abdelhakim Artiba



Bilan du plan d'action Qualité, Audit interne et Amélioration continue

annexe délibération 2021-100 CA P 9 décembre 2021

Qualité et Amélioration continue 2021

ATTENTES :

- Etre dans une démarche d'amélioration continue
- Garantir des prestations de qualité
- Etre reconnu, visible à l'extérieur
- Maitriser nos risques



PLAN D'ACTION :

- Affichage de la politique Qualité
- Approche processus avec intégration des risques (sera détaillée dans les points suivants)
- Mise à jour du système documentaire
- Création et animation d'un réseau de référents Qualité (31 personnes) :
 - * Accueil nouvel arrivant
 - * Mise à jour intranet
 - * Gestion des dysfonctionnements
- Mise en ligne d'un outil de gestion des réclamations

Qualité et Amélioration continue 2021

RESULTATS :

- Pilotage des processus avec maîtrise des risques
- Formalisation
- Satisfaction des clients * Amélioration continue
- Certifications QUALIOPI, Qualicert, label Bienvenue en France



AMELIORATIONS :

- Page web qualité amélioration continue
- Services publics + - démarrage 2022 – UPHF établissement pilote
- Elargissement Réclamations

annexe délibération 2021-100 CA P 9 décembre 2021

Certifications QUALIOPi

Prochain renouvellement de certification :

- UPHF : juin 2022
- INSA HDF : décembre 2022



Améliorations à apporter et les préconisations:

- Utilisation des logos à bon escient
- Revoir modes d'information et de communication
- Harmonisation documentaire
- Affichage taux de réussite
- Promotion de Qualiopi auprès de tous
- Maintenance du matériel (INSA HDF)

Bilan du pilotage des processus 2021

4 processus ont été priorisés et présentés au CA du 10/12/20 pour l'année 2021

- Achats, Finances et Comptabilité (E.BOURGERY – O.HESPEL) – 2^{ème} revue
- Développement durable et RSE (G.DENISSELLE)
- 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 (J.BRINDLE)

Planning :

- Réunion de lancement avec les pilotes début d'année 2021
- Point avancement en juin 2021 avec les pilotes
- Revue de processus en octobre avec le DGS
- Revue de direction en novembre avec la Gouvernance.

Bilan du pilotage des processus 2021

Processus	Actions réalisées
Développement durable et RSE	<ul style="list-style-type: none">- Formalisation des objectifs stratégiques et des orientations, et détermination des moyens à mettre en œuvre- Sensibilisation sur l'information des actions DDRS menées dans l'établissement- Réalisation d'une veille documentaire- Vérification du respect de la réglementation
Achats, Finances et Comptabilité	<ul style="list-style-type: none">- Renforcement des formations outil et métier- Amélioration de l'information, un travail sur l'ENT a été réalisé- Réalisation d'un travail global sur le délai de paiement, un travail plus ciblé est en cours.- Réflexion sur le processus recettes (Chorus pro)

annexe délibération 2021-100 CA P 9 décembre 2021

Bilan du pilotage des processus 2021

Processus

Actions réalisées

FTLV: Accompagner les étudiants et les autres publics à l'insertion professionnelle et favoriser la promotion sociale

- Développement de l'application Profil (centralisation des offres: stages-contrats d'alternance-contrats étudiant...)
- Création de modules d'ouverture sur l'insertion
- Mise en place de formations spécifiques pour les étudiants sur la thématique d'insertion

Promouvoir et valoriser l'UPHF à l'international

Priorisation des objectifs stratégique et qualité en concertation avec le cercle RI, il en découle d'un plan d'action pour 2022

annexe délibération 2021-100 CA P 9 décembre 2021

3 nouvelles priorités pour 2022

- Stratégie et pilotage de l'organisation de l'établissement
(PH.DULION – DG CAP - DG)
- Qualité et Amélioration continue
(C.ROSELLE – C.DELCROIX)
- Assurer l'organisation pédagogique de la formation initiale, par
apprentissage et continue
(F.BARBIER – M.KOSMALA)



annexe délibération 2021-100 CA P 9 décembre 2021