



16^{ème}

ÉCOLE QUALITÉ

du 10 au 12 Septembre 2018

La démarche qualité au service formation continue de l'Université de Montpellier

Céline RITTERSZKI, Directrice Adjointe

Présentation de l'atelier

- **Historique de la démarche qualité au sein du service formation continue**
- **Présentation de l'Université de Montpellier, les chiffres clés, son organisation**
- **Présentation du SFC-UM: organigramme, missions**
- **Processus Gestion du Public en Formation Continue : cartographie, rôle des acteurs, analyse du processus, exemples d'actions d'amélioration, indicateurs**

Historique de la démarche qualité au sein du service formation continue, processus GPFC

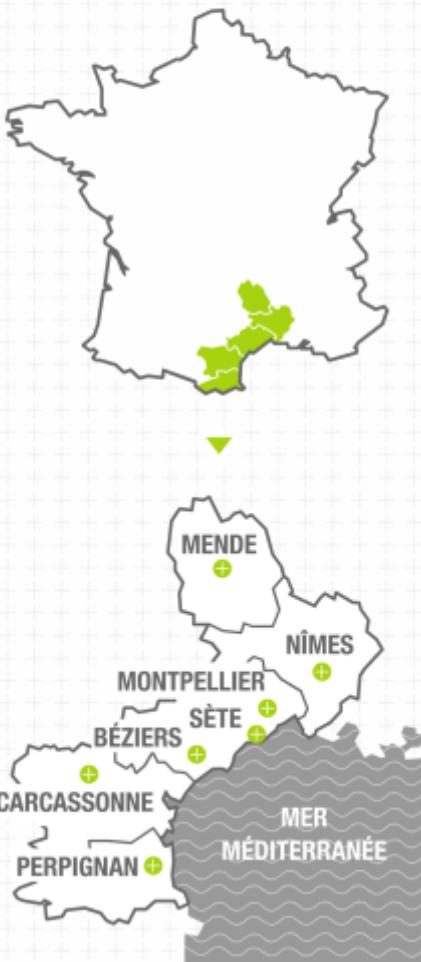
- **Démarrage de la démarche en 2011**
- **Décembre 2014: obtention de ISO 9001 v2008 AFNOR**
- **Maintien de la certification et élargissement au SFC-UM en 2015 et 2016**
- **Intégration de la démarche qualité UM en 2017 et obtention en mars 2018 de ISO 9001 v 2015 VERITAS**



Présentation de l'Université de Montpellier



16 UFR, écoles et instituts



8 UFR :

- sciences
- sciences pharmaceutiques et biologiques
- sciences et techniques des activités physiques et sportives
- odontologie
- médecine
- éducation
- droit et science politique
- économie

6 instituts :

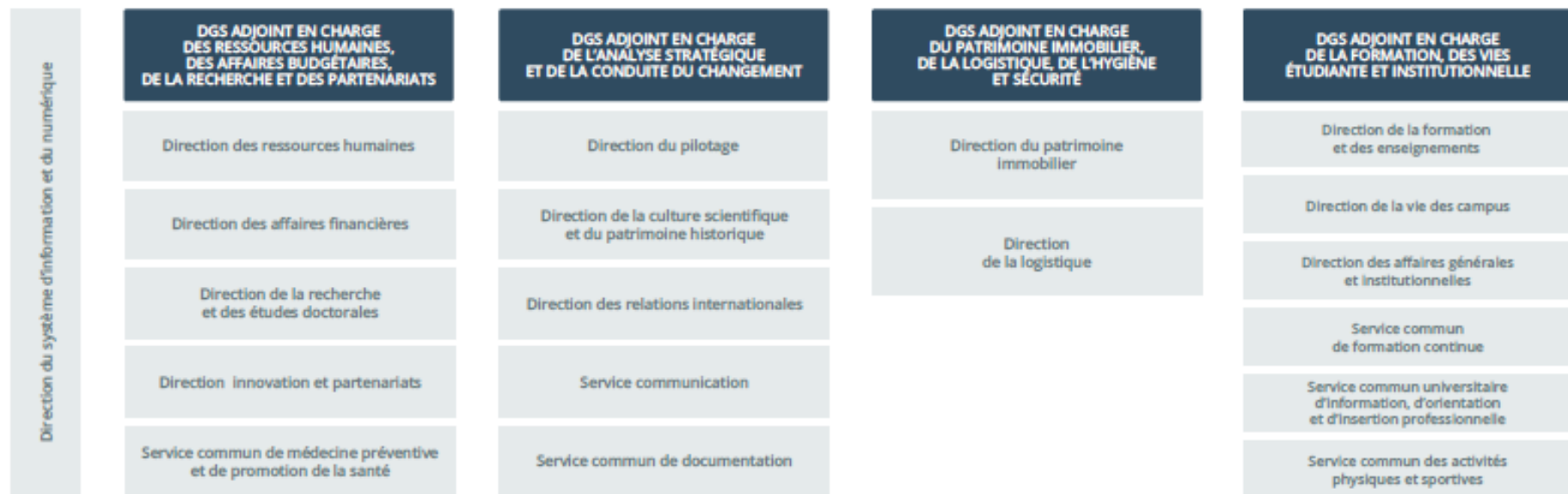
- Institut d'administration des entreprises
- Institut de préparation à l'administration générale
- Institut Montpellier Management
- IUT de Béziers
- IUT de Montpellier-Sète
- IUT de Nîmes

2 écoles :

- Ecole polytechnique universitaire de Montpellier
- OSU-OREME

- **2 domaines de formation :**
 - Science - Technologies - Santé
 - Droit - Economie - Gestion
- **Près de 47 000 étudiants**
- **90% d'insertion professionnelle après un Master**
- **600 diplômes**
- **243 diplômes nationaux**
 - 17 licences et 47 licences professionnelles
 - 12 DUT
 - 59 masters
 - 1 diplôme supérieur de notariat
 - 6 spécialités d'Ingénieurs
 - 1 capacité en Droit, 1 DEUST, 1 DAEU B
 - 98 formations de santé
- **357 diplômes universitaires**





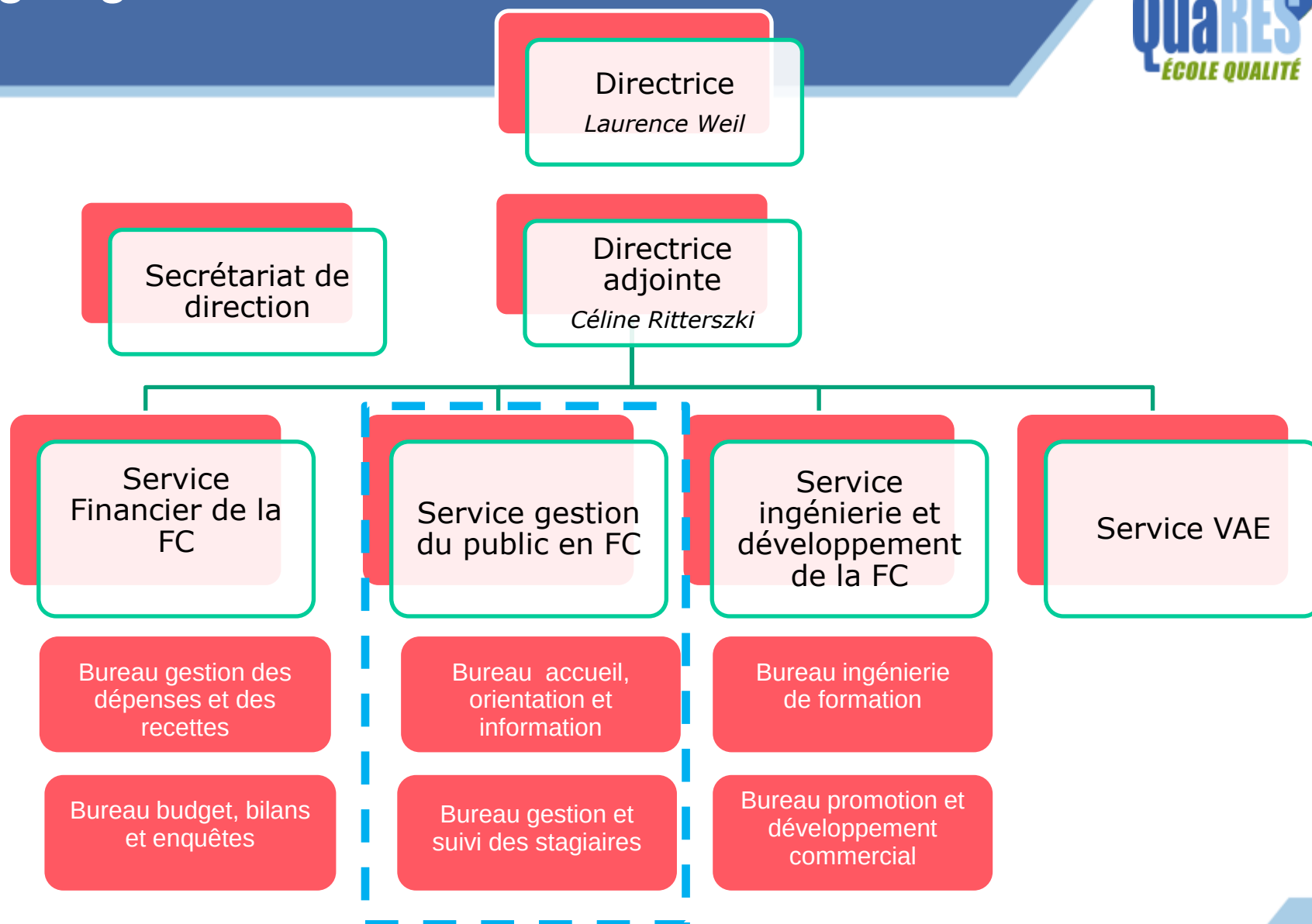
Publics FC

- Demandeurs d'emploi
- Salariés
- Professions libérales
- Etudiants en contrat de professionnalisation

Les missions

- La FC est une mission de service public inscrite dans la loi au même niveau que la formation initiale
- Les stagiaires FC sont intégrés avec des étudiants ou dans des formations spécifiques (100% FC ex : DUT GEA, M2 MAE, formations courtes, DU)
- Les diplômes sont accessibles également par le biais de la VAE

Organigramme du SFC-UM



- Accueillir, informer et accompagner les candidats et les stagiaires
- Assurer de manière efficace le suivi du stagiaire de l'inscription à la fin de la formation
- Collaborer avec les composantes et nos différents partenaires et institutions (Région, organismes de financements, Pôle Emploi...)

PROCESSUS DE MANAGEMENT ET DE PILOTAGE

Management
Définition et mise en œuvre de
la stratégie

Améliorer

PROCESSUS DE REALISATION :

Gestion des
candidatures

Accompagnement
pour la recherche de
financement

Suivi et facturation

PROCESSUS SOUTIEN

- ✓ Organisation des activités de scolarité dont Processus inscriptions
- ✓ Organisation de la vie étudiante et universitaire
- ✓ Gestion des Relations Internationales
- ✓ Prévention de santé
- ✓ Orientation et insertion professionnelle des étudiants
- ✓ Formation continue Validation des Acquis
- ✓ Coordination des activités de recherche et valorisation de la recherche
- ✓ Documentation universitaire

PROCESSUS SUPPORT

- ✓ Gestion des Ressources Humaines
- ✓ Communication interne
- ✓ Gestion et suivi financier et comptable Comptabilité analytique Contrôle de gestion
- ✓ Contrôle interne Audit interne
- ✓ Systèmes d'information
- ✓ Achats dont Processus marchés publics
- ✓ Affaires juridiques et institutionnelles
- ✓ Logistique
- ✓ Immobilier et patrimoine
- ✓ Hygiène et sécurité
- ✓ Culture scientifique et patrimoine historique

Rôle et acteurs du processus au sein du processus GPFC

Directrice du SFC-UM

- ✓ Définit les objectifs du service formation continue
- ✓ Représente l'université auprès des instances et partenaires extérieurs de la formation professionnelle
- ✓ Rend compte de l'action du service auprès du président et des instances
- ✓ Manage le service

Directrice Adjointe du SFC-UM

- ✓ Met en œuvre les objectifs de la direction
- ✓ Décline et suit les actions en vue d'atteindre les objectifs de la direction
- ✓ Manage les chefs de service
- ✓ Pilote le processus GPFC

Chef de service GPFC

- ✓ Organise, coordonne et suit l'activité des gestionnaires de formation
- ✓ Manage les agents de son service
- ✓ Gestionnaire de processus

Gestionnaires de formation

- ✓ Accueillent, informent les candidats
- ✓ Accompagnent dans la recherche de financement
- ✓ Gèrent les dossiers administratifs et le suivi
- ✓ Alimentent les bases de données

Méthodologie et outils de la démarche

Quoi	A faire	Etat	Qui	Quand
Plan d'action				
Fiche identité Logigramme				
Réclamation				
Politique qualité				
Manuel Qualité				
Revue de processus				
Contexte / Partis intéressés / Cartographie risques				
Carto polyvalence				
Plan de communication				
Tableau maîtrise documentaire Documentation format UM				
Tableau actions curatives				
Evaluation fournisseurs				

Contexte externe :

- Politique : réforme en cours
- Economique : concurrence des organismes privés, offre de formation en majorité sur des diplômes nationaux
- Social : valorisation de la formation tout au long de la vie
- Technologique : développement d'une offre de formation à distance
- Ecologique : dématérialisation des démarches administratives
- Règlementaire et législatif : code de l'éducation et code du travail

Contexte interne :

- Les activités du SFC dépendent en grande partie de l'offre de formation des composantes et nécessitent une confiance mutuelle forte
- Légitimité à renforcer de la formation continue universitaire dans le milieu universitaire

Parties intéressées internes :

Composantes, Services centraux

Parties intéressées externes :

Entreprises, Institutionnels et partenaires, OPCA, OPACIF, Entreprises, Pôle Emploi, Région...

Clients :

- Candidats formation continue
- Stagiaires en formation continue

Principales actions d'amélioration processus GPFC



Mise en place de groupes de travail avec l'ensemble du personnel

Mise à jour des logigrammes et des procédures du processus Gestion du Public en Formation Continue

Utilisation d'un seul logiciel pour la gestion des stagiaires FC et évolution du logiciel afin d'avoir des extractions plus fines pour le pilotage

Création d'un tutoriel à destination des stagiaires afin de faciliter leur inscription dématérialisée

Réalisation d'un module d'autoformation et d'autoévaluation à destination du personnel

Évaluation de l'efficacité des actions correctives et préventives

Révision de l'enquête satisfaction (questions et modalités de passation)

Création et mise à ligne d'une fiche anomalie

Renforcement de la communication du SFC-UM

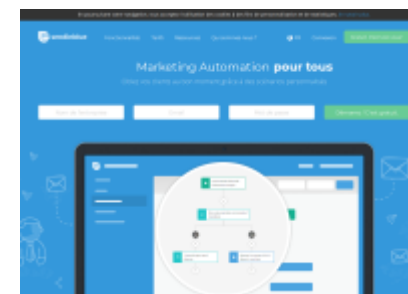
ONLINE FORMAPRO
*inscription, enquêtes,
dossiers VAE, formations...*



CALIEL
carnet de liaison



SENDINBLUE
*mailing, communication,
prospects*



Renforcement de la communication





SERVICE FORMATION CONTINUE
UNIVERSITÉ DE MONTPELLIER

ACCUEIL | FORMATIONS ▾ | DISPOSITIFS ▾ | DÉMARCHES | ESPACE ENTREPRISE | CONTACTS



Le Service Formation Continue de l'Université de Montpellier (SFC-UM) est votre interlocuteur concernant la **formation professionnelle continue**.

Le SFC-UM propose l'**offre de formation universitaire** aux :

- salariés, demandeurs d'emplois
- professions libérales, artisans, auto-entrepreneurs, etc.
- personnes en projet de reprise d'études ou de spécialisation
- étudiants uniquement dans le cadre du contrat de professionnalisation

Il conçoit également une offre de formation adaptée aux besoins des entreprises et des institutions publiques.

Sous réserve de remplir les conditions préalables, les candidats peuvent s'inscrire via le SFC-UM, dans une **démarche de formation continue** pour l'obtention de :

- **DIPLÔMES ÉQUIVALENTS DU BAC** (DAEU B, Capacité en Droit)
- **DIPLÔMES NATIONAUX et D'ÉTAT** (DUT, Licence, Licence Pro, Ingéniorat, Master...)
- **DIPLÔMES D'ÉTABLISSEMENTS** (Diplôme d'Université, Certificat)

L'accès à la formation est possible par une **Validation des Acquis** (VAP/VAE).

Le SFC-UM **accompagne les candidats** dans leur recherche de financement et **apporte son expertise aux entreprises** dans la mise en place, le montage et l'articulation des différents dispositifs.

ADRESSES

- + SFC-UM
- + ANTENNE MONTPELLIER NORD
- + ANTENNE NIMES
- + ANTENNE SETE (AQUACULTURE)



Datadock

Exemples de points forts et points sensibles

 Points forts	- Cohérence entre la politique mise en place, ainsi qu'avec la politique de l'université et l'implication du personnel - Management des compétences et autoformation	- Périmètre de certification qui ne concerne qu'un seul processus	 Points sensibles
	- Cohésion forte au sein du SFC - Bonnes pratiques de communication - Priorité donnée à la gestion des connaissances - Mise en place efficace de l'inscription des stagiaires en ligne	- Suivi des réclamations à formaliser via le centre de service - Questionnaire enquête satisfaction à modifier (échelle à équilibrer, à envoyer aux entreprises...)	

Taux de satisfaction des stagiaires FC pour l'accueil, l'orientation et le suivi

Nombre de modules d'autoformation en ligne et d'autoévaluation

Taux de dossiers d'inscription au diplôme dématérialisé

Taux d'impayés

Délais d'inscription sur Apogée, suite au dépôt du dossier complet sur la plateforme par le gestionnaire

Nombre de formulaires en ligne



16^{ème}

ÉCOLE QUALITÉ

du 10 au 12 Septembre 2018

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Céline RITTERSZKI, Directrice Adjointe
dir-sfc@umontpellier.fr