



CERTIFICATION  
DE SERVICES

La formation  
continue  
à l'université

BUREAU VERITAS CERTIFICATION  
92046 PARIS-LA-DÉFENSE CEDEX  
DISPONIBLE SUR DEMANDE

# Politique et Engagement de la Direction

La formation continue de Sorbonne Université (SU-FC) est portée par un service qui a pour mission de développer, dans le cadre d'une politique de Formation Tout au Long de la Vie (FTLV), la reprise d'études et les parcours de formation professionnelle continue en liaison avec les diverses composantes des facultés des Sciences & Ingénierie, et de Santé.

Évoluant au sein d'un environnement **réglementé et concurrentiel**, ce service a vocation à répondre aux besoins prioritaires des acteurs économiques que sont l'État, les régions, les branches professionnelles, les entreprises, les administrations, les salariés et les demandeurs d'emploi.

Il doit en outre, s'adapter à l'ensemble des réformes juridiques, et réglementaires touchant à la formation continue et plus globalement à l'enseignement supérieur.

La Direction de SU-FC impulse au sein de son organisation une dynamique centrée sur **l'amélioration continue** des activités de formation et de reprise d'études en visant la satisfaction de ses clients : stagiaires ou organismes financeurs.

Elle s'appuie sur la **politique qualité** traduite dans les axes et objectifs stratégiques suivants :

## Axes politiques :

- Être à l'écoute de nos clients et anticiper leurs attentes
- Satisfaire les clients par le professionnalisme de nos prestations
- Adapter en permanence nos compétences à leurs besoins et à leurs attentes
- Etablir avec l'ensemble de nos partenaires une relation qui concourt à l'amélioration de notre efficacité

## Objectifs stratégiques :

- Développer la validation des acquis dans le cadre de parcours de certification
- Renforcer la reprise d'études dans les diplômes nationaux
- Répondre par la formation aux besoins de montée en compétences des entreprises
- S'engager dans la FTLV
- Garantir à nos clients la qualité des services qui leur sont rendus
- Nous organiser pour maintenir en permanence une réactivité et un niveau de service satisfaisants
- Assurer la montée en compétence des collaborateurs à même de garantir la qualité de nos prestations

Ces objectifs sont en parfaite cohérence avec les objectifs définis par Sorbonne Université. Ils donnent lieu annuellement à une **note de cadrage** de la direction fixe les orientations prioritaires. Cette politique est communiquée et connue de l'ensemble du personnel.

La mise en œuvre de la **politique qualité** fait l'objet de plans d'actions suivis, évalués et revus à fréquence définie. Sa réactualisation se fonde notamment sur les données issues de l'analyse de l'environnement interne et externe et des évaluations de la qualité des prestations.

En tant que Directeur du service, je m'engage à :

- Satisfaire les exigences des clients ;
- Respecter et appliquer la politique qualité ;
- Engager le service dans un processus d'amélioration continue ;
- Communiquer la politique qualité au personnel du service ;
- Garantir que cette politique est mise en œuvre et que le système de management de la qualité demeure efficace.

Le Directeur confie au responsable qualité les missions de :

- S'assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus ;
- Rendre compte à la Direction du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration ;

La qualité étant l'affaire de tous, chaque personne du service est impliquée dans cette démarche, avec pour objectif d'en faire un élément partagé et intégré au management opérationnel du service.

Fait à Paris, le 07 mai 2018

Alain Gonzalez  
Directeur de SU-FC



Santé ; Sciences & Ingénierie