

# Manuel Qualité

## du service commun

### FCU Côte d'Opale



La certification qualité a été délivrée au titre  
des catégories d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION  
ACTIONS PERMETTANT DE FAIRE VALIDER  
LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE  
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

ENGAGEMENT LABEL  
RECONNAISSANCE DÉMARCHE  
ORGANISATION AUDIT  
AMÉLIORATION QUALITÉ  
CHARTRE NORME SYSTEME

## Page d'approbation

Le manuel qualité est revu une fois par an par les acteurs de la démarche qualité. Il est également actualisé en fonction des modifications du Système de Management par la Qualité (SMQ).

Les modifications sont élaborées par le chef de projet Qualité puis soumises au Directeur FCU Côte d'Opale, garant du SMQ, en comité de direction.

Chaque modification du manuel qualité fait l'objet d'une diffusion auprès de l'ensemble du personnel.

Rédacteur	Vérificatrice et approbatrice
Guillaume Six	Véronique Houzeaux
Chef de projet Qualité	Responsable administrative FCU Côte d'Opale
Date : 18 septembre 2024	Date : 18 septembre 2024
Signature : 	Signature :  

## SOMMAIRE

L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION .....	5
LA CHARTE QUALITE .....	6
LE PERIMETRE DE LA CERTIFICATION .....	7
IDENTITE DE FCU COTE D'OPALE .....	8
1 Présentation du service .....	9
a. Introduction .....	9
b. Organigramme, responsabilités et autorités .....	10
2 Système de management par la qualité .....	12
a. Finalités et objectifs .....	12
b. Ecoute et satisfaction clients.....	14
c. Cellule qualité .....	16
d. Audit interne.....	18
e. Gestion documentaire.....	19

## L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Le service commun FCU Côte d'Opale est le Service de Formation Continue, Apprentissage et VAE de l'Université du Littoral Côte d'Opale (ULCO), établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) placé sous la tutelle du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Le service commun FCU Côte d'Opale dispose d'un savoir-faire reconnu par l'ensemble des partenaires institutionnels et développe des activités spécifiques pour les adultes (salariés, demandeurs d'emploi, professions libérales, élus locaux...) souhaitant accroître leurs qualifications et/ou compétences et ainsi sécuriser leur parcours professionnel. Le service accompagne entreprises et collectivités dans leurs stratégies RH et les nécessaires évolutions scientifiques et technologiques. Il met également à leur disposition ses compétences d'ingénierie (de formation, pédagogique et des compétences) et le potentiel de Recherche et de Transfert de l'ULCO.

Dans un environnement concurrentiel de plus en plus marqué et dans le contexte de la réforme de la formation professionnelle, le service commun FCU Côte d'Opale s'engage à fédérer les personnels autour de la démarche qualité, développer, mettre en œuvre, vérifier et améliorer de façon continue les processus définis dans le système qualité, sensibiliser les personnels à l'exigence des clients et animer le système qualité de l'établissement et rendre compte de son fonctionnement et de son évolution.

Je demande à l'ensemble des personnels de s'impliquer dans cette démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée et de tout mettre en œuvre pour positionner l'ULCO comme acteur public majeur dans le paysage de la Formation Tout au Long de la Vie en conformité avec la législation et le respect de nos usagers, clients, partenaires.

Franck Giuliani  
Directeur FCU Côte d'Opale

## LA CHARTE QUALITE

La Charte Qualité a vocation à nous accompagner dans notre démarche visant à améliorer la qualité de notre organisation et de nos prestations.

Ces engagements visent à répondre aux exigences définies dans le guide de lecture de la certification nationale Qualiopi (V.9\_08 janvier 2024)

**Elle nous engage à respecter sept principes :**

1. Garantir la transparence de l'offre de formation en Formation Continue, VAE et Apprentissage
2. S'assurer de l'adaptation de nos formations aux besoins de nos stagiaires
3. Garantir l'accueil, l'orientation, l'accompagnement et le suivi de nos stagiaires à chaque étape du parcours
4. S'assurer des conditions favorables (moyens techniques et pédagogiques) à la formation
5. Garantir la qualité professionnelle et l'adéquation des intervenants aux prestations proposées
6. Assurer une veille et un dialogue avec notre environnement socio-professionnel afin de créer et déployer une offre de formation et de certification adaptée
7. Prendre en compte l'évaluation de nos pratiques par les parties prenantes pour améliorer notre offre de services

## LE PERIMETRE DE LA CERTIFICATION

Ce manuel qualité décrit le SMQ mis en œuvre au sein de FCU Côte d'Opale conformément aux critères du référentiel national qualité relatif à la certification Qualiopi.

Notre certification Qualiopi concerne 3 catégories d'action : Actions de formation, Validation des Acquis de l'Expérience, Apprentissage.

### **Référentiel National Qualité :**

Mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail

Réf : Version 9 – 08 janvier 2024

Audit : Article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national.

Ce manuel s'applique à l'ensemble des activités de formation continue confiées au service commun FCU Côte d'Opale sur les 4 sites (Boulogne, Calais, Dunkerque et Saint-Omer).



## IDENTITE DE FCU COTE D'OPALE

Raison sociale : FCU Côte d'Opale / UNIVERSITE DU LITTORAL "Côte d'Opale"

Directeur : GIULIANI Franck - Directeur du Service Formation Continue & Apprentissage

Adresse complète : Rue Ferdinand Buisson - Centre Universitaire de la Mi-Voix

BP 653 - 62228 CALAIS Cedex

Téléphone : 03/21/46/55/40

E-mail : [fcu@univ-littoral.fr](mailto:fcu@univ-littoral.fr)

Site web : <https://fcu.univ-littoral.fr/>

Code APE/NAF : 8542 Z – Enseignement supérieur

N° SIRET : 195 944 038 00205

Statut juridique : Etablissement Public d'Enseignement Supérieur

N° Déclaration d'Activité : 3162 P 003062

## 1. PRESENTATION DE FCU COTE D'OPALE

### Introduction

Créé en 1991, FCU Côte d'Opale est une composante de l'Université du Littoral chargée du développement et de l'animation de la formation professionnelle continue, de la VAE et de l'apprentissage de l'Université du Littoral Côte d'Opale.

- FCU Côte d'Opale dispose d'un savoir-faire reconnu par l'ensemble des partenaires institutionnels et développe des activités spécifiques pour les adultes souhaitant accroître leurs qualifications et/ou compétences en partenariat avec les acteurs du Service Public de l'Emploi.

- FCU Côte d'Opale accompagne entreprises et collectivités dans les nécessaires évolutions scientifiques et technologiques et met à leur disposition ses compétences pédagogiques et son potentiel de Recherche et de Transfert.

- FCU Côte d'Opale met en œuvre les 14 missions du CFA ULCO créé en juillet 2019

FCU Côte d'Opale est implanté sur quatre sites : Calais, Boulogne, Dunkerque et Saint-Omer.

Afin de mener à bien l'ensemble des missions qui nous sont confiées, FCU Côte d'Opale s'appuie sur des compétences humaines variées et complémentaires :

- ses formateurs spécialisés dans la pédagogie de l'individualisation et ce, pour des publics de formation continue (salariés, demandeurs d'emploi)

- ses enseignants chercheurs

- ses ingénieurs de formation avec des missions d'ingénierie pédagogique, d'accueil des publics, d'ingénierie à destination des entreprises pour pouvoir leur offrir des services de conseil à l'élaboration d'actions de formation, à la préparation, la conduite et l'évaluation d'actions spécifiques

- ses conseillers en formation continue ayant pour mission l'accueil et le conseil en formation des publics. Il s'agira notamment, dans le cadre d'un entretien individuel, de vérifier la cohérence du projet de formation par rapport à l'expérience et au projet professionnel
- ses conseillères bilan et VAE
- sa cellule alternance et ses chargés de développement alternance (Contrat d'Apprentissage et de Professionnalisation)
- son équipe administrative.

## Organigramme, responsabilités et autorités

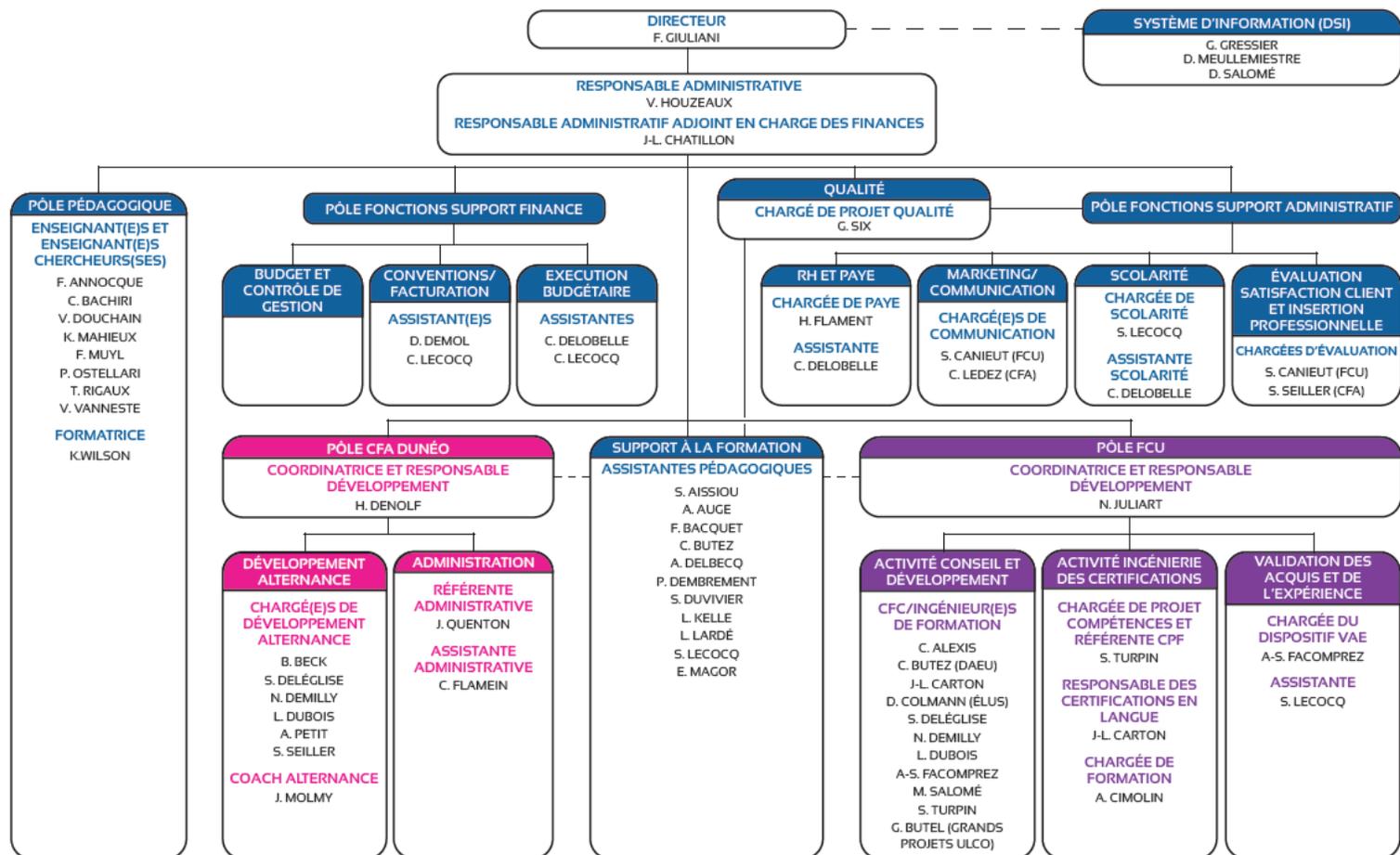
L'organigramme du service est régulièrement mis à jour.

Cet organigramme est relié à des fiches de poste permettant de visualiser les différentes responsabilités, autorités et délégations confiées.

L'organigramme définit le positionnement hiérarchique et les fonctions des personnes au sein du service.

Les fiches de poste sont individuelles et révisables annuellement à l'occasion des entretiens professionnels.

# MAISON DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE



## 2. LE SYSTEME DE MANAGEMENT PAR LA QUALITE

### FINALITÉ ET OBJECTIFS

#### Cohérence entre stratégie, qualité et management

La finalité de la démarche qualité est double. A l'externe, elle doit nous permettre d'accroître notre visibilité vis-à-vis des prescripteurs, des collectivités territoriales et des entreprises, de fidéliser nos clients, d'être compétitif dans un marché concurrentiel et de s'adapter aux obligations légales. En interne, elle doit nous permettre de mieux nous structurer et de coordonner nos actions afin de gagner en efficacité et en transparence.

La politique qualité de FCU Côte d'Opale est établie par son directeur dans le cadre de sa mission de formation continue à l'université. Cette politique est axée sur le haut niveau de qualité des prestations, sur l'écoute client et sur la réactivité de FCU Côte d'Opale. La direction s'attache également à valoriser les compétences et à favoriser la participation et la responsabilisation à tous les niveaux de la hiérarchie.

Les objectifs qualité recouvrent ceux énoncés dans le projet stratégique de l'Université du Littoral (ULCO) et dans le contrat d'établissement 2020-2024.

Le système de management de la qualité est piloté par la direction et le pilotage des processus est sous la responsabilité des responsables processus.

La revue qualité annuelle est une instance présidée par le directeur de FCU Côte d'Opale qui permet d'assurer la dynamique d'amélioration continue, la cohérence des actions et la communication sur les objectifs, les résultats et la satisfaction des clients. Cette instance, animée par le chef de projet qualité, permet d'assurer que la planification des actions qualité est réalisée et que les modifications du système qualité sont prévues et mises en œuvre en garantissant la cohérence entre qualité, stratégie et management.

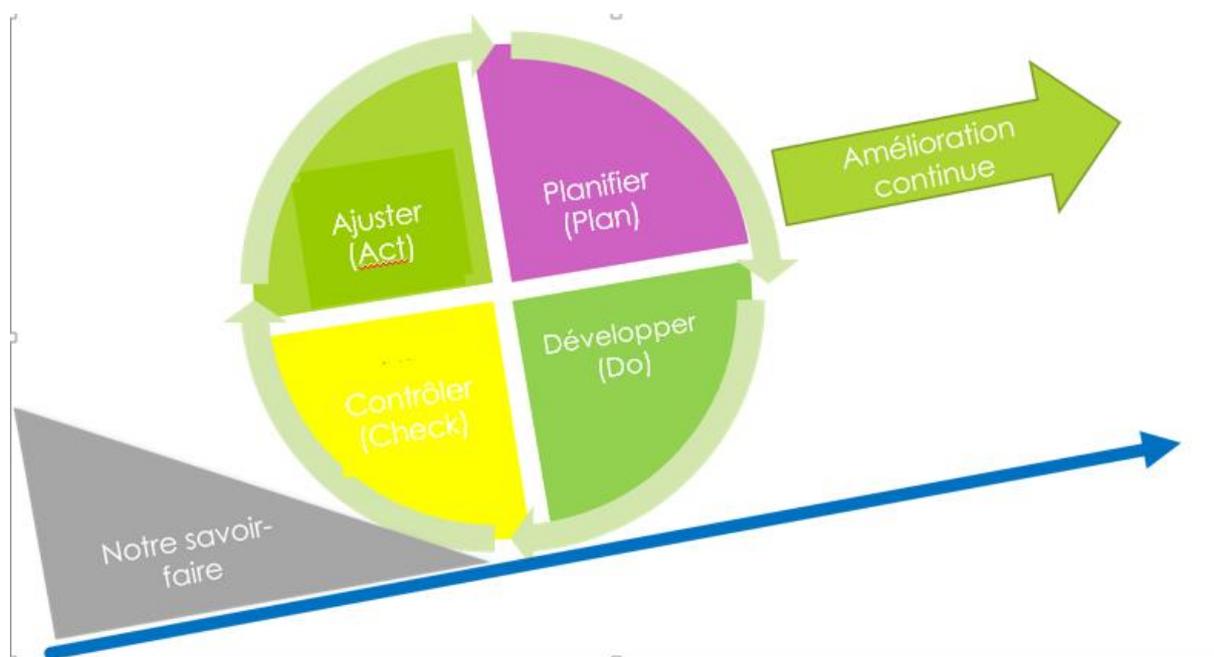
## Politique qualité

La politique qualité traduit l'engagement de la Direction au développement et à la mise en œuvre du système de management de la qualité ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité. Elle est revue, selon l'évolution des domaines d'activités de FCU Côte d'Opale, des attentes et des exigences des clients publics et privés ainsi que des référentiels qualité.

La politique qualité est intégrée au manuel qualité et communiquée à l'ensemble du personnel.

Elle fournit un cadre pour établir et revoir les objectifs qualité transcrits selon les 4 axes directeurs suivants :

- l'écoute et la satisfaction des clients tant externes qu'internes
- la réalisation de prestations de qualité
- la réactivité et la maîtrise des délais
- la gestion des compétences.



## Les objectifs qualité

Les objectifs qualité sont définis au sein de chaque processus :

- en cohérence avec la politique de développement de FCU Côte d'Opale ainsi qu'avec les exigences et attentes des clients publics et privés
- en cohérence avec la politique qualité, en fonction des modalités de fonctionnement de FCU Côte d'Opale et de la définition des actions prioritaires dans le cadre des processus.

Les indicateurs et informations relatifs aux processus sont des outils qui permettent d'exploiter, après analyse, des données identifiées selon un mode de calcul défini. Ces indicateurs sont en corrélation avec les objectifs définis.

Les indicateurs et informations peuvent porter, soit sur des résultats à atteindre par les processus, soit sur le niveau de fonctionnement des processus. Les indicateurs sont mis à jour lors des revues de processus et des points qualité en Codir.

## ÉCOUTE ET SATISFACTION DES CLIENTS

La direction s'assure que les attentes et les exigences des clients sont déterminées et examinées lors des échanges et bilans pour la réalisation des prestations.

L'objectif est de définir les voies d'amélioration pour accroître la satisfaction des clients dans le cadre de la politique de développement du service.

Sont mises en place différentes modalités d'évaluation de la formation adaptées selon le type de prestation :

- Des bilans informels réguliers en cours avec les formateurs
- Une évaluation de fin de formation (actions entreprises)
- Un questionnaire en ligne en fin d'année et/ou des bilans de semestres et/ou un conseil de Perfectionnement (actions de formation diplômantes) :

- Un suivi entreprise (pendant votre période de stage/alternance)

Des bilans réguliers sont réalisés avec nos partenaires institutionnels et prescripteurs (Région...). Enfin, les missions du Conseil Consultatif de la Formation Continue (CCFC), voté dans les statuts de l'ULCO, à savoir l'approbation du budget, les échanges sur la stratégie de la FCU en lien avec le territoire, le contrat quinquennal et la politique de l'établissement, garantissent le respect de la politique qualité.

Pour toute suggestion/ réclamation, l'adresse ci-dessous est à votre disposition :

[mediateur.fcu@univ-littoral.fr](mailto:mediateur.fcu@univ-littoral.fr)

Ces réclamations seront analysées et traitées pour répondre à vos attentes et nous permettre d'améliorer en continu la qualité de nos prestations.

## ACTEURS QUALITE

**Responsables de processus au 17/09/2024**

**1 processus Pilotage** [Jean-Lou Chatillon](#)

**6 processus de réalisation (cœurs de métier) :**

PR01: **Accueil/ AIOP** [Natacha Juliart](#)

PR02: **VAE** [Anne-Sophie Facomprez](#)

PR03: **Stages inter/intra entreprises** [Sophie Deléglise](#)

PR04: **Diplômant/Blocs de compétences/Appli CPF** [Sylvie Turpin](#)

PR05: **Alternance**, avec PR05bis: **Apprentissage** [Hélène Denolf](#)

PR06: **Bilan de Compétences** (Dispositif actuellement en sommeil) [Sylvie Turpin](#)

**6 processus supports :**

PS01: **Ressources Humaines / Plan de développement des compétences**  
[Véronique Houzeaux](#)

PS02: **Communication (/ Marketing)** [Stéfan Canieut](#)

PS03: **Gestion des réclamations** [Guillaume Six \(en attente d'un nouveau responsable\)](#)

PS04: **Système d'Information/Outil CRM/ SIFAC/ e-vacataires**  
[David Salomé](#)

PS05: **Mesure de la satisfaction** [Sophie Seiller](#)

+ PS06: **Mesure de l'Insertion Professionnelle**

## L'approche processus

**La cartographie actuelle comprend 12 processus.**

- Le processus de pilotage management comprenant les activités de management utiles au fonctionnement et à la dynamique d'amélioration de FCU Côte d'Opale. Ces 12 processus sont pilotés par la Direction, afin d'orienter l'ensemble des processus opérationnels et supports et d'en assurer la cohérence.
- 6 processus Cœurs de métiers définis selon les types d'activité de FCU Côte d'Opale et les attentes spécifiques des clients. Ces processus ont un impact direct sur la satisfaction des clients et regroupent les différents types de prestations en cohérence avec les axes du projet stratégique.
- 6 processus supports nécessaires au fonctionnement de l'organisation avec comme finalité la fourniture de ressources fiables et adaptées.

Chaque processus fait l'objet d'une fiche descriptive accessible à tous.

**La revue des processus (revue qualité) est :**

- une instance d'échanges entre les différents responsables processus pour l'analyse des résultats en cohérence avec les objectifs fixés et l'utilisation correcte des ressources allouées.
- Y sont présents les responsables processus.

**L'analyse des processus intègre également :**

- la définition du périmètre, des objectifs, enjeux et finalités
- l'identification des activités et grandes étapes utiles à l'efficacité du processus
- la mise en œuvre d'actions d'amélioration pour obtenir les résultats planifiés et améliorer le fonctionnement du processus, en particulier sur la base de dysfonctionnements avérés ou potentiels et sur l'analyse des risques (occurrence et gravité)
- la mesure de la performance et de l'efficacité du fonctionnement par les résultats obtenus dans le cadre du suivi des indicateurs (avec valeurs cibles) et des informations.

Chaque revue de processus fait l'objet d'un compte-rendu qui précise les décisions et actions.  
La fréquence des revues est de 4 par an en moyenne.

### **Les webinaires processus :**

C'est un temps d'échange et de partage sur un processus existant ou en cours de formalisation (ex : contractualisation). Il est divisé en 3 temps : Etat des lieux et analyse des dysfonctionnements constatés, analyse de la fiche descriptive, mise en place d'un plan d'actions.

Chaque webinaire processus fait l'objet d'un compte-rendu qui précise les décisions et actions.

La fréquence est d'un webinaire par mois.

## **Audit Interne**

FCU Côte d'Opale met en place un audit interne. Cette mission est assurée par l'auditeur interne habilité par le réseau national FCU.

Cet audit a lieu à la demande de la direction et sur proposition de l'auditeur interne et a minima une fois sur la période de certification, à savoir 3 ans.

L'audit interne, quel que soit le référentiel d'audit, permet de répondre à 3 objectifs :

1. Vérifier que les processus et procédures soient appliqués
2. Identifier des pistes d'amélioration et des recommandations dans une démarche d'amélioration continue
3. Conforter les bonnes pratiques observées pour encourager les équipes.

L'audit interne concerne toutes les fonctions de l'entreprise : cœurs de métiers, supports et pilotage.

## Organisation de l'audit interne :

- Envoi du plan d'audit pour que la Direction expose le périmètre ainsi que les objectifs de l'audit (délai maximal : 15 jours précédant l'audit)
- Réunion d'ouverture : présentation et rôle de l'auditeur, rappel du contexte et du champ de l'audit (périmètre d'audit), rappel des objectifs, du déroulement et de la déontologie de l'audit et questions des audités
- Phase d'audit
- Réunion de clôture : remerciements, rappel du périmètre de l'audit, rappel des objectifs, du déroulement et de la déontologie de l'audit, présentation des conclusions de l'audit (évaluation globale, points forts, points sensibles, écarts relevés, axes de progrès (propositions d'amélioration), risques) en accord avec les audités et rappel des suites de l'audit
- Envoi du rapport d'audit (délai maximal : 15 jours suivant l'audit)

C'est le chef de projet qualité, en lien avec la Direction, qui mettra en place un plan d'actions pour résoudre les écarts et non-conformités constatés.

## Gestion Documentaire

L'ensemble des documents ressources liés à la démarche qualité sont disponibles sur le Google Drive : **Espace Qualité FCU Côte d'Opale** :

<https://drive.google.com/drive/folders/1MgNoB95z6TQJ7DzSaWbFeoanIDstzNaV>

ainsi que sur Moodle : **Démarche Qualité ULCO** :

<https://moodle.univ-littoral.fr/course/view.php?id=1660>

**N.B** : L'attestation de certification Qualiopi, validant les 3 catégories d'actions (actions de formation, validation des acquis de l'expérience, apprentissage), datée du 05 juillet 2022, est disponible dans ces espaces. Elle est également affichée avec son annexe sur les sites FCU de Boulogne/mer, Calais et Dunkerque.