

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 1 sur 15

SOMMAIRE

1. OBJET	2
2. PERIMETRE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	2
3. PROCESSUS ASSOCIES	2
4. HISTORIQUE DES EVOLUTIONS DU MANUEL QUALITE.....	2
5. PARTIES INTERESSEES-DOMAINES D'APPLICATION	3
6. ORGANIGRAMME ET MISSIONS DE LA D.F.P.A.....	4
7. LISTE DES CODES/NORMES/EXIGENCES	5
8. LES ENGAGEMENTS UNIVERSITAIRES.....	5
9. CONTEXTE DE L'ORGANISATION	6
10. POLITIQUE - OBJECTIFS - STRATEGIE	8
11. ORGANISATION DE LA DFPA ET DE L'UNIVERSITE DE TOULON - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS .	11
12. LES ROLES ET LES RESPONSABILITES.....	11
13. DEMARCHE QUALITE DE LA D.F.P.A	13
14. LA GESTION DOCUMENTAIRE DE LA D.F.P.A	14
15. EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE DES PROCESSUS	14
a) Satisfaction des apprenants / entreprises / intervenants dans les formations / partenaires financiers et insertions professionnelles des apprenants à six et dix-huit mois	14
b) Audits internes	14
c) Audits externes	14
d) Traitement des réclamations.....	14
e) Evaluation des fournisseurs	14
f) Gestion des non-conformités et actions d'amélioration	15
16. BILAN – REVUE DE DIRECTION	15

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 2 sur 15

1. OBJET

Ce manuel Qualité décrit les dispositions mises en œuvre par la Direction de la Formation Professionnelle et de l'Alternance (DFPA) de l'Université de Toulon pour garantir la qualité de l'offre de formation en alternance conformément aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et des parties prenantes.

2. PERIMETRE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Conception et réalisation des formations en alternance (dispensées par l'Université de Toulon et gérées par la DFPA pour toutes les parties prenantes de l'alternance : alternants, entreprises, CFA divers, OPCO, Ministère ESR...dans le respect des exigences normatives et réglementaires).

À l'exclusion du § 7.1.5.2 de la norme ISO 9001 :2015 « Traçabilité de la mesure ».

3. PROCESSUS ASSOCIES

Processus de pilotage
- Manager le SMQ
Processus opérationnels
- Concevoir et mettre à jour des formations
- Recruter des candidats, réaliser les formations, en assurer le suivi et diplômer
Processus supports
- Pilotage et valorisation des Ressources Humaines
- Systèmes d'informations
- Achats Matériels et Infrastructures
- Communication externe et interne

4. HISTORIQUE DES EVOLUTIONS DU MANUEL QUALITE

Date	Objet de l'évolution
08/11/2010	Création du manuel qualité
De 2011 à 2025	Dix-sept Mises à jour du SMQ
23/01/2026	Mise à jour

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 3 sur 15

5. PARTIES INTERESSEES-DOMAINE D'APPLICATION

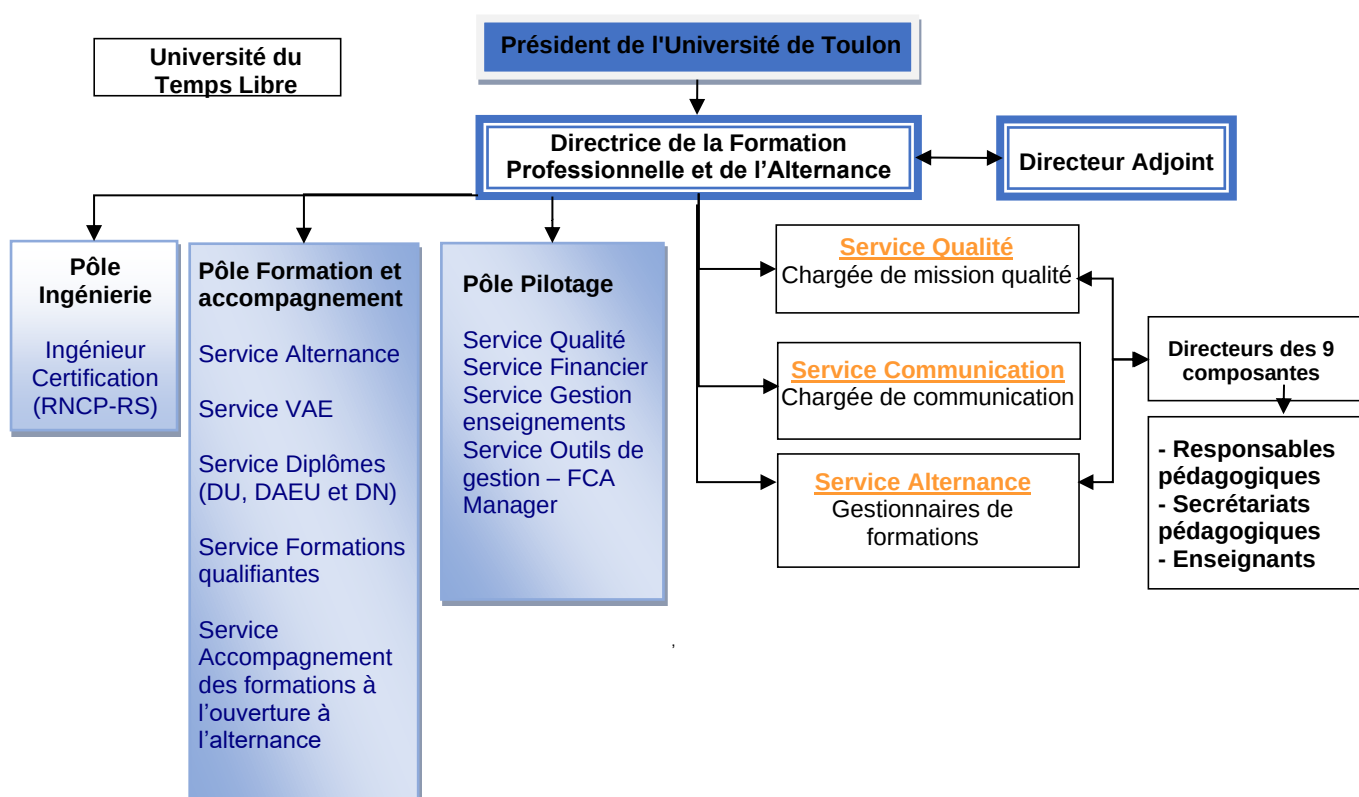
- ✓ La Direction de la Formation Professionnelle et de l'Alternance (D.F.P.A)
- ✓ Le service Qualité de la D.F.P.A
- ✓ Le pôle alternance de la D.F.P.A
- ✓ Gestionnaires de formation de la D.F.P.A
- ✓ Responsables Communication de la D.F.P.A et de l'Université de Toulon (UTLN)
- ✓ Service « Recettes » de la D.F.P.A
- ✓ Service « Dépenses » de la D.F.P.A
- ✓ La Direction du Centre de Formation d'Apprentis (C.F.A) Formasup Méditerranée
- ✓ Responsable informatique et systèmes d'information du C.F.A Formasup Méditerranée
- ✓ Responsable Qualité du Centre de Formation d'Apprentis C.F.A Formasup Méditerranée
- ✓ Autres CFA (DIFCAM, FORMAPOST etc.)
- ✓ Les Responsables pédagogiques de l'UTLN
- ✓ Les tuteurs universitaires de l'UTLN
- ✓ Les enseignants titulaires de l'UTLN
- ✓ Les vacataires et socio-professionnels de l'UTLN
- ✓ Les secrétariats pédagogiques de l'UTLN
- ✓ Les services supports aux formations (DSIUN, Achats & infrastructures, Communication, R.H)
- ✓ Le Vice-Président délégué à la formation continue et à l'alternance de l'UTLN
- ✓ Le Président UTLN
- ✓ Le Directeur Général des services
- ✓ Direction Institut Universitaire de Technologie UTLN
- ✓ Direction de l'Institut d'Administration des Entreprises de Toulon (I.A.E TLN)
- ✓ Direction INGEMEDIA
- ✓ Direction du Conservatoire National des Arts et Métiers Toulon (C.N.A.M)
- ✓ Direction SEATECH
- ✓ Direction UFR Droit
- ✓ Direction UFR Sciences Economiques et de Gestion
- ✓ Direction UFR Lettres
- ✓ Direction UFR Sciences et Techniques
- ✓ Entreprises d'accueil des alternants/ Maîtres d'apprentissage
- ✓ Les Partenaires Institutionnels
- ✓ Les alternants
- ✓ Organismes de financement des formations (OPCO)
- ✓ Les entreprises d'accueil des alternants
- ✓ Le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
- ✓ La DGESIP *Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle*

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 4 sur 15

6. ORGANIGRAMME ET MISSIONS DE LA D.F.P.A

L'Université de Toulon (UTLN) est un établissement pluridisciplinaire constitué de 9 composantes parmi lesquelles l'IUT, Ingémédia, l'UFR Sciences Economiques et Gestion, UFR Sciences et Techniques, l'UFR de Droit, l'UFR de Langues-Lettres-Sciences Humaines, l'UFR STAPS, l'IAE et SEATECH qui assurent la mise en œuvre des formations des étudiants en formation initiale et en alternance.

La DFPA accueille, accompagne et conseille les alternants en contrats d'apprentissage et en contrats de professionnalisation et constitue également une « composante » pour la formation professionnelle de stagiaires - VAE, Diplômes d'université, Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires, Reprises d'études dans les Diplômes Nationaux, formations qualifiantes et certifiantes – et pour une offre de conférences via l'Université du Temps Libre (UTL).



 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 5 sur 15

7. LISTE DES CODES/NORMES/EXIGENCES

Les processus de l'Université de Toulon s'articulent dans le respect des exigences suivantes :

- ✓ Norme ISO 9001 : 2015
- ✓ Référentiel QUALIOPI V9 (08/01/2024)
- ✓ HCERES
- ✓ Cahier des charges du CFA de 2025
- ✓ Code du travail
- ✓ Politique gouvernementale et réformes
- ✓ Code de l'éducation de l'enseignement supérieur
- ✓ Comptabilité publique
- ✓ Note de cadrage de l'établissement 2024/28
- ✓ RGPD
- ✓ Code de la fonction publique
- ✓ Programme national des BUT
- ✓ Certifications France Compétences : enregistrement de droits (RNCP)
- ✓ C.O.M.P de l'Université de Toulon en vigueur
- ✓ Charte pour un accompagnement responsable et de qualité des apprentis des établissements d'enseignement supérieur de la DGSIP (MESRI)

8. LES ENGAGEMENTS UNIVERSITAIRES

Les engagements universitaires, dans le respect des codes/normes/exigences précités, se définissent en termes de :

- Conception de diplômes (différente de la conception des apprenants en formation initiale en termes d'heures de formation et de modes d'évaluations)
- Formalisation d'une convention (entreprise, CFA)
- Formalisation d'un contrat d'apprentissage (entreprise, alternant + établissement et lieu de la formation théorique)
- Programme de la formation universitaire concernée
- Formalisation d'un calendrier qui rythme les périodes en entreprise et à l'université
- Formalisation des missions en entreprises (accord entre Maître d'apprentissage, Tuteur Universitaire et alternant)
- Formalisation de l'engagement des intervenants universitaires (enseignants titulaires et vacataires)
- Formalisation du suivi pédagogique et d'acquisitions de compétences en matière d'apprentissage en entreprise et à l'université
- Formalisation de l'engagement des alternants qui ont des droits selon le code du travail et des devoirs vis-à-vis des financeurs et CFA (obligation de présence en entreprise et à l'université sauf arrêt maladie, répondre aux enquêtes de satisfaction...cf. le « livret de l'alternant »)
- Information aux alternants le premier mois de la formation des modalités de contrôles de connaissances
- Formalisation des syllabus des formations

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 6 sur 15

- Formalisation des suppléments au diplôme
- Emargements des présences universitaires exigés par les CFA et OPCO (les financeurs de formation) ainsi que par les entreprises pour régularisation des salaires des alternants
- Contrôle des heures de formations universitaires réalisées par rapport aux heures prévues
- Formalisation des ruptures de contrats avec les entreprises et des abandons de formations universitaires
- Formalisation des visites en entreprises effectuées par les tuteurs universitaires pour s'assurer de la réalisation des missions contractées et l'évolution de l'alternant pour restitution aux CFA
- Formalisation des mobilités internationales
- Formalisation des « Conseils de Perfectionnement » des formations pour effectuer le bilan de l'année avec constat de dysfonctionnements et mise en place d'actions d'amélioration (concernant le diplôme ou la réalisation ou suivi de la formation) afin d'être en adéquation avec les besoins des entreprises.

9. CONTEXTE DE L'ORGANISATION

La revue de contexte annuelle réalisée sur l'année universitaire N-1 par le service qualité et la Direction de la DFPA regroupe plusieurs axes :

- Le contexte de la Direction de la Formation Professionnelle et de l'Alternance (DFPA) concernant les formations en apprentissage et en contrats de professionnalisation dispensés par les composantes de l'Université concernées par la démarche de certification ISO 9001 ;
- Les orientations stratégiques à faire évoluer selon le contexte ;
- L'observation des attentes et les besoins des parties intéressées ;
- L'évaluation des risques et opportunités à prendre en compte en vue d'identifier des actions à mettre en œuvre.

La revue du contexte et l'analyse des risques et des opportunités sont réalisées annuellement lors de réunions organisées spécifiquement à ce sujet ou lorsque des modifications impactent les formations, les processus ou le système de Management de la Qualité (SMQ).

Elles peuvent avoir pour objectif de renseigner la Direction afin de revoir la politique et/ou les objectifs qualité, revoir la planification du Système de Management de la Qualité.

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 7 sur 15

Version 09

FORCES INTERNES ET OPPORTUNITES • Offre de formation diversifiée avec des diplômes de niveau 4 à 7 (certifiés par France Compétences) • Qualité des enseignements, enseignants, socio-professionnels et de l'accompagnement pédagogique • Partenariats CFA (Centres de Formation des Apprentis) / DFPA (Direction de la Formation Professionnelle et de l'Alternance) / Université de Toulon • Fort taux de réussite et d'insertion professionnelle des alternants • Fort taux de satisfaction des alternants et de leurs entreprises sur la conception et la réalisation de la formation • Faible taux d'abandon des alternants • Amélioration continue de la conception des diplômes pour l'adéquation avec le marché du travail • Capacités matériels, informatiques et logistiques • Capacité de faire face aux événements/aléas extérieurs • Certification ISO 9001 du Système de Management de la Qualité de la DFPA qui comprend les formations en alternance de l'Université de Toulon • Certification Qualiopi de l'Université de Toulon pour les actions de formation et la VAE (Validation des Acquis par l'Expérience) • Certification GIE D2OF par les financeurs de la formation professionnelle continue identifiés à l'article L.6316-1 du code du travail (hors France Travail et Compte Personnel de Formation) sur la qualité de la conception des diplômes, de la réalisation de la formation et de la gestion financière • Capacité à répondre aux appels d'offres des besoins en formation des entreprises et de remporter ces marchés • L'activité de "Recherche" avec 13 laboratoires • Expertise et expérience des intervenants socio-professionnelle dans les formations • Appels d'offres des entreprises pour des besoins de formations • Mise en œuvre des enseignements à distance (ou hybride) • Développement de l'approche par compétence dans les diplômes • Conservation de l'aide exceptionnelle à l'embauche des alternants • Création d'une charte qualité concernant l'apprentissage par la DGSIP (Direction Générale de l'enseignement Supérieur et de l'Insertion Professionnelle)	  FAIBLESSES ET MENACES • Baisse du nombre d'enseignants titulaires • Difficultés de recrutement des enseignants vacataires • Dépendance des décisions du MESRI (Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation) • Surcharge de travail des équipes administratives et pédagogiques • Communication interne • Difficultés de recrutement des personnels BIATSS • Concurrence des organismes privés et des lycées • Environnement juridique évolutif (évolution des textes et des réglementations...) • Connaissance insuffisante par le tissu économique de l'offre de formation par alternance de l'université • Baisse du montant de l'aide à l'embauche des apprentis • Impact des décisions gouvernementales • Réduction budgétaire (baisse des Niveaux de Prises En Charge)
--	---

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 8 sur 15

10. POLITIQUE - OBJECTIFS - STRATEGIE



Engagement

de la Direction de la Formation Professionnelle et de l'Alternance

Politique Qualité v 11 du 02/10/2024

L'Université de Toulon est un établissement qui apporte de la pluridisciplinarité en associant culture scientifique, technologique et générale. Elle dispense des formations en alternance qui facilitent l'insertion professionnelle des alternants.

Elle accueille aujourd'hui des alternants au sein de différentes composantes telles que l'IUT, l'UFR Ingémédia, l'UFR Lettres, l'UFR Sciences Economiques et Gestion, l'UFR Sciences et Techniques, l'UFR de Droit, l'IAE de Toulon et l'école d'ingénieur SEATECH pour suivre des formations en alternance. Elles répondent aux besoins de qualification et d'insertion professionnelle des jeunes de 16 à 29 ans, à la demande croissante des entreprises de recruter des salariés qualifiés et à la sécurisation des parcours des étudiants.

L'UTLN a décidé de développer son offre de formation en alternance et de renforcer ses actions dans le domaine de la qualité. Cette volonté politique se traduit, pour les formations en alternance, par la définition d'objectifs se déclinant autour des axes suivants :

- Répondre aux besoins des alternants en termes de formation, d'insertion professionnelle, de mobilité internationale, de qualité de vie au sein des campus et des entreprises d'accueil tout en les sensibilisant à la transition écologique
- Proposer aux entreprises des formations en adéquation avec les besoins de recrutements actuels et futurs
- Répondre aux exigences réglementaires

Le développement de l'offre de formation en alternance est porté par la Direction de la Formation Professionnelle et de l'Alternance (DFPA) qui articule sa démarche qualité autour de 4 grands axes :

- Evaluer et améliorer en continu l'ensemble des processus
- Favoriser et développer les échanges entre l'entreprise et l'université pendant la formation
- Veiller à la réalisation du programme pédagogique
- Accompagner et assurer un suivi des alternants en amont, pendant et à l'issue de leur formation

Nous nous engageons à respecter ces objectifs et à répondre aux exigences de nos parties prenantes : l'UTLN, les alternants, les entreprises, les institutionnels ainsi que les Centres de Formations d'Apprentis partenaires.

Les objectifs sont révisés annuellement en revue de direction suite aux résultats d'analyses de la performance. Le système qualité est évalué annuellement par la direction et des organismes externes afin de s'assurer qu'il est toujours approprié et efficace.

En tant que Président de l'Université et Directrice de la Direction de la Formation Professionnelle et Alternance, nous nous engageons à soutenir cette démarche par l'allocation des ressources nécessaires.

Madame Laurence Gaillard de Villaine
Directrice de la Direction de la Formation Professionnelle et Alternance



Monsieur Xavier Leroux
Président de l'Université de Toulon



La politique est communiquée:

- A travers les différents affichages présents sur le site
- A travers le site web de la DFPA
- En libre consultation sur le réseau interne de l'Université de Toulon – NAS/ISO9001
- Lors de la présentation du bilan des formations en alternance aux équipes pédagogiques
- Dans le Livret d'apprentissage (cible : Alternants, tuteurs enseignants et maîtres d'apprentissage)

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01		Révision 19
	MANUEL QUALITE (Système de Management de la Qualité de la DFPA)		23/01/2026
			Page 9 sur 15

POLITIQUE UTLN -V11-	OBJECTIFS DFPA	STRATEGIE DFPA	ACTIONS MISES EN OEUVRE	PROCESSUS CORRESPONDANTS	INDICATEURS DE PERFORMANCE DES PROCESSUS
<i>Répondre aux besoins des alternants en termes de formation, d'insertion professionnelle, de mobilité internationale, de qualité de vie au sein des campus et des entreprises d'accueil tout en les sensibilisant à la transition écologique</i>	<i>Favoriser l'insertion professionnelle des alternants</i>	<i>Proposer une offre de formation en adéquation avec les besoins des entreprises et leurs marchés</i>	<i>Concertations avec composantes, CFA, socio-professionnels, Entreprises, enseignants, alternants (Conseils de Perfectionnement - CP)</i>	<i>Processus Opérationnels</i> <i>Processus pilotage</i>	<i>Cf. Tableau des indicateurs par processus – 67 indicateurs de performance en 2024</i>
	<i>Sécuriser les parcours des alternants</i>	<i>Accompagner et conseiller les Entreprises et les alternants</i>	<i>Limiter les abandons (efficacité du recrutement + efficacité de l'orientation + efficacité du suivi)</i> <i>Conseiller les Entreprises pour éviter les ruptures : informer les Entreprises sur les six mois de trésorerie nécessaire à l'embauche d'un alternant</i> <i>Accompagner les Entreprises pour identifier l'adéquation des missions aux formations</i>		
<i>Proposer aux entreprises des formations en adéquation avec les besoins de recrutement actuels et futurs</i>	<i>Développer le nombre de contrats en alternance</i>	<i>Promouvoir l'offre de formation en alternance pour augmenter les effectifs</i>	<i>Actions de communications diverses selon un calendrier et un budget annuel</i>	<i>Processus Communication</i>	<i>Cf. Tableau des indicateurs par processus – 67 indicateurs de performance en 2024</i>
	<i>Développer les partenariats avec les entreprises</i>	<i>Développer un ancrage territorial avec les acteurs socio-économiques locaux afin de développer des coopérations</i>	<i>Répondre à des appels d'offres</i> <i>Effectuer une veille de développement</i> <i>Développer des actions diverses à destination des Entreprises (News letter...)</i>	<i>Processus pilotage</i> <i>Processus Communication</i>	<i>Cf. Tableau des indicateurs par processus – 67 indicateurs de performance en 2024</i>

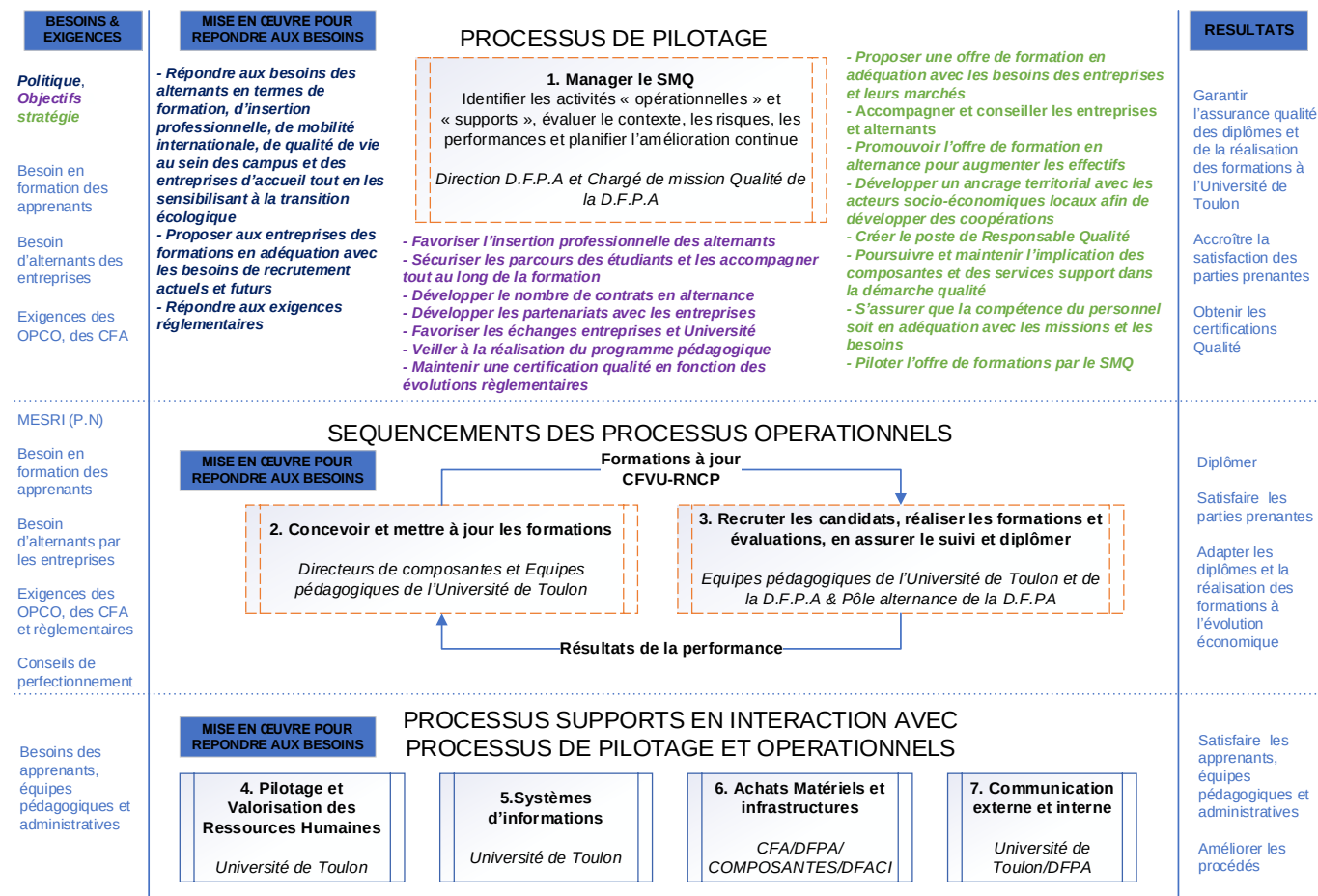
 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01		Révision 19
	MANUEL QUALITE (Système de Management de la Qualité de la DFPA)		23/01/2026
			Page 10 sur 15

Répondre aux exigences réglementaires	Maintenir une certification qualité en fonction des évolutions réglementaires	Créer le poste de Responsable Qualité Poursuivre et maintenir l'implication des composantes et des services supports dans la démarche qualité S'assurer que la compétence du personnel soit en adéquation avec les missions et les besoins	Faire évoluer l'organigramme DFPA Fixer, mesurer les objectifs et analyser les résultats de la DFPA Traiter les non conformités et réclamations pour l'amélioration continue Programmer et réaliser des réunions qualité, copil... Inviter certains responsables de composantes et services supports aux réunions qualité quand c'est pertinent pour la transversalité de certains sujets Mesurer la qualité des prestations techniques et informatiques Mesurer le besoin et la satisfaction du personnel sur la formation continue	Processus Pilotage Processus Supports	Cf. Tableau des indicateurs par processus – 67 indicateurs de performance en 2024
---------------------------------------	---	---	---	---	---

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 11 sur 15

11. ORGANISATION DE LA DFPA ET DE L'UNIVERSITE DE TOULON - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Cartographie organisation DFPA/Université de Toulon 2025 – V11



12. LES ROLES ET LES RESPONSABILITES

Le système de management de la qualité est géré par le service qualité de la DFPA sous la responsabilité de sa Directrice et de son adjointe de Direction.

Le pilote de chaque processus a la responsabilité de piloter ses activités et d'effectuer un Reporting au Chargé de mission Qualité afin de planifier les revues de processus et l'amélioration continue.

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 12 sur 15

Les pilotes des processus relatifs aux formations sont les suivants :

Processus	Pilotes du processus
Manager le SMQ	Directrice de la DFPA et Chargé de mission Qualité
Concevoir et mettre à jour les formations	Directeurs de composantes et équipes pédagogiques
Recruter les candidats, réaliser les formations, en assurer le suivi et diplômé	Equipes pédagogiques, DFPA, Service Alternance
Pilotage et valorisation des Ressources Humaines	Direction PVRH
Système d'information	Direction des Services Informatiques et Usages Numériques de l'Université Toulon
Matériels et infrastructures	Direction des Finances, Achats et Contrôle Interne & Directeur de l'IUT
Communication interne et externe	Responsables du Service Communication DFPA et UTLN

Objectifs des processus

- *Manager le S.M.Q.* : définir, mettre en œuvre et piloter la stratégie du service de la DFPA, mettre en œuvre, suivre l'efficacité et corriger le SMQ
- *Concevoir et mettre à jour les formations* : analyser, définir et adapter les formations aux besoins du marché
- *Recruter les candidats, réaliser les formations, en assurer le suivi et diplômé* : mettre en œuvre une formation de qualité qui répondent aux exigences des parties intéressées. Gérer administrativement et pédagogiquement la formation. Effectuer le suivi des alternants.
- *Pilotage et valorisation des Ressources Humaines* : recruter le personnel enseignant et administratif compétents et s'assurer de leur formation continue
- *Système d'Information* : s'assurer que le système d'information répond aux besoins et à l'organisation des parties intéressées
- *Matériels et Infrastructures* : s'assurer de la mise à disposition et du bon fonctionnement du matériel et des infrastructures en lien avec la pédagogie
- *Communication interne et externe* : informer et fidéliser les personnes souhaitant entreprendre une démarche de formation

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 13 sur 15

13. DEMARCHE QUALITE DE LA D.F.P.A

La démarche qualité se gère au quotidien selon l'approche suivante :

- ✓ Contexte de l'organisation (SWOT) : mesure de l'environnement externe et interne de l'Université de Toulon
- ✓ Parties intéressées
- ✓ Leadership : Les orientations politiques et stratégiques de l'Université selon des objectifs établis
- ✓ Manuel Qualité (SMQ de la D.F.P.A)
- ✓ Le Contrat d'Objectifs, de Moyens et de Performance de l'université (COMP)
- ✓ Cartographie des Processus
- ✓ Formalisation de processus et sous-processus de pilotage, opérationnels et de supports selon une cartographie
- ✓ Formalisation des documents associés aux processus et sous-processus : procédures/modes opératoires...
- ✓ Les indicateurs de performance établis pour chaque processus du système de management de la qualité,
- ✓ Résultats d'enquêtes de satisfaction des parties prenantes et insertion professionnelle des alternants (et de la formation continue, et de l'UTL)
- ✓ Les réclamations,
- ✓ Analyse de la performance
- ✓ La capacité à gérer les risques
- ✓ Les audits internes/externes
- ✓ L'évaluation des fournisseurs
- ✓ Les contrôles « qualité »
- ✓ Les réunions qualité bimensuelles ou hebdomadaires selon les sujets en cours
- ✓ Les réunions de service
- ✓ Le bilan N-1 des formations en alternance
- ✓ La Revue de Direction : bilan N-1 du S.M.Q
- ✓ Un Plan d'actions d'améliorations qui traitent les réclamations, les dysfonctionnements et non conformités

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 14 sur 15

14. LA GESTION DOCUMENTAIRE DE LA D.F.P.A

Les documents qualité sont gérés de manière numérique et sont sauvegardés sous le réseau NAS de l'Université. Ils font l'objet d'une revue annuelle à des fins de mises à jour. La procédure de gestion documentaire « PG-01-Maîtrise de la documentation » définit la gestion des documents qualité du service de la DFPA.

15. EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

- a) Satisfaction des apprenants / entreprises / intervenants dans les formations / partenaires financiers et insertions professionnelles des apprenants à six et dix-huit mois

La procédure de traitement des enquêtes de satisfaction des parties prenantes et insertion professionnelle PCDM-SMQ-ENQ-V02 décrit le système de mesure de la satisfaction des usagers et des entreprises. Des enquêtes de satisfaction sont menées en fin de formation afin de mesurer le niveau de satisfaction des parties prenantes et d'insertions professionnelles pour mesurer l'efficacité des formations. Les résultats sont transmis aux responsables pédagogiques, Chefs de départements, Directeurs de Composantes, secrétariats pédagogiques et au chargé de communication pour diffusion sur le site internet de la DFPA. Ces résultats font l'objet, entre autres, d'actions d'améliorations.

- b) Audits internes

Le service qualité planifie annuellement les audits internes des différents processus selon la procédure « PG-03-Audit interne ». Les résultats d'audits font l'objet d'actions préventives ou correctrices.

- c) Audits externes

Le système de Management de la Qualité dont le périmètre s'étend à toutes les formations en alternance à l'Université est audité **deux fois par an** par le Bureau VERITAS (ISO 9001) et l'AFNOR (QUALIOPI). Il est également audité régulièrement par les Centre de Formations des Apprentis et les financeurs des formations (OPCO).

- d) Traitement des réclamations

Un recueil et traitement des réclamations par le service Qualité font l'objet d'actions correctrices.

- e) Evaluation des fournisseurs

La démarche qualité sur l'évaluation des fournisseurs est décrite dans la procédure « PG-04-Achat ». Les fournisseurs sont évalués une fois par an par le service qualité de la DFPA en collaboration avec la Direction de l'IUT.

 FORMATION PROFESSIONNELLE ET ALTERNANCE UNIVERSITÉ DE TOULON	SMQ-MQ-01	Révision 19
	MANUEL QUALITE	23/01/2026
	(Système de Management de la Qualité de la DFPA)	Page 15 sur 15

La Direction des Finances, Achats et Contrôle Interne procède à la sélection de fournisseurs par appels d'offres.

f) Gestion des non-conformités et actions d'amélioration

Les non-conformités sont traitées selon la procédure « PG-02-Gestion des non-conformités – Actions préventives et correctives ». Les réclamations ou dysfonctionnement sont traitées selon la procédure « PG-21-Traitement des réclamations / ruptures / dysfonctionnement ». Un plan d'actions est mis en place et suivi pour éliminer la/les cause(s) de chaque non-conformité ou réclamation. L'efficacité des actions est mesurée et présentée en réunion qualité et/ou en revue de direction.

16. BILAN – REVUE DE DIRECTION

La revue de direction annuelle est réalisée sur l'année universitaire n-1 et présentée aux directeurs de composantes de l'Université de Toulon.

Elle est réalisée par le service qualité et la Direction de la DFPA. Elle prend en compte les données d'entrée suivantes :

- L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes
- Les modifications des enjeux externes et internes pour le système de management de la qualité
- Les informations sur la performance et l'efficacité du système de management de la qualité
- L'adéquation des ressources
- L'efficacité des actions mises en œuvre
- Les opportunités d'améliorations

Les éléments de sortie à l'issue de la revue de direction doivent inclure les décisions et actions concernant :

- Les opportunités d'améliorations
- Les besoins de changements à apporter au système de management de la qualité
- Les besoins en ressources humaines et/ou techniques