

Délibération 24_12_12_CA_051

Séance du 12 décembre 2024

Extrait du recueil des actes du
Conseil d'Administration

Bilan actions Qualité 2024 et projets 2025

Le Conseil d'Administration de l'UPHF s'est réuni en séance plénière salle Ronzier le 12 décembre 2024 sur la convocation et sous la présidence de Monsieur Abdelhakim ARTIBA, Président ;

Le quorum étant atteint

Vu le code de l'éducation,

Monsieur le Président présente au conseil le plan d'action « Démarche qualité » de l'établissement comportant une phase de bilan de l'année 2024 et d'autre part, le projet de plan pour l'année 2025.

Après en avoir délibéré,

Le conseil d'administration à l'unanimité,

- adopte le bilan de l'année 2024 et le plan d'action qualité pour l'année 2025 selon le document annexé à la présente délibération.

Pour : 21 voix

Contre : 0 voix

Abstention : 0 voix

Valenciennes,

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**