



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**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

Qui sommes-nous ?

L'histoire du groupement	06
Nos missions	06
Le conseil d'administration	07
Notre organisation	08

Présentation du système de management de la qualité.....10

Évolution de la démarche qualité du GIP FCIP.....	12
Les socles du projet stratégique.....	13
Plan stratégique 2021-2024	14
Les acteurs clés du gip fcip de Lille.....	15
Politique qualité et certifications.....	16
Charte RSO	18
Les finalités et objectifs.....	19
L'engagement de la direction	19
Les rôles et responsabilités	19
Le service qualité	20
Le pilotage des processus.....	21
Les processus.....	21
La cartographie des processus	22
Carte d'identité de processus	23

Mise en œuvre de la politique et des objectifs 24

Les moyens engagés.....	25
Calendrier de mise en œuvre	26
Surveillance et mesure de la performance.....	27

Amélioration continue..... 28

Résultats.....	29
Plan d'action d'amélioration.....	29

Introduction

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 de Lille 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 de Lille décrit dans ce manuel s'appuie sur les exigences rappelées dans les référentiels ISO 9001 et EDUFORM

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 FCIP de Lille 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

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 de Lille 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 de Lille 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.

Le Conseil d'Administration

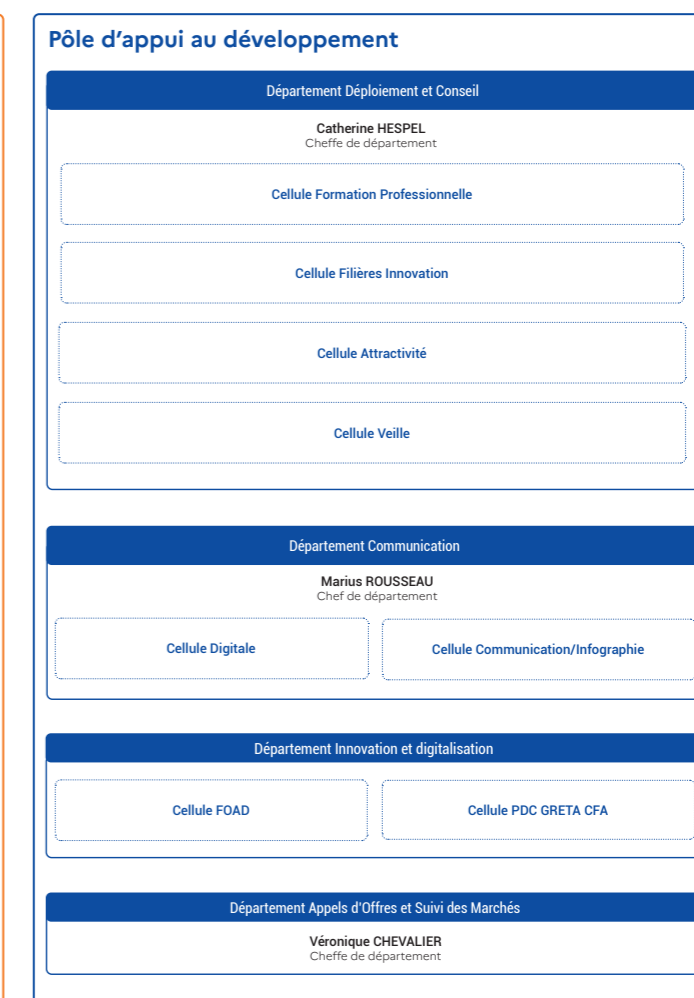
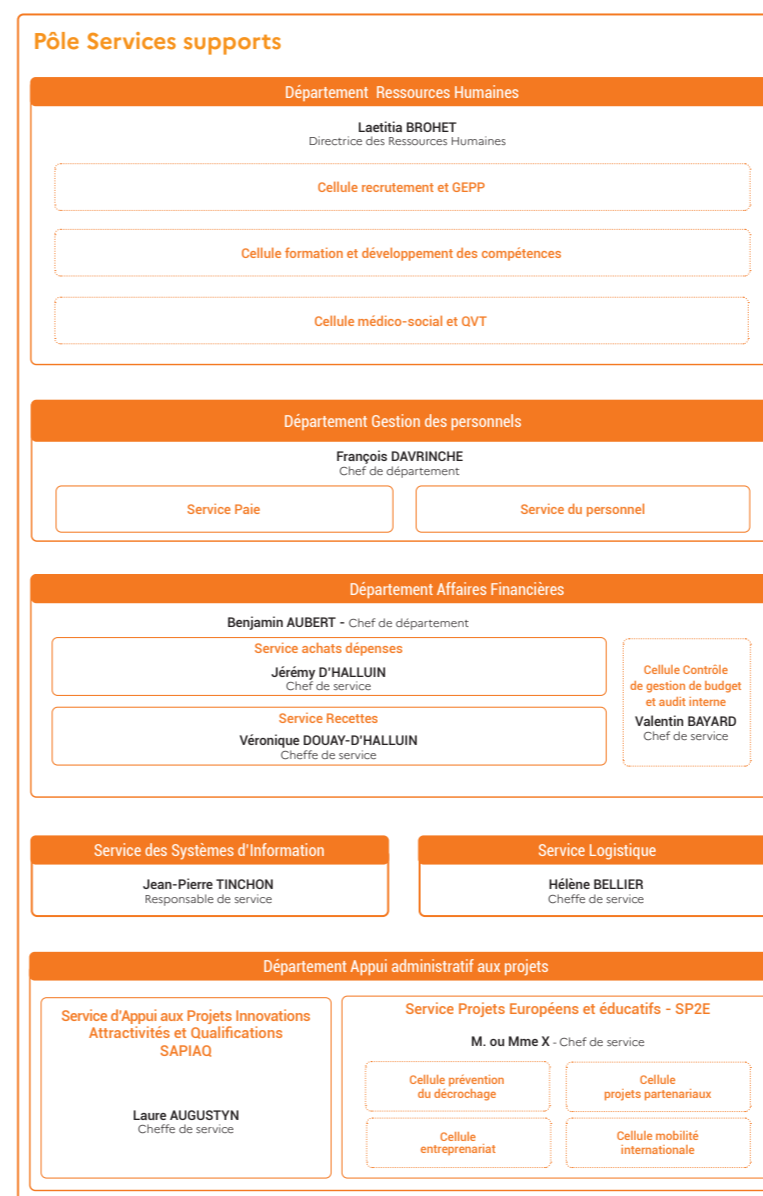
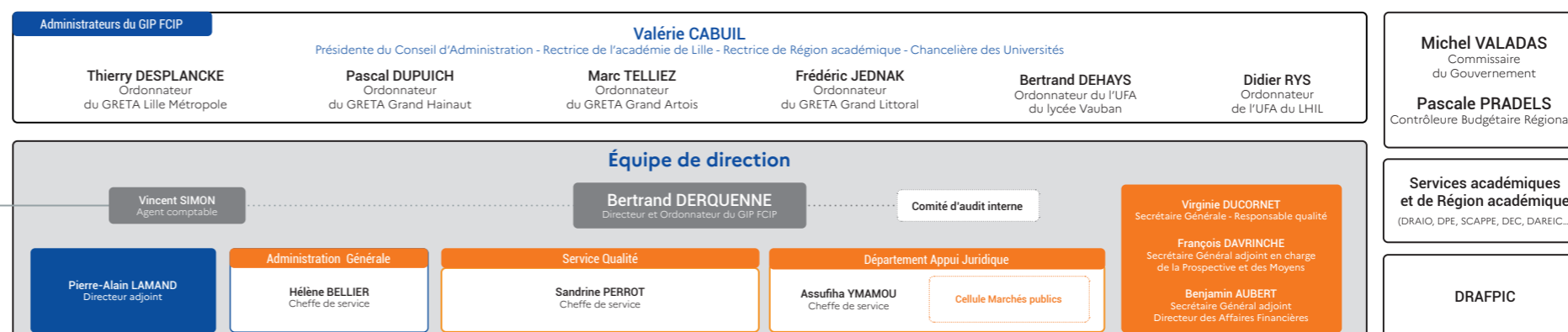
Le GIP FCIP de Lille est administré par un conseil d'administration (CA) et présidé par le Recteur de l'Académie, ou son représentant. Le Recteur nomme, pour une durée de 3 ans renouvelable, un directeur qui assure le fonctionnement du GIP FCIP de Lille sous l'autorité du conseil d'administration dans 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 de Lille. La composition et les droits statutaires du conseil d'administration sont précisés dans la convention constitutive.

Notre organisation

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



Service Comptabilité
Nathalie LAPORTE-BOLLE
Responsable du pôle comptable
Mandataire de l'agent comptable





Présentation du Système de Management de la Qualité

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

Domaines d'application

• ISO 9001 V2015

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 V2015 appliquée aux organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences- Janvier 2020

Activités certifiées :

- > **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 Mendès France- rue de Saint-Omer BP 35 FR 62071 Bruay-la-Buissière

Évolution de la démarche qualité

2018



- > Initialisation de la démarche Qualité
- > Certification ISO 9001

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

2024
Juillet



- > Audit de renouvellement ISO 9001 et ÉDUFORM



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

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

Le projet stratégique du GIP FCIP de Lille, exprimé par sa direction, est formalisé dans un livret de présentation et diffusé à l'ensemble des agents siège et hors siège, ainsi qu'aux partenaires institutionnels du groupement.

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

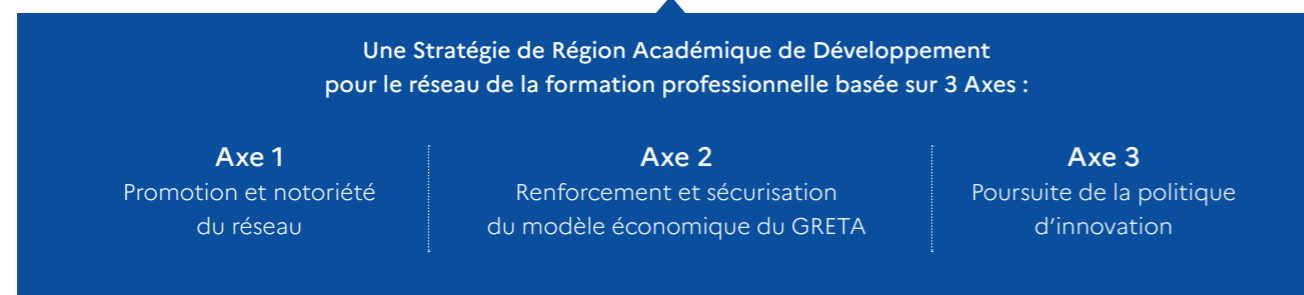
Axe 3
Satisfaire les clients du groupement

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

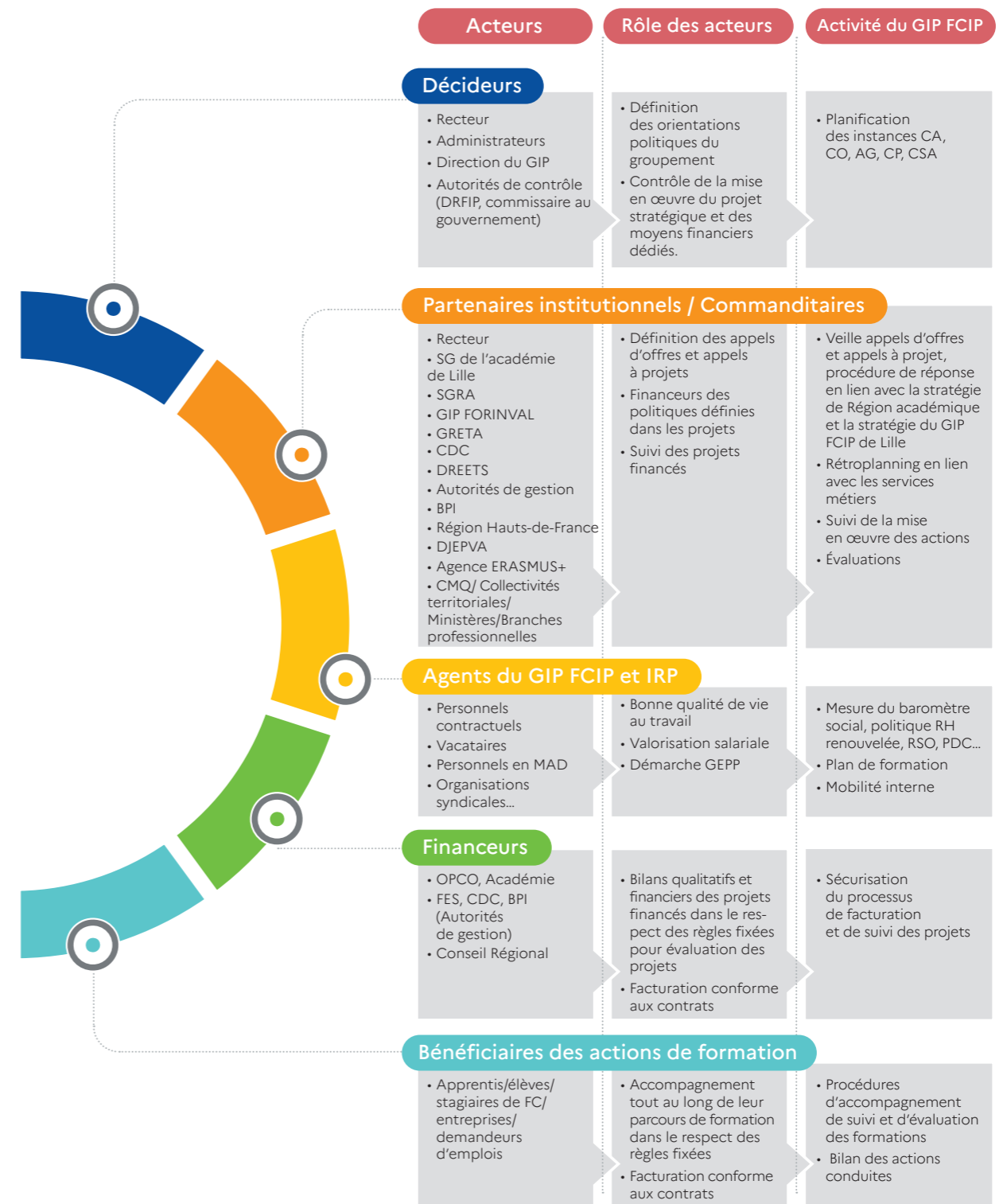
Axe 4
Faire des ressources humaines un facteur clé de succès



Les acteurs clés du GIP FCIP de Lille

Les activités portées par le GIP FCIP de Lille 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.



Politique qualité et certifications

Dans un environnement économique de plus en plus exigeant, la qualité devient un facteur crucial pour assurer la pérennité des organisations. Elle garantit la conformité des prestations de formation dispensées par le GIP FCIP au regard des différents référentiels qualité, dans le respect de ses valeurs et engagements qui sont :

- le sens du service public
- l'innovation
- l'exemplarité
- l'inscription dans une démarche qualité
- la responsabilité sociétale des organisations

Ces certificats, vecteurs de confiance pour les entreprises et les apprenants, sont délivrés par l'AFNOR et l'Education nationale.

Ainsi, le GIP FCIP de Lille est doublement certifié : ISO 9001 et QUALIOPI (EDUFORM) :

L'ISO 9001 version 2015 comme toutes les démarches qualité, apporte des garanties supplémentaires aux différentes parties prenantes pour se développer et accompagner les apprenants du GIP FCIP de Lille.

Ce sont des clés pour améliorer le fonctionnement, offrir de meilleures conditions de travail aux collaborateurs, rendre les processus plus efficaces et in fine garantir aux apprenants les meilleures conditions de formation.

Pour le GIP FCIP de Lille, se faire certifier, outre l'obligation légale, c'est montrer que la structure est structurée et favorise l'innovation et le travail en équipe.

La certification permet de développer la confiance et de garantir le développement pérenne de l'organisation.

Le GIP FCIP a fait le choix de coupler cette certification ISO 9001 à QUALIOPI (EDUFORM) :

En effet, la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit dans son article 6 une obligation de certification, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés (financement par un opérateur de compétences, par la commission mentionnée à l'article L. 6323-17-6, par l'État, par les régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par Pôle emploi ou par l'Agefiph).

Dans ce cadre, QUALIOPI vise à :

- Attester de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences ;
- Permettre une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers.

Au 1^{er} janvier 2022, la certification qualité est obligatoire pour tous les prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui souhaitent accéder aux fonds publics et mutualisés ; la marque QUALIOPI concerne donc tous les prestataires, y compris les formateurs indépendants, dispensant des actions :

- De formation ;
- De bilans de compétences ;
- Permettant de faire valider les acquis de l'expérience ;
- De formation par apprentissage.

Le GIP FCIP met en avant, grâce à ces deux certifications, la qualité de ses prestations, ses bonnes pratiques en matière de gouvernance, de gestion financière et de suivi de l'efficacité de ses activités en donnant la confiance nécessaire des parties prenantes : Administrateurs, Financeurs, Clients, Personnel.

Enfin, le GIP FCIP de Lille, soucieux de la pérennité de l'organisme, de son engagement sociétal et de ses responsabilités à l'égard de la protection de l'environnement, s'est impliqué durablement dans la mise en place d'une charte RSO.

Celle-ci favorise une approche par des valeurs fédératrices et responsabilise tous les acteurs : personnel, apprenants...

Nos actions visent à :

- Garantir le respect de la réglementation applicable et des exigences supplémentaires que nous avons souscrites.
- Prévenir et réduire les impacts environnementaux liés à nos activités.
- Développer la sécurité, la santé, l'ergonomie, améliorer l'environnement de travail et les conditions d'accueil pour tous.
- Mobiliser tous les acteurs pour déployer cette politique. La charte RSO du GIP FCIP jointe ici, décline opérationnellement chaque engagement pris.

La responsable qualité, secrétaire générale du GIP FCIP en charge plus particulièrement des fonctions supports et la cheffe du service qualité, ont pour mission de piloter, d'accompagner et de veiller à la mise en œuvre de cette démarche, au regard de leur implication et de leur expertise professionnelle.

Le directeur
du GIP FCIP de Lille

La responsable qualité,
SG du GIP FCIP de Lille

La cheffe du service qualité



Charte RSO

Responsabilité
Sociétale
des Organisations

Le GIP FCIP s'engage à :

Gouvernance

1 Conforter des valeurs cohérentes avec son plan de déploiement politique par le biais du management participatif via :

- Un baromètre social
- Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- Des parcours d'intégration pour ses agents
- Un Plan de Développement des Compétences

Économie

3 Répondre aux besoins du monde économique via l'adaptation de l'offre de formations au travers :

- De la participation à l'intégration des demandeurs d'emplois, jeunes, salariés sur le marché du travail (Programme Régional de Formation, apprentissage...)
- Du portage de projets permettant le développement des compétences de différents publics (Appel à Manifestation d'Intérêt, projets européens, Erasmus)

Social

2 Contribuer au bien-être au travail, rejeter toute forme de discrimination via :

- Un accompagnement de l'agent tout au long de sa carrière en fonction des besoins spécifiques (réfèrent PSH, psychologue, parcours de réintégration suite à une absence prolongée, plan sénior)
- Un accompagnement des managers dans la gestion des situations individuelles
- Une animation de groupes Qualité de Vie au Travail
- Un plan de communication interne (événements tout au long de l'année)
- Une action sociale (tickets restaurants, Comité National d'Action Sociale)
- Un plan d'égalité professionnelle

Territoire

4 Participer au développement des territoires et à leur ancrage territorial via :

- Le renforcement des liens par des partenariats économiques et institutionnels dédiés
- L'investissement financier tant humain que sur les plateaux techniques du territoire
- L'accentuation des liens avec le réseau territorial notamment les établissements réalisateurs de l'apprentissage (mise en place de temps forts : dialogues de gestion, Comité Académique de la Vie des Apprentis, ...)

Environnement

5 Favoriser une approche raisonnée et durable des ressources engagées pour le déploiement de nos activités via :

- Un plan de sobriété énergétique
- L'inscription dans des Appels à Manifestation d'Intérêt visant à la décarbonation
- Le développement du télétravail
- Un tri sélectif au siège
- Des formations internes dédiées
- La participation aux frais de transport



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

DEPT. COMMUNICATION - NON AVANT PRO DDTF - AVRIL 2023 - P&D/DTI/INCE/EA - ADRBESTOCK

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 de Lille 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 octroie automatiquement la certification QUALIOPi. En s'engageant dans cette démarche, le GIP FCIP de Lille instaure une véritable culture client ainsi que sa volonté d'innover.

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

Les rôles et responsabilités

- > Le GIP FCIP de Lille 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 de Lille (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 :

- > La cheffe du service 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 en charge la gestion de la maîtrise des documents et des données qualité.
- > Une apprentie assistante qualité, qui contribue activement aux missions du service qualité et du suivi de l'amélioration continue

Le service 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

Les missions du service 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

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

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

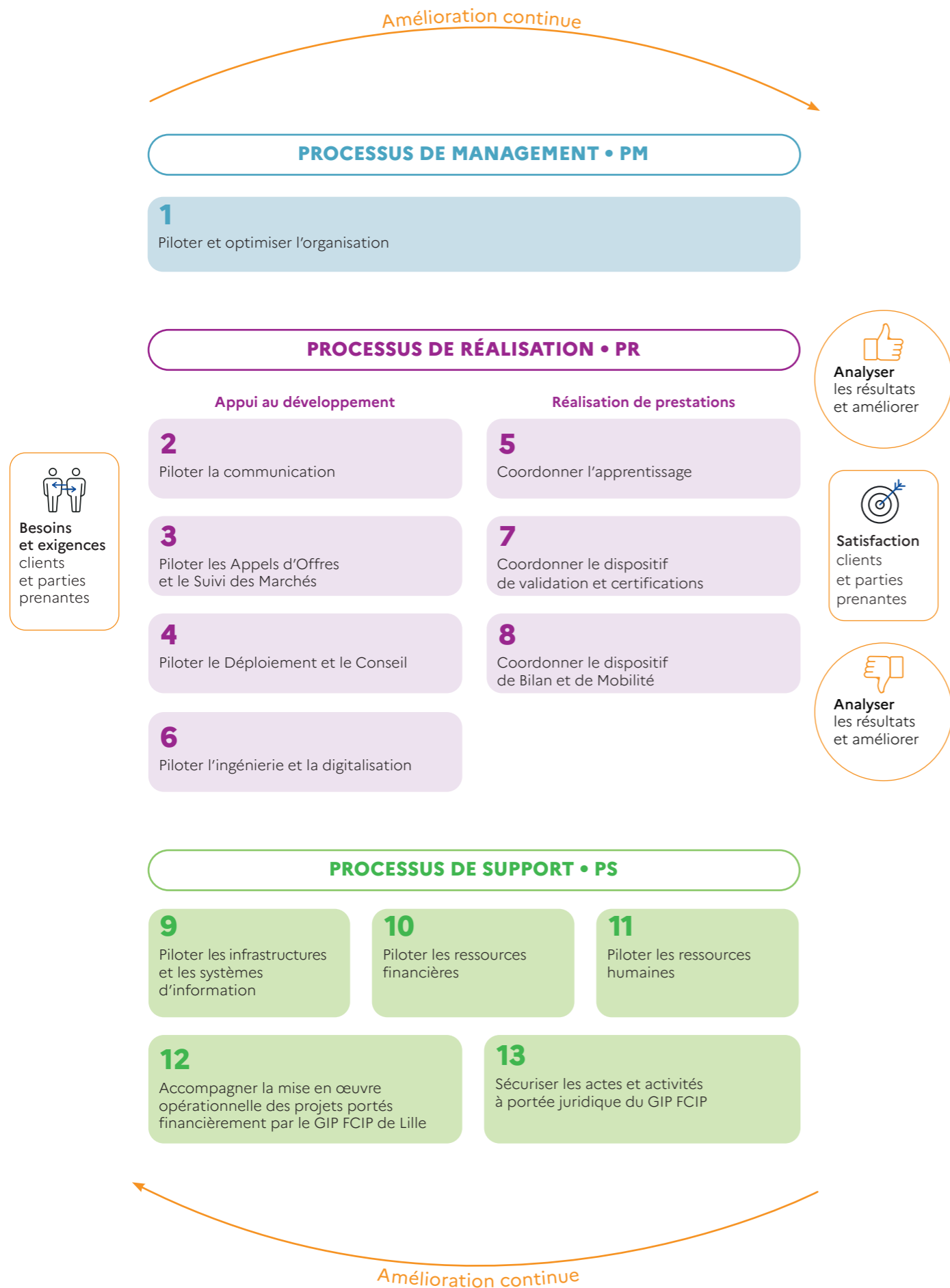
- | | |
|--|---|
| > PM1 - Piloter et optimiser l'organisation | des "Bilans et de Mobilité" |
| > PR2 - Piloter la communication | > PS9 - Piloter les infrastructures et les systèmes d'information |
| > PR3 - Piloter les Appels d'Offres et le Suivi des Marchés | > PS10 - Piloter les ressources financières |
| > PR4 - Piloter le déploiement et le conseil | > PS11 - Piloter les ressources humaines |
| > PR5 - Coordonner l'apprentissage | > PS12 - Accompagner la mise en œuvre opérationnelle des projets portés financièrement par le GIP FCIP |
| > PR6 - Piloter l'ingénierie et la digitalisation | > PS13 - Piloter les affaires juridiques |
| > PR7 - Coordonner le dispositif de validations et certifications | |
| > PR8 - Coordonner le dispositif | |

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



CARTE D'IDENTITÉ PROCESSUS

Processus : Nom ici

Boîte à outils

Cartes d'identité des processus

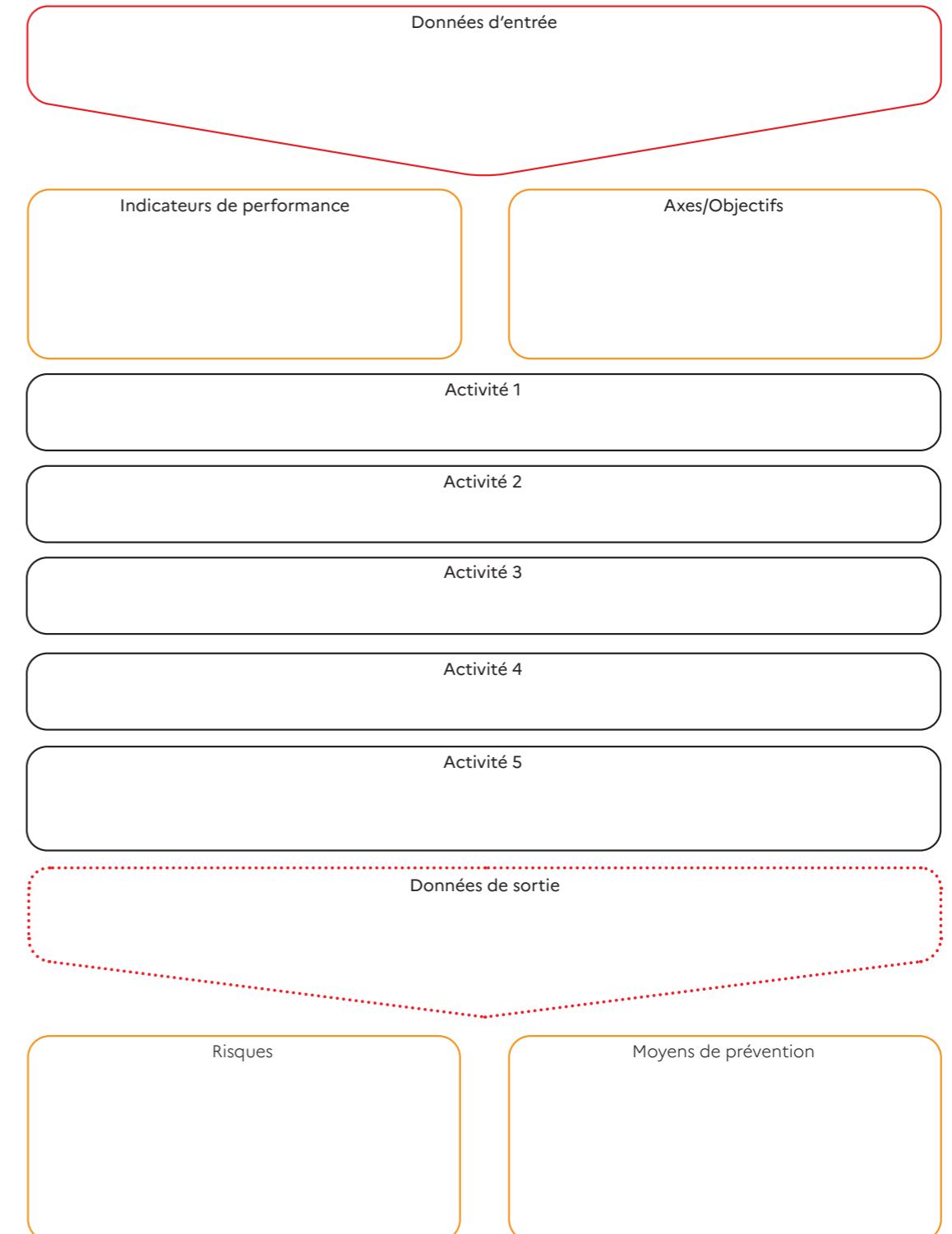
→ Espace MANAGERS - SUIVI DU PILOTAGE > SUIVI DU PROJET STRATEGIQUE > Cartes identité processus > 2024

Pilotes : PRÉNOM NOM - Fonction

Finalité :

Clients (exigences) :

Fournisseurs :





Mise en œuvre du Système de Management de la Qualité

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

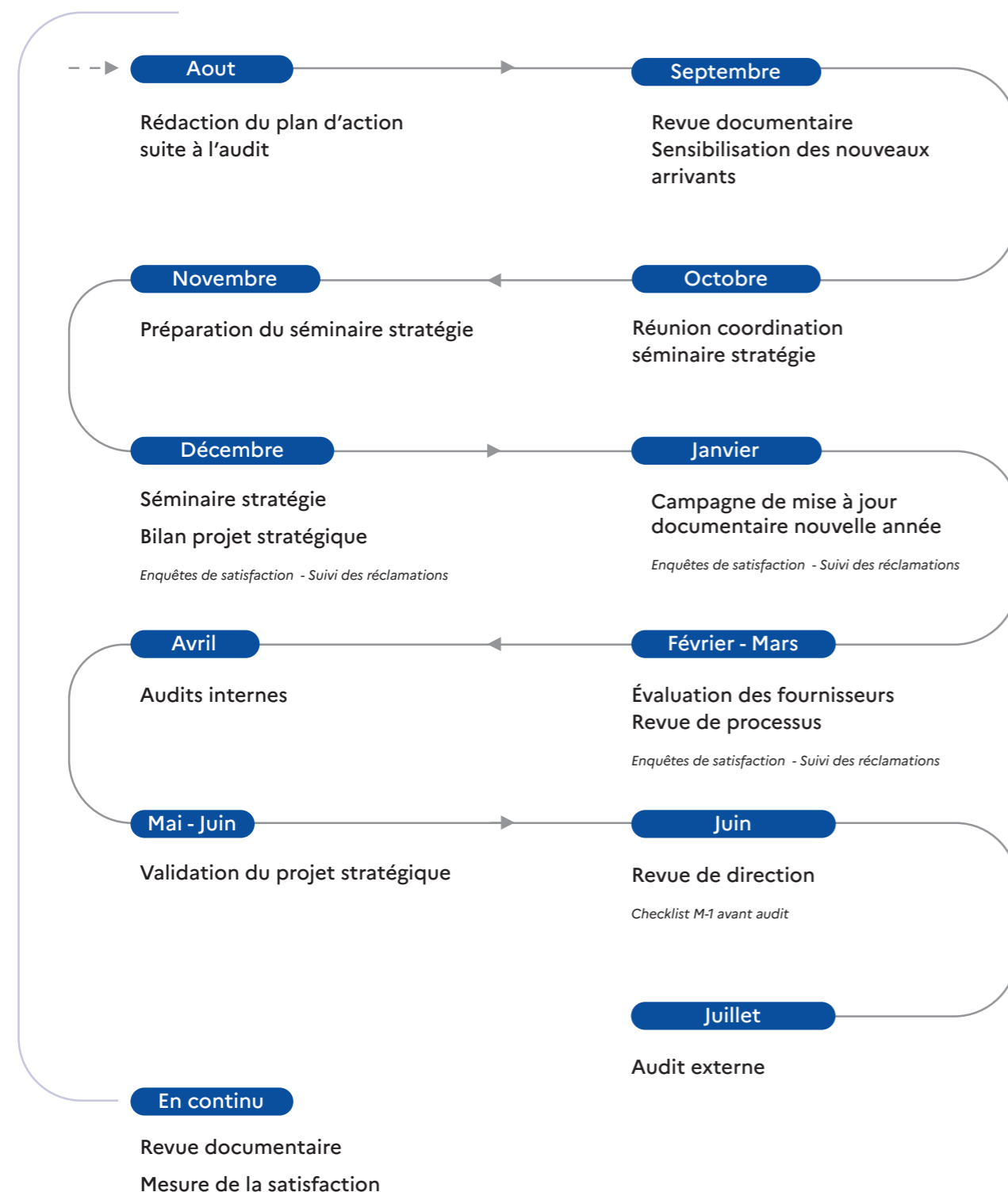
Cette documentation (manuel qualité, procédures) est rattachée au processus auquel elle est le plus liée. Pour gérer la documentation qualité, les procédures et les formulaires sont codifiés. La codification est inhérente au numéro du processus auquel chaque document est rattaché. Des procédures détaillent précisément les activités et accompagnent chaque processus. Enregistrées en ligne (Plateforme RESANA) 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.

Un espace "Managers - suivi du pilotage" 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 pour mettre à jour avec l'équipe du service :
 - Carte d'identité
 - 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...)

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



Surveillance et mesure 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 DAOSM

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.

Le GIP FCIP de Lille

72,7M d'€ Budget en 2023, en forte croissance ces dernières années

434 agents dont 149 au siège et 285 dans les établissements scolaires

Labellisé EDUFORM, référentiel de l'Éducation nationale octroyant automatiquement la certification QUALIOP 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 59000 Lille

03 62 59 52 00

gipfcip-npdc.fr