

Lille, le 20 septembre 2019

L'Université de Lille a la volonté de toujours améliorer son fonctionnement et son organisation. La Direction de la Formation Continue et de l'Alternance (DFCA) s'inscrit avec force, sur le champ de la formation professionnelle, dans cette dynamique d'amélioration continue par la mise en œuvre d'une démarche Qualité basée sur les trois principes suivants :

**Placer le client au centre de sa politique qualité**

Positionner toujours le client (stagiaire de la formation professionnelle, contrat de professionnalisation, apprenti...), au centre de sa politique de formation professionnelle ;

Permettre aux bénéficiaires d'améliorer leur employabilité, leur professionnalisation et d'augmenter leurs compétences ;

Proposer aux employeurs des formations qui anticipent les mutations socio-économiques pour être toujours en phase avec leurs besoins.

**Améliorer la satisfaction des clients**

La mise en œuvre d'une certification de services est un moyen de renforcer la satisfaction des clients et des différents publics de l'établissement. Elle garantit un positionnement clair de haute qualité de service, attendue par ses usagers et ses financeurs.

**Engager l'ensemble de la Formation professionnelle dans une dynamique d'amélioration continue**

Il ne s'agit pas seulement d'obtenir une certification de services mais également de s'engager dans une démarche constante et pérenne d'amélioration continue. L'ensemble de l'équipe de Direction s'engage à impulser et à porter ce projet de certification dans une dynamique de management par la Qualité.

Les objectifs stratégiques de la Formation professionnelle et de la DFCA pour l'année universitaire 2019-2020 sont :

- Assurer une information, un accueil, une orientation et un accompagnement de qualité des candidats
- Entretien le lien avec les bénéficiaires après la prestation
- S'appuyer sur des personnels compétents et des moyens performants pour mettre en œuvre l'activité de formation professionnelle
- Accompagner nos responsables de formation et nos intervenants dans le cadre de leurs prestations
- Proposer des prestations adaptées et innovantes aux partenaires
- Améliorer en continue nos prestations

Je demande à l'ensemble des agents de la Direction une implication forte pour atteindre ces objectifs car l'engagement de chacun est le principal facteur de réussite. L'équipe de Direction et moi-même nous engageons à développer et soutenir cette démarche qualité en vérifiant que nos process soient adaptés et répondent aux attentes du référentiel et que les moyens et les ressources nécessaires à son application soient mis à disposition.

Thomas PETIT

Directeur de la Formation continue et de l'alternance

L'équipe de Direction :

  
Lionel  
GENETELLI  
Laurence  
LEJEUNE  
Hassina  
MEBARKIA  
Céline  
RATTEZ  
Marie-Laurence  
VANDEN TORREN