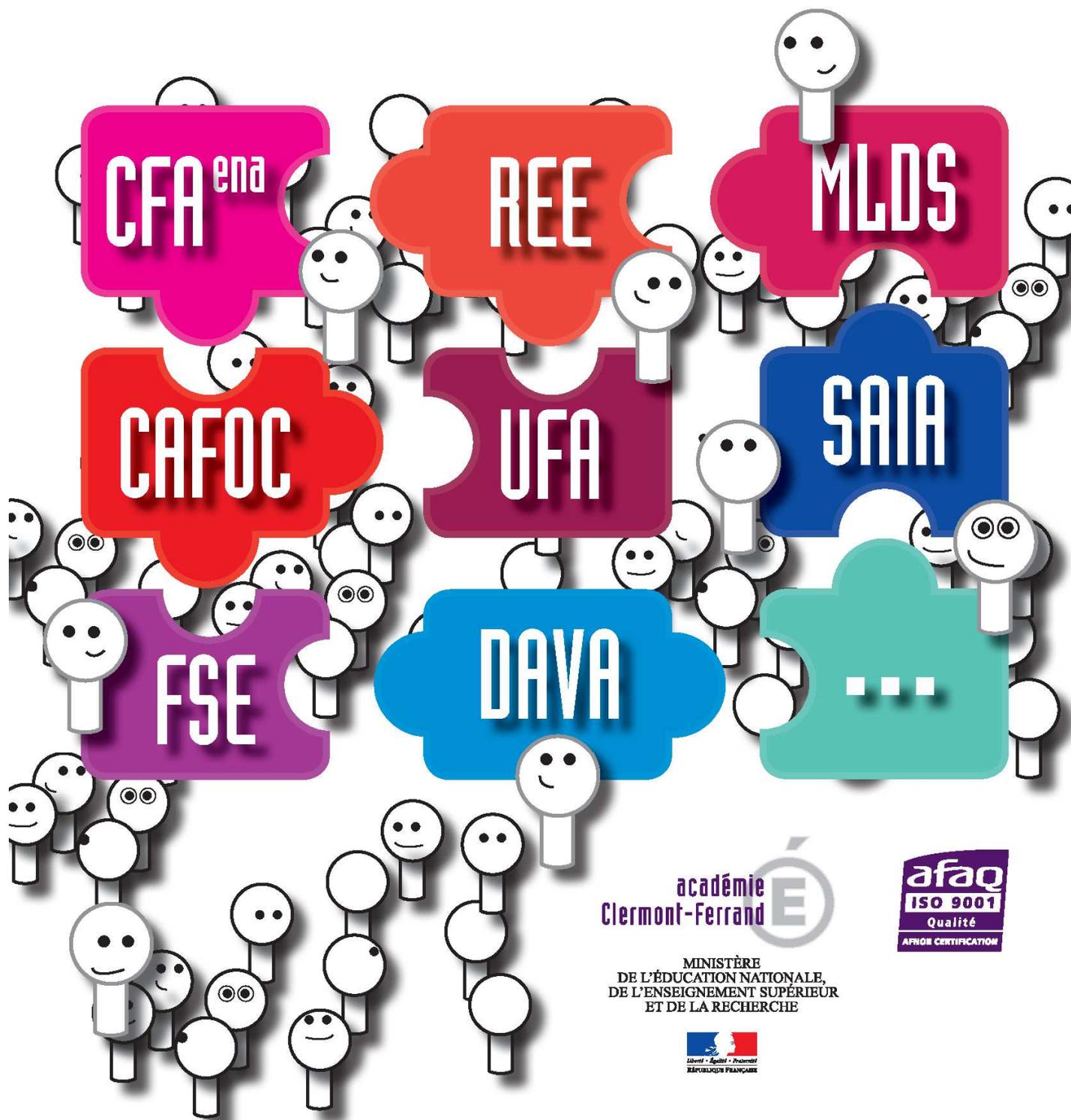


Manuel qualité

DAFPIC-GIP Auvergne



académie
Clermont-Ferrand

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



SOMMAIRE

	Page
1- PRÉSENTATION GÉNÉRALE	3
1.1- Coordonnées	3
1.1.1 – DAFPIC-GIP.....	3
1.1.2 – UFA.....	5
1.2- Historique	6
1.2.1 - DAFPIC.....	6
1.2.2 - GIP Auvergne.....	6
CFAena et UFA.....	7
1.2.3 - Création de la DAFPIC-GIP.....	7
1.3- Rôle et missions	8
1.3.1 - DAFPIC.....	8
1.3.2 - GIP.....	8
CFA ^{ena} et UFA.....	10
1.4- Les personnels	10
1.4.1 - Organigrammes.....	11
1.4.2 - Personnels.....	13
1.4.3 - Fiches de fonction.....	13
2- SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	14
2.1 - Engagement de la Direction et politique qualité.....	14
2.2 - Domaine d'application.....	16
2.3 - Historique du Système de Management de la qualité.....	17
2.4 - Approche processus et cartographie.....	18
2.5 - Écoute et satisfaction des clients.....	23
2.6 - Amélioration continue.....	24
2.7 - Documentation qualité.....	26
3- GESTION DU MANUEL QUALITÉ	27
3.1 - Glossaire.....	27
3.2 - Validation, diffusion, classement et archivage.....	27
3.3 - Objet des évolutions.....	28

1- PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1- Coordonnées

1.1.1- LA DAFPIC ET LE GIP AUVERGNE

Adresse postale :

Rectorat de l'Académie de Clermont-Ferrand
DAFPIC-GIP
3 avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand Cedex 1



Adresse des bureaux :

Rectorat, site Gergovia (2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} étage)
43, boulevard François Mitterrand
63000 Clermont-Ferrand



Accueil du public: de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
du lundi au vendredi, sauf les deux premières semaines
d'août et entre Noël et le jour de l'an.

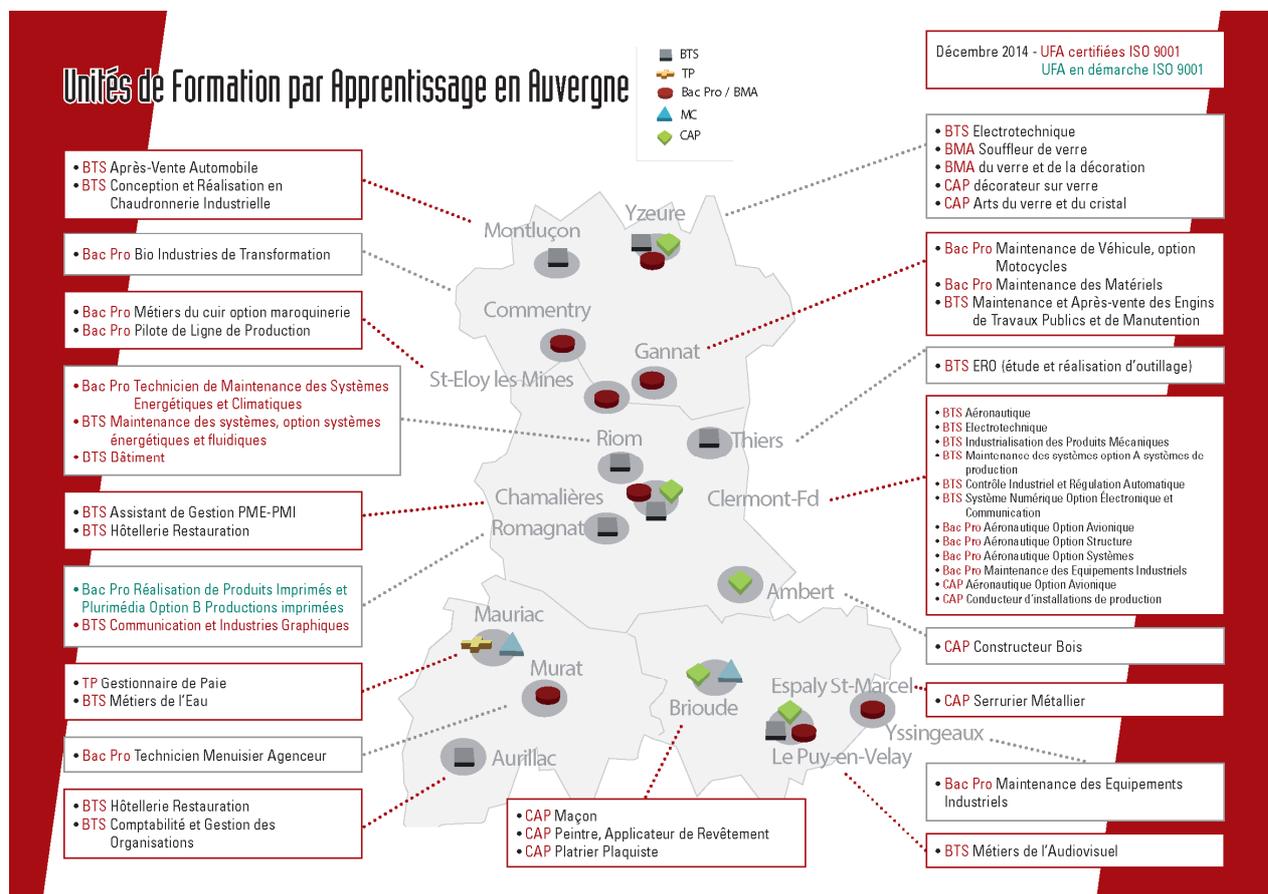
TEL secrétariat : 04-73-99-35-19

FAX : 04-73-99-35-52

Messagerie électronique : ce.dafpic@ac-clermont.fr
ou ce.gip@ac-clermont.fr

	GIP Auvergne	DAFPIC	Rectorat
N°SIREN	186 309 092		
N° SIRET	186 309 092 00010		176 30 430 1011
Code NAF (ex : APE)	8559A Formation des adultes et formation continue		
N°DIRECCTE	83 63 P 004 763		

1.1.2- LES UFA D'Auvergne



Coordonnées des UFA certifiées ISO 9001 :

UFA du lycée Vercingétorix
 Lycée Professionnel Vercingétorix
 4, rue de Laubize
 63540 Romagnat
 04 73 62 02 55

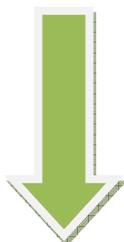


UFA du lycée Pierre Joël BONTE
 Lycée Pierre Joël BONTE
 2 Rue Averroes
 63200 Riom
 04 73 67 16 71



 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	---	-------------------------------------	---

1.2- Historique



- 2003 : GIP créé pour 6 ans**
- 2004 : DAFPIC créée** (fusion DAET + DAFCO)
- 2005 : CFA^{ena} créé**
- 2008 : DAFPIC-GIP** (rapprochement des 2 services)
- 2009 : GIP prorogé**
- 2013 : GIP reconstitué pour une durée indéterminée** (loi Warsmann)

1.2.1 – Historique de la DAFPIC

La DAFPIC est née en 2004 de la fusion de deux services du rectorat : la délégation académique aux enseignements techniques (DAET) et la délégation académique à la formation continue (DAFCO). Le contexte lié à la décentralisation et la réforme de l'État, l'émergence des territoires et le rôle très important des établissements scolaires dans leur développements économique, social, culturel et scientifique, ont amené à appréhender dans son ensemble l'offre éducative pour satisfaire aux attentes diversifiées des individus dans le domaine de la « formation tout au long de leur vie ».

Naturellement étendue à l'intégralité du champ des formations professionnelles, la mission de la DAFPIC s'inscrit dans une approche globale en direction des acteurs du service éducatif et des partenaires de l'Éducation nationale, dans le cadre académique et régional, et au service d'une même politique de développement et d'adaptation aux besoins de tous les publics concernés.

Le concept de « formation tout au long de la vie », fondant la politique éducative nationale en matière de formation professionnelle, sous-tend toutes les évolutions présentées dans ce manuel qualité. Il ne prendra tout son sens que lorsque sera réussie l'intégration entre la formation initiale sous ses différents statuts et la formation continue, notamment dans le cadre d'initiatives nationales, régionales ou académiques : les lycées des métiers, la validation des acquis de l'expérience, la mission de lutte contre le décrochage scolaire, les plates-formes technologiques, les campus des métiers et des qualifications, la relation École-Entreprise, les partenariats avec les acteurs économiques et les missions de formation continue des adultes (gestion des compétences à la demande des entreprises, de la commande publique et des individus).

Depuis le séminaire organisé sur ce thème en avril 2013, le Conseil Régional d'Auvergne, la DRAAF et le Rectorat se sont engagés dans la mise en œuvre d'une co-construction des politiques éducatives, contractualisée à travers de CRPDFP, et la rédaction du schéma stratégique de l'offre de formation initiale sous statut scolaire (voie technologique et voie professionnelle), au printemps 2013. La DAFPIC est naturellement très impliquée dans la construction de ces contractualisations, ainsi que dans le pilotage de leur mise en œuvre.

1.2.2 – Historique du GIP Auvergne

L'Éducation nationale a voulu que dans chaque académie se mette en place un Groupement d'Intérêt Public (GIP). Ce groupement associe l'État et des personnes morales de droit public ou privé afin de renforcer les capacités d'intervention du Ministère de l'Éducation nationale dans le champ de la formation continue, de la formation et de l'insertion professionnelle (FCIP), en partenariat avec des représentants du monde économique.

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 6 sur 29</p>
---	--	----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	---	-------------------------------------	---

Le Groupement d'intérêt public Auvergne a été créé en février 2003 (pour 6 ans) à la demande de Monsieur le Recteur Alain BOUVIER, répondant ainsi à la demande du Ministère de l'Éducation nationale (cf. [circulaire N°2001-262 du 19-12-2001 parue au BO n°1 du 3 janvier 2002](#)). Il a été prorogé en janvier 2009 entraînant ainsi la modification de la composition de son Conseil d'administration (tous les GRETA d'Auvergne deviennent membres du groupement). Le 13 mars 2013, une nouvelle convention constitutive a été validée (pour une durée indéterminée) afin de mettre le GIP Auvergne en conformité avec les dispositions de la loi Warsmann (N° 2011-525 du 17 mai 2011) de simplification et d'amélioration de la qualité du droit. Au travers de cette nouvelle convention, le GIP est repositionné sur des missions au service d'un pilotage académique renforcé, comme par exemple pour :

- Le portage des appels d'offres
- La gestion des ressources humaines des GRETA
- La communication et l'activité commerciale des GRETA
- [\(voir les missions du GIP en 1.3.2\)](#)

En juillet 2013, un avenant de la convention constitutive a été signé afin de :

- Retirer les OPCA (AGEFOS PME, OPCALIA) comme membres du groupement
- Permettre l'adhésion du GIP à la société par actions simplifiées (SAS) 2MATech, constituée d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche, de structures privées qui a pour objectif d'accompagner les entreprises dans leur mutation technologique.

- Historique du CFA^{ena} et des UFA

Le CFA^{ena} a été créé le 1^{er} décembre 2005. L'académie de Clermont-Ferrand contribue ainsi à l'augmentation du nombre d'apprentis en Auvergne grâce à ses UFA (unités de formation par apprentissage). Le pilotage du CFA^{ena} est une activité au sein du GIP Auvergne. C'est une structure hors mur. Pour la formation des apprentis, le CFA^{ena} s'appuie sur les établissements existants de formation dans lesquels sont ouvertes des UFA.

Les demandes d'ouverture d'UFA répondent à plusieurs motifs :

- diversifier l'offre de formation (le CFA^{ena} se positionne en complémentarité des autres CFA) ;
- compléter une offre (par exemple, une autre dominante du BTS électrotechnique pour que les 2 orientations - industrie et bâtiment - soient proposées) ;
- rapprocher une formation de son public potentiel (prise en compte d'une réticence à la mobilité de certains jeunes)
- répondre aux attentes de son public par une autre modalité de formation qu'une scolarisation à temps plein. Ce dernier motif permet en outre de pérenniser une formation offrant des débouchés professionnels mais dont l'effectif insuffisant d'élèves risque de conduire à la fermeture.

On aboutit ainsi à une mixité des publics. La souplesse observée dans la mise en œuvre de l'apprentissage au CFA^{ena} fait entrer cette mixité non plus seulement dans l'établissement, mais aussi dans la classe.

1.2.3 - Création de la DAFPIC-GIP

En septembre 2008, sur proposition du DAFPIC et du Directeur du GIP, le Recteur de l'Académie a validé le rapprochement de ces deux services, et ce dans un souci d'une plus grande efficacité.

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 7 sur 29</p>
---	---	----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	---	-------------------------------------	---

S'agissant d'un GIP intervenant sur le champ de la formation continue et de l'insertion professionnelle (GIP FCIP), il lui semblait important de regrouper ces deux entités qui visent toutes les deux le même objectif : développer la « formation professionnelle tout au long de la vie ». Le GIP disposant d'un statut juridique, il donnait ainsi les moyens à la DAFPIC (service du Rectorat) de mettre en œuvre et suivre sa politique. Leur mise en synergie permettait d'optimiser le service rendu. La DAFPIC-GIP a donc été créée en septembre 2008 et est issue du rapprochement des activités de la DAFPIC et du GIP Auvergne.

1.3- Rôle et missions

1.3.1 - DAFPIC

La DAFPIC s'emploie à mettre en œuvre la politique académique dans le champ de l'ensemble des formations professionnelles, en liaison avec tous les responsables concernés.

Elle est dirigée par un Délégué académique (DAFPIC), nommé par le Ministre de l'Éducation nationale, sur proposition du Recteur de l'Académie. Il s'agit d'un poste de Conseiller Technique du Recteur.

La DAFPIC est chargée de l'animation et du pilotage du réseau des GRETA.

Elle contribue à rechercher toutes complémentarités et synergies entre la formation initiale (y compris l'apprentissage) et la formation continue, en conduisant des projets dans des domaines tels que la validation des acquis de l'expérience (VAE), la relation École-Entreprise et les partenariats avec les acteurs économiques.

En concertation avec les services de la Région, dans le cadre du schéma prévisionnel des formations et dans celui du Contrat de Plan Régional de Développement de la Formation Professionnelle (CPRDFP), document pour lequel la DAFPIC prépare la contribution du Recteur, la DAFPIC participe à l'évolution de l'offre de formation professionnelle en recherchant la cohérence territoriale de la formation tout au long de la vie, et l'adaptation aux besoins des entreprises et de tous les publics concernés.

1.3.2- GIP

Le GIP Auvergne s'est conformé aux instructions nationales en répondant aux missions dévolues aux GIP FCIP : être à la fois un outil de gestion au service de la politique académique et un instrument de développement des coopérations régionales. Les missions du GIP Auvergne ont évolué au fil des années. Elles sont actuellement précisées dans [sa convention constitutive \(voir article 2\)](#), validée le 13 mars 2013.

Dans le cadre des orientations définies par le Recteur, le GIP a pour objet le développement d'une coopération concertée au niveau de l'académie dans les domaines de la formation et de l'insertion professionnelle.

Pour se faire, il exerce notamment :

- 1- Des fonctions supports pour le compte du réseau des GRETA et des membres :
 - Cadrage de l'élaboration des contrats d'objectifs conclus entre le recteur et chaque GRETA, et pilotage des fonctions support liées à l'accompagnement de leur mise en œuvre,
 - pilotage du plan d'harmonisation des pratiques de gestion des ressources humaines des GRETA, en cohérence avec les évolutions règlementaires nationales
 - mise en œuvre d'un plan de formation à destination des personnels de la formation continue

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 8 sur 29</p>
---	---	----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	---	-------------------------------------	---

- cellule de veille, d'animation, de recherche-développement et d'ingénierie de formation,
 - actions de formations de formateurs,
 - prestations de service en direction des GRETA
 - coordination des réponses aux appels d'offres publics ou privés d'envergure régionale et/ou contribution à l'action publique régionale de la formation professionnelle. Le groupement peut être porteur d'une réponse à un appel d'offre d'envergure interrégionale, nationale ou européenne. Il peut être l'interlocuteur unique du Conseil Régional Auvergne pour sa déclinaison opérationnelle en lien avec les politiques académiques. Il négocie les marchés régionaux au nom des EPLE support de GRETA membres du groupement, et fait exécuter la commande publique par ces EPLE. Il passe une convention avec le commanditaire en précisant les EPLE supports de GRETA concernés. Il établit ensuite une convention spécifique avec chaque GRETA réalisateur. Il peut soit soumissionner en son nom, soit être constitué mandataire d'un groupement solidaire ou conjoint,
 - gestion des fonds créés pour couvrir les risques financiers afférents à la gestion de la formation continue par les GRETA, renforcer l'efficacité de l'activité de ces groupements et optimiser l'emploi de leurs ressources,
 - gestion et coordination des programmes européens,
 - actions de communication au nom du réseau académique et promotion de l'offre.
- 2 Des activités et prestations spécifiques dans les domaines suivants :
- validation des acquis de l'expérience (dont éventuellement l'accompagnement),
 - participation à la mise en œuvre et à la gestion de sessions de validation et/ou d'examen (pour les diplômes et les publics relevant de la compétence du groupement en matière de validation), dans le prolongement de la mission des examens et concours
 - conseil en formation, expertise, études... en direction des entreprises et autres tiers,
 - activités bénéficiant de l'apport de financements extérieurs,
 - promotion des dispositifs d'insertion et animation des personnels intervenant dans ces dispositifs,
 - activités relatives à la formation professionnelle des jeunes sous contrat de travail et gestion administrative et financière de la formation d'apprentis de l'Education nationale en Auvergne (CFAena)
 - gestion des activités de bilan-orientation,
 - prestations de services en direction des EPLE, des autres structures de l'Education nationale et autres membres du groupement,
- 3 la gestion des équipements et des services d'intérêt commun, nécessaires auxdites fonctions et activités du groupement.

Composition du Conseil d'administration du GIP

Le GIP est administré par un conseil d'administration (CA) composé d'au moins six personnes physiques. Le Recteur de l'Académie ou son représentant préside le Conseil d'administration. Le Recteur nomme, pour une durée de 3 ans renouvelable, un directeur. Celui-ci assure le fonctionnement du GIP sous l'autorité du conseil d'administration et dans les conditions fixées par celui-ci. Il procède notamment au recrutement et à la gestion des personnels, exécute l'état prévisionnel des recettes et des dépenses, passe les contrats

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 9 sur 29</p>
---	---	----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> <p>REPUBLIQUE FRANÇAISE</p>	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	---	-------------------------------------	---

nécessaires au fonctionnement du GIP. La composition et les droits statutaires du conseil d'administration sont précisés dans la convention constitutive du GIP.
Le recteur, par choix managérial, a désigné le DAFPIC comme directeur du GIP FCIP.

CFA^{ena} et UFA

Le CFAena est l'instance de pilotage. C'est l'interlocuteur unique du Conseil Régional Auvergne. Il fédère l'ensemble des UFA et permet :

- une régulation des projets d'ouverture (la conférence des chefs d'établissement est l'instance de concertation)
- un pilotage académique
- une gestion administrative et financière centralisée. Il est l'interlocuteur unique du Conseil Régional d'Auvergne pour ce qui concerne la mise en œuvre de l'apprentissage dans les structures de l'éducation nationale en Auvergne.
- Il assure une coordination des actions administratives et des formats pédagogiques dans les UFA

L'unité de formation par apprentissage (UFA) est la structure qui met en œuvre la formation des apprentis. L'UFA assure aux apprentis un enseignement général et technique, théorique et pratique. Elle assure la gestion pédagogique de l'alternance.

1.4- Les personnels

1.4.1 – Organigrammes

DAFPIC-GIP

La DAFPIC-GIP dispose d'un organigramme fonctionnel et nominatif. Il est présenté à la page suivante.

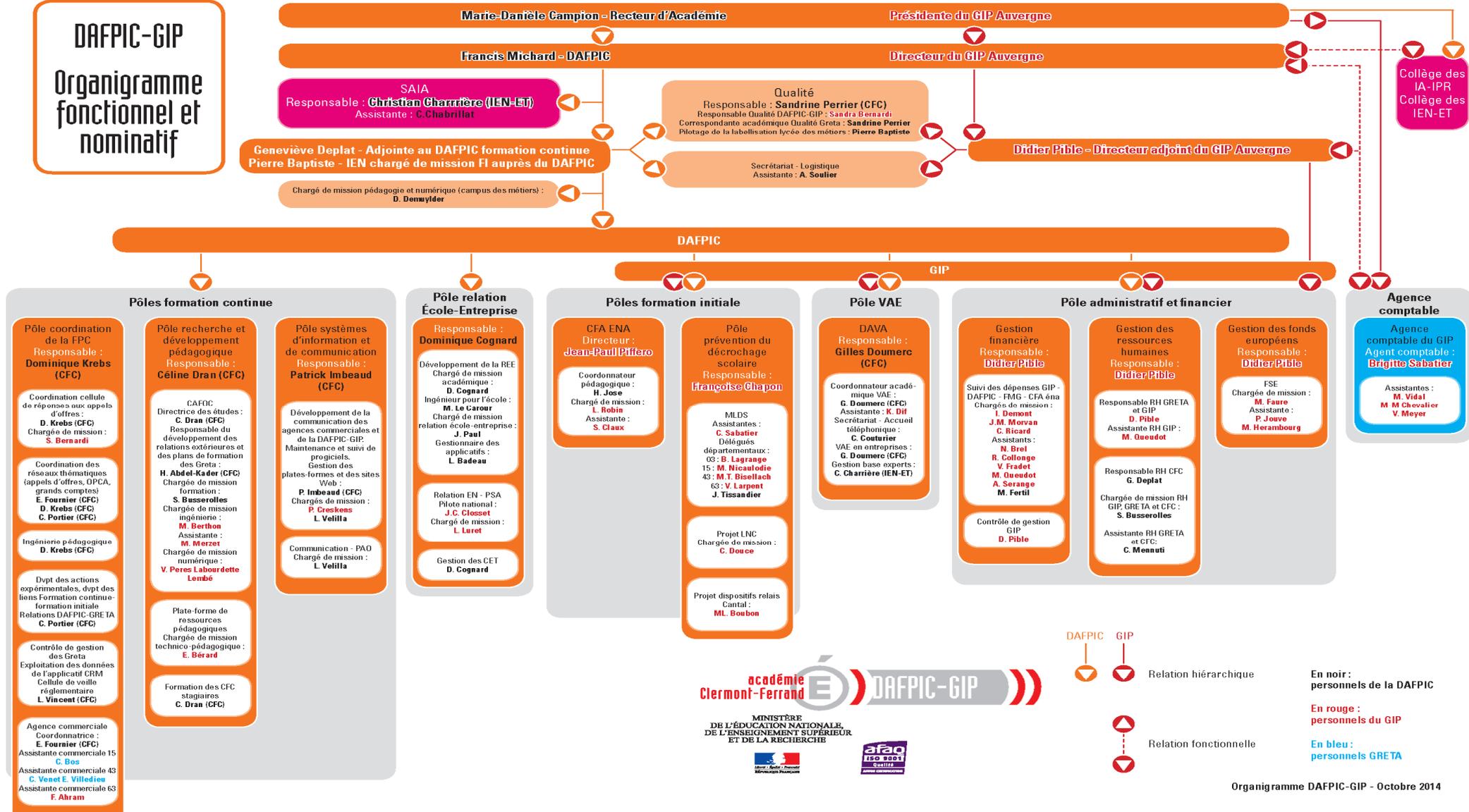
L'organigramme nominatif précise les autorités hiérarchiques (personnel relevant de la DAFPIC ou du GIP).

La DAFPIC-GIP est constituée des entités ou pôles suivants :

- La Direction,
- Le SAIA,
- Le service qualité
- Le secrétariat - logistique
- Le pôle « Développement et coordination des systèmes d'information et de communication »,
- Le pôle « Coordination de la formation professionnelle continue »,
- Le pôle « Recherche et développement pédagogique »,
- Le pôle « Relation Ecole-Entreprise »
- Le pôle « Formation initiale » (CFA^{ena} + MLDS)
- Le pôle VAE
- Le pôle « Gestion administrative et financière » avec la GRH, le FSE et la gestion financière
- Les Agences comptables

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 10 sur 29</p>
---	---	-----------------------

DAFPIC-GIP Organigramme fonctionnel et nominatif



Organigramme DAFPIC-GIP - Octobre 2014

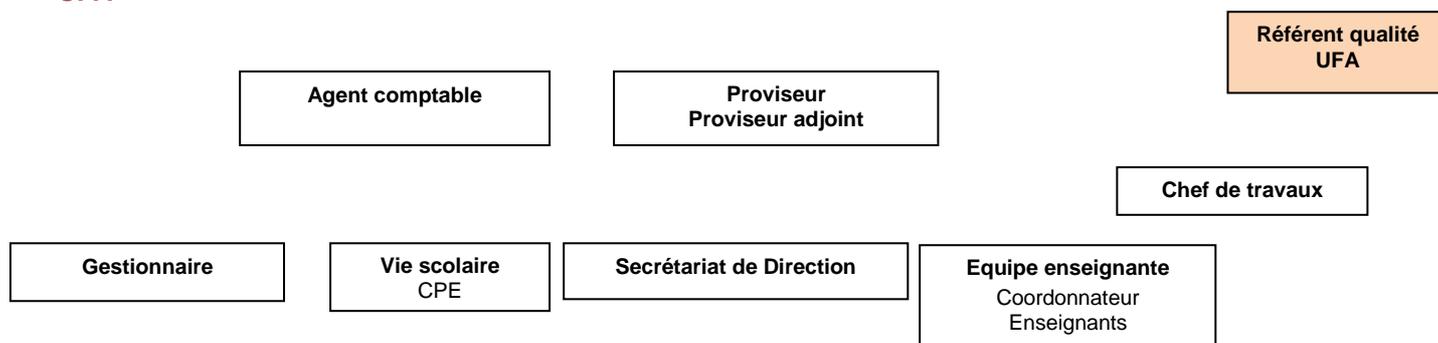
Rédacteurs:
Sandrine PERRIER
Sandra BERNARDI

Visa Approbateurs:
Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP

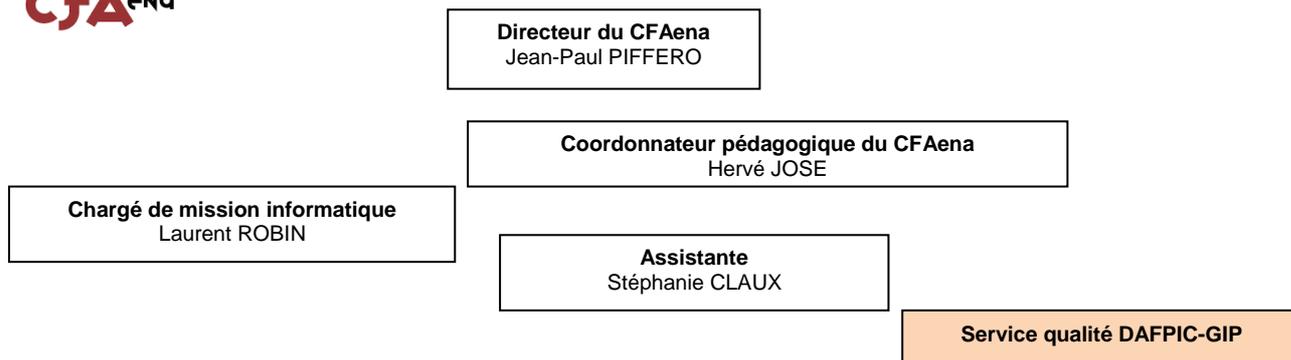
 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

CFA^{ena} et UFA

UFA



CFA^{ena}



1.4.2 – Les personnels

DAFPIC-GIP

En septembre 2013, la DAFPIC-GIP compte **65 personnes** (dont 56.40 ETP).

Les **28 Conseillers en formation continue** (CFC), personnels DAFPIC mis à disposition des GRETA, ne sont pas comptabilisés dans cet effectif.

La DAFPIC compte **27 personnels** (dont 23 ETP).

La DAFPIC étant un service du Rectorat, l'ensemble des personnels y travaillant est pris en charge par le rectorat. Les personnels sont soit titulaires de l'Éducation nationale, soit contractuels. Ils appartiennent à trois grandes catégories :

- les CFC,
- les personnels enseignants,
- les personnels administratifs.

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 12 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

Le GIP compte **38 personnels** (dont 33.4 ETP).

Le GIP compte plusieurs catégories de personnels qu'il est possible de classer en deux grands groupes en fonction du financeur :

- des personnels pris en charge financièrement par le Rectorat (**9,8 ETP – 10 personnels**)
- des personnels rémunérés sur fonds propres (**23.6 ETP – 28 personnels**)

La gestion des personnels prend appui sur des textes réglementaires : le texte fondateur des GIP, le texte relatif aux agents non titulaires de l'État, et les textes relatifs à la formation continue.

UFA

Les personnels interviennent tous à temps partiel. Ce sont principalement des personnels du lycée (Chef d'établissement, Proviseur Adjoint, Gestionnaire, Agent Comptable, Chef de travaux, Enseignants, Coordonnateur...) qui consacrent une faible partie de leur temps à l'UFA. Pour les UFA en démarche qualité ISO, on peut considérer environ 15 ETP, répartis de la façon suivante :

- 80% à Pierre Joël BONTE (Riom)
- 20% à Vercingétorix (Romagnat)

1.4.3 – Les fiches de fonction

Les principales fonctions sont définies dans des fiches fonction. Des lettres de mission ou des fiches de poste (pour les titulaires administratifs) existent aussi pour préciser individuellement les activités du personnel.

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 13 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 académie Clermont-Ferrand MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	Version N°15 du 21/11/14	
---	--	-----------------------------	---

2- SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DAFPIC-GIP

Ce chapitre précise l'engagement de la Direction, le périmètre et l'historique de la démarche qualité.

2.1- Engagement de la Direction et politique qualité



A

- L'ensemble du personnel :
de la DAFPIC-GIP,
et des UFA des lycées :
- Vercingétorix à Romagnat
 - Pierre Joël BONTE à Riom
 - La Fayette à Clermont-Ferrand
 - Roger CLAUSTRÉS à Clermont-Ferrand

Clermont-Ferrand, le 6 novembre 2014.

Délégation Académique
à la Formation
Professionnelle Initiale
et Continue

Groupement d'Intérêt
Public Auvergne

Réf :

Affaire suivie par :
Sandra BERNARDI
Téléphone
04 73 99-35- 80
Fax
04 73 99-35-52
Mél

Sandrine.perrier@ac-clermont.fr

3 avenue Vercingétorix
63000 Clermont-Ferrand
cedex 01

Objet : Politique qualité.

La **DAFPIC-GIP** a pour mission de

- piloter le réseau de la formation professionnelle initiale et continue et de
- renforcer les capacités d'intervention du ministère de l'Education Nationale dans le champ de la formation tout au long de la vie et de l'insertion professionnelle.

Les **UFA** ont pour mission d'assurer aux apprentis un enseignement général et technique, théorique, pratique et d'assurer la gestion pédagogique de l'alternance.

Aujourd'hui:

- La DAFPIC et le GIP sont certifiés ISO 9001 pour l'ensemble de leurs activités
- Les UFA des lycées Vercingétorix et Pierre Joël BONTE sont certifiées ISO 9001 pour l'ensemble de leurs activités. et d'autres UFA envisagent également cette certification.

La DAFPIC-GIP et les UFA ont pour objectif commun de mieux connaître leurs clients et partenaires (élèves, stagiaires, apprentis, entreprises, GRETA, EPLE ,

Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI	Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP	Page 14 sur 29
--	--	----------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

services du rectorat, partenaires régionaux,...) afin d'améliorer la qualité des prestations qu'elles leurs fournissent.

Cette démarche est en cohérence avec:

- le projet académique « un avenir pour chaque élève » 2011-2015,
- les textes réglementaires,
- le CPRDFP 2011-2014 de la Région Auvergne,
- Le schéma stratégique de développement de l'offre de formation initiale (voie technologie et voie professionnelle)
- la convention constitutive et le règlement intérieur du GIP
- les contrats d'objectifs et de moyens 2011/2015 relatifs à l'apprentissage,
- la convention liant le CFA^{ena} et le Conseil Régional Auvergne
- la stratégie formation continue

En tant que Délégué Académique à la Formation Professionnelle Initiale et Continue et Directeur du GIP, je m'engage à fournir les moyens nécessaires à notre politique qualité. Je mets à disposition des pilotes de processus, des auditeurs internes, un référent qualité par UFA et un coordonnateur du CFAena. Je nomme également une Responsable qualité DAFPIC-GIP pour me représenter pour tout ce qui concerne l'assurance qualité. Elle me rendra compte directement.

Je tiens également à m'assurer personnellement que le système qualité sera mis en œuvre et entretenu tel qu'il est consigné dans un manuel qualité. Je demande aux personnels des UFA de s'impliquer avec leurs chefs d'établissement et à chaque membre de la DAFPIC-GIP de s'engager à mes côtés pour déployer des actions d'amélioration.

Nos objectifs qualité, sont définis à partir de la stratégie DAFPIC-GIP 2014-2017 et sont spécifiés dans un plan d'amélioration de la qualité. Ils sont déclinés dans les différents processus repérés dans notre système qualité. Ils s'inscrivent dans les axes suivants :

1. Piloter le système académique de Formation Professionnelle et Technologique tout au long de la vie
2. Impulser la mise en œuvre des évolutions pédagogiques nécessaires
3. Placer le système académique de formation Professionnelle et Technologique tout au long de la vie dans un tissu partenarial, porteur d'innovation, dynamiser le maillage territorial et Porter des projets
4. Assurer les fonctions supports au service du réseau des GRETA et d'opérateurs partenaires (autres OF, enseignement supérieur) - Assurer la gestion administrative et financière de la DAFPIC-GIP
5. Gérer les Ressources Humaines
6. Développer et coordonner les démarches qualité

L'état d'avancement de chacun de ces axes sera quantifié à l'aide d'indicateurs reliés à nos processus.

Le DAFPIC et Directeur du GIP
Francis MICHARD



<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 15 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> <p>REPUBLIQUE FRANÇAISE</p>	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	 <p>afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION</p>
--	---	-------------------------------------	--

2.2- Domaine d'application

Le système de management de la qualité couvre l'ensemble des activités réalisées par :

- la DAFPIC-GIP
- les UFA des lycées Vercingétorix (Romagnat) et Pierre Joël Bonté (Riom)

Les libellés des 2 certificats ISO sont :

Pour la DAFPIC : « Pilotage de la formation tout au long de la vie dans l'académie de Clermont-Ferrand en lien avec le GIP Auvergne pour le développement »

- Coordination de la formation continue et soutien au développement des GRETA
- Coordination de la formation initiale et accompagnement des établissements
- Mise en œuvre de la relation école-entreprise
- Labellisation "Lycée des métiers"
- Contrôle de l'apprentissage
- Elaboration de la carte des formations

Pour le GIP FCIP Auvergne « Développement opérationnel de la formation tout au long de la vie selon la stratégie de l'académie de Clermont-Ferrand, en lien avec le pilotage de la DAFPIC et les autres services du Rectorat »

- Mise en œuvre de l'apprentissage public
- Gestion des Fonds Structurels Européens
- Lutte contre le décrochage scolaire
- Recherche et développement pédagogique
- Validation des acquis de l'expérience
- Gestion des marchés et des conventions
- Accompagnement des GRETA

Nous sommes concernés par les 8 chapitres de la norme ISO 9001. Néanmoins, nous précisons quelques nuances d'application pour 2 chapitres de la norme:

- Chapitre 7.4 « Achats »

Quelques achats sont réalisés par la DAFPIC-GIP. Nous n'avons cependant pas de fournisseur avec impact (risque client ou produit) sur notre système qualité. Les éventuels achats « avec impact » sont gérés par le rectorat.

- Chapitre 7.3 « Conception et développement »

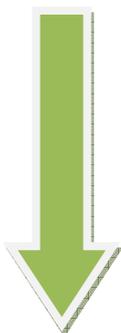
Le cœur de métier de la DAFPIC-GIP est la formation. Nous réalisons de la conception et du développement lié à la pédagogie.

Les autres conceptions (exemples : supports de communication, systèmes d'informations) sont exclues au sens des exigences de l'ISO.

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 16 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 académie Clermont-Ferrand MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE 	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	Version N°15 du 21/11/14	
---	---	-----------------------------	---

2.3- Historique du système de management de la qualité



- 2006** : Lancement de la démarche ISO9001 du GIP et de la DAFPIC
- 2008** : GIP certifié ISO 9001 pour le « développement de la formation continue et de l'insertion professionnelle tout au long de la vie »
- 2008** : DAFPIC et GIP sont rapprochés
- 2009** : DAFPIC et GIP sont certifiés ISO 9001 pour le « Développement par l'Éducation nationale de la formation professionnelle tout au long de la vie »
- 2012** : lancement de la démarche ISO 9001 dans 4 UFA
- 2014** : 4 UFA certifiées ISO 9001 avec la DAFPIC-GIP. Les intitulés des 2 certificats (DAFPIC et GIP) sont modifiés et sont désormais différents.

En 2006, la démarche qualité DAFPIC-GIP a d'abord été initiée séparément par la DAFPIC et par le GIP Auvergne. En accord avec le Recteur, le Délégué académique à la formation professionnelle initiale et continue et le Directeur du GIP Auvergne ont décidé de s'orienter vers une démarche qualité ISO 9001 (version 2000). Deux démarches qualité distinctes, mais cohérentes entre elles, ont été conduites en parallèle. En effet, le Directeur du GIP, le DAFPIC et la qualitiennne se sont concertés pour définir des processus complémentaires. Lorsque cela a été possible, des outils qualité semblables ont été mis en place de part et d'autre.

Dans chacune des deux entités, cette démarche qualité avait comme premières intentions :

- de donner de la lisibilité à l'organisation et d'accompagner le pilotage,
- de développer un projet commun et fédérateur pour les différents personnels,
- de développer une démarche identique à celles engagées par les clients, partenaires ou financeurs de la DAFPIC et du GIP Auvergne.

Dès 2006, le périmètre d'application des exigences de l'ISO 9001 a porté sur la totalité des prestations de la DAFPIC et du GIP Auvergne.

La démarche qualité du GIP Auvergne a avancé plus rapidement que celle de la DAFPIC. Aussi, après deux années de construction, la certification initiale ISO 9001 (version 2000) du GIP Auvergne a été obtenue en juin 2008. Le certificat AFAQ initial du GIP Auvergne était valable jusqu'au 18 juillet 2011. Son intitulé était initialement « développement de la formation continue et de l'insertion professionnelle tout au long de la vie ».

En septembre 2008, la DAFPIC et le GIP Auvergne ont rapproché leurs activités. Une cartographie commune a été définie pour la DAFPIC-GIP. Les deux démarches, chacune à leur niveau, ont été fédérées pour construire la démarche qualité de la DAFPIC-GIP, avec pour objectif de prétendre à une certification commune ISO 9001 (version 2008). Après un an de certification pour le GIP et malgré une restructuration complète suite au rapprochement avec la DAFPIC, les objectifs déclinés des trois intentions initiales ont été atteints. Dès le départ, clairement positionnée au sein de la stratégie 2008-2013, la démarche qualité a accompagné et éclairé le pilotage. C'est le seul « dossier » commun et partagé par l'ensemble des personnels. La démarche qualité a permis d'organiser rapidement le rapprochement de la DAFPIC et du GIP. Elle a contribué à la réorganisation de l'ensemble des activités et a contribué à donner la lisibilité attendue.

Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI	Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP	Page 17 sur 29
--	--	----------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

Le certificat ISO de la DAFPIC-GIP apporte une plus grande crédibilité auprès de certains clients (exemple : Conseil Régional Auvergne), eux-mêmes engagés dans une démarche ISO. Il devrait également faciliter l'accès à la démarche qualité des huit Greta non encore certifiés (le Greta du Velay l'est déjà), qui peuvent se structurer sur la base de ce même référentiel.

Impulsés par la Direction, le pôle qualité, les pilotes de processus et les auditeurs internes, les personnels se sont tous impliqués dans leurs processus. Beaucoup de travail a été fait dans un délai restreint. La DAFPIC a obtenu son certificat initial et le GIP a réalisé son suivi 1 en juillet 2009. Désormais, les deux certificats ISO 9001 (version 2008) portent le même intitulé « Développement par l'Education nationale de la formation professionnelle tout au long de la vie ». Ces deux certificats sont maintenus depuis 2009.

En 2012, Madame le Recteur a souhaité déployer la démarche qualité aux UFA. Stratégiquement, un choix a été fait de déployer la démarche à quelques UFA volontaires avant de l'étendre à toutes. En septembre 2012, un plan d'action a été mis en œuvre pour préparer les UFA de Vercingétorix (Romagnat) et de Pierre Joël BONTE (Riom) à l'audit ISO de 2013. C'est la première fois que des lycées de l'académie de Clermont-Ferrand travaillent sur un référentiel ISO 9001. Début 2014, les 4 UFA ont obtenu la certification ISO9001.

2.4- Approche processus et cartographie

Notre cartographie évolue régulièrement depuis 2008 :

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 18 sur 29</p>
---	---	-----------------------

		Exigences clients	Le 22/10/13	Version en cours N°10
		N°4 Développer et coordonner la R&D pédagogique		
N°1 Développer et animer la politique de la Formation Professionnelle		N°5 Développer et coordonner les partenariats	N°8 Assurer la gestion administrative et financière	
		   	  	
N°2 Conduire les relations institutionnelles		N°6 Piloter des structures	N°9 Gérer les ressources humaines	
 		   		
N°3 Développer et coordonner les démarches qualité		N°7 Développer le contrôle de gestion des GRETA	N°10 Communiquer en interne et en externe et coordonner les systèmes d'information	
  			 	
		Satisfaction clients		
MANAGEMENT		REALISATION	SUPPORT	

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

Pour le bon fonctionnement de ce système, la DAFPIC-GIP a identifié et met en application trois types de processus :

* Des processus de type management, qui centralisent des dispositions « transverses » concernant l'ensemble du personnel :

Processus n°1 : « Développer et animer la politique de la formation professionnelle »

Finalités :

- Décliner la politique de la formation professionnelle définie par le Recteur,
- Communiquer les orientations stratégiques pour développer la formation professionnelle,
- Animer et évaluer la mise en œuvre de la politique académique,
- Maîtriser la politique académique pour permettre au GIP d'atteindre les objectifs qui lui sont assignés par sa convention constitutive.

Processus n°2 : « Conduire les relations institutionnelles »

Finalités des relations institutionnelles :

- Conduire des relations avec les clients de ce processus,
- Conduire des relations de partenariat avec les universités et les écoles d'ingénieurs,
- Se tenir informé sur les grands chantiers académiques dans l'éventualité d'assurer la mise en œuvre d'une action dans le respect de la convention constitutive du GIP et des prérogatives de chacun des clients du processus.

Finalité du Service académique de l'inspection de l'apprentissage (SAIA) :

- Assurer les missions réglementaires du SAIA.

Processus n°3 : « Développer et coordonner les démarches qualité »

Finalité qualité « DAFPIC-GIP » :

- Analyser et suivre les résultats afin d'améliorer en permanence le système de management de la qualité.

Finalité qualité « Lycée des métiers » :

- Animer le label Lycée des métiers.

Finalité qualité « Greta » :

- Accompagner les démarches qualité des Greta.

* Des processus de type réalisation propre aux métiers, mis en œuvre pour la réalisation des prestations de service :

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC, Directeur du GIP</p>	<p>Page 20 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ</h1> <h2>DAFPIC-GIP</h2>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	---	-------------------------------------	---

Processus n°4 : « Développer et coordonner la recherche et le développement pédagogique »

Finalités :

Assurer les missions du CAFOC:

- Encadrer la recherche et développement de produits, ressources pédagogiques et des parcours de formation (dont FOAD)
- Développer et assurer la formation de formateurs, de tuteurs (y compris à l'international)
- Développer les compétences des personnels des GRETA
- Développer des projets européens
- Gérer la plateforme d'enseignement à distance, les ressources
- Professionnaliser les CFC stagiaires

Processus n°5 : « Développer et coordonner les partenariats »

Finalités des relations Ecole-Entreprise:

- Accompagner les jeunes dans leur choix d'orientation professionnelle par la découverte des métiers et de l'entreprise
- Favoriser et encadrer le développement de la relation Education Nationale-Entreprise-Partenaires
- Garantir une cohésion et une complémentarité régionale de la mise en œuvre des actions de partenariat.
- Favoriser l'insertion des jeunes dans le réseau des marques PSA.

Finalités des appels d'offre:

- Répondre et/ou coordonner des appels d'offres nationaux ou régionaux
- Participer au développement des partenariats

Finalités de l'agence commerciale:

- Coordonner et animer l'activité commerciale du réseau
- Développer l'activité sur des clients privés

Finalités des Réseaux thématiques:

- Coordonner le développement qualitatif et quantitatif des partenariats (public et privé)

Processus n°6 : « Piloter des structures »

Finalité Mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS) » :

- Réduire le nombre de jeunes sortis du système scolaire sans diplôme.

Finalités CFA « hors murs » Éducation nationale en Auvergne (CFA^{éna}) :

- Piloter le CFA^{éna} d'un point de vue administratif, financier et pédagogique,
- Développer le CFA^{éna} en Auvergne.

Finalité du Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) :

- Coordonner l'ensemble des activités définies dans le cahier des charges académique Validation des acquis de l'expérience (VAE).

Finalité Unité de formation par apprentissage (UFA) :

- Assurer aux apprentis un enseignement général et technique, théorique et pratique

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 21 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

Processus n°7 : « Développer le contrôle de gestion des GRETA »

Finalités :

- Élaborer des statistiques et assurer un contrôle de gestion,
- Permettre aux clients de prendre des décisions appuyées par des indicateurs objectifs,
- Améliorer le pilotage de la politique de la formation professionnelle.

* Des processus de type support qui centralisent des dispositions « transverses » concernant l'ensemble du personnel et qui contribuent à la réalisation des prestations de service :

Processus n°8 : « Assurer la gestion administrative et financière »

Finalités gestion administrative :

- Assurer le secrétariat de la DAFPIC-GIP (accueil, courrier, agenda,...),
- Assurer la logistique (réservation des salles...).

Finalités gestion financière :

Mettre en œuvre les budgets du GIP et du FAM et plus particulièrement:

- Assurer le suivi des recettes et dépenses DAFPIC-GIP (COM, FAM, FSE),
- Assurer le suivi administratif et financier des conventions.

Finalités Fonds social européen (FSE) :

- Permettre à l'académie de bénéficier des cofinancements FSE,
- Accompagner et mettre en œuvre les projets cofinancés par le FSE et rendre compte aux autorités de gestion.

Processus n°9 : « Gérer les ressources humaines »

Finalités :

- Développer les compétences des personnels de la DAFPIC-GIP en cohérence avec la stratégie de la formation professionnelle,
- Réussir le recrutement d'un nouveau personnel en cohérence avec un besoin défini,
- Assurer la gestion académique des contrats de travail,
- Suivre les évolutions de carrière des personnels DAFPIC-GIP,
- Assurer le suivi des inspections et de l'animation en formation continue.

Processus n°10 : « Assurer la communication en interne et en externe et coordonner les systèmes d'information »

Finalités communication :

- Valoriser et diffuser une information coordonnée,
- Animer et harmoniser la communication académique dans le champ de la formation professionnelle tout au long de la vie,
- Apporter de la cohérence entre les différents systèmes d'information,

Finalités systèmes d'information :

- Développer et maintenir les systèmes de gestion et les espaces numériques,

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 22 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

- Apporter de la cohérence entre les différents systèmes d'information et coordonner leur mise à jour.

Pour chaque processus, la DAFPIC-GIP et les UFA ont défini :

- leurs clients,
- leurs finalités,
- leurs risques,
- leurs interactions avec les autres processus de la cartographie,
- leurs données d'entrée, de sortie
- leurs moyens associés,
- leurs indicateurs de pilotage,
- leurs pilotes,
- leurs principales exigences ISO.

Des procédures détaillant les activités réalisées à l'intérieur du périmètre du processus sont rattachées aux processus.

Les interactions entre les processus sont précisées sur chaque fiche processus et dans les procédures.

2.5- Écoute et satisfaction des clients

Les clients sont définis pour chaque processus et sont décrits dans les fiches processus.

Les principaux clients de la DAFPIC-GIP sont :

- les EPLE,
- les Greta,
- les collectivités territoriales,
- les services de l'État,
- les entreprises,
- les usagers.

L'écoute des clients se fait essentiellement ses clients au cours de réunions, d'échanges téléphoniques, de courriers, d'entretiens en face à face ou lors d'échanges informels, et à l'aide d'enquêtes de satisfaction. Elle ne doit négliger aucune source d'information.

Les principaux modes de recueil de la satisfaction des clients sont de plusieurs types:

1- Des « bilans satisfaction » (FO3) :

Ces bilans (utilisés par la DAFPIC-GIP) sont programmés lors d'une réunion qualité. Ils sont enregistrés dans un calendrier permettant la planification et le suivi du recueil de la « satisfaction client ».

Ils permettent de sonder des clients, sélectionnés selon divers critères :

- enjeu financier,
- nouveau client,
- nouvelle action,
- action stratégique,

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 23 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

- action qui a engendré des dysfonctionnements ou des réclamations,
- etc.

Des bilans dits « exceptionnels » peuvent être déclenchés hors programmation si jugés nécessaires par n'importe quel acteur de la démarche qualité.
Ce peut être un « point satisfaction » à l'ordre du jour d'une réunion.

2- Des « audits internes » :

Les auditeurs s'attachent, lorsque c'est possible, à interviewer des clients pour connaître entre autre leur niveau de satisfaction quant aux prestations.

3- Des « enquêtes spécifiques de satisfaction » :

Plusieurs activités ont créé leurs propres enquêtes qu'ils soumettent directement aux clients.

C'est le cas par exemple pour le CAFOC, le CFA^{éna}, les UFA, la cellule de réponse aux appels d'offre, etc.

Il existe des enquêtes « papier » et des enquêtes « numériques ».

4- Des « audits externes » réalisés par les donneurs d'ordre et qui expriment alors directement leur niveau de satisfaction (exemple : contrôle FSE).

5- Des comptes-rendus de réunions ou de visites commerciales au cours desquelles la satisfaction client a pu être abordée.

6- Des « analyses de marchés perdus » qui sont réalisées par la cellule appel d'offres

7- Des courriers ou mails spontanés d'encouragement des clients qui sont capitalisés par les personnels.

Pour suivre le recueil de la satisfaction de ses clients, le service qualité met à jour un tableau qui gère à la fois la planification et le suivi des bilans satisfaction et qui capitalise au fil de l'eau les différents modes de recueil.

2.6- Amélioration continue

Pour permettre l'amélioration continue, notre système qualité mobilise différents outils :

- le suivi des objectifs qualité (= axes de la stratégie),
- les audits internes,
- les entretiens individuels,
- les indicateurs,
- le bilan d'activité annuel,
- les revues (Direction et/ou processus).

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 24 sur 29</p>
---	---	-----------------------

Le personnel fait remonter des dysfonctionnements ou suggestions d'amélioration internes et les réclamations clients afin de dégager des axes d'amélioration.

Au niveau de la DAFPIC-GIP, la réunion de coordination est une occasion pour la direction, les qualitiennes et les pilotes de processus, de définir et de suivre régulièrement l'état d'avancement des actions d'amélioration mises en place. C'est également en réunion de coordination que la Direction évoque régulièrement les problèmes rencontrés par la DAFPIC-GIP.

Pour veiller à l'efficacité et la maîtrise de ses processus, la DAFPIC-GIP et les UFA réalisent :

- des revues de processus : au minimum une par processus et par an,
- des revues de Direction : au minimum une par an,
- un bilan d'activité annuel.

Les revues de processus et revues de direction sont également l'occasion de dégager des axes d'amélioration.

En résumé, l'ensemble des actions d'amélioration de la DAFPIC-GIP résultent :

- Soit d'une origine(*) interne : **Fiche amélioration (FO3)** renseignée par le personnel, information remontée en réunion hebdomadaire, écart ou suggestion d'amélioration liés à un audit interne (FO3), revue de processus (FO3), revue de Direction (FO3), objectifs qualité, information transmise au service qualité, écoute client, analyse des indicateurs,
- Soit d'une origine(*) externe : réclamation client, réclamation fournisseur, **enquête de satisfaction client, bilan satisfaction client (FO3)**, audit client, audit ISO.

Toutes ces actions sont centralisées dans un même tableau « **plan d'action d'amélioration** » (FO3) suivi par la qualitiennne et communiqué régulièrement aux pilotes de processus en réunion de coordination. Ce plan d'amélioration est librement consultable en ligne par l'ensemble du personnel.

Extrait du « plan d'amélioration » :

Date	Origine (*)	Spécificité	Pers à l'origine	PS lié	Observations réalisées / Explications éventuelles	Pas d'action	Curative, immédiate	Corrective	Preventive	Action prévue	Resp. de l'action	Délai prévu pour l'action	Date effective de l'action	Nombre de fois où le délai est repoussé	Action en retard	Date prévue d'évaluation de l'efficacité	Date effective de l'évaluation de l'efficacité de l'action	Modalités/résultat de la vérification	Valorisation financière
------	-------------	-------------	------------------	--------	---	--------------	---------------------	------------	------------	---------------	-------------------	---------------------------	----------------------------	---	------------------	--	--	---------------------------------------	-------------------------

Ce tableau, créé sous un fichier Excel permet de procéder à des analyses qualitatives et quantitatives.

Toutes ces dispositions sont décrites dans la **procédure « Traitement des améliorations »**.

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

2.7- Documentation qualité

La documentation du système qualité est enregistrée en ligne (www.tpworks-place.com / accès réservé aux personnels avec login et mot de passe).

Les pilotes de processus, les auditeurs internes, les référents qualité UFA, le coordonnateur du CFAena et la qualitiennne s'assurent de l'enrichissement, de la mise à jour et de l'utilisation de la documentation qualité sur le site.

Toute la documentation (manuel qualité, procédures, enregistrements, documents externes pertinents) est rattachée au processus auquel elle est le plus liée.

Pour gérer la documentation qualité, les procédures et les formulaires ont été codifiés. La codification est en rapport avec le numéro du processus auquel le document est rattaché.

Des procédures détaillent précisément nos activités et accompagnent chaque processus.

Trois autres procédures, obligatoires pour l'ISO 9001, sont rattachées au processus qualité :

- « **Audit interne** »
- « **Gestion des documents** »
- « **Traitement des améliorations** »

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 26 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

3- GESTION DU MANUEL QUALITÉ

3.1- Glossaire

AGEFOS PME	Organisme paritaire de gestion et de conseil pour l'emploi et la formation
APROGEC	Association Provinciale de Gestion de l'Enseignement Catholique
CA	Conseil d'Administration
CAFOC	Centre Académique de la Formation Continue
CFA ^{ena}	Centre de Formation des Apprentis de l'Education Nationale en Auvergne
CFC	Conseiller en Formation Continue
CSP	Commission de Suivi de Programmation
DAET	Délégation Académique à l'Enseignement Technique
DAFCO	Délégation Académique à la Formation Continue
La DAFPIC	Délégation Académique à la Formation Professionnelle Initiale et Continue
Le DAFPIC	Délégué Académique à la Formation Professionnelle Initiale et Continue
DAVA	Dispositif Académique de Validation des Acquis
DM	Décision Modificative
ENSCCF	Ecole nationale supérieure de chimie de Clermont-Ferrand
EPRD	Etat Prévisionnel des Recettes et des Dépenses
EPLÉ	Etablissement Public Local d'Enseignement
ETP	Equivalent temps plein
FCIP	Formation Continue et Insertion Professionnelle
FSE	Fonds Social Européen
GIP	Groupement d'Intérêt Public
GPEC	Gestion Prévisionnel des Emplois et des Compétences
GRETA	Groupement d'Etablissements
IFMA	Institut Français de Mécanique Avancée de Clermont-Ferrand
LOLF	Loi Organique relative aux Lois de Finances
MLDS	Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire
OPCALIA	Organisme Paritaire Collecteur Agréé à compétence interrégionale, interprofessionnelle et interbranches
SAIA	Service Académique d'Inspection de l'Apprentissage
SAS	Société par actions simplifiées
SMQ	Système de Management de la Qualité
UFA	Unité de Formation par Apprentissage
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 27 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

3.2- Validation, diffusion, classement et archivage

Ces règles sont décrites dans la procédure « **Gestion des documents** ».

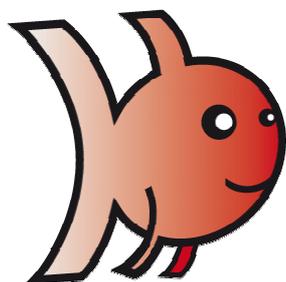
3.3- Objet des évolutions

Version	Date	Objet des dernières modifications
1	08/04/09	Création initiale suite au rapprochement des activités de la DAFPIC et du GIP. Ce manuel a été rédigé à partir du manuel qualité 2008 du GIP Auvergne.
2	02/06/09	* Chap. 2.6 : plan d'amélioration (efficacité dans le temps)
3	03/09/09	* Chap. 1.4.2 : Correction du nombre de personnels * Chap. 2.2 et 2.3 : Certificat obtenu en juillet 09 pour la DAFPIC Suivi 1 du certificat du GIP avec changement de version du référentiel (2000 ->2008) et changement d'intitulé. * Chap. 2.6 : entretiens individuels des personnels * Nouvelle charte graphique (logos) du fait du nouveau certificat ISO / ajout de photos
4	15/03/10	* Chap 1.4.2 : Correction du nombre de personnels + pôle contrôle de gestion et réglementation * Chap 2.1 : Politique qualité du DAFPIC
5	07/05/10	* Chap 1.4.2 : Correction du nombre de personnels * Chap 2.4 : Finalités des PS01 et 2 modifiées avec le nouveau pilote. * Chap 2.5 : précision de nouveaux modes de recueils (encouragements spontanés + CR de réunions ou visites) * Chap 2.6 : ajout du bilan d'activités annuel Manuel qualité approuvé par C. FELICITE
6	07/06/10	* Page 10 : faute de frappe, politique du 11/03/10 et non pas 11/03/09 * Page 3 : code APE du GIP n'est plus 804C mais 8559 A
7	05/01/11	* Nouveau logo (changement de ministère) * Nouvel avenant N°5 de la convention constitutive du GIP * Evolution de la cartographie (de V7 à V8 : PS N°7 limité aux greta, PS N°9 ex GPEC/ PS N°5 : 4 sous-processus) d'où nouvelles finalités. * Analyse des marchés perdus * Nouvel organigramme, nouveaux pôles, nombre de personnels * Audit de suivi 1 DAFPIC et suivi 2 GIP de juin 2010
8	26/07/11	* Chap 2.2 : Pas de fournisseur avec impact sur notre système qualité.
9	07/10/11	Changement de Directeur du GIP (ex : G. MARTY) : - Changement d'approbateur (départ de G. MARTY) - Mise à jour de la Politique qualité Renouvellement des Certificats ISO
10	27/02/12	* Nouvel organigramme nominatif et fonctionnel, nouveaux pôles, nombre de personnels * changement des finalités du PS05_REE, changement du titre du PS06
11	10/05/12	* Page 5 : PRDF devient le CPRDFP * Page 10 : Ajout d'une phrase d'introduction * Mise à jour de la photo de service.
12	18/06/12	* Nouveaux logos (changement de ministère et changement du logo AFAQ) * Page 3 et 4 : Ajout des horaires d'ouverture du rectorat et insertion du plan pour se rendre au rectorat
13	07/11/13	* Chap 2.1 : Politique qualité : Francis MICHARD remplace Christian FELICITE (DAFPIC-Directeur du GIP). Intégration des UFA dans le périmètre de certification (nouveau sous-processus) * Organigramme : MGI devient MLDS * Chap 1.3 : Nouvelle convention constitutive du GIP (loi Warsmann) * Chap 2.2 : Fin de la conception de systèmes d'informations

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 28 sur 29</p>
---	---	-----------------------

 <p>académie Clermont-Ferrand</p> <p>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</p> 	<h1>MANUEL QUALITÉ DAFPIC-GIP</h1>	<p>Version N°15 du 21/11/14</p>	
--	--	-------------------------------------	---

14	03/09/14	<p>* Mise à jour de l'organigramme fonctionnel</p> <p>* Nouveau logo pour l'académie (nouveau ministère)</p> <p>* Chap 1.1.2 : carte des UFA mise à jour</p> <p>* Chap 2.2 : Nouveaux intitulés de certificats ISO + précisions concernant la conception</p> <p>* Chap 2.3 : 4 UFA ont obtenus le certificat ISO9001 début 2014</p>
15	21/11/14	<p>* Chap 2.1 : Politique qualité mise à jour</p> <p>* Chap 1.4.2 : Correction du nombre de personnels</p> <p>* Chap 1.1.2 : carte des UFA d'Auvergne mise à jour</p>



LA QUALITÉ EST L'AFFAIRE DE TOUS !

Izo, la mascotte qualité de la DAFPIC-GIP

<p>Rédacteurs: Sandrine PERRIER Sandra BERNARDI</p>	<p>Visa Approbateur: Francis MICHARD, DAFPIC et Directeur du GIP</p>	<p>Page 29 sur 29</p>
---	---	-----------------------