

La politique qualité de l'UPHF constitue la base de notre système de management.

Elle est axée sur la satisfaction des parties prenantes internes et externes (apprenants, personnels, tutelles, financeurs, entreprises, partenaires...), le tout en optimisant le bien être du personnel et l'harmonie de l'établissement.

Depuis 2013, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité dans le sens de l'amélioration continue sur le modèle ISO 9001:2015.

Nous sommes certifiés ou labellisés sur plusieurs périmètres de notre activité.

Le système de management de la Qualité en vigueur repose sur une approche par processus (Management, Réalisation et Support).

Nos domaines de compétences sont :

La formation tout au long de la vie, l'orientation, la promotion sociale et l'insertion professionnelle ;

La recherche scientifique et technologique, la diffusion et la valorisation des résultats au service de la société ;

La coopération internationale/ Participation à la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche

➤ **La politique qualité de l'UPHF s'harmonise autour des axes suivants :**

- **Renforcer la relation de confiance établie avec ses parties prenantes** par la mise en place de pratiques garantissant la fiabilité de l'atteinte des objectifs ;
- **Accueillir, orienter, accompagner, former les étudiants, apprentis et stagiaires de formation continue** en favorisant leur développement personnel et leur insertion professionnelle ;
- **Promouvoir et soutenir la recherche** notamment dans le domaine des transports durables et valoriser ses résultats ;
- **Attirer et former des doctorants d'excellence** ;
- **Renforcer l'attractivité de notre établissement et diffuser nos savoir-faire vers et depuis l'international** ;
- **Faire fonctionner l'établissement avec un niveau élevé de prestations de service** en s'adaptant en permanence aux évolutions socio-économiques et aux besoins de ses parties prenantes ;
- **Respecter en permanence les exigences réglementaires et normatives** en assurant une amélioration continue du Système de Management de Qualité ;
- **Améliorer l'implication de tout le personnel** afin d'assurer des prestations de service adaptées.

➤ **Pour concrétiser cette politique, l'UPHF a défini un certain nombre d'objectifs stratégiques :**

- Poursuivre la mise en place d'une démarche qualité sur les fonctions supports et de service ;
- Améliorer notre fonctionnement :
 - Optimiser les moyens et « diminuer la pression » sur les processus opérationnels ;
 - Déployer un accompagnement à la demande des composantes et services ;
 - Améliorer la qualité de vie au travail ;
 - Encourager l'évolution des compétences des personnels, la partage des connaissances, la diffusion de la culture de l'amélioration continue.
- Améliorer en continu les services rendus :
 - Transformer les attentes en satisfaction ;
 - Développer les services numériques et « en ligne » ;
 - Développer les valeurs écoresponsables ;
 - Améliorer le cadre de vie sur le campus.
- Capitaliser sur les évaluations : s'approprier les évaluations externes, nos auto-évaluations et mettre en place des actions correctives pluri-annuelles.

➤ **Pour atteindre ces objectifs, l'UPHF s'engage à :**

- Satisfaire au mieux nos parties prenantes ;
- Acquérir toutes les ressources dont elle a besoin pour réaliser ses activités conformément aux exigences réglementaires et normatives ;
- Garantir des ressources suffisantes en personnel par un recrutement qualitatif et quantitatif avec un suivi du maintien des compétences ;
- Poursuivre ses efforts dans l'application et le suivi des bonnes pratiques afin de garantir une qualité de service adaptée ;
- Développer, par une sensibilisation régulière, la culture qualité du personnel ;
- Appliquer et adapter le Système de Management de la Qualité mis en place ;
- Affiner les documents de restitution des auto-évaluations HCERES et obtenir les certifications Qualité ;
- Obtenir la certification RNQ Qualiopi pour ses actions de formation continue, de VAE et de bilans de compétences.

Fait à Valenciennes, le

Le Président de l'UPHF

