

Séance du 25 février 2016

Extrait du recueil des actes  
du conseil d'Administration  
de l'UVHC

**Objet : Bilan 2015 du plan d'actions qualité**

Le Conseil d'Administration de l'UVHC s'est réuni en formation plénière en Salle du Conseil de la Maison des Services à l'Etudiant (MSE), le jeudi 25 février 2016, sur la convocation et sous la présidence de M. Mohamed OURAK, Administrateur Provisoire de l'Université.

Le quorum étant atteint,

M. Mohamed OURAK donne la parole à M. Jean-Pierre ROUZE, Vice-Président délégué aux Finances et au Pilotage, qui présente le bilan 2015 du plan qualité réparti en 5 axes et 13 projets.

Après en avoir délibéré,

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ADOPTE A L'UNANIMITE DES VOIX LE BILAN 2015 DU PLAN D' ACTIONS QUALITE CONFORMEMENT AU DOCUMENT ANNEXE A LA PRESENTE DELIBERATION.**

Fait à Valenciennes, le 29 février 2016  
L'Administrateur Provisoire de l'Université



Professeur Mohamed OURAK

Date de publication : **14 MARS 2016**

# Stratégie et Partenariat

Objectif stratégique	Projet 1 : Consolider le Système de Management de la Qualité pour l'établissement		
<b>Analyse des risques :</b>	Insatisfaction parties prenantes, mauvaise image de marque, pas de suivi du contrat		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Procédures connues et appliquées de tout le personnel, investissement d'acteurs de statuts différents, appropriation de la démarche par l'encadrement, démarches qualité engagées dans tous les services et composantes, résultats audits internes, indicateurs d'efficacité et de performance du SMQ...		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> Etudiants, stagiaires FC, grand public/entreprises/financeurs/tutelles	<b>Attentes/besoins :</b> Bénéficier de prestations de qualité et d'une réponse à leurs attentes		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> Chargé de Mission Qualité, Direction Générale, Pilotes de processus, Encadrement, Personnels	<b>Attentes/besoins :</b> Travailler dans un système clair et simplifié étayé par des outils adéquats, être en démarche d'amélioration continue		
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<b>Prévus 2015 :</b>	<b>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</b>	
	Engagement dans une culture qualité et mise en place d'un réseau Qualité	- Culture engagée (groupes de travail, formation, utilisation d'outils...) - Réseau constitué à lancer (séminaire)	
	Mise en place (finalisée) et utilisation programmée de contrats d'objectifs et de moyens (COM) pour permettre, au-delà de l'aspect budgétaire, d'associer les composantes à la stratégie collective	- 2eme version finalisée en juin 2015 avec les composantes de formation - Formaliser les liens avec le contrat - Etendre aux composantes de recherche	
	Production d'outils de pilotage et d'aide à la décision (tableaux de bord, guides de procédures, indicateurs du contrat ..) en gestion documentaire qualité	-Outils, guides et tableaux de bord produits et utilisés (tableau de bord masse salariale, emplois...) mais pas tous en gestion Qualité - Indicateurs et jalons du contrat à suivre	 
	Accompagnement des certifications et démarches qualité	En cours pour ENSIAME, CALHISTE, CDS et LAMIH Autres démarches Qualité non intégrées dans le SMQ (IAE, SCD, C3T...)	

# Recherche

Objectif stratégique	Projet 1 : Piloter et assurer une gestion optimale des contrats de recherche		
<b>Analyse des risques :</b>	Insatisfaction des parties prenantes, diminution des financements à venir, perte financière, utilisation du service de gestion des contrats de recherche du CNRS, concurrence, utilisation hors de la destination originale		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Augmentation du % des contrats gérés dans les temps impartis (ERDA, facturation...), tableaux de bord pluri-annuels (en lien avec la GBCP)		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> Organismes financeurs de la recherche et personnels de recherche	<b>Attentes/besoins :</b> Pouvoir suivre l'état d'avancement des projets de recherche et leur financement		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP COR, directeurs labos et DRV	<b>Attentes/besoins :</b> Pouvoir constater les dépenses sur contrats de recherche dans les délais d'éligibilité et selon l'annexe technique et financière initiale		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	Formalisation de la gestion des contrats de recherche	<b>A formaliser (dans le cadre de la révision du circuit des conventions UVHC)</b>	

# Recherche

Objectif stratégique	Projet 2 : Accompagner la mise en place d'une démarche qualité dans les laboratoires de recherche		
<b>Analyse des risques :</b>	Perte de partenariats, baisse des ressources, manque d'attractivité, risques sur les résultats...		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Augmentation du % des contrats gérés dans les temps impartis (ERDA, facturation...), tableaux de bord pluriannuels (en lien avec la GBCP)		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> Doctorants, chercheurs, financeurs, tutelles, entreprises	<b>Attentes/besoins :</b> Avoir la garantie que l'organisation est mise en place pour assurer une Recherche et des prestations de qualité		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP COR, composantes de recherche, DG-Qualité, DRV	<b>Attentes/besoins :</b> Etre accompagnés dans la mise en place de leur démarche, créer un esprit Qualité, être reconnus à l'extérieur		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	Certification de la Gleeble (CISIT)           Démarche Qualité au CALHISTE	Reporté dans le cadre du projet CAP Qualité ( <i>améliorer la capitalisation et la traçabilité des données issues des essais des plateformes du dpt mécanique du LAMIH</i> ) janvier 2016 Financement Carnot accordé           En cours -(cf Pilotage)	           

# Formation

Objectif stratégique	Projet 1 : Exploiter les évaluations des enseignements et formations		
<b>Analyse des risques :</b>	Insatisfaction parties prenantes, non-conformité à la loi, pas de remise en cause pédagogique		
<b>Mesure de la performance / Indicateurs :</b>	Taux évaluation des enseignements, taux de réussite, taux de satisfaction des usagers		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> étudiants, stagiaires de FC, apprentis, grand public	<b>Attentes/besoins :</b> Pouvoir suivre un enseignement en cohérence avec une formation répondant à leurs attentes (insertion professionnelle, réussite, poursuite d'études) (par l'utilisation des informations disponibles dans les évaluations)		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP COFVU et CA, SCEVE (OFIP), Conseil de perfectionnement	<b>Attentes/besoins :</b> Obtenir un retour significatif des composantes		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place du Conseil de Perfectionnement sur 3 sections (SPI, SHS et Droit Gestion)</li> <li>- Analyse des évaluations et propositions par le Conseil de Perfectionnement</li> </ul>		À réaliser  

# Formation

Objectif stratégique	Projet 2 : Accompagner et mettre en place la coordination de la FC et de la FA par le SAFCO au sein de l'établissement		
<b>Analyse des risques :</b>	Baisse des financements, concurrence externe, baisse des effectifs Financements Etat et Région tributaires des axes politiques		
<b>Mesure de la performance / Indicateurs :</b>	Suivi des heures financées par la Région Suivi du nombre de financements « privés » (contrat pro...) Suivi de la collecte de la taxe d'apprentissage		
<b>Parties Intéressées (clients) :</b> Etudiants, stagiaires de Formation Continue, apprentis, professionnels, entreprises, financeurs, composantes	<b>Attentes/besoins :</b> Recentrer l'action du SAFCO sur le pilotage des activités, renforcer le développement en direction des entreprises, proposer/orienter la stratégie de l'UVHC en terme de FC/FA, intégrer l'apprentissage et établir de nouvelles synergies, être en appui des composantes dans la création de nouvelles actions de formation, conseiller les composantes en terme de FC/FA		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> Directeur SAFCO, DAF, AC, Contrôleur de Gestion, DGS	<b>Attentes/besoins :</b> Réaliser des économies d'échelle (en termes de ressources humaines), mais aussi de développer de nouvelles synergies entre composantes dans les 4 champs suivants : l'ingénierie financière spécifique en FC et FA, les Ressources Humaines spécialisées, la communication adaptée et le développement vers l'entreprise		
	<b><u>Prévus 2015 :</u></b>	<b><u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u></b>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions à mettre en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mutualiser les compétences de gestion FC/FA</li> <li>- Utiliser la 3<sup>ème</sup> base pour les inscriptions</li>   <li>- Définir une grille tarifaire et des coûts complets</li> <li>- Créer un guichet-entreprise (structure de coordination pour les entreprises, s'appuyant sur les services existants, capable de présenter l'offre de FC, FA et VAE voire l'offre de recherche partenariale)</li> </ul>		<p><b>En cours</b> Inscription accélérée du circuit des alternants - atteinte indicateurs <b>Qualité</b> Fait – à conforter pour FC</p> <p><b>Finalisé (4 personnes)</b></p> <p><b>Procédures écrites et diffusées : VAE, paiement référents VAE, Inscription FC /FA et Facturation FC</b></p>



# Formation

Objectif stratégique	Projet 3 : Accompagner la mise en place d'une démarche qualité dans les composantes de formation		
<b>Analyse des risques :</b>	Baisse des financements, concurrence externe, baisse des effectifs		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Accréditation des formations, satisfaction des étudiants ... % de fiches RNCF pour l'OF, % de diplômes déclinés en blocs de compétences...		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> étudiants, financeurs, tutelles, entreprises...	<b>Attentes/besoins :</b> Avoir la garantie que l'organisation est mise en place pour assurer une Formation de qualité, attente d'un réseau éventuel		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP COFVU, composantes de formation, DG-Qualité	<b>Attentes/besoins :</b> Etre accompagnés dans la mise en place de leur démarche, créer un esprit Qualité, être reconnus à l'extérieur		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet de certification de la gouvernance (ENSIAME) :</li> <li>- Qualification Qualicert (IAE)</li> <li>- Lien SAFCO-composantes :</li> </ul>	<p>GT en cours depuis septembre 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la cartographie des formations a été éditée et présentée à la CTI</li> <li>- la rédaction de l'ensemble des processus est en cours</li> <li>- la certification ISO 9001 est attendue pour 2016.</li> </ul> <p>- Audit annuel de l'IAE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail permanent des équipes pour le maintien de la qualification - Dernier renouvellement en juin 2015</li> <li>-Les références des actions sont contenues dans le cahier des charges Qualicert et dans les rapports d'audit.</li> <li>- Non intégration dans le SMQ UVHC</li> </ul> <p><b>A faire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déclinaison des fiches RNCP (cf plan 2016)</li> <li>Déclinaison des diplômes en blocs de compétences</li> <li>Vérification des bases de données pour le financement des formations (CPF, pôle emploi...)</li> <li>Mettre en place des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants et apprenants FC/FA</li> </ul>	  

# Gestion des Ressources

Objectif stratégique	Projet 1 : S'assurer d'un inventaire fiable (au plus proche de la réalité) et conforme à la Comptabilité Générale		
<b>Analyse des risques :</b>	Réserves du CAC pour la certification des comptes		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Taux de correspondance inventaire physique et comptable		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> Commissaires aux comptes et gouvernance	<b>Attentes/besoins :</b> Obtenir 100 % de correspondance entre inventaire physique et comptable		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> Agent comptable, DMLP, DSI et composantes de recherche et de formation	<b>Attentes/besoins :</b> Avoir une organisation structurée et compter sur la participation des composantes		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	Correspondance inventaire comptable et physique, élaboration d'un tableau de bord de suivi des actions	Procédure écrite et diffusée Planning DMLP diffusé Pas de lancement du Comité de Pilotage Retard dans l'IP	

# Gestion des Ressources

Objectif stratégique	Projet 2 : Piloter la réforme de la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP)		
<b>Analyse des risques :</b>	Non-conformité du budget par rapport à la réglementation applicable		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Budget 2016 conforme à la loi et adopté dans les délais		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> Ministères (MEN, MINEFI), Gouvernance, VP Finances et Pilotage et le CA	<b>Attentes/besoins :</b> Pilotage financier par les AE (autorisations d'engagement), les CP (crédits de paiement), les encaissements et le plan de trésorerie		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP Finances et Pilotage, Agence Comptable, DAF, DG	<b>Attentes/besoins :</b> tableaux de bord pour le pilotage financier		
	<b>Prévus 2015 :</b>	<b>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</b>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveau modèle de gestion fondé sur une logique de programmation pluriannuelle des activités</li> <li>- Mise en place une équipe projet dédiée en établissement pilotée par un référent désigné auprès des ministères de tutelle</li> <li>- Phase de préparation : recensement des engagements pluriannuels</li> <li>- Présentation des tableaux budgétaires GBCP en prévision et en exécution au Conseil d'Administration</li> <li>- Exécution budgétaire au format GBCP (janvier/février 2016)</li> </ul>	Réalisé  Réalisé  Réalisé  Réalisé  Le bilan GBCP pourra se faire à partir du bilan financier 2016	

# Gestion des Ressources

Objectif stratégique	Projet 3 : Améliorer le process de facturation FC		
<b>Analyse des risques :</b>	Perte financière, baisse des financements		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Taux de rejets des dossiers à la DAF Temps moyen entre la saisie de la CDV dans la composante et la sortie du brouillon de facture à la DAF		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> Organismes financeurs (et stagiaires de FC)	<b>Attentes/besoins :</b> Obtenir des factures conformes aux engagements juridiques (conventions et contrats), éviter les contrôles redondants, mise en place du CICF sur ce process  Avoir un taux de rejets des services vérificateurs < 5 % Réduire les délais de facturation des dossiers à 2 semaines		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP Finances et Pilotage, Agence Comptable, DAF, composantes de formation et de recherche, contrôleur interne	<b>Attentes/besoins :</b> Avoir une organisation harmonisée et compter sur le retour des composantes		
	<b>Prévus 2015 :</b>	<b>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</b>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabiliser la chaîne de traitement de la facturation FC</li> <li>- Mettre en œuvre la base de données des conventions de formation</li> <li>- Mettre en œuvre la pré-facturation à partir de la base de données des conventions</li> </ul> <i>Remarque : correspond au Risque 3 identifié en CICF : non facturation de conventions de formation (recettes FC).</i>		Circuit analysé Procédure écrite et diffusée Fiche de contrôle en place indicateur à mesurer en 2016 Process à auditer en 2016 Base de données à mettre en place Mettre en place une procédure commune d'exonération



# Gestion des Ressources

Objectif stratégique	Projet 4 : Piloter la gestion des ressources RH de manière partagée		
<b>Analyse des risques :</b>	Risque financier (masse salariale), recrutement, risques psycho-sociaux		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Mesure des taux de rejets Composantes/Service Commun/DAF et DAF/AC taux d'encaissement et délai moyen d'encaissement		
<b>Parties Intéressées (clients) :</b> VP Finances et Pilotage, Directeurs de composantes, Direction Générale des Services	<b>Attentes/besoins :</b> Informations RH fiabilisées, meilleure qualité des prévisions (heures complémentaires, contractuels...) permettant d'envisager une meilleure répartition des moyens ; amplification du dialogue social et de gestion pour permettre un développement consensuel des axes stratégiques de l'établissement		
<b>Acteurs Internes (fournisseurs) :</b> VP RH, DRH, contrôle de gestion	<b>Attentes/besoins :</b> cahier des charges		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualisation du guide procédures RH</li> <li>- Guide VT</li> <li>- Outil de gestion du temps de travail</li> <li>- Tableau support/soutien</li> <li>- Accès base données RH aux composantes</li> <li>- Pilotage du potentiel enseignant à travers VT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cours</li> <li>Formation VT annuelle, groupe de pilotage depuis 2013, enquête satisfaction VT en 2015, Intégration VT dans SIG préalable au guide technique VT</li> <li>En cours de paramétrage</li> <li>Finalisé à actualiser et utiliser en 2016</li> <li>Finalisé partiellement (PADHOR en attente SIHAM)</li> <li>Enquête satisfaction RH réalisée en 2015</li> </ul>	   

# Gestion des Ressources

Objectif stratégique	Projet 5 : Optimiser la performance des services administratifs, moderniser et simplifier l'action administrative		
<b>Analyse des risques :</b>	Insatisfaction des parties prenantes, baisse de la performance et de la réactivité		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Enquêtes de satisfaction, retour des composantes (entretiens et COM)		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> Usagers, personnels	<b>Attentes/besoins :</b>		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP Finances et Pilotage, Direction Générale, cabinet de la présidence, DAF, DRH, DSI, DRV, DMLP, DSI, Agence Comptable, Sécurité et Prévention des risques + SCD, SCEVE et SCFCA	<b>Attentes/besoins :</b>		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauration de réunions de service régulières (RAF)</li> <li>- Révision des circuits, procédures et outils :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement en recherche (DRH-DRV)</li> <li>Enseignants invités, Conférenciers (DRH-DRV)</li> <li>Ordres de mission, Marchés (DAF)</li> <li>Danger grave et imminent (SST)</li> <li>Livrets d'urgence (SST)</li> <li>Manifestations scientifiques (DRV)</li> <li>Cotutelles de thèse (SCEVE)</li> <li>DQ (SAFCO)</li> <li>Démarche Qualité au SCD (cf slide suivante)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Réalisé</b></p> <p><b>Diffusé ou en cours</b></p> <p><b>Recensement des documents en cours</b></p>	 

# Vie de l'Etudiant et Qualité de vie au travail des personnels

Objectif stratégique	Projet 1 : Valoriser les conditions et le cadre de vie des étudiants (1)		
<b>Analyse des risques :</b>	Perte d'étudiants, insatisfaction, manque d'attractivité		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Enquêtes de satisfaction, retour des composantes (entretiens et COM)		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> étudiants, personnels	<b>Attentes/besoins :</b>		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP Réussite des étudiants et Vie Etudiante, VP RH, Directrice SCEVE	<b>Attentes/besoins :</b>		
	<b>Prévus 2015 :</b>	<b>Réalisations, état des lieux actuel , reprogrammation:</b>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroissement de la <b>visibilité dans l'ensemble des composantes</b> de la possibilité pour les étudiants de valoriser par des crédits ECTS leur participation aux activités sportives, culturelles ou associatives via un <b>module SCC</b> (sport, culture, citoyenneté)</li>   <li>- <b>Gestion des contrats étudiants (SCEVE)</b></li>   <li>- <b>Gestion numérique des candidatures (e-candidat)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remise par les secrétariats pédagogiques du <b>guide des modules transversaux d'accompagnement</b> à tous les néo-entrants et aux étudiants dont il est prévu qu'ils suivent un module transversal</li> <li>- Réalisation d'une <b>actu sur le site et sur l'ENT étudiant</b></li> <li>- La valorisation est conditionnée par la prévision de la bonification par la composante : pratiques disparates.</li>   <li>Rédaction d'une <b>procédure qualité</b> au 1er trimestre 2015.</li> <li><b>Demande de recrutement simplifiée</b> pour diminuer les délais de traitement.</li> <li><b>Mise en oeuvre d'un fichier partagé DRH-SCEVE BVE</b> pour permettre la gestion des contrats Région par le SCEVE BVE à partir de janvier 2015.</li> <li>Procédure à valider par la DRH et diffusion auprès des composantes et services.</li>   <li><b>Logiciel « maison » fonctionnel</b></li> <li>Redéploiement en 2016 de l'application de candidature interne et en parallèle, constitution d'un groupe de travail pour la mise en oeuvre d'e-candidat en 2017.</li> </ul>	    

# Vie de l'Étudiant et Qualité de vie au travail des personnels

Objectif stratégique	Projet 1 : Valoriser les conditions et le cadre de vie des étudiants (2)		
	<u>Prévus 2015 :</u>	<u>Réalisations, état des lieux actuel , reprogrammation:</u>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	<p>- Lancement du réseau des anciens</p> <p>- Actions visant à améliorer les conditions de logement</p> <p>- Créer des liens avec les associations</p>	<p>8/10/15: publication du marché            30/11/15: lettre de notification au titulaire du marché (Mévia)            16/12/15: lancement du projet avec remise des éléments demandés (charte graphique, maquette de la page d'accueil).            05/01/16: présentation de la maquette par la société Mévia.            02-03/2016: <b>lancement officiel du réseau des diplômés</b></p> <p>Le SCEVE est un relais d'information vers nos partenaires :            -L'UVHC a signé en juillet 2015 une convention avec « Housing Anywhere » : partenariat afin d'élargir l'offre de logement aux étudiants.            -Relais des informations générales du CROUS et du dispositif de Caution Locative Étudiante (CLE)</p> <p>Recensement 10-11/15 : 33 associations actuellement actives.            Bonne nouvelle : création de 2 nouvelles associations à caractère culturel.            Les associations signent chaque année la charte des associations étudiantes de l'UVHC (locaux mis à disposition, coffres-forts, affichage, ...)            Comités Vie Étudiant : le 10/03/2015 et le 12/11/2015 avec participation des associations.            FSDIE : 50 projets subventionnés en 2015.            Matériels acquis par l'UVHC et mis à disposition des associations pour l'organisation de leurs évènements : système de sonorisation et caméra GoPro.            Formation proposée aux étudiants associatifs : « Budget, bilan et recherche de financements des associations » le 26/03/2015.</p>	    

# Vie de l'Etudiant et Qualité de vie au travail des personnels

Objectif stratégique	Projet 2 : Accompagner la mise en place d'une démarche qualité au Centre de Santé		
<b>Analyse des risques :</b>	Insatisfaction, mauvaise prise en charge, accréditation ARS		
<b>Mesure de la performance / Indicateurs :</b>	Taux de satisfaction des utilisateurs		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> étudiants, personnels, ARS	<b>Attentes/besoins :</b> Avoir la garantie que l'organisation est mise en place pour assurer une prise en charge des patients dans les meilleures conditions		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> VP Réussite des étudiants et Vie Etudiante, Médecin de Prévention, CDS, DG-Qualité	<b>Attentes/besoins :</b> être accompagné dans la mise en place de leur démarche, créer un esprit Qualité, répondre au cahier des charges de l'ARS		
	<b>Prévus 2015 :</b>	<b>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</b>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	Mise en place d'une démarche qualité partagée	Procédures et protocoles écrits en vue de l'accréditation obtenue en 2015 Formation et implication du personnel Communication en vue de développer l'activité du CDS pour les étudiants	

# Soutien à la Formation et à la Recherche

Objectif stratégique	Projet : Développer une démarche Qualité au SCD		
<b>Analyse des risques :</b>	Insatisfaction clients		
<b>Mesure de la performance / indicateurs :</b>	Taux de satisfaction des utilisateurs Temps de décrochage, Temps de réponse aux mails et courriers		
<b>Parties intéressées (clients) :</b> UVHC, étudiants, personnels, SGMAP	<b>Attentes/besoins :</b> Avoir la garantie que l'organisation de l'accueil et des services est mise en place pour assurer un service aux étudiants et personnels dans les meilleures conditions selon leurs besoins Permettre à l'UVHC d'être représentée dans un panel national. Etre une vitrine potentielle de la qualité de l'accueil des étudiants à l'Université		
<b>Acteurs internes (fournisseurs) :</b> SCD	<b>Attentes/besoins :</b> Etre soutenu par la gouvernance dans la mise en place de la démarche, créer un esprit Qualité chez les personnels SCD Intégrer pleinement ce projet dans le SMQ UVHC et garder intacte la motivation des personnels dans le changement.		
	<b>Prévus 2015 :</b>	<b>Réalisations, état des lieux actuel, reprogrammation:</b>	
<b>Objectifs mesurables ou Actions :</b>	Continuité de la démarche qualité de l'accueil et des services initiée en 2013 et amélioration continue Référentiels Qualibib (livre blanc AFNOR) et Charte Marianne	- <u>Démarche Qualité en place depuis 2014</u> : • état des dispositifs normatifs existants • dynamique de projet associant 1 chef de projet et une vingtaine d'agents des BU • 4 thématiques : l'information des usagers, l'accueil, les services et collections, la communication interne. • Rédaction de procédures et de documents, définition de nouvelles missions, mise en place d'actions concrètes à destination des publics du SCD et de l'Université - intégration dans le SMQ UVHC prévue - Audit prévu en 2016 au niveau national par le SGMAP (Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique) cf panel des 29 Bibliothèques Universitaires auditées au niveau national	 