

Délibération 2023-40-CA

Séance du 14 décembre 2023

Extrait du recueil des actes du
Conseil d'Administration

Plan d'action qualité

Le Conseil d'Administration de l'UPHF s'est réuni en salle des conseils, Maison des services à l'étudiant, sur le site du Mont Houy le jeudi 14 décembre 2023, sur la convocation et sous la présidence de Monsieur Abdelhakim Artiba, Président ;

Le quorum étant atteint,

Monsieur le Président laisse la parole à Madame Cécile ROSELLE, cellule d'aide au pilotage. Elle présente le plan d'action « Démarche qualité » au sein de l'Université Polytechnique Hauts-de-France, comportant un bilan 2023 et les projets pour l'année 2024.

Après en avoir délibéré,

Le conseil d'administration adopte à l'unanimité des voix le plan d'action « démarche qualité » selon le document annexé à la présente délibération.

**Pour : 19 voix
Contre : 0 voix
Abstention : 0**

Valenciennes, le 18 décembre 2023

Abdelhakim Artiba
Président



UNIVERSITÉ POLYTECHNIQUE HAUTS-DE-FRANCE
Université
Polytechnique
HAUTS-DE-FRANCE

Bilan du plan d'actions Qualité et Amélioration continue 2023

CA du 14 décembre 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....

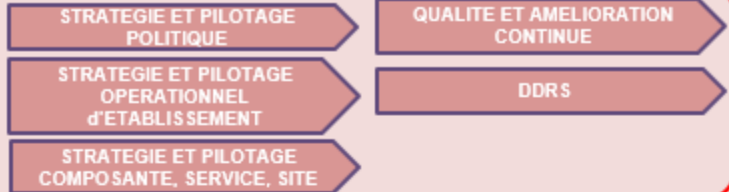
Faire vivre le système de management de la Qualité et aller vers l'amélioration continue :

- **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

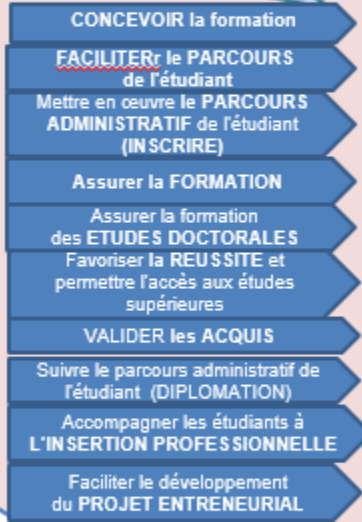
Cartographie des Processus

Version 6
2023

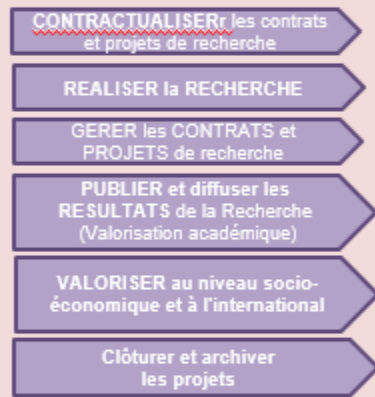
STRATEGIE ET PILOTAGE



FORMATION



RECHERCHE



COOPERATION INTERNATIONALE



ECOUTE des besoins des parties prenantes

SATISFACTION des besoins des parties prenantes

GESTION DES RESSOURCES



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

Bilan du pilotage des processus (4)

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

Bilan du pilotage des processus (6)

Processus support	Actions réalisées
Achats, Finances et Comptabilité	<ul style="list-style-type: none">* Amélioration des sdélais 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

MERCI DE VOTRE ATTENTION