

MANUEL QUALITÉ DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE



Direction de la Formation Professionnelle

Sommaire

Présentation	3
L'Université de Lille	3
Missions.....	3
Moyens et ressources	3
La Direction de la Formation Professionnelle.....	4
Missions.....	4
Moyens et ressources	4
Répartition des fonctions	5
Structuration des composantes	5
Mise en œuvre de la politique qualité.....	6
Déclaration de la politique qualité.....	6
Pilotage.....	7
L'équipe qualité.....	7
Organisation du Système de Management Qualité.....	8
Les objectifs de la démarche qualité	8
L'approche processus.....	8
Les activités « pilotage » :.....	9
Les activités « métiers » :.....	9
Les activités « supports » :	9
Glossaire	11

Présentation

Le manuel qualité de la formation professionnelle est le document de référence concernant le [management de la qualité](#) de l'activité de [formation professionnelle](#) de l'Université de Lille.

Il précise les dispositions appliquées au sein de son système de management de la qualité afin d'obtenir et d'assurer la conformité de ses prestations, améliorant ainsi en continue la satisfaction des différents acteurs socio-économiques.

Il décrit la politique, les missions, l'organisation, les activités et les différentes responsabilités de la Direction de la Formation Professionnelle et des composantes.

L'Université de Lille

[Missions](#)

L'Université de Lille dont le siège social est situé au 42 rue Paul Duez à Lille remplit les missions du service public de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Conformément à l'article L123-3 du Code de l'Éducation, l'Université de Lille concourt aux missions suivantes :

- La formation (initiale et continue) tout au long de la vie ;
- La recherche scientifique et technologique, la diffusion et la valorisation des résultats au service de la société ;
- L'orientation, la promotion sociale et l'insertion professionnelle ;
- La diffusion de la culture humaniste et de la culture scientifique, technique et industrielle ;
- La participation à la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche ;
- La coopération internationale.

L'Université de Lille accueille plus de 78 000 apprenants (dont 9 900 internationaux et 12 200 stagiaires de la formation professionnelle) répartis sur les campus de la métropole lilloise.

Elle propose plus de mille formations certifiantes et qualifiantes du niveau baccalauréat au doctorat ainsi que des formations d'ingénieurs.

[Moyens et ressources](#)

L'Université de Lille est le deuxième employeur public du département du Nord avec une superficie de 650 000 m² répartis sur 29 sites et 7 200 personnels. L'Université de Lille dispose d'un budget de plus de 713 000 000 €.

L'Université de Lille, labellisée I-SITE +, est une université pluridisciplinaire regroupant 64 laboratoires, 5 LABEX et 7 EQUIPEX ainsi que 11 composantes (unités de formation et de recherche, écoles, instituts et département) qui proposent des formations réparties sur cinq domaines d'excellence :

- La santé
- Le climat et l'environnement
- Le numérique
- Les mutations sociales et culturelles
- Les transitions professionnelles associées à la conduite du changement

Les organigrammes sont disponibles au lien suivant : <https://intranet.univ-lille.fr/vie-institutionnelle/organisation/>

En 2022, 4 établissements-composantes ont rejoints l'Université de Lille :

- L'ENSAIT
- L'ENSAPL
- L'ESJ Lille
- Sciences Po Lille

La Direction de la Formation Professionnelle

Missions

La Direction de la Formation Professionnelle assure la mise en œuvre de la politique de formation professionnelle et alternance définie par les élus et les instances de l'université. Son activité est régie par le code de l'éducation, le code du travail et le code du commerce.

Elle a pour mission principale de développer la formation professionnelle et l'alternance avec les composantes. Ces dernières, organisent et dispensent les principales formations (LMD). La Direction de la Formation Professionnelle complète cette offre de formation par un catalogue d'offres de formations dédiées, notamment sur les compétences dites transversales, mais également des formations de haut niveau issues de la recherche nécessitant un environnement adapté.

La Direction de la Formation Professionnelle assure également le rôle de pilotage et de coordination de l'activité d'apprentissage et gère les relations structurantes avec les CFA partenaires (Centre de Formation par Apprentissage – Organisme de formation par apprentissage).

Moyens et ressources

Le siège de la Direction de la Formation Professionnelle se situe sur le campus Cité Scientifique. La Direction de la Formation Professionnelle est composée de 60 personnes réparties dans les services suivants :

- Direction
- Pilotage
- Conseil et accompagnement
- Développement innovation alternance
- Gestion de l'offre de formation transversale
- Communication

Répartition des fonctions

La mise en œuvre de la formation professionnelle au sein de l'université s'appuie sur :

- Une Direction centrale : la Direction de la Formation Professionnelle,
- Des Directions supports (DRH...) et
- Les composantes.

Les directions de l'établissement jouent leur rôle d'appui global à l'ensemble des parties prenantes de l'université.

Structuration des composantes

Les composantes jouent un rôle clé qui s'inscrit dans une dynamique de subsidiarité. Ainsi, au-delà des activités d'enseignement (ces dernières organisent et dispensent les principales formations LMD), les composantes ont un rôle qui est à minima le suivant :

- Un relai administratif : coordination des relations fonctionnelles avec la Direction de la Formation Professionnelle et des activités de formation professionnelle au sein de la composante, notamment auprès des enseignants ;
- Un relai de la certification de services ;
- Une participation aux animations internes autour de la formation professionnelle ;
- Une intégration des activités de formation professionnelle dans le cadre des orientations de l'établissement (FCA Manager, outils et processus spécifiques, HCERES, COM) ;
- Une complémentarité des interventions et initiatives (salons, job-dating, communication...).

Mise en œuvre de la politique qualité

Déclaration de la politique qualité

Lille, le 25 mars 2025

L'université de Lille a la volonté de toujours s'améliorer dans son fonctionnement et son organisation. La Direction de la Formation Professionnelle s'inscrit avec force, sur le champ de la formation professionnelle, dans cette démarche d'amélioration continue et de suivi de son processus qualité. Le management de la qualité est basé sur les 3 principes suivants :

Placer le client au centre de la politique qualité

La prise en compte des attentes et des besoins de toutes les parties prenantes, dont les usagers de la formation professionnelle (stagiaires de la formation continue, en reprise d'études, en alternance...), se trouve au cœur des préoccupations de la Direction de la Formation Professionnelle. Dans un environnement à la fois concurrentiel et complexe, la Direction de la Formation Professionnelle s'inscrit dans la politique plus globale de l'Université de Lille, qui s'attache à accompagner les transitions économiques, sociales et écologiques. Dans une région qui reste marquée par son passé industriel et minier, les besoins des partenaires socio-économiques en matière de formation et d'employabilité sont d'autant plus prégnants et ils évoluent rapidement. Aussi, il s'agit de proposer des formations de qualité, accessibles tout au long de la vie et qui sont adaptées tout autant aux attentes des bénéficiaires qu'aux besoins en recrutement et en montée en compétence sur le territoire.

Améliorer la satisfaction des clients

Outre l'évaluation quinquennale de ses activités et de ses résultats par le Haut Conseil de l'Évaluation de la Recherche et de l'enseignement Supérieur (HCERES), la Direction de la Formation Professionnelle fait le choix de la mise en œuvre d'une certification des services et des processus, afin d'améliorer la satisfaction de ses clients. Tous les acteurs, qu'ils soient internes (stagiaires, étudiants, personnels administratifs, enseignants et enseignants-chercheurs) ou externes (partenaires, entreprises, financeurs...) doivent être satisfaits.

Engager l'ensemble de la formation professionnelle dans une dynamique d'amélioration continue

Il s'agit de s'engager dans une démarche constante et pérenne d'amélioration. L'équipe de direction s'engage à impulser et à porter ce projet dans une dynamique de management par la qualité.

Les objectifs stratégiques pour l'année universitaire 2025-2026 sont :

- Assurer une information, un accueil, une orientation et un accompagnement de qualité des candidats
- Entretenir le lien avec les bénéficiaires après la prestation
- S'appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants pour mettre en œuvre l'activité de formation professionnelle
- Accompagner les responsables de formation et les intervenants dans le cadre de leurs prestations
- Proposer des prestations adaptées et innovantes aux partenaires
- Améliorer en continue la prestation

Je demande à l'ensemble des agents de la Direction de la Formation Professionnelle une implication forte pour atteindre ces objectifs car l'engagement de chacun est le principal facteur de réussite. L'équipe de direction et moi-même nous engageons à développer et soutenir cette démarche qualité en vérifiant que nos process soient adaptés et répondent aux attentes du référentiel et que les moyens et les ressources nécessaires à son application soient mis à disposition.

Caroline MEAUX

Directrice de la Direction de la Formation Professionnelle

Pilotage

La Direction de la Formation Professionnelle met en place les moyens de pilotage nécessaires. En articulation avec la stratégie de direction, le service « Pilotage » propose et outille l'ensemble des démarches visant à accompagner l'établissement dans l'atteinte de ses objectifs stratégiques sur le volet de la formation professionnelle.

Pour mener à bien cette mission, le service pilotage :

- Conçoit et déploie des méthodes, outils et systèmes d'aides permettant d'améliorer la performance interne et collective.
- Aide à la décision par la formalisation de préconisation en matière d'organisation (administrative - juridique - financière - ressources de données - capitalisation des processus)
- Référence et évalue l'offre de formation professionnelle (inscriptions aux registres – audits – certification - contrôle)
- Assure l'adaptation et le suivi de la démarche qualité (détection et analyse des dysfonctionnements, mise en place d'actions d'amélioration continue)

L'équipe qualité

A travers des analyses et expertises fondées sur des indicateurs appropriés, l'équipe qualité garantit la mise en œuvre du principe d'amélioration continue et le respect des exigences des certifications de service.

Le référent qualité met en œuvre le système qualité conformément à la politique qualité définie par la Direction. Il assure le suivi des [actions d'amélioration](#) inscrites dans le plan d'amélioration. Il accompagne les différents pilotes ; organise et analyse avec eux les [indicateurs](#) qualité.

Le référent qualité assure la gestion documentaire. Il doit porter la démarche en sensibilisant, informant et formant le personnel de la direction. Il prépare les revues de processus et revues de direction et rédige leurs comptes rendus.

Le chargé de certification planifie les [audits](#), les met en œuvre et communique les rapports. Il est l'interlocuteur des organismes de normalisation, de certification et de contrôle.

Organisation du Système de Management Qualité

Les objectifs de la démarche qualité

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) a pour ambition de faire la synthèse entre la stratégie, l'activité de formation professionnelle et alternance, de la Direction de la Formation Professionnelle et les attendus des certifications de service.

La politique qualité est le document référence de cette démarche d'amélioration continue. Elle présente les trois grands objectifs de la direction en matière de qualité et de services :

- Prendre en compte le client
- Améliorer la satisfaction client
- Améliorer en continue les prestations

La stratégie de la formation professionnelle de l'université repose sur le document de référence « cadre de l'élaboration de l'offre de formation ». Ce document voté au Conseil Formation et Vie Universitaire (CFVU) décrit les objectifs stratégiques pour la période 2026-2030 :

- Innovation. Tenir compte de l'évolution de l'attente du public, en développant le service Learning. La transversalité est également encouragée, avec des blocs pluridisciplinaires, des formations en majeure-mineure, des doubles licences ou encore des licences associées à des diplômes universitaires (DU) ou des certificats universitaires (CU).
- Soutenabilité de l'offre de formation. Cadrage général et un dialogue annuel des formations couplé au dialogue stratégique et de gestion, avec un maintien global du personnel enseignant et son adaptation aux besoins démographiques des formations.
- Pertinence de l'offre de formation vis-à-vis des enjeux du territoire. Elle passe par une amélioration des déterminants pédagogiques ainsi qu'une transformation des pratiques pédagogiques favorisant un plus grand accès à un diplôme de l'enseignement supérieur au sein de la région. Cette prise en compte se fait également par le développement de l'alternance s'appuyant sur des modalités adaptées aux attentes des professionnels.

Les équipes pédagogiques inscrivent leur formation dans une démarche d'amélioration continue. Pour cela, des outils de pilotage et de suivi de la qualité de la formation sont mis en place :

- L'évaluation par les étudiants des formations ainsi que des enseignements,
- Les conseils de perfectionnement,
- Des indicateurs de performances.

L'approche processus

Le système de management de la qualité s'applique au périmètre d'intervention de la formation professionnelle et alternance, l'organisation et le développement d'actions de formations professionnelles.

Il s'adresse aux publics actifs (salariés, demandeurs d'emploi...) ainsi qu'aux publics souhaitant suivre une formation certifiante en l'alternance par le biais des contrats de professionnalisation et d'apprentissage.

Il est établi pour déployer une activité de formation professionnelle (formation continue et d'alternance) déclinées en processus.

Les processus sont identifiés dans une cartographie. Cette dernière représente à travers des données d'entrée et de sortie, l'ensemble des activités de la formation professionnelle et alternance et leurs interactions.

Les activités sont donc déclinées selon trois typologies décomposées en [processus](#) dont le détail est présenté ci-après :

Processus pilotage :

Ils traduisent et démontrent l'engagement de l'université (politique et stratégique) et sont nécessaires à la gestion, la cohérence et à l'amélioration continue des processus de la formation professionnelle.

Processus métier :

Ils correspondent aux activités dites « cœur de métier » et contribuent directement à la valeur ajoutée des prestations délivrées par la formation professionnelle.

Processus support :

Ils représentent les activités internes, logistiques, techniques et matérielles, essentielles au fonctionnement quotidien de la formation professionnelle.

Les activités « pilotage » :

- Direction
- Innovation
- Aide au pilotage
- Qualité

Les activités « métiers » :

- Accueil – Information - Orientation
- Conseil et ingénierie personnalisé,
- Validation d'Acquis de l'Expérience (VAE)
- Gestion du parcours de l'apprenant
- Ingénierie de l'offre de formation
- Conception et développement de projets

Les activités « supports » :

- Commercialisation et partenariats
- Information et communication
- Relations humaines
- Administration et finances
- Systèmes d'information
- Logistique

L'ensemble des processus interagissent les uns avec les autres et chacune des activités qui les constituent contribue à la performance du système en son entier.

Certaines activités (pour partie ou totalement) sont externalisées :

- Services RH (gestion et contrôle de la paie, gestion administrative et financière du personnel RH)
- Agence comptable (facturation, recouvrement)
- Scolarité (inscriptions pédagogiques sur APOGÉE)
- Composantes (offre de formations)
- DSI [gestion des ressources informatiques (hors logiciels spécifiques FC)]
- ODIF (enquêtes)

La maîtrise et l'amélioration continue des processus de la formation professionnelle

Le système de management mis en place et décrit dans le présent manuel, répond aux exigences des référentiels de certification de service.

Chaque processus est décrit dans une fiche de processus (elle-même pouvant être complétée par des procédures ou modes opératoires). Cette dernière reprend les éléments suivants :

- Le [pilote de processus](#),
- Les données d'entrée et de sortie,
- Les objectifs,
- Les indicateurs de performance,
- Les missions principales et les activités structurant le système de management.

L'objectif du système de management de la qualité est d'améliorer en continue la satisfaction client.

Après validation de la Direction, la structure documentaire, les outils et les informations concernant le SMQ sont mis à la disposition de l'ensemble du personnel sur l'intranet via l'application « référentiel des procédures » : <https://procedures.univ-lille.fr/>

Glossaire

Management de la qualité : Ensemble des activités pour lesquelles la structure définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs qualité conformément à sa stratégie.

Formation professionnelle : Processus d'apprentissage qui permet à une personne d'acquérir le savoir et les savoir-faire (compétences et expérience) nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle.

Processus : Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté. Il décrit les activités de la structure selon une vision transversale par rapport à l'organisation de celle-ci.

Pilote de processus : Représentant le processus pour lequel il est désigné par la direction. Le pilote de processus, contribue directement à la définition des activités. Il est le principal interlocuteur des différents acteurs pour les activités concernées par son périmètre d'action.

Action d'amélioration : Intervention de prévention ou de correction destinée à améliorer les performances.

Indicateurs : Outil d'évaluation et d'aide à la décision. Il permet d'évaluer la pertinence, l'efficacité ou la performance d'une action, d'un objectif.

Audit : Expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à une norme et / ou une certification. Cet outil permet de faire le point sur l'existant afin d'en dégager les points faibles ou non conformes (suivant les référentiels d'audit). Ce constat, nécessairement formalisé sous forme de rapport écrit, permet de mener les actions nécessaires pour corriger les écarts et dysfonctionnements relevés.

Direction de la Formation Professionnelle



Campus cité scientifique
Université de Lille bâtiment B6, rue Elisée Reclus
59655 Villeneuve d'Ascq cedex
Tel. : +33(0)3 62 26 87 00

Mail : dfp-qualite@univ-lille.fr