

Engagement de la direction

et

politique qualité de la Direction de la Formation Tout au Long de La Vie

Objectif

La politique qualité de l'Université de La Réunion constitue un outil stratégique important qui doit être connu et compris par tous. Le but de ce document est de fédérer l'ensemble des personnels et des parties prenantes autour de la vision et des orientations stratégiques de l'établissement.

La formation tout au long de la vie est considérée comme axe prioritaire de son développement et les trois objectifs suivants ont été fixés dans le cadre de la mandature 2020-2024 :

- 1) Développer une offre de formation favorisant la réussite de l'ensemble des publics accueillis par l'université de La Réunion et adaptée à son territoire**
- 2) Conforter le positionnement stratégique de l'université de La Réunion dans son environnement régional et extrarégional**
- 3) Renforcer les fonctions de pilotage mises au service de la stratégie de l'université et amorcer un nouveau cycle d'extension**

C'est dans ce contexte que la Direction de la Formation Tout au Long de La Vie dispose au cœur de ses préoccupations la satisfaction des attentes et des besoins de toutes ses parties prenantes dont les usagers de la formation professionnelle.

La direction s'engage sur l'adéquation de son offre de formation aux besoins nationaux et du territoire

L'Université de La Réunion évolue dans un environnement complexe et concurrentiel et s'attache à prendre en considération les orientations de l'État, de la Région, des branches et des partenaires socio-économiques pour lesquels la formation professionnelle tout au long de la vie constitue en premier lieu une obligation nationale qui permet de considérer que « chaque personne devra acquérir et actualiser ses connaissances et ses compétences afin de favoriser son évolution professionnelle et que celle-ci devra progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle » (cf. Article L6111-1 du Code du travail).

Il s'agit tout d'abord de permettre à chacun d'accéder à l'emploi. Notre territoire exprime en effet des attentes fortes en matière de formation et d'employabilité des personnes qui se présentent sur le marché du travail. Il s'agit également d'accompagner le renouvellement de notre économie alors que notre société et nos besoins évoluent extrêmement rapidement. En particulier, en termes de formation, il s'agit pour nous d'offrir des formations de qualité, accessibles tout au long de la vie, diversifiées et en tout point adaptées à la fois aux attentes des apprenants et aux besoins de recrutement des entreprises du territoire.

La satisfaction de l'ensemble des parties prenantes doit dépasser le mode théorique et constituer un état d'esprit permanent pour chaque personnel de l'établissement.

La direction s'engage sur la qualité de son accueil et de ses prestations

Les obligations législatives et réglementaires du code de l'éducation, du code du commerce, du code de la concurrence, du code de la consommation et du code du travail, notamment sous les dispositions définies au livre III de la 6e partie, engagent l'Université de La Réunion à assurer ses missions de formation professionnelle continue dans un souci permanent d'éthique et de déontologie.

Le positionnement de l'Université de La Réunion sur le champ de la formation tout au long de la vie doit la conduire à déployer une politique d'accueil et d'orientation adaptée à l'attention des personnes en reprise d'études, en reconversion professionnelle, aux demandeurs d'emploi, aux salariés, aux professions libérales, aux indépendants et aux jeunes.

Notre volonté essentielle de maîtriser la relation, en allant au-devant des besoins explicites d'accueil et d'information-orientation des usagers, doit s'illustrer, en premier lieu, par un comportement avenant, courtois et respectueux des professionnels de la formation tout au long de la vie qui aboutira sur les engagements suivants :

- I. Informer, accueillir, orienter et accompagner
- II. Entretenir le lien après la prestation
- III. S'appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants
- IV. Accompagner les responsables de formation et les intervenants dans le cadre de leurs prestations
- V. Proposer des prestations adaptées aux partenaires
- VI. Améliorer en continu la prestation

La direction s'engage dans une démarche d'amélioration continue par la certification des services et des processus

Au même titre que tout dispensateur de formation, la Direction de la formation tout au long de la vie était entrée dans une démarche de certification qualité en application de la loi du 5 mars 2014, et avait obtenu le label DATADOCK, complété, après une démarche spécifique, par une inscription au registre qualité de la Région Réunion, régulièrement mis à jour.

L'établissement inscrit son offre de formation dans une dynamique de progression, cela en vue du développement des compétences et des qualifications de la population active que ce soit par la voie de la formation continue classique, de la reprise d'études financée, de la validation des acquis de l'expérience ou de l'alternance.

L'engagement de la direction et la politique qualité émanant des orientations stratégiques du projet quinquennal d'établissement 2020-2024 seront révisés à mi-parcours après analyse de

l'environnement interne et externe à l'établissement, des résultats des évaluations annuelles, des indicateurs et des cibles concernées.

Outre l'évaluation quinquennale de ses activités et de ses résultats par le Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES), la Direction a fait le choix de s'appuyer sur la mise en œuvre du référentiel spécifique de la formation continue universitaire « Veritas / Réseau FCU » pour la certification des services et le référentiel de certification des processus débouchant sur la certification nationale « Qualiopi », obligatoire pour les organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences

La mise en œuvre opérationnelle de la politique qualité, de sa stratégie et de ses actes prioritaires fait l'objet de plans d'action d'amélioration.

Le système de management de la qualité permettra à la Direction de répondre aux exigences normatives applicables et de viser à un plus haut niveau d'amélioration continue de ses activités.

La direction s'engage à assurer les ressources humaines et matérielles nécessaires pour garantir la réalisation et la conformité des prestations

Par la réorganisation et la transformation des structures et services, la politique d'adaptation des compétences des personnels enseignants, administratifs et techniques et par l'acquisition et le déploiement de moyens numériques et informatiques en vue de la dématérialisation et de la digitalisation de ses activités, la Direction s'engage à offrir aux équipes des outils-métiers performants, un accompagnement et des formations assurant la montée en compétences des personnels et un environnement de travail innovant permettant d'effectuer un travail collaboratif de qualité dans un environnement efficient de partage et de performance.

La Direction s'engage également à constituer :

- une équipe spécifique chargée de la qualité, issue des membres de la direction et coordonnée par la responsable administrative et financière.

La définition des actions et de la communication interne, l'organisation des audits et l'animation des équipes en vue des certifications est effectuée par la chargée de la qualité et de la certification qui a reçu une lettre de mission.

- un comité de pilotage qualité cadrera la démarche en présentant les objectifs annuels, le suivi de tableaux de bord de pilotage, de réalisation et de conformité des prestations et de suivi des performances, les revues de direction et revues de processus... Les objectifs, l'organisation et le fonctionnement de ce comité de pilotage peuvent être précisés dans un règlement particulier.

Fait à Sainte-Clotilde, le 26/04/2023
La Directrice de la Direction de la Formation Tout Au Long de La Vie
Nathalie NOEL

