



Délibération 25\_12\_11\_CA\_070

Séance du 11 décembre 2025

Extrait du recueil des actes du  
Conseil d'Administration

### **Bilan actions Qualité 2025 et projets 2026**

Le Conseil d'Administration de l'UPHF s'est réuni en séance plénière salle du conseil Ronzier le 11 décembre 2025 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 2025 et d'autre part, le projet de plan pour l'année 2026

Après en avoir délibéré,

**Le conseil d'administration à l'unanimité,**

adopte le bilan de l'année 2025 et le plan d'action qualité pour l'année 2026 selon le document annexé à la présente délibération.

**Pour : 28 voix**

**Contre : 0 voix**

**Abstention : 0 voix**

Valenciennes,

# Qualité et amélioration continue

## Bilan 2025 et plan d'actions 2026

### REALISATIONS 2025 :

#### 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*)

#### 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*)

## Faire vivre le système de management de la Qualité, maîtrise des 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*)

## 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 :

### 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)**

### 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*)

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

- 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*)