RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

GIP FCIP
LILLE
HAUTS-DE-FRANCE

Manuel
Qualité

éduform
Label qualité de l'Éducation nationale pour la formation professionnelle

Qualiopi
processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation
Bilans de compétences
Validation des acquis de l'expérience
Actions de formation par apprentissage

afaq
ISO 9001
Qualité
AFNOR CERTIFICATION

Ce manuel a pour objet de décrire les dispositions générales prises par le groupement pour assurer la qualité de l'ensemble de ses prestations.

Il définit les dispositions générales du Système de Management de la Qualité. Ces dispositions visent à garantir le service attendu de nos clients, bénéficiaires, prescripteurs, partenaires et entreprises. Le GIP FCIP s'engage à respecter la législation en vigueur, les recommandations de bonnes pratiques et les référentiels des secteurs d'activité.

Le Système de management de la qualité du GIP FCIP décrit dans ce manuel s'appuie sur les exigences rappelées dans les référentiels décrits ci-dessous; il s'applique à l'ensemble des activités de la structure faisant partie du périmètre de certification :

Domaines d'application

- **ISO 9001-2015**

  Activités certifiées :

  > Services marchands : prestations d'ingénierie, de conseil, d'accompagnement, de formation professionnelle incluant l'apprentissage, l'accompagnement de validation des acquis et de bilan de compétences.

  > Services mutualisés : conception, pilotage, coordination, administration et gestion de projets.

- **AFAQ ISO 9001:2015 appliquée aux organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences- Janvier 2020**

  Activitées certifées :

  > Services marchands : prestations de formation professionnelle incluant l'apprentissage, l'accompagnement de validation des acquis et de bilan de compétences

- **EDUFORM 2019**

  Activités labellisées :

  - Actions de formation (L-6313-1.1°)

  - Bilans de compétences (L-6313-1.2°)

  - Actions permettant la validation des acquis (L-6313-1.3°)

  - Actions d'apprentissage dans le cadre du contrat d'apprentissage (L-6313-1.4°)

Les sites physiques ou virtuels concernés par le périmètre de la certification :

Siège : 111 Avenue de Dunkerque BP 10023 FR 59000 Lille Cedex

Centre de Lille : 26 rue Henri Regnault - Lycée Général et Technique Gaston Berger - CS 30099 FR 59025 Lille Cedex

Centre de Calais : Lycée Professionnel du Détroit – Rue Guillaume Apollinaire BP 323 FR 62107 Calais Cedex

Centre d'Hénin-Beaumont : Lycée Professionnel Henri Senez- Boulevard Darchicourt BP 105 FR 62252 Hénin-Beaumont Cedex

Centre de Valenciennes : Lycée Professionnel du Hainaut - 1 avenue Villars BP 475 FR 59322 Valenciennes Cedex

Centre de Bruay-la-Buissière : Lycée Professionnel Pierre Mendes France- rue de Saint-Omer BP 35 FR 62071 Bruay-la-Buissière

Centre d'Avesnes-sur-Helpe : 43 rue Cambresienne 59440 Avesnes-sur-Helpe

Mise à jour

Le manuel Qualité est régulièrement révisé en fonction des évolutions, des orientations nationales, régionales et académiques. Il prend en compte également les enjeux issus des audits internes et externes et des revues de direction pertinents pour le Système de Management par la Qualité.

Diffusion

La règle générale de diffusion de ce document auprès de l'ensemble du personnel est une mise à disposition sur le site du GIP consultable par tous les partenaires. Un message d'information en direction du personnel est envoyé dès validation d'une version révisée.

Les nouveaux arrivants dans la structure en ont également l'information lors de la journée d'accueil en début d'année scolaire.

Qui sommes-nous ?

L'histoire du groupement 5
Nos missions 5
Les socles du projet stratégique 6
Le conseil d'administration 6
Notre organisation 9

Nos pôles 11

Pôle d'appui au développement 12
Pôle services supports 13
Pôle services marchands 16
Le SWOT 19

Système de management de la qualité 20

La politique qualité / finalités et objectifs 21
L'engagement de la direction 21
Le mot du Directeur 22
Plan stratégique 2021 - 2024 24
Les acteurs clés du GIP FCIP 25
Les rôles et responsabilités 26
Le service qualité 26

Les processus 28

Le pilotage des processus 29
La cartographie des processus 31
Cartes d'identité des processus 32

Moyens nécessaires à la mise en œuvre de la politique et des objectifs 44

Les moyens engagés 45

Surveillance et mesures 46

Évaluation de la performance 47

Amélioration continue 48

Résultats 49

Plan d'action d'amélioration 49

Évolution de la démarche qualité du GIP FCIP 50

2021-2022 : démarche de labellisation Éduform 52

Calendrier de mise en œuvre de la démarche
de certification ISO 9001 et labelissation Éduform 54

Qui sommes-nous ?

L'histoire du groupement

Les GIP FCIP, constitués dans les académies en 2002 à l'initiative du ministère de l'Éducation nationale, ont pour objet le développement d'une coopération dans les champs de la Formation Continue des Adultes, de l'Apprentissage, de la Validation des Acquis, de la mobilité européenne et de l'insertion professionnelle.

Dans le cadre des orientations nationales et des priorités définies par Madame la Rectrice de Lille, Rectrice de la Région académique des Hauts-de-France, le GIP FCIP de Lille a pour objet la mise en œuvre d'un ensemble de services concourant à l'éducation et à la formation tout au long de la vie.

Au service des Hommes, des organisations et des territoires, il accompagne les mutations économiques et sociales pour la région Hauts-de-France dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais.

Nos missions

Le GIP FCIP est une structure au service de la politique académique et de la Région académique.

Situé au cœur de la métropole lilloise, il est en charge de la coordination et de la gestion de projets de formation, d'ingénierie-conseil et d'évaluation de dispositifs. Il exerce son activité en direction de nombreux interlocuteurs publics comme privés.

Au service des 4 GRETA, groupements d'établissements publics et locaux pour la formation continue : il les accompagne dans le développement de nouvelles compétences, dans la préparation aux métiers de demain et dans l'anticipation des évolutions futures afin de renforcer leur compétitivité (300 sites de proximité, 26 000 stagiaires formés chaque année.)

En support à l'académie de Lille et à la Région académique Hauts-de-France : il permet d'intervenir au titre des programmes structurels de l'Union Européenne (dont Erasmus+ pour lesquels le GIP FCIP est accrédité depuis 2020 par l'agence Erasmus+ au titre de l'enseignement scolaire et de l'enseignement professionnel), de répondre aux divers appels à projets, sources de financement plurielles, et aux commandes publiques régionale et privée de formation professionnelle.

Les socles du projet stratégique

- Les stratégies de Région académique et académique de développement de la formation professionnelle
- La stratégie de développement de l'apprentissage
- La stratégie de lutte contre le décrochage scolaire
- La stratégie de mobilité européenne

Le projet stratégique 2020-2024 du GIP FCIP est déterminé par :

1. Les orientations nationales et les stratégies nationales
   La transformation de la voie professionnelle (août 2018)
   La stratégie nationale de la formation professionnelle 2018 - 2022
2. Des stratégies académiques et régionales
   La feuille de route de la Région académique des Hauts-de-France
   Le projet académique de Lille
   Le contrat de plan (CPRDFOP 2017 - 2020) signé en mars 2017
   Le Pacte régional État /Région Hauts-de-France (octobre 2018)
3. Les programmes opérationnels de l'Union Européenne 2021 -2027
   Relayés par l'État en région (DREETS) et le Conseil Régional des Hauts-de-France

La politique qualité du GIP FCIP, exprimée par sa direction, est formalisée dans le livret de présentation du projet stratégique, diffusé à l'ensemble des agents siège et hors siège, ainsi qu'aux partenaires intitutionnels du groupement.

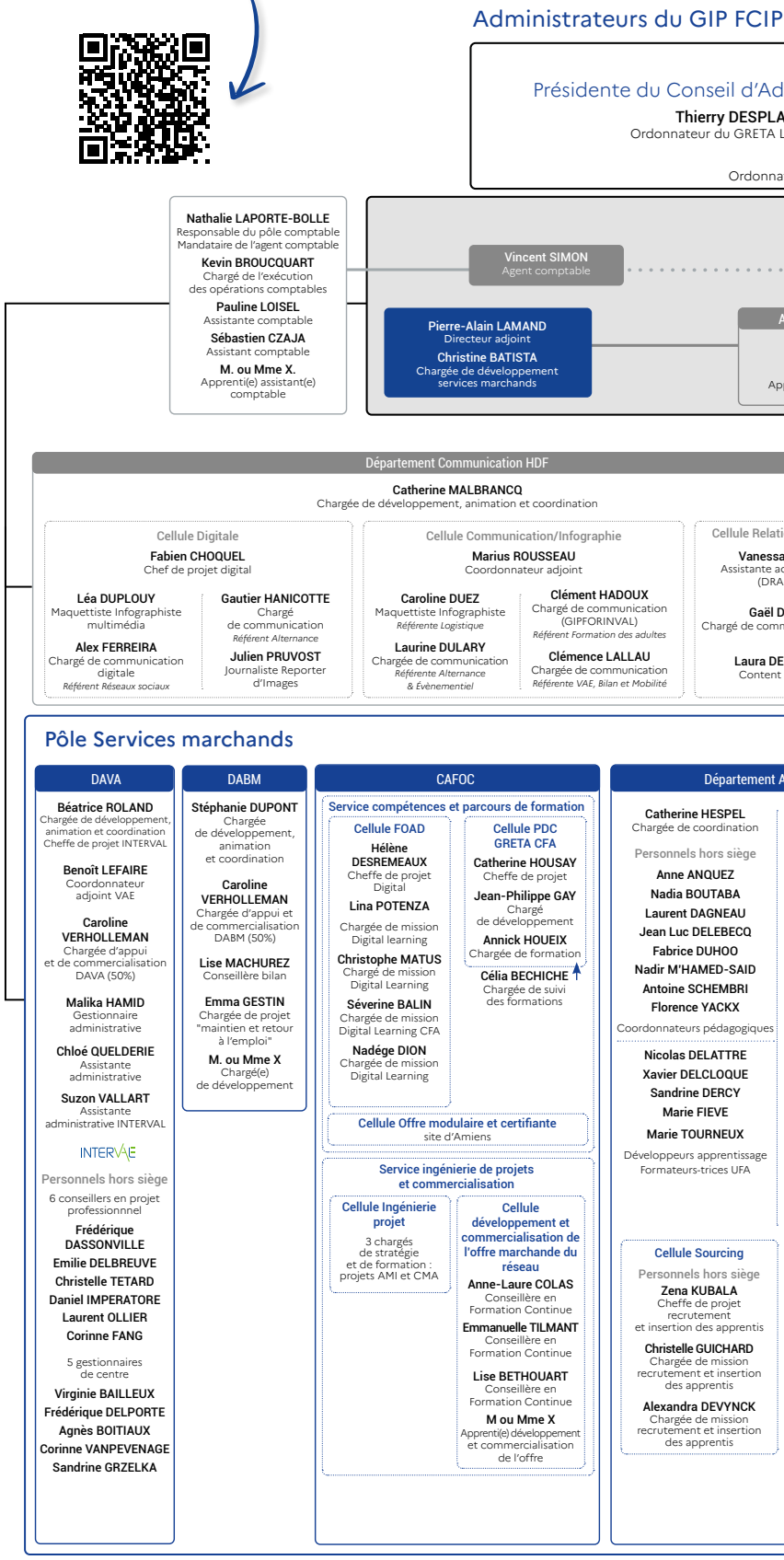
Le Conseil d'Administration

Le GIP FCIP est administré par un conseil d'administration (CA) et présidé par le Recteur de l'Académie, ou son représentant. Le Recteur nomme, pour une durée de 3 ans renouvelable, un directeur qui assure le fonctionnement du GIP FCIP sous l'autorité du conseil d'administration dans les conditions fixées par celui-ci. Il procède notamment au recrutement et à la gestion des personnels, exécute l'état prévisionnel des recettes et des dépenses et engage les contrats nécessaires au fonctionnement du GIP FCIP. La composition et les droits statutaires du conseil d'administration sont précisés dans la convention constitutive.

La rectrice a désigné en 2020 le DRAFPIC, Délégué Régional à la Formation Professionnelle, Initiale et Continue, comme Directeur du GIP FCIP de Lille.

Notre organisation

Retrouvez
le dernier organigramme
du GIP FCIP actualisé
sur le lien suivant



Valérie CABUIL
ministration - Rectrice de l'académie de Lille - Rectrice de Région académique - Chancelière des Universités

ANCKE
ille Métropole

Pascal DUPUICH
Ordonnateur du GRETA Grand Hainaut

Marc TELLIEZ
Ordonnateur du GRETA Grand Artois

Christine RIGOLLET
Ordonnatrice du GRETA Grand Littoral

Didier RYS
teur de l'UFA du lycée Vauban - Aire-sur-la-Lys

Bertrand DERQUENNE
Ordonnateur de l'UFA du LHIL

Michel VALADAS
Commissaire du Gouvernement

Pascale PRADELS
Contrôleure Budgétaire Régionale

Services académiques et de Région académique
(DRAIO, DPE, SCAPPE, DEC, DAREIC...)

DRAFPIC

Équipe de direction

Marc GERONIMI
Directeur et Ordonnateur du GIP FCIP

Comité d'audit interne

Administration Générale

Hélène BELLIER
Assistante de direction

Noémie WANTE
prentie - Assistante Manager

Qualité

Sandrine PERROT
Chargée de projet qualité (ISO - Eduform)

Élodie NOGA
Assistante qualité

Basma BAKKALI MAASSOM
Assistante qualité

Océane BARLET
Apprentie qualité

Virginie DUCORNET
Secrétaire Générale - Responsable qualité

François DAVRINCHE
Secrétaire Général adjoint en charge de la Prospective et des Moyens

M. ou Mme X
Secrétaire Général adjoint - Directeur(trice) des Affaires Financières

Pôle d'appui au développement

on Extérieure

JORON
dministrative
FPIC)

E VOS
nunication - AMI

SCAMPS
manager

Département Stratégie Veille

Julie FRATISSIER
Chargée de développement

Natacha HERWYN
Chargée de suivi de projet

Valérie LOKIETEK
Chargée de veille et de gestion de l'information

Département Appui Juridique

M. ou Mme X
Chef(fe) de service

Assufiha YMAMOU
Chargée d'études juridique

Département Appels d'Offres et Suivi des Marchés

Véronique CHEVALIER
Chargée de développement, animation et coordination

Valérie MONTOIS
Coordonnatrice administrative et adjointe

Marina ORIGLIA
Chargée d'études de marchés

Valérie DARRIBERE
Chargée de projet ingénierie pédagogique

Linda SID
Chargée de suivi de marchés

Anaïs CACHEUX
Assistante de marchés

Laura LECLUSE
Assistante administrative

Aurélie STROBBE
Chargée de suivi de marchés

Apprentissage

Amélie BEN TARA
Chargée de développement pédagogique

Céline HERCEND
Référente Handicap

Eloise PERUS
Apprentie
Assistante Manager

Héloïse VANRYCKEGHEM
Corinne VAN DEN ABEELE
Assistantes administratives

Sonia MAMERI
Apprentie Assistante Manager (50%)

Cellule Contrat

Patrice DUBOIS
Administrateur d'applications et de bases de données
Coordonnateur

Cathy DEJONGHE
Tanguy DELEBECQ
Marine BESSON
Angélique FRANCHOMME
Valérie SCHEMBRI
Véronique VAGAO
Assistants administratifs

Amélie BONNAPETIT
Assistante de service social

Personnels hors siège
Assistants administratifs

Chargé(e)s de l'animation éducative auprès des apprentis

Adjoints d'éducation en UFA

Formateurs-trices UFA

Pôle Services supports

Direction Ressources Humaines

Laetitia BROHET
Directrice des Ressources Humaines

Anita CARTILLIER
Chargée de l'emploi, des compétences, et des parcours professionnels

Laurie CATTEZ
Chargée de suivi des formations

Amandine BERTIN
Assistante recrutement

M. ou Mme X
Assistant(e) RH

Département Gestion des personnels

François DAVRINCHE
Chef de département

Service Paie

Élisabeth CHARLET
Coordonnatrice paie

Nicolas FROMENTEL
Technicien Paie Référent

Damien MARCHE
Assistant Paie Vacations

Peggy NURDIN
Assistante Paie Vacations

Eman EL OUASSAIDI
Assistant paie

Léa FOUDI
Assistante paie

Olivier ARMAND
Assistant paie

Gwladys DIEUDONNÉ
Apprentie Paie

Marie-Line VAN KERCKHOVE
Assistante RH et paie

Service du personnel

Sylvie SZYMANSKI
Chargée d'administration du personnel

Laura ROLLAND
Assistante gestion des personnels

Séverine PICKAERT
Chargée de suivi administratif du personnel

Sonia MAMERI
Apprentie Assistante Manager (50%)

Stephane LESENNE
Assistant gestion du personnel

Département Affaires Financières

M. ou Mme X
Chef de département

Service achats dépenses

Jérémy D'HALLUIN
Chef de service

Émilie BOUZIN
Chargée de l'exécution et du suivi des achats - dépenses

Fernanda VAN HOUCKE
Assistante de gestion

Vanessa DUHOT
Assistante de gestion

Assya MOUSSOUNI
Assistante de gestion

Service Recettes

Véronique DOUAY-D'HALLUIN
Cheffe de service

Christine SOUBA
Coordinatrice du service facturation OPCO

Olivier KRIMM
Chargé de l'exécution et du suivi des recettes hors recettes OPCO

Edwige VAN VOOREN
Meredith YOHALE
Farah BUZYARZIST
Maud DELPIERRE
Graziella RADOM
Anaïs AMODEO
Samuel BECQUET
Assistantes de gestion OPCO

Laurie HUNTS
Assistantes de gestion Facturation annexe

Ikrame TIZI
Assistante de gestion

Cellule Contrôle de gestion de budget et audit interne

Valentin BAYARD
Contrôleur de gestion

M. ou Mme X
Apprenti(e) Contrôleur interne budgetaire

Cellule Achats Marchés publics

Sofian HAMOUTEN
Apprenti Rédacteur et suivi des marchés publics

Cellule RGPD

Logistique

Jean-Christophe SCHEUER
Agent d'accueil et d'information

Emeric PROIA
Agent logistique, de maintenance et de sécurité

Emmanuel FRÈRE
Agent logistique, de maintenance et de sécurité

Service des Systèmes d'Information

Jean-Pierre TINCHON
Responsable de service

Chris KANDZA
Techniciens d'exploitation et de maintenance informatique

Benjamin CAUDRON
Techniciens d'exploitation et de maintenance informatique

Département Appui administratif aux projets

Service d'appui aux Projets innovations attractivités et qualifications SAPIAQ

Julie FRATISSIER
Cheffe de service

Natacha HERWYN
Chargée de suivi de projet

M. Mme X
Chargé(e) de suivi de projet CMQ

Service Projets Européens et éducatifs - SP2E

Benjamin AUBERT - Chef de service

Véronique LOISON - Coordonnatrice administrative et adjointe

Cellule prévention du décrochage

Enea MAILLOL
Chargée de suivi de projet

Christelle DELBAR
Assistante de projet

Prescillia LEGRAND
Chargée de suivi de projet

M. ou Mme X
Assistant(e) de projet

M. ou Mme X
Assistant(e) de projet «obligation de formation 16-18 ans»

hors siège

Hélène JASKOWIAK
Anano TURMANAULI
Référentes de projet «obligation de formation 16-18 ans»

3 médiateurs passerelles

Yasmina DJENIDI
Ngada MONFORT TOUGOUYO
Caroline MASSART

Cellule entreprenariat

Siège

Damien LECONTE
Assistant de projet IDEE

Chloé CLERBOUT
Chargée de projet IDEE

Justine MINET
Chargée de projet MECALIVE

hors siège à AMIENS :

Louison LEMAIRE
Chargé de formation

Rudy DUBOILLE
Chargé de projet IDEE

Cellule projets partenariaux

Christine BATISTA
Chef de projet

M. ou Mme X
Chargé(e) de suivi de projet

Personnels hors siège
Chargés Opérationnels de Réseaux et Territoires

Odile BRIANCHON
Cheffe de projet Mentorat

Marine SPORTA
Chargée de suivi de projet Mentorat

Cellule mobilité internationale

Sébastien MAILLOT
Chargé de suivi de projet mobilité Erasmus +

Asma KAROUNI
Assistant de projet mobilité Erasmus +

Nos pôles

Pôle d'appui au développement

Pôle services supports

Pôle services marchands

Pôle d'appui **au développement**

- Département Appels d'Offre et Suivi des Marchés
- Département Communication Hauts-de-France
- Département Appui Juridique
- Département Stratégie-Veille

Pôle services **supports**

- Direction Ressources Humaines
- Département Gestion des personnels
- Département des affaires financières
- Département Appui administratif aux projets
- Administration Générale
- Service Qualité
- Service Informatique
- Service Logistique
- Agence comptable

Pôle services **marchands**

- Centre Académique de Formation Continue
- Dispositif Académique de Validation des Acquis
- Dispositif Académique de Bilan Mobilité
- Département Apprentissage

Pôle d'appui au développement

DAOSM - **Département Appel d'Offres et Suivi des Marchés**

> Veille

> Veille et analyse des marches départementaux, régionaux, nationaux

> Conception

> Animation, coordination et organisation de la réponse aux appels d'offres à l'échelle Hauts-de-France voire plus permettant une réponse homogène

> • Rationalisation et capitalisation des outils et des réponses en lien avec des délais de réponse contraints

> Réalisation

> • Suivi de la mise en œuvre et de l'exécution des marches en conformité avec les cahiers des charges et les exigences qualité des commanditaires

• Interlocuteur unique des commanditaires

> Evaluation

> • Evaluation des rejets

> Evaluation des marchés

Ces prestations concernent le réseau des GRETA Hauts-de-France, le Centre de Formation pour Apprentis, le CAFOC, le DAVA… Ce département travaille aussi en partenariat avec des organismes externes de formation.

Département **Stratégie Veille**

Ce département conduit une activité de veille informationnelle avec notamment pour traduction, la diffusion bimensuelle d'une revue de presse, au bénéfice des personnels du GIP FCIP et de l'ensemble du réseau. Sa mission réside également dans la captation des appels d'offres, appels à projets et appels à manifestation d'intérêt et l'accompagnement des acteurs dans la rédaction des réponses afin de garantir le respect des cahiers des charges et la sécurisation des dépôts.

Département **Communication Hauts-de-France**

Le département communication a pour mission de promouvoir, à l'interne et à l'externe, le réseau de la formation professionnelle de la région académique Hauts-de-France.

Son objectif ? Être au service des acteurs du réseau en s'appuyant sur une stratégie de communication offensive qui mobilise tous les canaux et favorise le recrutement. Il vient en appui à toutes les marques du GIP FCIP de Lille, du GIPFORINVAL et des 7 GRETA composant le réseau des GRETA Hauts-de-France.
Son ambition ? Développer une organisation régionale, une charte graphique, une harmonisation dans un souci de meilleure lisibilité pour tous les publics.

Département **Appui Juridique**

Le Département d'Appui Juridique a pour objectif d'apporter l'expertise nécessaire aux demandes et projets de l'équipe de Direction, mais aussi de répondre aux besoins de conseils et d'analyses juridiques des services du GIP FCIP.

Cet appui juridique pourra se traduire par la production de documents ressources ou documents types, par l'accompagnement dans la rédaction de documents à forts enjeux ou encore par l'étude de situations particulières, selon les besoins qui seront identifiés.

Pôle services supports

Direction **Ressources Humaines**

Le GIP FCIP de Lille est composé de plus de 310 agents dont près de 110 au siège et près de 200 dans les établissements scolaires, les lycées professionnels et technologiques majoritairement.

La cartographie des emplois du GIP fait apparaitre 10 familles professionnelles et 44 emplois types.

Avec près de 80% de contractuels, la Direction des ressources humaines mène une action forte visant à la fidélisation des agents. Ainsi le turn over est passé de près de 11% en 2021 à 6 % en 2022.
Au regard des objectifs stratégiques du GIP FCIP et dans le cadre du plan d'actions de la gestion prévisionnelle des ressources humaines (gestion des emplois et des compétences, recrutements, formation, mobilité, rémunération, action sociale, qualité de vie au travail…), la Direction des ressources humaines :

- Accompagne les services dans la mise en oeuvre du plan de gestion prévisionnelle des ressources humaines (actualisation régulière de la cartographie des emplois, recrutements, promotions, formation)
- Définit le plan annuel de développement des compétences du GIP FCIP et participe aux travaux du PDC de Région académique proposé également aux agents du GIP FCIP
- Définit et pilote une politique d'action sociale autour de thèmes clés tels que l'environnement, l'égalité Homme/Femme, le handicap, la lutte contre les discriminations…
- Anime le dialogue social et les instances représentatives et élabore le bilan social.

Composée de 4 personnes, dont le ou la directeur-trice des ressources humaines, la DRH travaille en étroite collaboration avec le département de la gestion des personnels.

Département **Gestion des personnels**

Le Département de la gestion des personnels est composé de 2 services (service paie et service du personnel) comprenant 15 agents, dont le chef de département.

Les rémunérations de plus de 350 agents et 1 500 vacataires sont assurées mensuellement.

Le DGP met en œuvre l'ensemble des procédures de gestion administrative, contractuels et juridique du personnel. A ce titre, il gère :

- Les procédures de gestion administrative individuelle pour les actes de GRH,
- Le suivi réglementaire et technique des opérations liées à la paie,
- Le pilotage et suivi de l'élaboration des contrats de travail, (contrats, mouvements de personnel, remplacements et gestion administrative du temps de travail).

Le DGP est étroitement associé à l'analyse des besoins en personnels, à leur répartition en lien avec le DAF et à l'attribution des moyens en lien avec la DRH dans le cadre de la GPEC.

La DRH et le DPG contribuent au Système de Management de la Qualité (SMQ -EDUFORM), notamment dans le cadre de la responsabilité sociétale des organisations (RSO).

Département **Affaires Financières**

Le département des affaires financières est composé de 3 services :

Service **Achats Dépenses**

Ses missions :

> Contribuer à la définition et à l'exécution de la politique d'achats de l'établissement

> Piloter et suivre les processus de dépenses

Quelques chiffres (2022) :

FONCTIONNEMENT : **44 M€** (28,8 M€ CFA + 15,2 M€ GIP)

INVESTISSEMENT : **4,3 M€** (2,8 M€ CFA + 1,5 M€ GIP)

En 2022 :

> 3 079 Engagements juridiques (EJ) (404 CFA et 2675 GIP)

> 3 049 Services faits (SF) (459 CFA et 2590 GIP)

> 5 514 Demandes de paiement (DP) (1519 CFA et 3 995 GIP)

> 707 Demandes de versement (DV) (CFA aides au permis)

Service **Recettes**

Ses missions :

> Contribuer à la définition et à l'exécution de la politique des recettes des services marchands (apprentissage, DAVA, CAFOC, frais de gestion de l'appel d'offre)

> Piloter et suivre les processus de recettes

Plusieurs typologies de recettes :

> Prestations de services

> Subventions

> Frais de gestion

Par exemple, le service facturation OPCO :

> En 2022, c'est 13 075 factures pour 34,5 millions d'euros

> En 2023, l'objectif est de 19 800 factures (6 600 apprentis avec 3 factures par an) pour 53 millions d'euros

Cellule **contrôle de gestion de budget et audit interne**

Un enjeu organisationnel : le suivi par natures et destinations permet de piloter l'activité, anticiper les risques et prendre des décisions stratégiques

Ses missions :

> Préparation du budget et de la comptabilité analytique

> Mise en place de tableaux de suivi budgétaire et de pilotage de l'activité

> Analyse financière et calcul de coût de revient

Département **Appui administratif aux projets**

SAPIAQ - Service d'Appui aux Projets Innovations Attractivités et Qualifications

Service spécifiquement dédié au suivi administratif et financier des projets déposés dans le cadre du plan de relance et du programme France 2030, le SAPIAQ accompagne le pilote afin de garantir la réussite du projet conformément aux objectifs fixés.

Interlocuteur privilégié du financeur, son travail de préparation des conventionnements, de suivi des flux financiers, de collecte des pièces justificatives des dépenses et d'alerte des partenaires, en fait un maillon indispensable de la sécurisation juridique et financière du projet, tout au long de sa vie.

SP2E – Service Projets Européens et Educatifs

Le portage du GIP FCIP facilite la mobilisation de financements divers (dont européens) sur les axes stratégiques de l'action de l'Education nationale.

Cellule **prévention du décrochage**

- **PERSEVERANCE :** pour prévenir le décrochage scolaire des élèves les plus fragiles et pour repérer et accompagner les jeunes décrocheurs.
- **OBLIGATION DE FORMATION 16-18 ANS :** pour faciliter le retour en formation sur les places vacantes ou l'insertion vers un métier en tension pour les jeunes décrocheurs.

Cellule **entreprenariat**

- **IDEE** (Innovons Développons l'Esprit d'Entreprendre) :
  pour développer des compétences entrepreneuriales.

Cellule **projets partenariaux**

- **START** : pour préparer à l'apprentissage.
- **MENTORAT** : pour accompagner sur plusieurs mois un jeune par un mentor plus âgé (1 jeune 1 solution).

Cellule **mobilité internationale**

- **ERASMUS +** : pour donner aux personnels, aux étudiants, aux stagiaires et aux jeunes de moins de 30 ans, avec ou sans diplôme, la possibilité de séjourner à l'étranger renforcer leurs compétences et accroître leur employabilité.

Service **Informatique**

Ses missions :

- Gérer le parc informatique,
- Développer et administrer le réseau informatique et proposer des services facilitant le quotidien des utilisateurs,
- Contribuer aux objectifs stratégiques du GIP FCIP en apportant un soutien technique et en contribuant à l'administration des moyens informatiques et au développement système d'information,
- Effectuer l'assistance et la maîtrise d'ouvrages pour les projets du GIP.

Service **Logistique**

Ses missions :

- Assurer l'accueil, la sécurisation et la sûreté du site afin de garantir aux agents du siège les meilleures conditions d'exercice de leurs missions,
- Assurer aux usagers un accueil et une orientation vers les services compétents.

Pôle services marchands

CAFOC - Centre Académique de Formation Continue

Le Centre Académique de FOrmation Continue (CAFOC) des Hauts-de-France est organisé sur 2 sites, celui de Lille et d'Amiens ; il est porté par le GIP FORINVAL d'Amiens.

L'organisation sur le site de Lille intègre un service "Compétences et parcours de formation" et un service "Ingénierie de projets et commercialisation".

Service **Compétences et parcours de formation**

Il est composé de 4 cellules avec pour missions :

- Le développement des contenus de formations digitalisés pour le réseau de la formation professionnelle en HDF
- Le développement du PDC interne voire externe (dont déploiement SI2G) au réseau en lien avec les acteurs et externe pour commercialisation des prestations du réseau de la formation professionnelle
- Une cellule offre modulaire et certifiante
- Une cellule conseils et prestations d'accompagnement

Service **Ingénierie de projets et commercialisation**

Il est composé de 2 cellules avec pour missions :

- La création des ressources prévues dans le cadre des projets validés (AMI CMA) et de toute plateforme visant à la mise à disposition des ressources créées
- La commercialisation de l'offre du réseau auprès des acteurs privés et publics

CFA académique de Lille - Département apprentissage

Le département apprentissage, dans sa partie coordination, s'articule autour de trois pôles : le sourcing et insertion des jeunes, le développement de l'apprentissage auprès des entreprises, la coordination à proprement parler.

Ces trois équipes sont à l'écoute des besoins des établissements afin de leur apporter des solutions tant d'un point de vue pédagogique qu'organisationnel, administratif, qu'en matière de recrutement et d'accompagnement des apprentis, de communication et d'information.

Le département Apprentissage comprend également la Cellule Contrat du CFA Académique de Lille, l'Assistante de service social, la Référente Handicap et les personnels en UFA comme les assistants(es) administratifs(ves) et les adjoints(es) d'éducation.

La synergie entre ces différents acteurs permet aux établissements mais aussi aux entreprises de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et de qualité dans la mise en place de l'apprentissage.

DABM - Dispositif Académique de Bilan Mobilité

Le DABM développe avec le réseau des GRETA de l'académie de Lille une offre de prestations d'accompagnement à la mobilité, à la reconversion professionnelle et au retour ou maintien dans l'emploi. Les prestations d'accompagnement Bilan et Orientation sont individualisées et sur mesure.

Le DABM propose également des prestations de conseil/diagnostic à destination des acteurs des organisations (Management, RH) afin d'accompagner les individus et les entreprises dans leur transition professionnelle. Nos prestations s'adaptent à tous les publics, tous les secteurs, tous les types d'organisation et à toutes les tailles d'entreprises.

Le plus : Notre réseau nous permet de proposer des prestations complémentaires comme des formations, la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), la formation de tuteur, formation de formateurs **(Afest).**

DAVA

Dispositif Académique de Validation des Acquis

Deuxième académie de France en termes d'activité, le DAVA de Lille, placé sous la responsabilité de la Rectrice, est en charge de la mise en œuvre de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Il coordonne les 6 centres et 13 antennes de l'académie de Lille. Les Conseillers en VAE, qui réalisent des études personnalisées et instruisent la recevabilité des demandes, accueillent plus de 4500 usagers par an, auprès des 29 autres DAVA référencés sur un site national dédié : francevae.fr

Ses missions :

- **Informer, promouvoir et communiquer** autour des bénéfices de la Validation des Acquis de l'Expérience auprès de toutes personnes concernées : candidats, entreprises, acteurs de la formation, organismes financeurs, …
- **Réaliser des études personnalisées et instruire la recevabilité des demandes de VAE**
- **Accompagner** les candidats tout au long du parcours et en post jury
- **Organiser des jurys** pour des certifications spécifiques du numérique
- **Être un interlocuteur unique et coordonner** les accords-cadres nationaux auprès des entreprises (VAE collectives)
- **Gérer les demandes d'habilitation au Contrôle en Cours de Formation (CCF)**
- **Traiter et suivre les demandes de positionnement à caractère réglementaire**
- **Suivre les conventions et reversements des fonds aux centres d'examens du DCL** (diplôme de Compétence en Langue)
- **Participer à des projets expérimentaux : Expérience sans frontières, REVA 2**
- **Animer le réseau Interval-VAE, guichet unique en Hauts-de-France** qui fournit une aide préparatoire à la recevabilité préalable à l'engagement dans la démarche de Validation des Acquis de l'Expérience. Dans plus de 73 lieux d'accueil qui maillent le territoire des Hauts-de-France, les conseillers VAE accompagnent le public dans le choix des certifications en inter-certificateurs.

SWOT*

Le Système Management de la Qualité a été initié par l'établissement du SWOT du GIP FCIP et est actualisé chaque année avec les SWOT de chaque processus.

*Strenghs (Forces) / Weaknesses (Faiblesses) / Opportunities (Opportunités) / Theats (Menaces)

Opportunités

OP1 Contexte économique et politique favorable au développement de la formation professionnelle

OP2 GIP FCIP au service des anciens (Académie, RA, GRETA..) et des nouveaux acteurs (monde économique, OF…)

OP3 Opportunités de financement dans le cadre contexte économique et de la multiplicité des appels à projet et de la nouvelle programmation

OP4 Mouvement d'individualisation et de digitalisation des formations lié à l'émergence des pédagogies innovantes

Forces

FO1 Appartenance à un réseau national, régional, inter-académique et académique

FO2 Maîtrise de la chaîne globale de services, bilan, orientation, formation, certification (3 voies de formation)

FO3 Une direction à l'écoute et réactive

FO4 Dialogue social de qualité

FO5 Travail partenarial avec le réseau de la formation professionnelle HDF avec une forte implantation territoriale

FO6 Logique de développement régional de la formation professionnelle et outils de communication partagés

FO7 Organisation labellisée qualité

FO8 Expertise de l'ensemble des équipes sur l'ensemble des périmètres marchands et supports

Menaces

Priorité 1 → **ME1** Accroissement rapide d'activités sur l'ensemble des périmètres du GIP et saturation induite des acteurs internes et externes

Priorité 2 → **ME2** Changement régulier des règles de financement des prestations et des projets

Priorité 3 → **ME3** Risques relatifs aux fonds européens, à leur variabilité et aux coûts de structures générés

ME4 Hausse des coûts et des matières premières

Faiblesses

Priorité 1 → **FA1** Visibilité insuffisante et donc à conforter pour accroître le recrutement des agents et le sourcing des bénéficiaires

Priorité 2 → **FA2** Partenaires insuffisamment réactifs par rapport aux enjeux portés

Priorité 2 → **FA3** Modèles économiques spécifiques de l'ensemble des acteurs du réseau de la formation professionnelle (GIP et GRETA)

Priorité 3 → **FA4** Evolution des process internes pour accroître l'efficacité

Priorité 3 → **FA5** Manque de formation continue pour les agents du GIP FCIP

Système de management de la qualité

Le Système de Management de la Qualité du GIP FCIP s'appuie sur les exigences rappelées dans le référentiel de certification ISO 9001 V2015. Il s'applique à l'ensemble des activités de la structure faisant partie du périmètre de certification.

La politique qualité

Elle est basée sur :

- Une approche processus
- Une approche risques/opportunités

Les finalités et objectifs

- Prendre en compte les besoins et les attentes des clients et des parties prenantes
- Assurer notre performance
- Améliorer en continu la performance et le niveau de satisfaction clients

L'engagement de la direction

L'engagement du GIP FCIP de Lille dans une démarche de management par la qualité répond à une exigence d'amélioration continue, de progrès, de sécurité et in fine, de confiance pour toutes les parties intéressées. Le domaine d'application de notre système couvre l'ensemble des activités sur un périmètre maîtrisable.

Le GIP FCIP s'est engagé depuis 2017 dans une démarche qualité afin de révéler la qualité de ses savoir-faire et de ses compétences. Il a obtenu en 2018 la certification ISO 9001 V2015 et sa reconduction pour 3 ans en 2021, ainsi que la labellisation EDUFORM qui octroit automatiquement la certification QUALIOPI. En s'engageant dans cette démarche, le GIP FCIP instaure une véritable culture client ainsi que sa volonté d'innover.

Le GIP FCIP assure ses missions grâce à des personnels compétents et investis dans leurs différentes missions. La Qualité de Vie au Travail (QVT) est un facteur clé de succès pour maintenir ces compétences et lui permettre d'exercer les différentes activités.

Le mot du Directeur

Marc GERONIMI

Directeur du GIP FCIP de Lille

En 2021, le GIP FCIP s'est doté d'un nouveau plan stratégique ambitieux mais réaliste suite à une période particulièrement mouvementée liée à la fois à la crise sanitaire mais aussi à la loi du 05 septembre 2018, pour la liberté de choisir son avenir professionnel, qui est venue bouger les lignes de l'organisation mise en place dans un contexte de révision globale de son environnement. La stabilisation des équipes, dont l'équipe de direction, permet aujourd'hui au GIP FCIP de s'inscrire dans la durée dans une stratégie globale et pérenne au service de l'ensemble de ses parties prenantes.

Dans ce contexte, le GIP FCIP a dû capitaliser sur son expérience, l'expertise de ses agents particulièrement investis pour évoluer et s'adapter aux nouveaux enjeux portés tant au niveau national que régional.

A l'aune de ce constat, j'ai initié avec l'équipe de direction un processus de réflexion afin de définir et de faire évoluer le plan stratégique 2021-2024, et ce selon une méthodologie partagée chaque année avec les différentes parties prenantes de la structure.

Il se décline en plusieurs étapes :

- **Révision de la matrice SWOT** pour initier et actualiser une feuille de route annuelle. Il est indispensable que l'équipe de direction et les responsables de processus partagent un constat objectif des évolutions de l'environnement dans lequel exerce le GIP FCIP que ce soit en termes d'opportunités, de menaces, de forces et de faiblesses pour y faire face ;

- **Définition des enjeux stratégiques** pour la période 2021-2024 à la suite de l'analyse du SWOT et réflexions annuelles sur les évolutions de l'organisation interne tenant compte de l'appropriation par les managers des grands enjeux stratégiques ;

- **Définition d'une feuille de route** découlant de la présentation du plan stratégique aux managers et traduction en objectifs opérationnels. Le suivi sera assuré par l'équipe de direction grâce aux indicateurs de performance chaque année mais permettre aussi et surtout son adaptation annuelle au regard des évolutions organisationnelles, contextuelles, politiques ;

- **Réflexion et adaption annuelle le cas échéant de l'organigramme** permettant la bonne exécution du plan stratégique, sur un calendrier de mise en œuvre et proposition de l'évolution de la cartographie des emplois de la structure induite par ces évolutions ;

- **Présentation de ces éléments** - allant de la réflexion stratégique à la déclinaison opérationnelle, aux autorités de tutelle ainsi qu'aux administrateurs pour validation et vote en assemblée Générale du groupement. Le plan stratégique et ses bilans intermédiaires sont ensuite proposés aux acteurs internes dans les différentes instances et groupes de travail constitués, pour permettre sa diffusion et son appréhension par les personnels de la structure.

Ce plan stratégique et sa mise en œuvre effective organisationnelle, sont effectifs depuis septembre 2021 et font l'objet d'ajustements chaque année au regard des évolutions d'activités de la structure.

Plan stratégique 2021 - 2024

Enjeux stratégiques

01

Faire du GIP un opérateur pivot dans le nouvel environnement de la formation professionnelle afin d'assurer un développement plus équilibré de la structure

Axe 2
Favoriser l'innovation au service du réseau et au sein du groupement

Axe 3
Satisfaire les clients du groupement

02

Faire du GIP un acteur fédérateur du développement de la formation professionnelle au service de la stratégie de Région académique

Axe 1
Promouvoir le développement de l'activité du réseau et contribuer au soutien des politiques académiques

Axe 3
Satisfaire les clients du groupement

03

Conforter le rôle de la démarche qualité au service de l'efficacité de la structure et de la gestion des Ressources Humaines

Axe 3
Satisfaire les clients du groupement

Axe 4
Faire des ressources humaines un facteur clé de succès

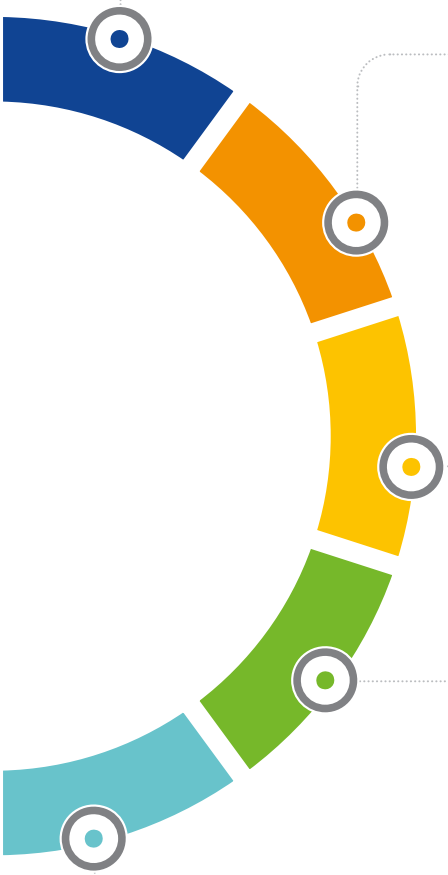
Une Stratégie de Région Académique de Développement pour le réseau de la formation professionnelle basée sur 3 Axes :

Axe 1	Axe 2	Axe 3
Promotion et notoriété du réseau	Renforcement et sécurisation du modèle économique du GRETA	Poursuite de la politique d'innovation

Les acteurs clés du GIP FCIP

Les activités portées par le GIP font l'objet d'une prise de décision de la part des décideurs suite à une orientation politique.

> Les décideurs priorisent les choix stratégiques
> Les partenaires mettent en place le plan d'action
> Les agents mettent en œuvre le plan d'action
> Les financeurs permettent la réalisation des actions
> Les bénéficiaires sont dans un projet de professionnalisation, de reconversion ou d'insertion.



Acteurs	Rôle/Finalité	Activité
Décideurs • Recteur • Administrateurs • Direction du GIP • Autorités de contrôle (DRFIP, commissaire au gouvernement)	• Définition des orientations politiques du groupement • Contrôle de la mise en œuvre du projet stratégique et des moyens financiers dédiés.	• Planification des instances CA, CO, AG, CP, CSA
Partenaires institutionnels / Commanditaires • Recteur • SGRA • SG de l'académie de Lille • GIP FORINVAL • GRETA • DREETS • Autorités de gestion • CDC • BPI • CMQ/ Collectivités territoriales/ Ministères/Branches professionnelles	• Réponse aux appels d'offres et appels à projets • Portage des projets financés	• Veille appels d'offres et appel à projet, procédure de réponse en lien avec la stratégie de Région académique • Rétroplanning en lien avec les services métiers • Suivi de la mise en œuvre des actions • Évaluations
Agents du GIP FCIP et IRP • Salariés • Vacataires • Personnels en MAD • Organisations syndicales…	• Bonne qualité de vie au travail • Valorisation salariale	• Mesure du baromètre social, politique RH renouvelée, RSO, PDC…
Financeurs • OPCO, Académie • FES+, CDC, BPI (Autorités de gestion) • Conseil Régional	• Production des bilans qualitatifs et financiers des projets financés dans le respect des règles fixées • Facturation conforme aux contrats	• Sécurisation du processus de facturation et de suivi des projets
Bénéficiaires des actions de formation • Apprentis/élèves/ stagiaires de FC/ entreprises/ demandeurs d'emplois	• Accompagnement tout au long de leur parcours de formation dans le respect des règles fixées • Facturation conforme aux contrats	• Procédures d'accompagnement de suivi et d'évaluation des formations • Bilan des actions conduites

Les rôles et responsabilités

> Le GIP FCIP est organisé en processus : pour chacun d'entre eux, un pilote manage les agents et s'inscrit dans la démarche qualité.

> Des revues de direction bi-annuelles permettent - outre les temps d'échanges réguliers entre la direction et les responsables de processus - l'animation de la structure, le partage d'information et l'inscription pleine et entière de chacun dans la démarche qualité.

> Les antennes hors siège du GIP FCIP (UFA et CVEN) sont également associées à la structuration des activités et à la démarche qualité des pilotes de processus.

> La mise en place d'un service Qualité au sein de la structure contribue à l'harmonisation des procédures et des bonnes pratiques. Celle-ci accompagne les processus sous le pilotage et l'impulsion de la direction.

Le service Qualité

Le GIP FCIP a engagé en 2019 un premier plan d'amélioration de la qualité issu d'un travail d'évaluation interne conduit en 2020.

La Secrétaire Générale a la responsabilité du management de l'organisation du SMQ [1].
Elle s'appuie pour ce faire sur une cellule qualité constituée de 4 personnes :

> Une chargée de projet qualité : depuis 2020, elle agit dans l'objectif d'impliquer l'ensemble du personnel dans la démarche qualité du groupement en lien avec le plan de déploiement de la politique du GIP FCIP.

> 2 assistantes qualité, elles ont a en charge la gestion de la maîtrise des documents et des données qualité.

> Une apprentie assistante administrative qualité, qui contribue activement aux missions du service qualité et du suivi de l'amélioration continue

La cellule qualité a pour objectifs

> D'assister l'équipe de direction (Directeur, Directeur adjoint, Secrétariat général, Agent comptable) dans la mise en place et le suivi d'une démarche et d'une certification qualité

> De suivre le nouveau plan stratégique du GIP FCIP et plus particulièrement au niveau de l'enjeu stratégique n°3

> D'élaborer et de mettre en œuvre la politique qualité

> De contribuer à l'amélioration du Système de Management de la Qualité

(1) Elle est identifiée "Responsable qualité pour le groupement"

Les missions de la cellule qualité

- S'assurer que le Système de Management Qualité est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 et du label EDUFORM
- S'assurer que les dispositions en matière d'exigences clients sont connues et respectées de tous les acteurs concernés
- Superviser le traitement et la gestion des non-conformités, tels que stipulés dans la procédure correspondante
- Planifier les audits et superviser les actions qui en découlent
- Animer, gérer et arbitrer les actions contenues dans le plan d'amélioration de la qualité
- Informer et impliquer le personnel
- Être l'interlocuteur de tous clients ou organismes désirant s'assurer de l'application des dispositions mises en œuvre dans le SMQ
- Collecter et présenter les éléments d'entrée pour les revues de direction et structurer chaque compte-rendu
- Rendre compte en permanence de l'état et du niveau de performance du SMQ à travers les indicateurs

Les processus

Processus de management - PM

Processus de réalisation - PR

Processus de support - PS

Le pilotage des processus

La mise en œuvre opérationnelle, l'animation et le suivi des processus sont pris en charge par le référent qualité, en lien étroit avec l'équipe de direction du GIP FCIP et la responsable qualité.

Le réseau de processus permet de déployer le plan de développement et le projet du GIP FCIP de façon opérationnelle.

Afin d'accroître sa compétitivité et maîtriser l'ensemble de ses activités, le GIP FCIP a choisi d'organiser son Système de Management de la Qualité selon une démarche basée sur l'interaction des processus. Il se décompose en 3 familles de processus : le management, la réalisation et les supports.

Pour chaque processus, le pilote exprime les finalités associées permettant de définir la contribution du processus aux objectifs généraux du GIP FCIP, ainsi que les dispositions mises en œuvre dans les activités pour assurer l'atteinte de ses finalités : d'une part la satisfaction des clients et des bénéficiaires, et d'autre part les parties intéressées (partenaires, membres, salariés etc...) dans une volonté d'amélioration continue.

Les processus

- **PM1** - Piloter et optimiser l'organisation
- **PR2** - Piloter la communication
- **PR3** - Piloter les Appels d'Offres et le Suivi des Marchés
- **PR4** - Assurer la veille stratégique et appuyer les politiques publiques
- **PR5** - Coordonner l'apprentissage
- **PR6** - Coordonner le dispositif de formation continue
- **PR7** - Coordonner le dispositif de validations et certifications
- **PR8** - Coordonner le dispositif des "Bilans et de Mobilité"
- **PS9** - Piloter les infrastructures et les systèmes d'information
- **PS10** - Piloter les ressources financières
- **PS11** - Piloter les ressources humaines
- **PS12** - Accompagner la mise en œuvre opérationnelle des projets portés financièrement par le GIP FCIP
- **PS13** - Piloter les affaires juridiques

L'approche processus répond à un besoin de formalisation synthétique, lisible et compréhensible de tous.

Les processus sont schématisés sur une carte d'identité qui synthétise les informations suivantes :

Le pilote du processus - L'activité du processus - Les éléments d'entrée et de sortie - Les principales ressources nécessaires au bon fonctionnement et à son efficacité - Les risques et objectifs associés - Les indicateurs de suivi.

La cartographie des processus

AMÉLIORATION CONTINUE

PROCESSUS DE MANAGEMENT - PM

1. Piloter et optimiser l'organisation

Analyser les résultats et améliorer

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Besoins et exigences clients et parties prenantes

Appui au développement

2. Piloter la communication
3. Piloter les Appels d'Offres et le Suivi des Marchés
4. Assurer la veille stratégique et appuyer les politiques publiques

Réalisation de prestations

5. Coordonner l'apprentissage
6. Coordonner le dispositif de formation continue
7. Coordonner le dispositif de validation et certifications
8. Coordonner le dispositif de Bilan et de Mobilité

Satisfaction clients et parties prenantes

PROCESSUS DE SUPPORT - PS

9. Piloter les infrastructures et les systèmes d'information
10. Piloter les ressources financières
11. Piloter les ressources humaines
12. Accompagner la mise en œuvre opérationnelle des projets portés financièrement par le GIP FCIP
13. Piloter les affaires juridiques

Analyser les résultats et améliorer

AMÉLIORATION CONTINUE

DÉPARTEMENT COMMUNICATION MON AVENIR PRO - AVRIL 2023 - ADOBESTOCK - PILD1001 - INDICE E

PROCESSUS DE MANAGEMENT - PM

PM 1 : Piloter et optimiser l'organisation

Pilote : MARC GERONIMI - Directeur du GIP FCIP

Finalité : GARANTIR LE BON FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE DANS LE RESPECT DE LA LÉGISLATION, METTRE EN ŒUVRE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Clients (exigences) : PARTIES INTÉRESSEES (RECENCEMENT DES BESOINS)

Fournisseurs : AUTORITÉS ACADÉMIQUES ET DE RÉGION ACADÉMIQUE, ADMINISTRATEURS DU GIP FCIP, PARTENAIRES

Données d'entrée

Orientations nationales, académiques et régionales sur le périmètre de la formation professionnelle
Eléments financiers chiffrés sur les activités, données d'entrée de la revue de direction
Attentes, besoins et exigences des parties intéressées

Indicateurs de performance

Nombre d'instances réalisées / nombre prévu (revue de direction, CO,CODIR, CA, AG)
Suivi du tableau des indicateurs stratégiques

Axes/Objectifs

Enjeux et objectifs des feuilles de route académique et de Région académique (SRAD)

Activité 1

Définir les orientations stratégiques et accompagner leur mise en œuvre opérationnelle

Activité 2

Piloter, planifier et mettre en oeuvre les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs définis et des ambitions portées dans le projet stratégique du groupement

Activité 3

Mesurer, analyser les résultats via les indicateurs définis et améliorer les process pour permettre l'atteinte des objectifs et l'optimisation des ressources dédiées

Données de sortie

Plan de déploiement stratégique
Décisions sur les actions à mener: plan d'action global du GIP FCIP
Bilan d'activités : livrets des instances, Procès verbaux
Communications interne et externe tous supports confondus
Livrets des procédures internes

Risques

1. Saturation liée à l'accroissement exponentiel de l'activité globale de la structure (appentissage, Projets AMI...)
2. Changement des règles de financement des prestations et projets
3. Exigences qualité non atteintes

Moyens de prévention

Sécurisation des procédures de fonctionnement/ plans d'actions RH et DAF pour accroître la sécurisation financière et l'attractivité de la structure

Stabilité de l'équipe de direction, liens accrus avec les partenaires institutionnels

Audits internes planifiés et préconisations intégrées dans les plans d'activités des processus

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Appui au développement

PR2 : Piloter la communication

Pilote : CATHERINE MALBRANCQ - Responsable Département communication

Finalité : FAVORISER LES COMMUNICATIONS INTERNE ET EXTERNE AU SERVICE DU RÉSEAU
COMBINER LES BONS LEVIERS POUR MAXIMISER LA VISIBILITÉ ET L'ENGAGEMENT DU RÉSEAU ET LE FLUX SUR LE SITE

Clients (exigences) : DÉPARTEMENTS DES 2 GIP / 7 GRETA / RECTORAT / DRAFPIC / CMQ/ ÉTABLISSEMENTS /ENTREPRISES

Fournisseurs : ABACO / ROSSEL / GOODIESPUB / OVH / YUMENS / JC DECAUX / VEDIAUD

Partenaires : ENTREPRISES , ASSOCIATIONS, ETABLISSEMENTS, MARQUES DU RÉSEAU

Données d'entrée

Stratégie Région Académique de Développement 2022-2024, Stratégies 2 GIP FCIP Stratégies de communication digitale , Alternance, Formation continue, VAE et bilan de compétences.
Charte graphique / Plan de communication HDF 2022-2023 / Commandes clients (POKE)

Indicateurs de performance

Taux de satisfaction : > à 85 %

Axes/Objectifs

Enjeu 2 : Faire des GIP un acteur fédérateur du développement de la formation professionnel au service de la SRAD

Axe 1 : Promouvoir l'activité du réseau et contribuer au soutien des politiques académiques

- OBJ : Donner de la lisibilité au groupement
- OBJ : Installer une communication de notoriété pour les départements marchands

Activité 1 : Assurer la production

Conseils en image, logos, Brief client , Gestion de projet

Conception graphique tout support : réalisation, mise en page, storytelling

Print : affiches, flyers, brochures, catalogues, kakémonos, fond de stand, photos

Évènementiel : Salons, Forums, portes ouvertes

Digital : Site internet, films (motion design,animation), Webinaires à l'interne et à l'externe, Création et publications sur les réseaux sociaux : choix du ton et des contenus

Impression / Finition : production imprimés, massicotage, rainage, pliage, pelliculage, préparation à la livraison

Activité 2 : Renforcer les partenariats

- Externe : Entreprise, association pour favoriser le sourcing
- Interne : Établissements pour renforcer les liens
- Marques afin de recueillir les besoins

Données de sortie

Site monavenirpro-hdf.fr , Supports papiers (print) et digitaux (sites / réseaux sociaux / vidéos)
Campagnes communication, Présence sur les salons

Conseils et accompagnement à la conception pour le réseau et les GIP

Risques

1 Maîtrise des flux

2 Respect des délais

Moyens de prévention

Polyvalence

Binômes RH sur les dossiers et les référents

Transmission des savoirs : formation

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Appui au développement

PR3 : Piloter les Appels d'Offres et le Suivi des Marchés

Pilote : VÉRONIQUE CHEVALIER - Chargée de développement animation et coordination

Finalité : RÉPONDRE AUX APPELS D'OFFRES ET ASSURER LE SUIVI DES MARCHÉS OBTENUS

Clients (exigences) : DIRECTION DU GIP FCIP ET DIRECTIONS DES CO-TRAITANTS EXTERNES

Fournisseurs : COMMANDITAIRES - CO-TRAITANTS RÉALISATEURS- PROCESSUS DE RÉALISATIONS - PS11 - AGENCE COMPTABLE

Données d'entrée

Site de veille - Dossier de consultation - Fiche suivi projet - Documents administratifs et financiers du GIP - Liste des partenaires - Convention - Pièces administatives justificatives et factures des co-traitants - Bilans pédagogiques - Tableaux de suivis des marchés

Indicateurs de performance

Taux de rejet < à 20 %

Taux de satisfaction de pilotage des marchés

Axes/Objectifs

Axe 1 - Objectif 3

Axe 2 - Objectif 3

Axe 3 - objectif 2

Activité 1

VEILLE

Assurer la veille sur les AO - Réaliser l'étude de faisabilité des AO captés - Faciliter la prise de décision

Activité 2

CONCEPTION

Gestion du projet de réponse à l'AO : définition de l'équipe projet,planification, mise en place de la réponse pédagogique

Elaboration du dossier administratif

Dépôt du dossier en conformité au cahier des charges

Activité 3

RÉALISATION

Contractualisation du marché - définition des critères de performance attendus

Suivi des commandes et des réalisations

Contrôle de l'exécution du marché et du respect des cahiers des charges

Suivi de la facturation

Activité 4

ÉVALUATION

Réaliser le bilan global du marché au regard des indicateurs de performance

Données de sortie

Fiche suivi de projet validée - Tableau de bord des AO - Conventions signées - Modes opératoires - Tableau de suivi des marchés

Risques

Non conformité d'un dépôt

Non réalisation d'un marché

Non conformité de réalisation

Moyens de prévention

Fiche de suivi de projet

Comités de pilotage avec les co-traitants des marchés

Tableau de suivi financier - Tableau de non conformités des marchés

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Appui au développement

PR4 : Assurer la veille stratégique et appuyer les politiques publiques

Pilote : JULIE FRATISSIER - Chargée du développement stratégie veille

Finalité : ASSURER LA VEILLE STRATÉGIQUE ET IDENTIFIER LES APPELS À PROJETS ET À MANIFESTATION D'INTÉRÊT ENTRANT DANS LE PÉRIMÈTRE DU GIP FCIP

Clients (exigences) : DRAFPIC, DIRECTION, SERVICES DU GIP FCIP ET DE RA, ET RÉSEAU DES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Données d'entrée

- Expression et analyse des besoins (pilote/acteur du réseau/acteur d'un territoire)
- Lecture, analyse de l'information
- Identification d'un appel à projets et à manifestation d'intérêt
- Sollicitation institutionnelle

Indicateurs de performance

- Taux annuel de réponse favorable aux appels à projets ou manifestation d'intérêt > à 60%
- Taux d'allocation de subvention notifiée : > à 80%
- Taux de satisfaction en réponse à l'enquête > à 85%

Axes/Objectifs

- Enjeu 1 Axe 2
- Enjeu 2 Axe 1
- Enjeu 3 Axe 3

Activité 1

Lire, trier, hiérarchiser les informations pour diffusion aux personnels du GIP et au réseau
Recueillir et traiter des demandes d'informations spécifiques

Activité 2

Créer, mettre en place et faire respecter les procédures de mobilisation des acteurs dans le cadre des appels à projets identifiés ou publiés

Activité 3

Rédiger et déposer des réponses aux appels à projets ou à manifestation d'intérêt en conformité avec les exigences des cahiers des charges

Activité 4

Créer par thématiques et domaines d'activités du GIP, des bases rédigées de réponse avec éléments quantitatifs et qualitatifs et en capitalisant sur les études conduites

Données de sortie

- Actualisation de KB Platform et de la revue de presse
- Publications des appels à projets et à manifestation d'intérêt
- Etudes spécifiques
- Bilans d'activités du processus
- Établissement de procédures
- Guide de rédaction des appels à projet pour les pilotes

Risques

1. Faible sécurisation du projet en raison d'un dépôt hâtif
2. Forte charge de travail en raison de la multiplication des AMI/AAP
3. Mobilisation délicate du réseau au regard des contraintes des projets
4. Manque de réactivité face à la multiplication des sollicitations

Moyens de prévention

- Veille active
- Anticipation des étapes de construction de la réponse
- Connaissance des calendriers d'appels à projets et manifestation d'intérêt financeurs
- Formation d'un binôme veille
- Construction de bases de données prérédigées (gain de temps)

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Réalisation de prestations

PR5 : Coordonner l'apprentissage

Pilote : PIERRE-ALAIN LAMAND - Directeur adjoint

Finalité : DÉFINIR LE CADRE DE FONCTIONNEMENT DU DÉPARTEMENT APPRENTISSAGE EN DÉCLINANT LE PROJET STRATÉGIQUE DU GIP FCIP.
CRÉER DES OUTILS ET MÉTHODES AU SERVICE DES SITES DE FORMATION

Clients (exigences) : UFA - APPRENTIS – GRETA

Fournisseurs : OPCO - ENTREPRISES SIGNATAIRES DES CONTRATS - SITES RÉALISATEURS - PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Données d'entrée

Données légales et réglementaires
Demandes et expressions des besoins des parties prenantes

Indicateurs de performance

Nombre de prestations annuelles réalisées
Taux de remplissage
Taux de réussite aux examens
Taux de satisfaction

Axes/Objectifs

Enjeu 1 - Axe 2
Enjeu 2 - Axe 3
Enjeu 4 - Axe 4

Activité 1

Pilotage des activités des sites réalisateurs dans le respect du droit applicable
Réflexion sur une anticipation des besoins des UFA en fin d'année scolaire

Activité 2

Instauration du pôle développement et commercialisation
Recensement des besoins et des suggestions
Création d'un bureau insertion des apprentis
Renforcement des activités de recrutement
Analyse et prise en compte de dysfonctionnements remontés
Accompagnement des investissements
Mise en œuvre de projets
Limitation des ruptures de contrat en fin de formation, maîtrise du taux de rupture

Activité 3

Production de services supplémentaires d'accompagnement des apprentis et des sites de formation
Déploiement de la démarche qualité EDUFORM dans toutes les UFA
Campagne d'autodiagnostics et d'audits internes
Mise en œuvre du conseil académique de la vie des apprentis (CAVA)

Données de sortie

Productions d'outils et de méthodes
Mise à jour des fiches produits et des procédures de travail
Mise à disposition de ressources
Propositions de contrats de performance
Instance de pilotage (comités de liaisons, conseil de perfectionnement, groupes de travail)

Risques

1 Changement de modèle économique
2 Suivi de la facturation
3 Tarissement du vivier des jeunes
4 Manque de locaux ou d'intervenants pour faire face à l'augmentation d'activité
5 Perte de la certification qualité des UFA, du CFA
6 Apparition rapide de nouvelles technologies

Moyens de prévention

Veille juridique et échange avec l'ensemble des partenaires
Maintien d'une politique volontariste des investissements
Mise en place du recouvrement des factures
Instauration du pôle développement et commercialisation
Réorganisation des activités et missions des coordonnateurs
Mise en place d'un bureau insertion des apprentis
Maillage du territoire par les relais identifiés

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Réalisation de prestations

PR6 : Coordonner le dispositif de formation continue

Pilote : PIERRE-ALAIN LAMAND, ANNICK HOUEIX, HÉLÈNE DERESMEAU

Finalité : RÉALISER DES PRESTATIONS D'INGENIERIE-FORMATION-CONSEIL DANS LE RESPECT DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS AVEC LES PARTENAIRES EXTERNES ET INTERNES

Clients (exigences) : ENTREPRISES, ORGANISMES PUBLICS, PARAPUBLICS, RÉSEAU DRAFPIC, SERVICES GIP FCIP, FORMATEURS UTILISATEURS E.GRETA

Fournisseurs : PRESTATAIRES FOURNISSEURS DES OUTILS FOAD ; SOUS-TRAITANTS (PRESTATAIRES EXTERNES OU INTERNES MOBILISÉS PONCTUELLEMENT), SERVICE GESTION (FACTURATION)

Données d'entrée

Cahier des charges de la commande - Demandes individuelles - Recueil des attentes

Indicateurs de performance

Nombre de parcours vendus/cibles prévues
Taux de satisfaction des bénéficiaires > à 85%
Nombre de productions pédagogiques

Axes/Objectifs

Axe 1 objectif 3
Axe 2 objectifs 1, 2, 3, 4
Axe 3 objectifs 1, 2, 3, 4
Axe 4 objectif 2

Activité 1

Mise en œuvre du Plan de Développement des Compétences à destination de toutes catégories d'acteurs du réseau des GRETA

Activité 2

Réalisation de prestations d'ingénierie, de formation et de conseil /accompagnement marchand ou non à l'intention de clients externes ou internes (dont hotline relative aux outils académiques de la FOAD (LMS, ressources))

Activité 3

Accompagnement des Conseillers en Formation Continue en année probatoire

Activité 4

Développement de modules pédagogiques (Blocs de compétences) et commercialisation dans le cadre des projets innovants et des projets en lien avec le plan de relance France 2030.

Données de sortie

Feuilles d'émargement. Bilan de l'intervenant. Evaluations de satisfaction à chaud et synthèse.
Attestations de formation et d'acquis. Evaluations à froid (à 3 mois) et synthèse.
Tableau de suivi des sollicitations (FOAD). Porduction de contenus pédagogiques.

Risques

1 Insatisfaction des stagiaires et des clients.
2 Difficulté de commercialisation
3 Non réception ou retard dans la transmission des données nécessaires à la mise en oeuvre des formations.

Moyens de prévention

Relance client.
PDC : diffusion de la programmation des formations avec dates limites de réception des inscriptions.
Observatoire sur les enquêtes de satisfaction par type d'actions.
Qualification des fichiers clients et mise en place d'un CRM

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Réalisation de prestations

PR7 : DAVA - validation des acquis 2023

Pilote : BEATRICE ROLAND - Chargée de développement, animation et coordination

Finalité : RÉALISER DES ACCUEILS, RECEVABILITÉS, ACCOMPAGNEMENTS VAE , PILOTAGE ACTIONS COLLECTIVES

Clients (exigences) : P11 : USAGERS, ENTREPRISES, INSTITUTIONS

Fournisseurs : P10 : FACTURATION, GRETA

Données d'entrée

- Dossiers d'accueil
- Cahiers des charges et conventions de partenariat
- Dossiers de recevabilité
- Comités de pilotages et Comités techniques
- Fiches étude personnalisée
- Dossier de conception
- Préconisations des jurys VAE
- Evolutions réglementaires

Indicateurs de performance

- Nombre d'accueils
- Taux d'engagement
- Taux de satisfaction

Axes/Objectifs

- Axe 1 - OP 3
- Axe 2 - OP 2 et OP4
- Axe 3 - OP3

Activité 1

Accueil et information des usagers pour les certifications de l'Éducation Nationale et de la jeunesse et autres certificateurs

Activité 2

Suivi du parcours du candidat : étude personnalisée de la demande, instruction et notification de la recevabilité, suivi post-jury

Activité 3

Accompagnement au dossier de validation dans le cadre des prestations spécifiques

Activité 4

Pilotage d'actions VAE en région et au national et participations à des expérimentations

Données de sortie

- Dossier d'accueil complété (Activité 1)
- Proposition de prestation VAE (Activités 3 et 4)
- Questionnaires de satisfaction (Activités 1,3,4)
- Consignes de dépôt «les essentiels de la VAE (Activité 2)
- Fiche étude personnalisée (Activité 2)
- Livret d'accueil et d'accompagnement (Activité 3)
- Notification de recevabilité (Activité 2)
- Fiche entretien post-jury (Activité 2)
- Facture proforma (Activité 2)

Risques

1. Erreur de positionnement sur diplôme
2. Non respect du délai de traitement de la demande
3. Fracture numérique des candidats
4. Non maîtrise de la prestation d'accompagnement externalisée

Moyens de prévention

- Fiches préparatoires à l'étude personnalisée
- Commissions des conseillers VAE
- Application guide de procédures et circulaire 2019
- Aide technique aux candidats (tuto...)
- Cahier des charges de la prestation d'accompagnement

PROCESSUS DE RÉALISATION - PR

Réalisation de prestations

PR8 : Coordonner le dispositif de Bilan et de Mobilité

Pilote : STÉPHANIE DUPONT - Chargée de développement, animation et coordination

Finalité : RÉALISER LES PRESTATIONS DANS LE RESPECT DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS, AVEC LES USAGERS, LES PARTENAIRES EXTERNES ET INTERNES

Clients (exigences) : EXTERNES (INDIVIDUELS, GRANDS COMPTES, ENTREPRISES) - INTERNES (PÔLE AO, RÉSEAU GRETA, SERVICES ACADÉMIQUES, INSTITUTIONNELS)

Fournisseurs : PR4 : VEILLE DABM, P11 : BESOINS DES AGENTS DU GIP FCIP, PR6 : APPUI SUR LES PROPOSITIONS, GRETA, SERVICES ACADÉMIQUES, PRESTATAIRES EXTERNES

Données d'entrée

Etude concurentielle, dossiers de conception, fiches contact

Indicateurs de performance

Nombre d'accompagnements réalisés/ prévisionnels
Taux de satisfaction bénéficiaires, clients > à 85 %
Taux de satisfaction partenaires (co-traitants) > à 85 %

Axes/Objectifs

Axe 2 / OP2 : développer l'offre de prestation
Axe 2 / OP4 : développer des partenariats et stratégies d'alliance
Axe 3 / OP3 : co-construire avec le réseau des GRETA

Activité 1

Développer les partenariats auprès des entreprises et des Grands Comptes (OPCO) en collaboration avec les services académiques de la FPC

Développer des stratégies d'alliance avec les institutionnels et les acteurs régionaux pour le développement et la mise en oeuvre de parcours Orientation Bilan Mobilité

Activité 2

Promouvoir les prestations d'accompagnement individuel en collaboration avec le réseau des GRETA

Développer l'offre de prestations Conseil/RH

Définir les opérations de communication et de promotion des prestations

Activité 3

Coconstruire et collaborer avec le réseau des GRETA pour assurer la mise en œuvre des prestations bilans

Contractualisation du marché, suivi et évaluation

Participer à la professionnalisation des acteurs

Données de sortie

Propositions / Devis
Conventions / Questionnaire de satisfaction / Questionnaire de suivi à 6 mois
Evaluation des prestataires

Risques

1. Insatisfaction client
2. Nombres de prestations non réalisées/ prévues
3. Opportunités non décelées

Moyens de prévention

Comité d'animation académique

avec le réseau des GRETA Hauts-de-France

Développement de la communication commerciale : planification des actions

Veille stratégique efficace

PROCESSUS DE SUPPORT - PS

PS9 : Piloter les infrastructures et les systèmes d'information

Pilote : VIRGINIE DUCORNET Secrétaire Générale - Responsable Qualité

Co-pilotes : Jean-Pierre TINCHON / Hélène BELLIER

Finalité : ASSURER LA MISE A DISPOSITION DES MOYENS NÉCESSAIRES AU BON DÉROULEMENT DES PRESTATIONS ET AU RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS

Clients (exigences) : PERSONNELS DU GIP FCIP/ USAGERS

Fournisseurs : ENSEMBLE DES PROCESSUS: BESOINS EN MATÉRIELS ET INFRASTRUCTURES, RÉGION HDF, INTERVENANTS

Données d'entrée

- Etat des lieux de l'existant (salle, bureaux...) et conformité au regard de la législation
- Inventaire et recensement en matériels, infrastructures, fournitures logiciels et/ou applicatifs conformité à la législation en vigueur (RGPD,...)
- Contrats de maintenance liés aux locaux et à la téléphonie, fournisseurs, conventions avec la Région et le GRETA Lille métropole
- Textes réglementaires liés à la sécurité des personnes, des biens et des données
- Fiche arrivée/départ agent

Indicateurs de performance

- Nombre de demandes traitées par rapport aux demandes formulées (hors demandes liées à un prestataire extérieur – en moins de 10 jours)
- Nombre de demandes traitées par rapport aux demandes formulées (avec demandes liées à un prestataire extérieur – en moins de 30 jours)
- Taux annuel de satisfaction suite aux interventions

Axes/Objectifs

Enjeu 3

- Axe 3 : Satisfaire les clients du groupement
- Objectif opérationnel : Améliorer la qualité de service

Activité 1

- Recensement du besoin en lien avec le commanditaire pour la recherche de solution appropriée
- Sécurisation des domaines informatiques au titre de la RGPD : registre académique Onetrust
- Etude de faisabilité et de nécessité, analyse et détermination du besoin : dégré d'importance, projet de développement
- Constitution d'un cahier des charges.
- Traitement et suivi des demandes d'intervention

Activité 2

- Gestion de l'accueil physique et téléphonique
- Suivi de l'entretien des locaux

Activité 3

Lien avec les services informatiques académiques au regard de la répartition des missions et des activités définies

Données de sortie

- Réalisation par un agent ou un service ou recours à un prestataire extérieur : fiches d'intervention, factures...
- Achat et mise en service du matériel, suivi de la maintenance périodique
- Utilisation des données conformément à la réglementation en vigueur et information sur la finalité des traitements : tenue du registre GIP FCIP

Risques

1 Retard lié à l'intervention tardive de prestataires extérieurs

2 Maintien à niveau du parc informatique et des infrastructures

Moyens de prévention

- Relance régulière auprès du propriétaire, mise en place de tableurs de suivi, suivi des contrats de maintenance

PROCESSUS DE SUPPORT - PS

PS10 : Piloter les ressources financières

Pilote : DAF - Secrétaire Général adjoint en charge des Affaires Financières/ Agent comptable – GIP FCIP

Finalité : GARANTIR LA SÉCURITE DES FLUX FINANCIERS DANS LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

Clients (exigences) : OPCO, RÉGION, SERVICES DU GIP FCIP, ENTREPRISES, EMPLOYEURS PUBLICS, AUTORITES DE CONTRÔLE (RECTORAT, CBR, FRANCE COMPETENCES)

Fournisseurs : INTERNES : TOUS PROCESSUS / EXTERNES

Données d'entrée

1. Besoins financiers (RH, Fonctionnement, investissement) des services marchands et métiers pour le fonctionnement des activités (dialogues de gestion et budgets)
2. Demandes d'achats : besoins matériels, prestations, conventions
3. Recettes : conventions, notifications, accords de prise en charge, accords de recevabilité DAVA, justificatif du service fait
4. Toutes données utiles des différents SI avec impact sur les flux financiers

Indicateurs de performance

Taux d'encaissement (recettes OPCO) + Taux de facturation des contrats d'apprentissage + Taux de réalisation des dépenses d'investissement budgétées + Taux de satisfaction clients / activité Marchande

Axes/Objectifs

Axe 2 - objectif 2
Axe 3 - objectif 2

Activité 1

Dépenses :
- Répondre aux demandes d'achats des services du GIP FCIP et du CFA Académique
- Permettre aux agents d'effectuer des déplacements dans le cadre de leur mission
- Aider et contrôler la rédaction des conventions

Activité 2

Recettes :
- Émettre les titres de recettes, les envoyer et suivre les encaissements
- Aider et contrôler la rédaction des conventions

Activité 3

Préparer et suivre l'exécution budgétaire via des outils de reporting :
- Des achats/ décaissement
- Des recettes/ encaissements

Définir l'allocation des moyens via les dialogues de gestion

Activité 4

Contrôler et assurer l'exécution des recettes et des dépenses budgétaires et des opérations pour compte de tiers
Assurer le recouvrement des créances
Maîtriser les risques comptables (cartographie des risques)

Données de sortie

- Titre - Titres de recettes
- Demandes de paiement, Engagements juridiques (bons de commande et appels d'offre),
- Ordres de missions et notes de frais
- Notifications de budgets en sortie
- Tableaux de bord de suivi financier

Risques

- Accroissement rapide d'activités de la structure (Nombre de projets portés, de bénéficiaires, de partenariats...)
- Changement du modèle économique de la VAE
- SI2G

Moyens de prévention

- Formation et accompagnement des agents
- Mise en œuvre et adaptation des procédures et modes opératoires partagés: achats dépenses et recettes
- Plan d'actions DAF
- Analyse des taux de rejets

PROCESSUS DE SUPPORT - PS

PS11 : Piloter les Ressources Humaines

Pilotes : LAETITIA BROHET - Directrice des Ressources Humaines
François DAVRINCHE - Secrétaire Général adjoint en charge de la prospective et des moyens

Finalité : IDENTIFIER ET METTRE À DISPOSITION LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES AU BON FONCTIONNEMENT DU GIP FCIP ET À LA RÉALISATION DES PRESTATIONS EN FAVORISANT L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Clients (exigences) : SALARIÉS, ENSEMBLE DES PROCESSUS, ÉTABLISSEMENTS

Fournisseurs : PRESTATAIRES SIRH- PROCH'EMPLOI, PÔLE EMPLOI ET AGENCES D'INTÉRIM - DAF ET AGENCE COMPTABLE - DAJ - SSI

Données d'entrée

Les activités du GIP FCIP en plein développement et les besoins en compétence exprimés par les encadrants
Résultats du baromètre social et du RSU
Le rapport social unique

Indicateurs de performance

Taux de réponse au questionnaire QVT biennal>80%
Taux de satisfaction au travail biennal >90%
Taux d'adhésion aux valeurs du GIP FCIP biennal >80%
Taux de satisfaction lié aux perspectives de carrière biennal >50%

Axes/Objectifs

Faire des RH un facteur clef de succés
- Réactualiser la GPEC
- Développer les compétences
- Améliorer la santé, la sécurité et le bien-être au travail et dialogue social
- Sécuriser les procédures et outils

Activité 1

Garantir la sécurisation des procédures RH

Activité 2

Assurer le recrutement et démarche GEPP

Activité 3

Gérer la Paie

Activité 4

Formation et développement des compétences

Activité 5

Suivi médico-social
Pilotage du dialogue social,

Données de sortie

Référentiels compétences et métiers du GIP FCIP

Comptes rendus des entretiens annuels PDC et catalogue de formation Fiches de paie et rapport social unique.

Livrets des procédures RH. Tableaux de bord RH

Risques

1 Erreurs ponctuelles de paie
2 Difficultés de recrutement
3 Ne pas répondre aux besoins liés à l'accroissement de l'activité dans les délais

Moyens de prévention

Tableaux de bord
Accompagnement RH individuel ou collectif
Développement de la marque employeur (RSO, Diversification des modalités de diffusion des offres)
Diffusion de livrets, réunions de bassins, communications ciblées
Formalisation des process

PROCESSUS DE SUPPORT - PS

PS12 : Accompagner la mise en œuvre opérationnelle des projets portés financièrement par le GIP FCIP

Pilotes : BENJAMIN AUBERT - Chef de service SP2E - JULIE FRATISSIER - Chef de service SAPIAQ

Finalité : S'ASSURER DE LA CONFORMITÉ DES DÉPENSES ET DE L'ÉLIGIBILITÉ DES PARTICIPANTS POUR SATISFAIRE AUX EXIGENCES DES AUTORITÉS DE GESTION ET FINANCEURS

Clients (exigences) : FINANCEURS / AUTORITÉS DE GESTION / BENEFICIAIRES DES PROJETS

Fournisseurs : PARTENAIRES EXTERNES : SGRA / DRAFPIC / DRAIO / DRAREIC - PARTENAIRES INTERNES / CMQ / GIP/PARTENAIRES DU MONDE ECONOMIQUE

Données d'entrée

Appels à projets : ERASMUS+ - FSE - FEDER – PIC – FRANCE RELANCE 2030 - REGION

Indicateurs de performance

Taux de satisfaction des bénéficiaires (chefs d'établissement, directeurs des CIO, coordonnateurs, enseignants, référents dispositifs...) : > 85 %

Taux de rejet des dépenses par projet : < 10 %

Taux de réalisation des projets en termes de bénéficiaires ou de livrables attendus : >70%

Axes/Objectifs

Axe 1 : Promouvoir le développement de l'activité du réseau et contribuer au soutien des politiques académiques

Objectif 3 : Favoriser les coopérations à l'échelle de la Région académique et contribuer au portage financier des politiques publiques identifiées

Axe 2 : Favoriser l'innovation au service du réseau et au sein du groupement

Objectif 4 : Développer des partenariats et des stratégies d'alliance

Activité 1

Répondre et analyser les appels à projets :

Prise de connaissance du projet, analyse de l'éligibilité et de la faisabilité des actions, définition des missions et responsabilités liées au portage administratif et financier et appui à la rédaction de la réponse en lien avec le pilote.

Activité 2

Mettre en œuvre les projets :

Planification des actions, définition et création des outils et des procédures de portage administratif et financier relatifs au projet, mise à disposition des ressources, suivi de la réalisation du projet

Activité 3

Répondre aux autorités de gestion et financeurs

Élaboration des bilans et des réponses aux contrôles de service fait, archivage

Données de sortie

Versement de la subvention par les financeurs / Livret des procédures de suivi de projets/ Livrables et rapports de réalisation des projets

Risques

1 Non atteinte des objectifs conventionnés

2 Inéligibilité des dépenses / participants

3 Risque de non-continuité du service sur certains projets lié aux difficultés de recrutement

4 Incompréhension des règles de pilotage et de portage par les partenaires

Moyens de prévention

Renforcement du contrôle interne en lien avec le DAF et l'agence comptable.
Mise en place de modes opératoires

Renforcement du pilotage et des outils de suivi

Renforcement des équipes projets (création de binômes ou d'outils de suivi internes)

PROCESSUS DE SUPPORT - PS

PS13 : Sécuriser les actes et activités à portée juridique du GIP-FCIP

Pilotes : ASSUFIHA YMAMOU CHARGÉE D'ÉTUDES JURIDIQUE – DÉPARTEMENT D'APPUI JURIDIQUE

Finalité : ASSURER LA SÉCURITÉ DES MARCHÉS, CONTRATS, CONVENTIONS ET ACTES DE GESTION DU GIP FCIP ET GARANTIR LA SÉCURITÉ JURIDIQUE DES PROJETS PORTÉS PAR LE GIP FCIP

Clients (exigences) : DIRECTION DU GIP FCIP, TOUS LES SERVICES DU GIP-FCIP – RÉSEAU DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE HDF

Données d'entrée

Textes législatifs et réglementaires relatifs à l'organisation et aux missions du GIP FCIP notamment sur le périmètre de la formation professionnelle et de la commande publique

Demande d'expertise, d'analyse juridique, d'étude, d'analyse, d'expertise juridique pour aide à la décision de la direction

Besoin de produire des modèles types de conventions et contrats avec partenaires publics ou privés

Documents ayant trait à l'achat public

Ecrits produits par les services marchands susceptibles d'engager juridiquement le GIP FCIP

Demandes d'expertises juridiques formulées par les services métiers et marchands du GIP FCIP et par les UFA

Indicateurs de performance (envisagés à terme)

Taux de réponse aux demandes de la direction

Taux de résolution ticketting

Enquête satisfaction

Diminution/ faible taux de recours/ contestations etc.

Axes/Objectifs

Enjeu 1 Axe 3

Missions spé : Sécuriser les marchés publics
Assistance auprès des UFA pour les questions relatives au Dt du travail
Etudes juridiques (avec productions de livrables)
Renforcement des process internes liés à l'accroissement des activités
Expertise sur des champs identifiés de formation (notamment sensibilisation RGPD)

Activité 1

Sécuriser l'achat public du GIP FCIP

Activité 2

Appui aux projets portés par la direction – aide à la décision

Activité 3

Sécuriser les engagements partenariaux du GIP FCIP

Traiter les demandes d'expertises via un système de ticketting, notamment auprès des UFA

Production de documents types (conventions, contrats…) et d'études juridiques et mise à jour en fonction des évolutions législatives réglementaires ou jsp

Activité 4

Veille et diffusion des actualités, production de supports et fond documentaires permettant aux collègues de s'approprier les contenus juridiques et de les mettre rapidement en pratique (formations, newsletter en lien avec le Département Veille)

Activité 5 (à terme)

Contrôle de légalité par sondage annuel sur des process particuliers (en lien avec service qualité)

Données de sortie

- Achat public sécurisé
- Procédures respectueuses des réglementations en vigueur
- Notes /études/ analyses, Résolution de cas / co résolution avec les services clients
- Signalements de risques/ dysfonctionnements auprès de la direction et proposition de prévention / résolution
- Production de documents, outils, et fond juridiques thématiques
- Guide ou mode d'emploi – Formations
- Bilan d'activité

Risques

Survenue d'un contentieux/litige/réclamation engageant le GIP FCIP sur un document non recensé par le DAJ

Non réponse ou non résolution dans des délais raisonnables compte tenu de la construction du service

Réponse inadaptée due à une mauvaise compréhension des pratiques des services (bcp de données en entrée) ou à la variété des formes de partenariats que le GIP FCIP est susceptible de vouloir engager (polyvalence de l'équipe)

Moyens de prévention

Recrutement

Priorisation : 1) sécuriser l'achat public et
2) sécuriser l'engagement partenarial

Approche intégrative des processus dans le nouveau logiciel (Résana ?) permettant un fonctionnement en mode projet

Recensement des conventions et définition d'une procédure type en lien avec le secrétariat de direction

Communication préalable auprès des services : campagnes mensuelles de recensement des besoins en études diverses + mise en place d'un système de ticketing pour saisir des questions ponctuelles

Etude de terrain (rencontres + questionnaire type)

Moyens nécessaires à la mise en œuvre de la politique et des objectifs

Donner du sens aux orientations définies dans le projet stratégique conduit le groupement à se donner les moyens humains, techniques et organisationnels de sa politique.

La revue des objectifs, l'évaluation de l'atteinte de ces objectifs au travers des indicateurs associés permettent d'engager les actions nécessaires en vue de l'amélioration permanente du SMQ. Cette politique qualité est revue sur une base annuelle en revue de direction. Les objectifs qui sont liés au projet stratégique sont analysés afin de lancer, si nécessaire, des actions d'amélioration renseignées dans le plan d'action global.

Les moyens engagés

> Une organisation qui fixe les relations hiérarchiques et fonctionnelles

> Un personnel formé

> La base documentaire sert de stockage et de sauvegarde des documents :

- Afin d'avoir des documents qui ont été visé au préalable par le Responsable Qualité
- Afin que les pilotes de processus, les auditeurs internes, le référent qualité, les pilotes de processus assurent l'enrichissement, la mise à jour et l'utilisation de la documentation qualité
- Afin que les documents puissent évoluer pour être toujours en adéquation avec les pratiques
- Afin qu'ils soient diffusés et accessibles à tous
- Afin que chacun soit assuré de disposer de la dernière version en cours

Cette documentation (manuel qualité, procédures) est rattachée au processus auquel elle est le plus liée. Pour gérer la documentation qualité, les procédures et les formulaires sont codifiés. La codification est inhérente au numéro du processus auquel chaque document est rattaché. Des procédures détaillent précisément les activités et accompagnent chaque processus. Enregistrées en ligne (Plateforme Agora) elles sont accessibles aux personnels par le biais d'un login et d'un mot de passe.

Ces documents du Système de Management de la Qualité ont pour but d'établir les règles à respecter pour satisfaire les clients ou pour améliorer l'organisation interne.

> Le site sharepoint "Qualité GIP FCIP", sert de support au suivi de la démarche qualité par les pilotes de processus dans le cadre de :

- la mise à jour annuelle du bilan intermédiaire pour identifier les actions prioritaires des processus
- l'organisation de revue de processus en mettant à jour avec l'équipe du service :
  - Carte d'identité
  - Analyse des risques
  - Suivi des indicateurs
  - Plan d'amélioration de la qualité pour son alimentation et la réalisation des actions d'amélioration dans les délais prévus
  - Evaluation des fournisseurs (annuelle)
  - Recensement des données RGPD (annuel)
- La remontée d'informations au service qualité (CR de revue de processus, résultats des enquêtes de satisfaction...)

Surveillance et mesures

Évaluation de la performance

Afin de permettre une mise en œuvre optimale, partagée par les parties prenantes du projet stratégique, la mise en place d'une évaluation et le contrôle des activités et des procédures induites concourent pleinement à la satisfaction des clients.

> Le traitement des requêtes d'amélioration et les actions d'amélioration qui s'appliquent en continu à l'ensemble des activités du groupement

> Les revues de processus

> Des enquêtes de satisfaction : le recueil de la satisfaction clients varie en fonction des cibles. Il se fait au cours de réunions, d'échanges téléphoniques, de courriers, d'entretiens en face à face ou lors d'échanges informels, à l'aide d'enquêtes de satisfaction.

> Des "audits externes" réalisés par les donneurs d'ordre et qui expriment directement leur niveau de satisfaction (exemple : contrôle FESI)

> Des audits internes : les auditeurs s'attachent, lorsque c'est possible, à interviewer des clients pour connaître entre autres, leur niveau de satisfaction quant aux prestations

Un bilan sur l'efficacité du Système de management est réalisé dans le cadre de la revue de direction et permet de dégager des axes d'amélioration [1]

(1) Ils se fondent notamment pour ce faire sur les indicateurs de suivi d'activité et ceux définis dans le projet stratégique.

Amélioration continue

La volonté partagée d'amélioration continue des activités portées par la structure irrigue son organisation et se matérialise dans les outils mis en place.

Résultats

Pour permettre l'amélioration continue, le Système de Management de la Qualité du GIP FCIP mobilise différents résultats :

- Synthèse des questionnaires de satisfaction
- Analyse des requêtes d'amélioration émises lors de la période de référence
- Suivi des indicateurs et analyse des écarts suivant les cibles fixées sur la période
- Mise à jour du recensement des parties intéressées, leurs besoins et attentes
- Mise à jour de l'analyse des risques
- Analyse des résultats et de l'efficacité des actions mises en place dans les différents processus face aux risques et opportunités durant la période écoulée
- Suivi des objectifs concernant la qualité = axes de la stratégie
- Analyse des audits internes et externes
- Entretiens individuels
- Bilan annuel d'activité
- Bilans revues (direction et/ou processus)
- Des "analyses de marchés perdus" réalisées par le PAOSM

Plan d'action d'amélioration

Toutes les actions issues des différentes évaluations, sont centralisées dans un même tableau "plan d'amélioration" suivi par le service Qualité et communiqué régulièrement aux pilotes de processus. Ce plan d'amélioration, accessible en ligne par l'ensemble du personnel, permet de procéder à des analyses qualitatives et quantitatives.

Évolution de la démarche qualité du GIP FCIP

2021
Octobre

> Renouvellement de la **certification ISO 9001 v 2015** pour 3 ans

> **Labellisation ÉDUFORM** pour 3 ans pour les 4 actions de formation : Formation continue, apprentissage, VAE, bilan de compétences

2022
Novembre

> Audit de surveillance N°1 ISO 9001

> Sollicitation d'une ou plusieurs UFA

2023
20 - 21 Juin

> Audit de surveillance N°1 ÉDUFORM sur la totalité des indicateurs

> Audit de surveillance N°2 ISO 9001

> Dans le cadre du portage de l'apprentissage par le GIP FCIP, audit aléatoire des Unités de Formation en Apprentissage couvertes par le périmètre

→ Collaboration étroite avec les UFA dans la mise en œuvre de la démarche ÉDUFORM depuis septembre 2022

2022-2023

Démarche de labellisation EDUFORM

EDUFORM
Le label qualité de l'Éducation nationale pour la formation professionnelle

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue du GIP FCIP, le renouvellement de la certification ISO 9001 V2015 et l'inscription de son engagement dans la démarche de labellisation EDUFORM- indispensable pour une part de nos activités - sont des axes fédérateurs majeurs.

Dans ce contexte, le GIP FCIP s'appuie sur la charte qualité EDUFORM qui comprend les 10 engagements pour développer des prestations de qualité. Ils sont ainsi pleinement pris en compte dans l'activité des pôles (cf. : Organigramme p.08).

	Engagements	Pôles mobilisés
01	Accès rapide et guidé à l'information sur **l'offre de service**	Pôle services marchands Pôle d'appui au développement
02	Accueil **individualisé**	Pôle services marchands
03	Proposition d'une **large gamme de prestations**	Pôle services marchands Pôle d'appui au développement Direction
04	Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure **solution sur mesure**	Pôle services marchands
05	Adéquation aux prestations des moyens **pédagogiques, techniques et d'encadrement**	3 pôles
06	**Accompagnement** tout au long des prestations	Pôles - Services marchands
07	**Qualifications et compétences** des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie	3 pôles
08	Prise en compte de la **satisfaction des clients et des bénéficiaires**	Direction - 3 pôles
09	Engagement dans une démarche **"responsabilité sociétale des organisations"**	Direction - 3 pôles
10	**Amélioration continue** des prestations	Direction - 3 pôles

Calendrier de mise en œuvre de la démarche de certification ISO 9001 et de labellisation EDUFORM

Novembre 2022

01 Audit de surveillance ISO 9001
Auditeurs externes / Personnels du GIP FCIP

02 Communication des résultats de l'audit externe
Service Qualité

03 Mise à jour du plan d'actions des processus
Pilotes de processus

Décembre

04 Séminaire stratégie
Équipe de direction

Janvier

05 Revue de processus n°1
Pilotes de processus / Équipe

Février

06 Revue de Direction n°1
Managers / Direction / Pilotes de processus

07 Formation des auditeurs internes
Service Qualité

Mars - Avril

08 Audits internes
Auditeurs internes / Personnels du GIP FCIP

09 Révision des SWOT et plans d'amélioration de chaque processus inscrites au projet stratégique
Pilotes de processus

Avril - Mai - Juin

10 Mise à jour du bilan intermédiaire de la politique du GIP FCIP
Direction / Pilotes de processus

11 Audit de surveillance ÉDUFORM et ISO 9001
Auditeurs externes
Personnels du GIP FCIP

Juillet - Août - Septembre

11 Actualisation des livrets
Service Qualité / Secrétariat Général / Pilotes de processus

Septembre

12 Revue de processus n°2
Pilotes de processus / Équipe

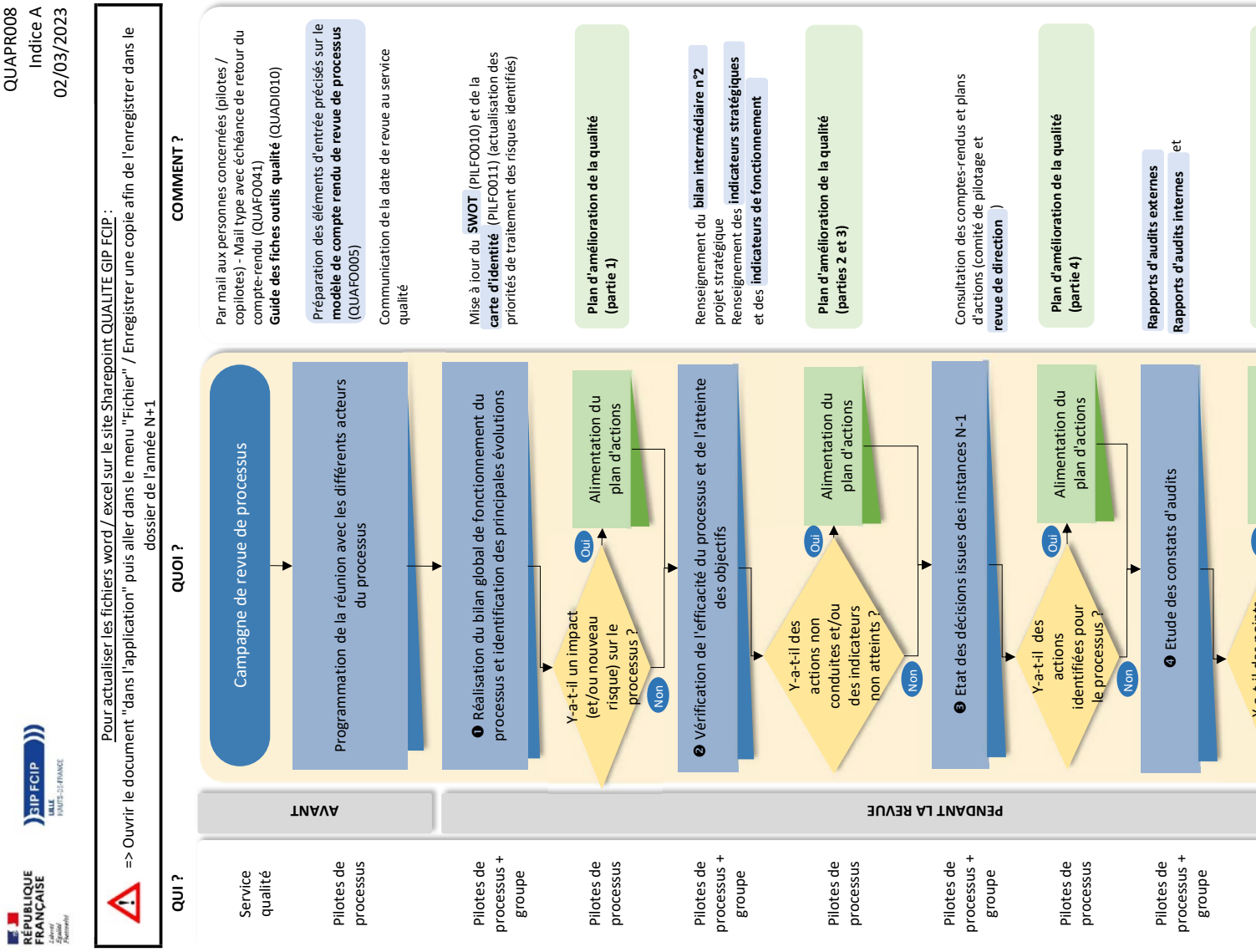
Début Octobre

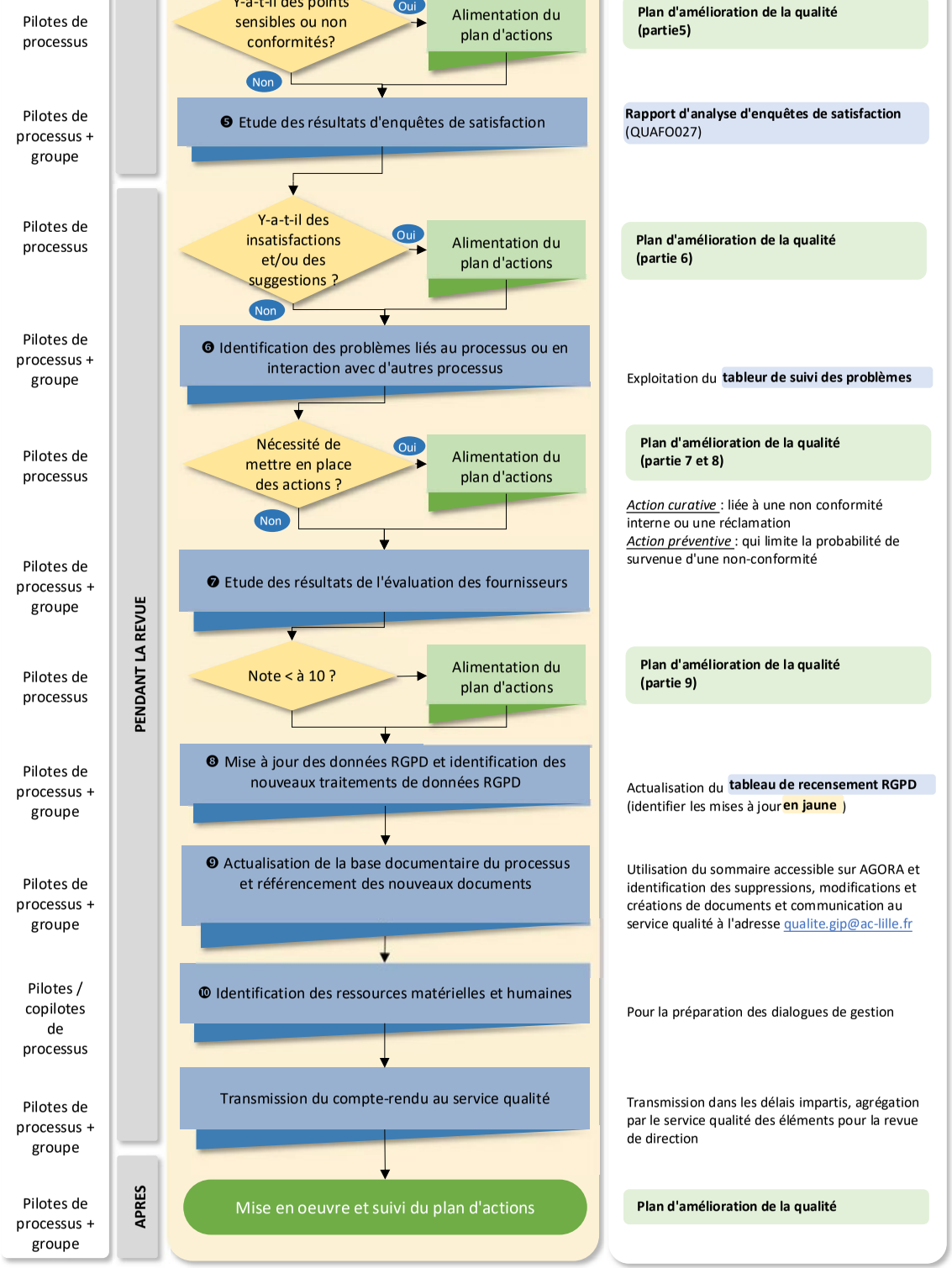
13 Revue de Direction n°2
Managers / Direction

Octobre - Novembre 2023

14 Préparation et transmission des éléments préparatoires au séminaire
Service Qualité

Logigramme Revue de processus




Pilotes de processus
Y-a-t-il des points sensibles ou non conformités?
Oui
Alimentation du plan d'actions
Non
Plan d'amélioration de la qualité (partie5)
Pilotes de processus + groupe
❺ Etude des résultats d'enquêtes de satisfaction
Rapport d'analyse d'enquêtes de satisfaction (QUAFO027)
PENDANT LA REVUE
Pilotes de processus
Y-a-t-il des insatisfactions et/ou des suggestions ?
Oui
Alimentation du plan d'actions
Non
Plan d'amélioration de la qualité (partie 6)
Pilotes de processus + groupe
❻ Identification des problèmes liés au processus ou en interaction avec d'autres processus
Exploitation du tableur de suivi des problèmes
Pilotes de processus
Nécessité de mettre en place des actions ?
Oui
Alimentation du plan d'actions
Non
Plan d'amélioration de la qualité (partie 7 et 8)
Action curative : liée à une non conformité interne ou une réclamation
Action préventive : qui limite la probabilité de survenue d'une non-conformité
Pilotes de processus + groupe
❼ Etude des résultats de l'évaluation des fournisseurs
Pilotes de processus
Note < à 10 ?
Alimentation du plan d'actions
Plan d'amélioration de la qualité (partie 9)
Pilotes de processus + groupe
❽ Mise à jour des données RGPD et identification des nouveaux traitements de données RGPD
Actualisation du tableau de recensement RGPD (identifier les mises à jour en jaune)
Pilotes de processus + groupe
❾ Actualisation de la base documentaire du processus et référencement des nouveaux documents
Utilisation du sommaire accessible sur AGORA et identification des suppressions, modifications et créations de documents et communication au service qualité à l'adresse qualite.gip@ac-lille.fr
Pilotes / copilotes de processus
❿ Identification des ressources matérielles et humaines
Pour la préparation des dialogues de gestion
Pilotes de processus + groupe
Transmission du compte-rendu au service qualité
Transmission dans les délais impartis, agrégation par le service qualité des éléments pour la revue de direction
APRES
Pilotes de processus + groupe
Mise en oeuvre et suivi du plan d'actions
Plan d'amélioration de la qualité

Notes

Le GIP FCIP de Lille

51M d'€ Budget en 2022, en forte croissance ces dernières années

310 agents dont 111 au siège et 198 dans les établissements scolaires

Labellisé EDUFORM, référentiel de l'Éducation nationale octroyant automatiquement la certification QUALIOPI pour les activités de formation continue, de bilan de compétences, de validation des acquis de l'expérience et de formation par apprentissage depuis octobre 2021.

Certifié par l'AFAQ selon le référentiel **ISO 9001** - V2015 et enregistré au Datadock

Le 111 – site Jean Monnet
111 avenue de Dunkerque
CS 10023 – 59009 Lille cedex

gipfcip-npdc.fr

DÉPARTEMENT COMMUNICATION MON AVENIR PRO - MAI 2023 - ADOBESTOCK - PROCESSUS : PILDI002 - INDICE G