

*Séance du Conseil d'Administration en date du 11 décembre 2025*

**Délibération n° 2025- 48 Bilan du plan qualité et projets 2026**

---

Le conseil d'administration de l'Institut National des Sciences Appliquées Hauts de France s'étant réuni le 11 décembre 2025 en salle du conseil du bâtiment Claudin Lejeune, campus du Mont Houy, sous la présidence de monsieur Sylvain TRANOY, vice-président du conseil ;

Le quorum étant atteint ;

Vu le code de l'éducation ;

Le conseil d'administration examine le bilan 2025 du plan d'action qualité et les projets proposés pour l'année 2026 selon le document annexé à la présente délibération.

Nombre de votants : 27
Pour : 27
Contre : 0
Abstention 0



Le Président du Conseil

Rodolphe DELAUNAY

# Qualité et Amélioration continue Bilan 2025 et plan d'actions 2026

CA UPHF et INSA HdF du 11 décembre 2025

# Rappel des objectifs

- Satisfaire les parties intéressées (clients)
- Formaliser et simplifier les process
- Maîtriser les risques
- Communiquer sur les bonnes pratiques
- Faire vivre le système de management de la Qualité
- Aller vers l'amélioration continue
- Obtenir une reconnaissance extérieure
- Améliorer l'image de marque de l'UPHF

# Réalisations 2025 (1)

## Satisfaire les parties intéressées :

- Traitement des **réclamations** et bilan annuel (*référents*)
- Traitement des **tickets d'amélioration internes** sur le helpdesk (*référents*)
- Collecte des **chartes qualité vacataires et bilan** (*composantes/DG CAP*)
- Collecte des **Conseils de Perfectionnement et bilan** (*composantes/DG CAP*)
- **Enquêtes de satisfaction** (*services/composantes/DG CAP*)
- **EVE/EVF** (*composantes/DG CAP*)
- **Mise à jour du site web UPHF** (*DG CAP, Dircom*)
- Mise à disposition d'une **vidéo sur les services UPHF** (*PFVE/DNUM*)
- **6 Etudiants Relais info** (*PFVE*)
- Amélioration des **accueils** (*ISH*)

→ PLANS D' ACTIONS

# Réalisations 2025 (2)

## Formaliser et simplifier les process :

- **Rédaction de procédures + publication sur l'intranet** (*services/composantes/DG CAP*)
- **Dématérialisation et i-parapheur** (*DNUM/Archives*)

## Communiquer sur les bonnes pratiques :

- **Formations annuelles des personnels et nouveaux personnels à la Qualité et SP+** (*Equipe Quamel+*)
- **Mises à jour régulières de l'intranet** (*Equipe projet*)
- **Diffusion des critères** de LA et TA (lignes directrices de gestion relatives aux promotions) (*DRH*)
- **Diffusion du plan de formation** (*DRH*)
- **Affichage** papier et écrans sur l'outil de réclamations (*services com*)

# Réalisations 2025 (3)

## Faire vivre le système de management de la Qualité, maîtriser les risques et aller vers l'amélioration continue :

- **Pilotage de 8 processus :**  
Finances (DAF/AC), Qualité (DG CAP), Contrats de Recherche (DRP), Attractivité (PRI), Vie étudiante (PFVE), Sports, Patrimoine (DMLP), Handicap du personnel (DRH)
- Animation du **réseau QUAMEL + (30 membres)** (*équipe Quamel+*)
- **Cartographie des risques CICB CICF** avec plans d'actions (*DG CAP*)
- **Mise en place des indicateurs qualité dans les COM (Contrats d'Objectifs et de Moyens) pour les composantes et services + plans d'actions** (*DG CAP*)

# Réalisations 2025 (4)

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

- Poursuite de la démarche **QUALIOPI** (*UPHF/INSA HdF*)
- Renouvellement de la **labellisation BEF (en cours)** (*PFVE/PRI*)
- Renouvellement de la **certification Qualicert (IAE) (en cours)**
- Renouvellement **de la certification ISO 9001 (INSA HdF) (en cours)**
- **Obtention du label DDRS + EPV** (*UPHF/INSA HdF*)

# Projets 2026 (1)

## Satisfaire les parties intéressées :

- **Poursuite de la démarche Services Publics +** (*équipe projet*)
- **Création d'un comité des usagers** (*équipe projet*)
- **Gestion des prêts de PC aux étudiants** (*GT*)

## Formaliser et simplifier les process :

- Poursuite de la **dématérialisation** et de la signature électronique (DNUM/Archives) : conventions de coopération, contrats de recherche...
- Poursuite de la **rédaction de procédures (ex: guide vacataires)**



# Projets 2026 (2)

## Communiquer sur les bonnes pratiques :

- **Finalisation de la refonte de l'intranet (nouvel outil en cours)** (*équipe intranet*)
- **Séminaire des cadres – dont 1 atelier Qualité et Contrôle interne** (*DRH/DG CAP*)
- **Formations annuelles des personnels et nouveaux personnels à la Qualité et SP+** (*Equipe Quamel+*)

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

- **Labellisation HRS4R** (*DRH/DRP/labos*)
- **Labellisation Services Publics +** (*UPHF/INSA HdF*)
- **Labellisation EV3 QVCT** (*DRH*)
- Renouvellement de la **labellisation BEF** (*PFVE/PRI*)
- Renouvellement de la **certification Qualicert** (*IAE*)
- Renouvellement **de la certification ISO 9001** (*INSA HdF*)

# Projets 2026 (3)

## Faire vivre le système de management de la Qualité, maîtriser les risques et aller vers l'amélioration continue :

- **Finalisation d'un calendrier évènementiel partagé**
- **Pilotage des 2 nouveaux processus : Aides sociales (*DRH*) et inscriptions (*PFVE*)**
- **Echange avec l'U Mons (*DG CAP*)**
- **Rencontres Qualité en Région (*AMUE/DG CAP*)**
- **Formations des personnels aux thèmes relatifs à SP+ (*équipe projet*)**

MERCI DE VOTRE ATTENTION