

*Séance du Conseil d'Administration en date du 12 décembre 2024*

**Délibération n° 2024-54 – Bilan du plan d'actions Qualité et Amélioration continue 2024  
et plan d'actions 2025**

---

Considérant que 25 membres sur les 31 membres ayant voix délibérative étaient présents ou représentés, qu'ainsi le quorum était atteint,

Article unique :

Le conseil d'administration adopte le bilan du plan d'actions Qualité et Amélioration continue 2024 et le plan d'actions 2025 annexés à la présente délibération.

  
Le Directeur

Arnel de la Bourdonnaye

Nombre de votants : 25 Pour : 25 Contre : 0 Abstention : 0
---

# Qualité et Amélioration continue Bilan 2024 et plan d'actions 2025

## REALISATIONS 2024 :

### Satisfaire les parties intéressées :

- Gestion des réclamations et bilan annuel (étudiants et externes)
- Gestion des tickets d'amélioration sur le helpdesk (personnels)
- Collecte des chartes qualité vacataires (vacataires/UPHF)
- Collecte des Conseils de Perfectionnement et bilan (enseignants, étudiants, entreprises)
- Enquêtes de satisfaction entreprises et financeurs (FC), clients du BAIP, CVEC, SCD, VAE, inscriptions...
- Démarche Services Publics +
- EVE/EVF

### Formaliser et simplifier les process :

- Procédures : *préparation CA, CFVE...* → publication sur l'intranet
- 4 GT : *OM, Vacataires, Inscriptions, Conventions*
- Mise en place de la dématérialisation, du e-parapheur et de la signature électronique (DNUM/Archives) : *bons de commande, contrats RH...*
- Participation aux groupes de travail AMUE

### Communiquer sur les bonnes pratiques :

- **Newsletter DG (personnels) : 4 x/an**
- **Formation des personnels et nouveaux personnels**
- **GT sur la refonte de l'intranet**
- **Mise à jour du site web UPHF**

**Faire vivre le système de management de la Qualité et aller vers l'amélioration continue – Maitrise des risques :**

- **Pilotage des processus (11 processus concernés) avec plans d'action**
- **Poursuite de l'animation du réseau des référents Qualité**
- **Cartographie des risques CICB CICF (cf contrôle interne) avec plans d'actions**
- **Brainstormings dans tous les services et composantes → nouvelles orientations 2025**
- **Mise en place des indicateurs qualité dans les COM (composantes et services)**

**Obtenir une reconnaissance extérieure et améliorer l'image de marque de l'UPHF :**

- **Préparation de l'audit QUALIOPI par le HCERES**
- **Renouvellement de la labellisation BEF**
- **Renouvellement de la certification Qualicert (IAE)**
- **Renouvellement du Label Générations 2024 (Sports)**

**Satisfaire les parties intéressées :**

- **Poursuite de la démarche Services Publics + à visée de labellisation (périmètre Vie étudiante)**
- **Comité d'usagers**
- **Enquête de satisfaction vacataires**

**Formaliser et simplifier les process :**

- **Poursuite de la dématérialisation, du e-parapheur et de la signature électronique (DNUM/Archives)**

- **Procédures à venir** : préparation CoR, MAD infrastructures sportives...
- **Poursuite des 4 GT de simplification des pratiques**

## **PROJETS 2025 :**

### **Satisfaire les parties intéressées :**

- **Poursuite de la démarche Services Publics +** à visée de labellisation (périmètre Vie étudiante)
- **Comité d'usagers**
- **Enquête de satisfaction vacataires**

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

- **Poursuite de la dématérialisation**, du e-parapheur et de la signature électronique (DNUM/Archives)
- **Procédures à venir** : préparation CoR, MAD infrastructures sportives...
- **Poursuite des 4 GT de simplification des pratiques**

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

- **Finalisation de la refonte de l'intranet**

### **Obtenir une reconnaissance extérieure et améliorer l'image de marque de l'UPHF :**

- **Labellisation RSE** (dossier déposé)
- **Labellisation EQUIS** (en cours)
- **Labellisation HRS4R** (en cours)
- **Préparation audit QUALIOPi** par le HCERES
- **Renouvellement QUALICERT IAE**

### **Faire vivre le système de management de la Qualité et aller vers l'amélioration continue – Maitrise des risques**

#### **Suite aux brainstormings :**

- **Mise à jour des organigrammes**

- **Actualisation des annuaires**
- **Développer un calendrier partagé**
- **Revoir la gestion des tickets (helpdesk)**
- **Clarifier les messages sur LA et TA**
- **Diffuser un plan de formation prévisionnel en début d'année**
- **Pilotage des processus : 2 nouveaux en 2025 (Sports et handicap du Personnel)**
- **Fusion du réseau des référents qualité et du réseau des référents SP +**
- **Mise en place des plans d'actions suite aux enquêtes de satisfaction, bilans et COM**
- **Echange prévu avec l'U Mons**