

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 **labelisation 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*)
- Crédit 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*)**