

Séance du Conseil d'Administration en date du 8 décembre 2022

Délibération n° 2022-43 – Bilan du plan d'actions qualité et amélioration continue

Considérant que 23 membres sur les 32 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 2022 annexé à la présente délibération.

Le Directeur

Armel de la Bourdonnaye

Nombre de votants : 23
Pour : 23
Contre : 0
Abstention : 0

Bilan du plan d'actions Qualité et Amélioration continue

Rappel des objectifs

- Satisfaire les parties intéressées
- Améliorer l'organisation
- Simplifier les process
- Communiquer sur les bonnes pratiques
- Faire vivre le système de management de la Qualité
- Aller vers l'amélioration continue

Réalisations

Satisfaire les parties intéressées :

Gestion des réclamations

Mise en place de tickets d'amélioration sur le helpdesk

Enquête de satisfaction Accueil nouvel arrivant

Bilan des conseils de perfectionnement

Collecte des chartes vacataires

Améliorer l'organisation :

Réservation des salles de réunion en ligne

Simplifier les process :

Procédure Achats

Communiquer sur les bonnes pratiques :

Mise à jour ENT intranet

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

Projets

Satisfaire les parties intéressées :

Démarche Services Publics + (en cours)

Lancement d'une newsletter DG (en cours)

Améliorer l'organisation :

Mise à jour des organigrammes (en cours)

Actualisation des annuaires (en cours)

Simplifier les process :

Lancement du e parapheur et signature électronique (en cours)

Gestion et suivi des conventions

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

Renouvellement de la labellisation Bienvenue en France (en cours)

Bilan du pilotage des processus 2022

Objectifs :

- Satisfaire les parties intéressées
- Maitriser les risques
- Aller vers l'amélioration continue pour chaque processus de l'établissement

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 2022
- Point avancement en juin 2022 avec les pilotes
- Revue de processus en octobre 2022 avec le DGS
- Revue de direction en novembre 2022 avec la Gouvernance

Bilan du pilotage des processus 2022

7 processus priorités depuis 2020 :

Management :

- Développement durable et RSE (G.DENISSELLE)
- Qualité et Amélioration continue (C.ROSELLE)
- Stratégie et pilotage de l'organisation de l'établissement (E.BRICOUT-L.LECOCQ-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 (J.BRINDLE)

Support :

- Achats, Finances et Comptabilité (C.COPLO – O.HESPEL)

Bilan du pilotage des processus

Processus de Management

Actions réalisées

Développement durable et RSE

- Schéma directeur DDRS rédigé et voté en CA de juillet 2022
- Plan de mobilité
- Information réciproque des actions de DDRS menées dans l'établissement (notamment en réunion de RAF par le pôle DDRS)
- Veille documentaire et liste réglementation/recommandations établies
- Actions et évènements mis en œuvre
- 1 gestionnaire de flux embauché

Qualité et amélioration continue

- Réseau des 30 référents Qualité opérationnel
- Gestion des réclamations
- Certifications Qualiopi et Qualicert / Label BEF obtenu niveau 2
- Mise en ligne d'une page web Qualité sur site UPHF
- Mise à jour de l'intranet (25 rubriques)
- Procédures rédigées, validées et diffusées sur l'intranet
- Informations sur la Qualité vers l'encadrement en réunion de RAF, revues de direction et CA
- Amélioration de l'accueil des nouveaux arrivants
- Routine annuelle des revues de processus et de direction
- Suivi des conseils de perfectionnement

Bilan du pilotage des processus

Processus de Management

Actions réalisées

- Instances :
 - Tenue des instances
 - Diffusion des documents sur le **Recueil des Actes Administratifs**

Stratégie et pilotage de l'organisation de l'établissement

- Pilotage :
 - Aide au pilotage de la gouvernance
 - Réponses aux demandes internes et externes

Bilan du pilotage des processus

Processus de réalisation

Actions réalisées

Insertion professionnelle

- Mise en place de **formations internes** pour le personnel
- Nouvelles fonctionnalités développées sur la **plate-forme Profil**
- Amélioration de la **visibilité de Profil sur le web**
- Identification d'un **référent Profil à la DNUM**
- **Formations à l'anglais du personnel**
- **Enquête de satisfaction auprès des clients du BAIP** : 78 % de satisfaits
- **Actions et événements mis en place** :
 - 2 ateliers "Recherche ton job, ton stage" pour étudiants extra-communautaires (nov 2022)
 - 4 ateliers "performer dans vos candidatures » (nov 2022)
 - Dvpt du mentorat pour les L3

Promouvoir et valoriser l'UPHF à l'international (attractivité)

- **Site web en anglais** (traduction automatique)
- **Catalogue OF mis à jour** (première vague)
- **Articulation RI EPE** : première étape (charte INSA, chargé de coopération E+ INSA, première convention en cours, actions communes de représentation, par. ex. EAIE)
- **Présenter l'EPE à l'international** : via des visites à l'étranger, des accueil de délégations et des participations à des salons, et partage d'expérience et connaissances avec les acteurs RI de l'établissement via des comptes-rendus détaillés
- **Faciliter la remontée des indicateurs en vue de la visite de Campus France en février (label Bienvenue en France)**

Bilan du pilotage des processus

Processus support

Actions réalisées

Achats, Finances et Comptabilité

- Calcul de l'évolution des **délais de paiement** par le contrôle interne
- Diffusion des **notes et rappels des règles**
- Mise en place de **formations internes** pour le personnel (SIFAC consultation budgétaire, SIFAC missions et recettes, SIFAC Demat)
- **Mise à jour des documents financiers et comptables** (notices, procédures, formulaires) et **diffusion sur l'intranet**
- **Revue du process dépenses complet**, formation des gestionnaires et diffusion des documents
- Cadrage des éléments de **déploiement chorus pro recettes**
- Diffusion de la **procédure sortie d'inventaire** et documents afférents

3 processus priorités pour 2023

Processus Archives

Processus Patrimoine

Processus Suivi des conventions