

# MANUEL QUALITÉ



Centre interrégional  
de perfectionnement  
Ch. des Lovières 13  
2720 Tramelan

T 032 486 06 06  
F 032 486 06 07  
[www.cip-tramelan.ch](http://www.cip-tramelan.ch)  
[cip@cip-tramelan.ch](mailto:cip@cip-tramelan.ch)

ISO 9001  
**SQS** **EDUQUA**   
No 20567

Ce Manuel Qualité (MQ) est enregistré et mis à jour dans le répertoire informatique du «Management de qualité» du CIP. Une copie de ce manuel est accessible sur notre site internet.

C'est la version originale, informatisée, qui fait foi. Les états imprimés ne sont pas enregistrés.

<b>Mise à jour</b>		
<b>Effectué et approuvé :</b>	<b>Date</b>	<b>Approuvé par la Conférence de Direction</b>
<b>Resp. Qualité :</b>		<b>Procès-verbal du :</b>
<b>Directeur :</b>		

## Objet du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité (MQ) décrit les dispositions générales du Management qualité mis en place dans l'ensemble des départements du Centre interrégional de perfectionnement (CIP).

Il vise à expliquer ce que représente la qualité et comment sa gestion permet d'effectuer de manière optimale les multiples tâches dévolues au CIP.

## Domaine d'application

Ce MQ s'applique à toutes les prestations fournies par le CIP et faisant partie intégrante du contrat de prestations avec la Direction de l'instruction publique du canton de Berne. Il s'agit notamment des produits suivants :

- Formation continue
- Hôtel-Restaurant-Séminaires
- Médiathèque
- Culture
- Ressources

Le responsable de la qualité a pour mission de faire connaître et appliquer les dispositions générales au personnel de tous les départements concernés.

## Gestion du manuel

Le MQ est rédigé par le responsable de la qualité en collaboration avec la direction et les responsables de département. Il est approuvé par la Conférence de Direction.

Toute personne du CIP peut proposer une modification du manuel. Une demande doit être adressée au responsable de la qualité par écrit, sans qu'une forme spécifique ne soit requise. La modification d'une seule page entraîne l'évolution de la version du MQ. La date de la mise à jour et la nature de la modification sont notifiées en page 2. Le responsable de la qualité assure le remplacement et la destruction des anciennes versions.

## Diffusion

Pour le personnel du CIP, la diffusion du MQ est contrôlée, ceci afin d'assurer la disponibilité de la version la plus actuelle.

La distribution n'est pas contrôlée pour la diffusion auprès des clients, fournisseurs, établissements partenaires, offices cantonaux et milieux économiques et politiques. Le Manuel Qualité est disponible dans sa dernière version sur le site Internet ou, sur demande, par courrier.

## Archivage

Le responsable de la qualité conserve les éditions successives du manuel pendant une durée minimale de trois ans.



## Présentation du CIP

En 1972, le maire de Tramelan, M. Willy Jeanneret lance l'idée de regrouper les aspects de la formation continue sous un même toit.

La construction du bâtiment débuta en 1986 et l'ouverture officielle du CIP a été fêtée le 6 septembre 1991.

Depuis 2005, le CIP est une institution de droit public dotée de la personnalité juridique et est reconnue comme étant un centre de compétences pour la formation des adultes.

Les formations développées par le CIP s'appuient sur trois critères principaux : elles sont orientées vers l'employabilité et le développement de la personne, visent une certification reconnue et sont conçues autant que possible de manière modulaire.



En mettant en pratique le concept de formation tout au long de la vie (« LLL, « lifelong learning »), la palette offerte va des formations de base (lecture, écriture, mathématiques de base, TIC, etc.) jusqu'à des formations menant à des CFC (horlogerie, mécanique) ou des brevets (formateur d'adultes), en passant par des cours dans les domaines par exemple de l'informatique et du management.

Pour répondre à tous ces critères, le CIP dispose également d'un Centre Technologique qui abrite le CIP-CTDT, unité de formation spécialisée dans le décolletage et la mécanique CNC, et du CIP-CFCH, unité spécialisée dans la formation en horlogerie.



Ces formations sont complétées par des prestations de notre centre de bilans (CIP-CBC) dans le conseil du développement de la personnalité, tels que les bilans de compétences, les questionnaires de personnalité, le développement de carrière ou les assessments.



Bien entendu, le CIP dispose de toutes les compétences pour dispenser des formations en entreprise et sur mesure. Notre réseau d'animateurs est très étendu et de grande qualité.

En complément aux formations, le CIP abrite également un hôtel de 32 chambres simples et 8 chambres doubles, un restaurant pouvant accueillir jusqu'à 200 personnes et 10 salles de séminaires de diverses tailles, dont un auditorium équipé d'une installation de traduction simultanée.

Une médiathèque vient compléter l'offre en mettant à disposition des visiteurs un important choix de documentation, des DVD documentaires ou de fiction ainsi que des CD de musique.

Enfin, le CIP est également un centre culturel et propose chaque année des expositions et spectacles divers.

# Management

---

## Mission du CIP

Le CIP en tant qu'institut de formation continue pour adultes.....

a pour mission de :

- Jouer un rôle actif dans la promotion de la formation continue
- Dispenser des formations continues adaptées aux besoins spécifiques des entreprises et du public régional et extrarégional
- Adapter et développer de nouvelles formations en tenant compte des évolutions technologiques et sociales, notamment en restant ouvert à des méthodes d'enseignement novatrices inspirées par les exigences d'une société en mutation
- Offrir des prestations d'accueil dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration et des séminaires
- Mettre à disposition une médiathèque
- Organiser des événements culturels

L'accomplissement de la mission est soumis aux invariants suivants :

- La loi sur le CIP (LCIP)
- Le contrat de prestations quadriennales avec la Direction de l'instruction publique du canton de Berne (INS)
- Le cadre budgétaire et les moyens financiers
- Le respect des normes de qualité
- Le respect de l'environnement

Aucune action ne peut être entreprise sans tenir compte de ces invariants.

## Stratégie du CIP

Pour remplir sa mission, le CIP choisit les éléments suivants comme bases fondamentales de sa stratégie :

1. Assurer la pérennité et le développement du CIP
2. Viser l'excellence des produits
3. Avoir des liens clairs et transparents entre l'INS et le CIP
4. Renforcer les liens avec le tissu sociétal et économique régional

Pour y parvenir, le CIP mettra en valeur ses ressources matérielles et technologiques ainsi que les compétences variées de son personnel.

## Objectifs du CIP

Les objectifs fixés pour le CIP peuvent provenir d'origines différentes :

1. Les objectifs inscrits dans le contrat de prestations, qui fait l'objet d'un controlling annuel avec la Direction de l'instruction publique du canton de Berne (INS)
2. Les objectifs financiers de chaque département/unité
3. Les objectifs fixés dans le cadre de la Conférence de Direction (CD)

Les objectifs d'ordre stratégique, essentiellement ressortissant du contrat de prestations avec l'INS, sont suivis par la Conférence de Direction et présentés au Conseil d'Administration (CA). Une fois par année, un controlling est organisé par l'INS pour faire le point.

Les autres objectifs peuvent être gérés, selon leurs implications au sein du CIP, par la CD, la CD élargie, la Direction, le responsable de département ou par une instance constituée ad hoc pour chaque unité. Chacune de ces instances en contrôle la réalisation et la pertinence.

Tous les objectifs doivent être documentés, selon leur nature, sous forme de tableau de bord, de procès-verbal et de rapports accompagnés, le cas échéant, de suivis de projets.

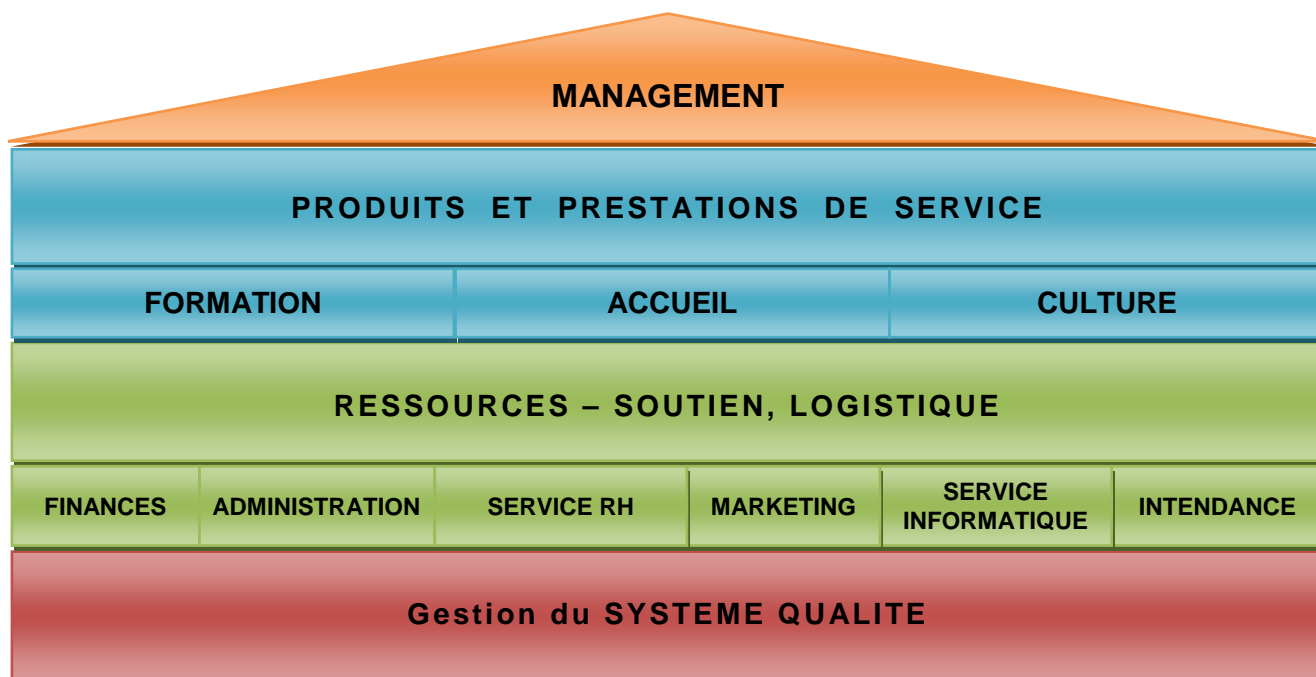
## Communication

La Direction, les responsables de départements et le responsable qualité s'assurent que tous les collaborateurs disposent en permanence du degré d'information indispensable à l'accomplissement de leurs tâches.

L'ensemble du Manuel Qualité figure sur le réseau informatique du CIP. Chaque unité est responsable de la mise à disposition de l'information auprès des collaborateurs n'ayant pas accès au réseau.

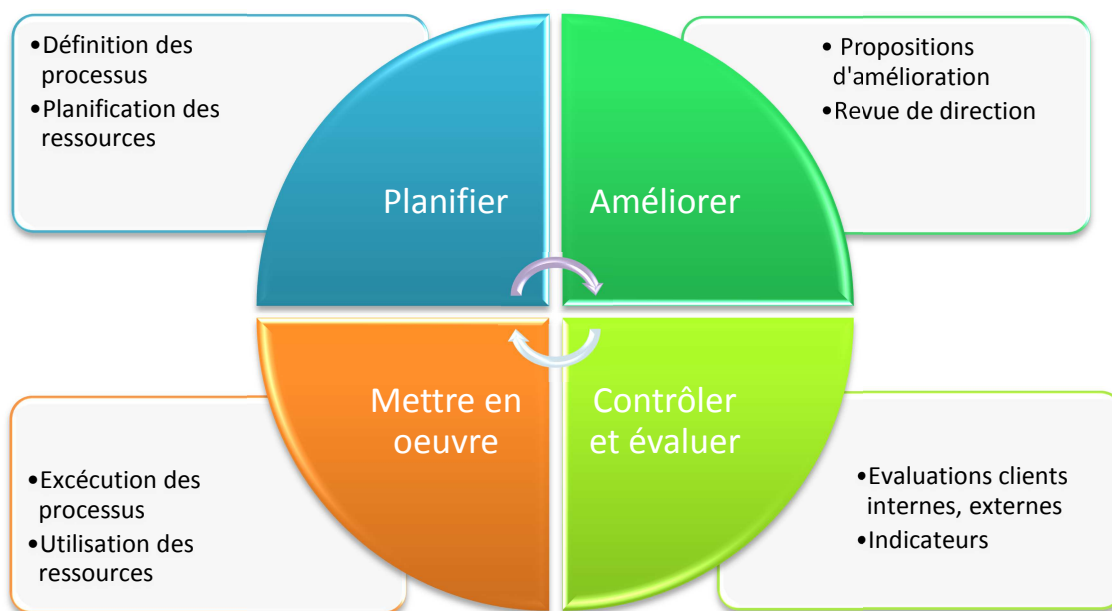
## Systeme qualité

Le système de management qualité a pour référence la norme ISO 9001. Cette approche se traduit par une organisation dont les activités principales s'articulent autour de quatre processus, selon le schéma suivant :



## Apports du système de qualité

Le principe d'évolution et d'amélioration continue du système qualité exige de relier les différents processus et activités dans un cycle itératif. On retrouve de manière sous-jacente la boucle régulatrice de la qualité représentée par la roue de Deming suivante, traitée plus particulièrement au chapitre « Gestion du système qualité ».



## Organes de décision et responsabilité

La réalisation de la politique au sein du CIP est l'affaire de chaque collaborateur. Toutefois, certains sont plus particulièrement impliqués dans le maintien et l'amélioration du système qualité.

### La Direction (DIR)

La Direction est responsable du système de qualité. Dans cette fonction elle s'assure que :

- Le concept de qualité est intégré dans le travail quotidien et est respecté.
- Le Manuel Qualité est mis à jour régulièrement afin de répondre au mieux aux exigences qualité et aux modes de travail de l'institution.
- La charte du CIP est respectée autant par les collaboratrices et collaborateurs que par la Direction.
- Les actions entreprises par le CIP sont conformes à la loi cantonale sur le CIP (LCIP) et à la convention de prestations passée entre le CIP et la Direction cantonale de l'instruction publique.
- Le règlement d'organisation est respecté
- Les prestations sont bonnes. Elles le sont si elles atteignent ou dépassent un taux de satisfaction de 80%. En dessous de 80%, elles nécessitent des mesures correctives.

## Le Responsable de département (RD)

Il endosse, en principe, la responsabilité d'un ou plusieurs processus. Avec la Direction, il s'engage à :

- Œuvrer de manière solidaire pour le développement du CIP, privilégiant dans ses activités les emplois et mises en évidence des ressources du CIP de manière globale.
- Prendre des décisions conformes aux exigences de qualité, mais qui répondent également aux exigences de la logique économique.
- Eviter autant que possible toute solution de développement ou de redimensionnement d'un élément du CIP qui aurait une conséquence négative sur un autre.
- Être attentif aux évolutions techniques et sociales de son domaine et faire en sorte que le CIP le suive au plus près selon ses possibilités.
- Développer et entretenir dans son secteur les contacts nécessaires au développement du CIP et à sa reconnaissance.

## Le Responsable d'unité (RU)

Le responsable d'unité s'assure du bon fonctionnement du système qualité. Il est chargé de la mise en œuvre opérationnelle des décisions stratégiques, sous la supervision du RD et/ou de la DIR. Le responsable d'unité peut déléguer tout ou partie de ses tâches au sein de son unité.

Il assure également la transmission des communications aux collaborateurs de son unité n'ayant pas un accès au système informatique.

## Le Responsable du management qualité

Le RMQ est responsable du système qualité, il offre un support à l'ensemble des collaborateurs du CIP pour faciliter l'application des processus et des procédures. Répondant au directeur et à la CD, il est chargé de la mise en œuvre opérationnelle des décisions stratégiques.

### Tâches :

- tenir à jour en permanence la documentation qualité dans l'armoire ISO. Cela inclut les versions papier sous contrôle
- être à la disposition de tous les collaborateurs pour faciliter la mise en application du système qualité
- chercher en permanence les possibilités d'améliorer le fonctionnement des activités du CIP, en se basant sur les propositions d'amélioration, les résultats des audits internes, les procédures d'évaluation de satisfaction de la clientèle et les indicateurs des départements et unités
- intervenir auprès des personnes responsables pour faire prendre les mesures nécessaires en cas de non-application ou de non-respect des processus et procédures et faire, au besoin, établir une proposition d'amélioration
- rester attentif pour repérer les situations potentiellement problématiques et les traiter en temps utile, en utilisant, au besoin, la procédure liée aux propositions d'amélioration
- sensibiliser en permanence les collaborateurs à l'importance de l'application des procédures établies
- organiser les audits internes: établir le calendrier, auditer, assurer le suivi des mesures correctives
- organiser la Revue de Direction

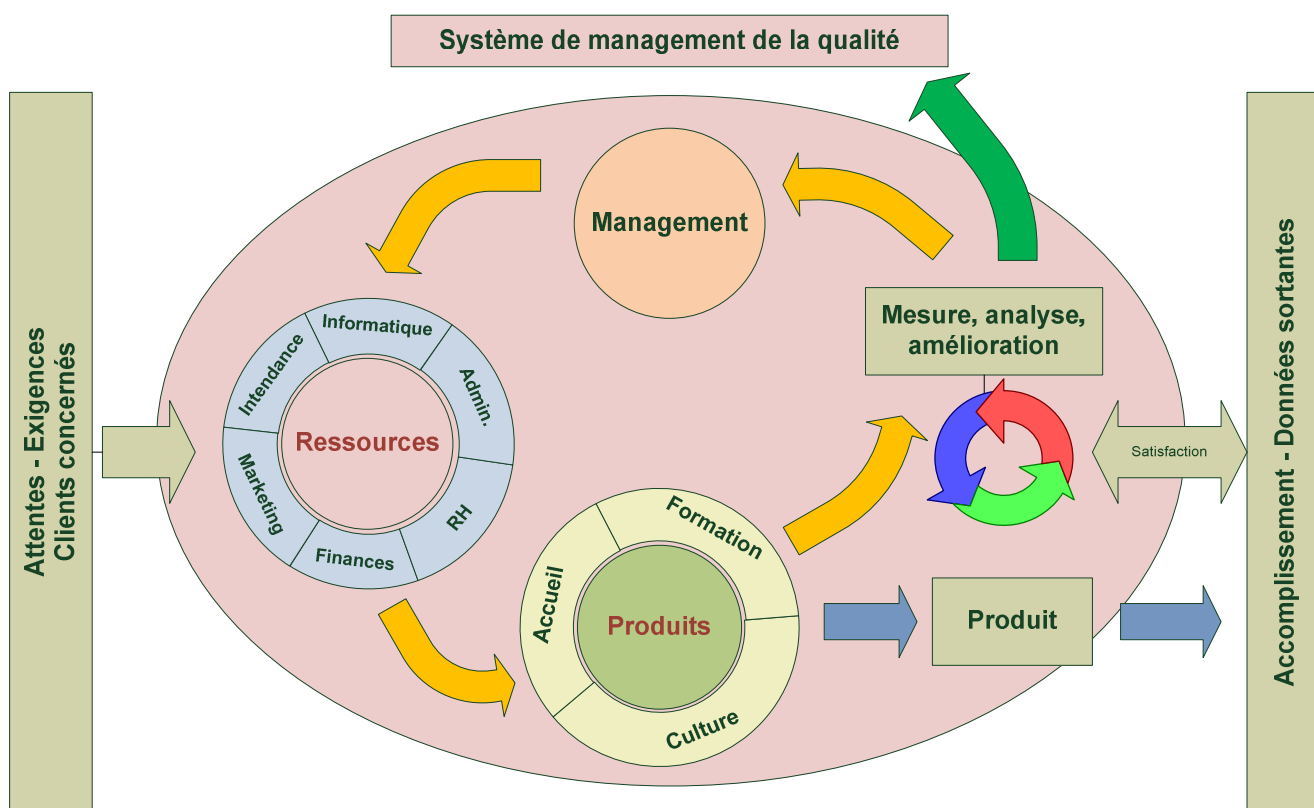


**Répondant :**

Le RMQ rapporte, lors de chaque Conférence de Direction, les éléments marquants liés à la qualité : suivi des propositions d'amélioration et suivi des mesures correctives, propositions de modification de la documentation, interventions significatives auprès des départements et unités. Il en présente une synthèse lors des Revues de Direction.

**Organisation des processus**

Au sein du CIP, nous avons identifié les processus principaux nous permettant d'accomplir notre mission. L'ensemble des processus constituant notre Système de management de la qualité (SMQ) peut être visualisé sur le graphique suivant :

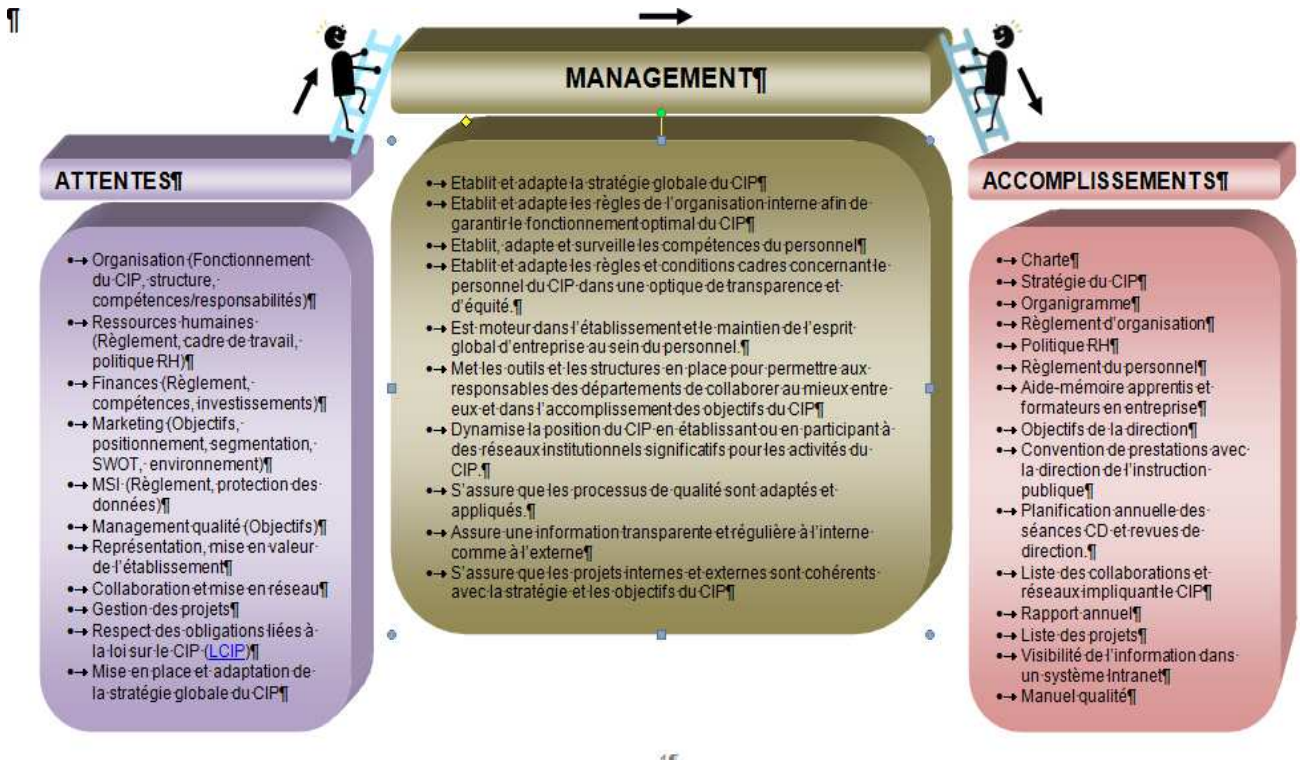


L'entrée dans le SMQ est composé des attentes ou exigences des clients. Ces informations sont traitées dans les divers processus internes et se transforment en données sortantes, qui peuvent prendre diverses formes, selon le processus. Les activités produisant des plus-values sont groupées dans les différents processus décrits ci-dessous.

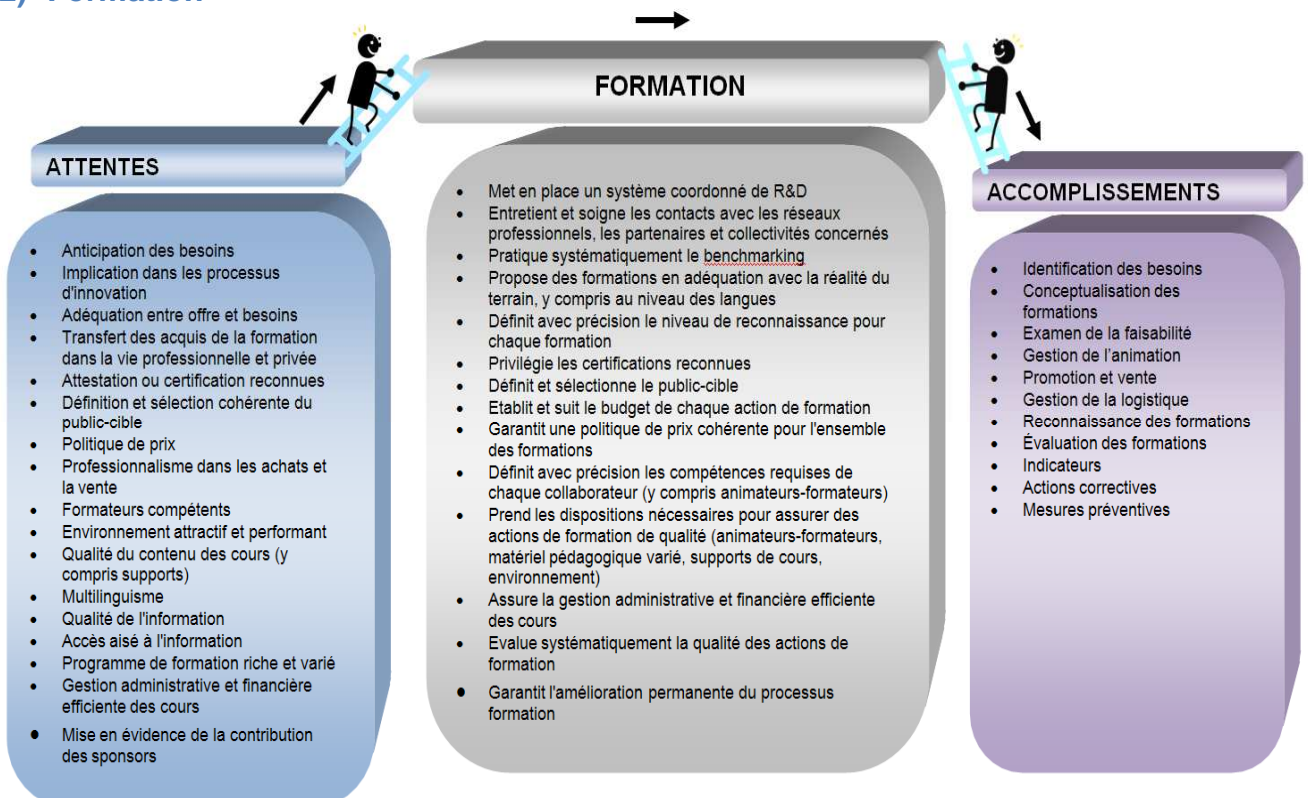
## Les processus

Au nombre de cinq, ceux-ci sont représentés comme suit :

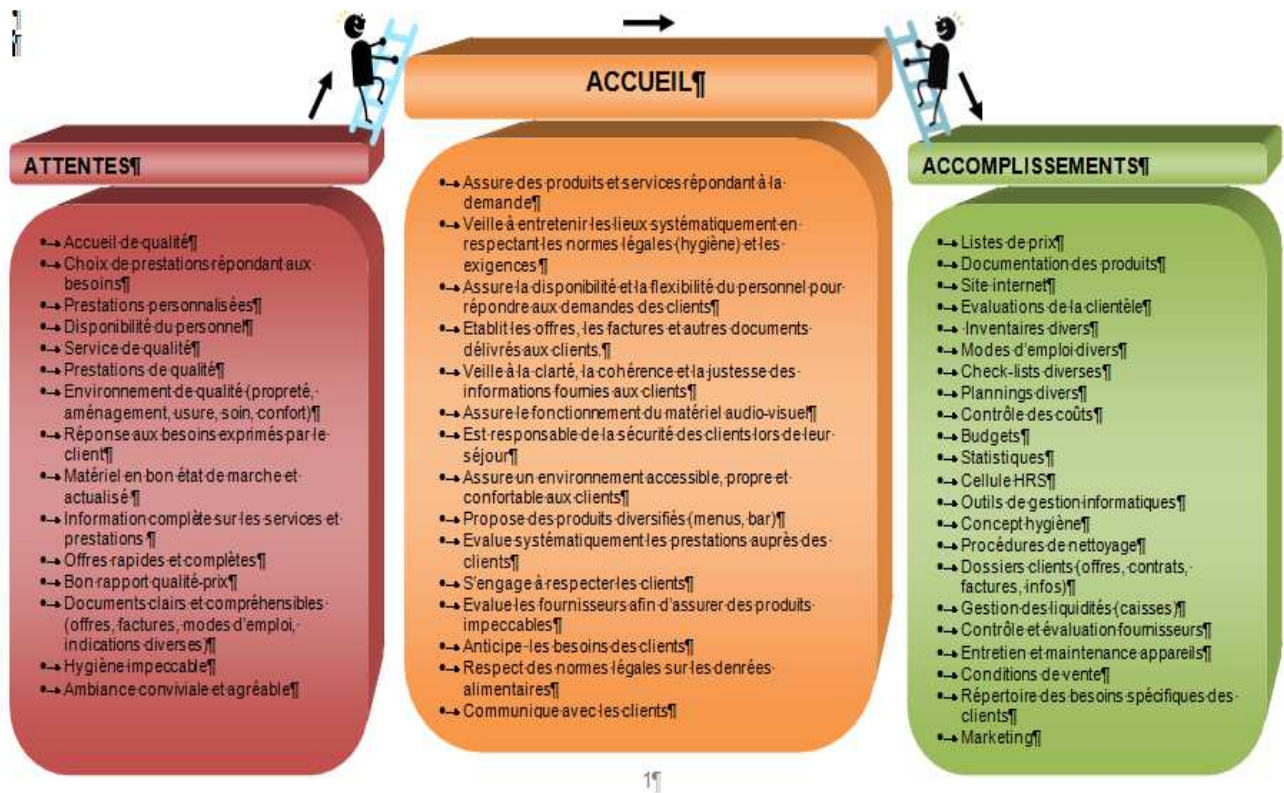
### 1) Management



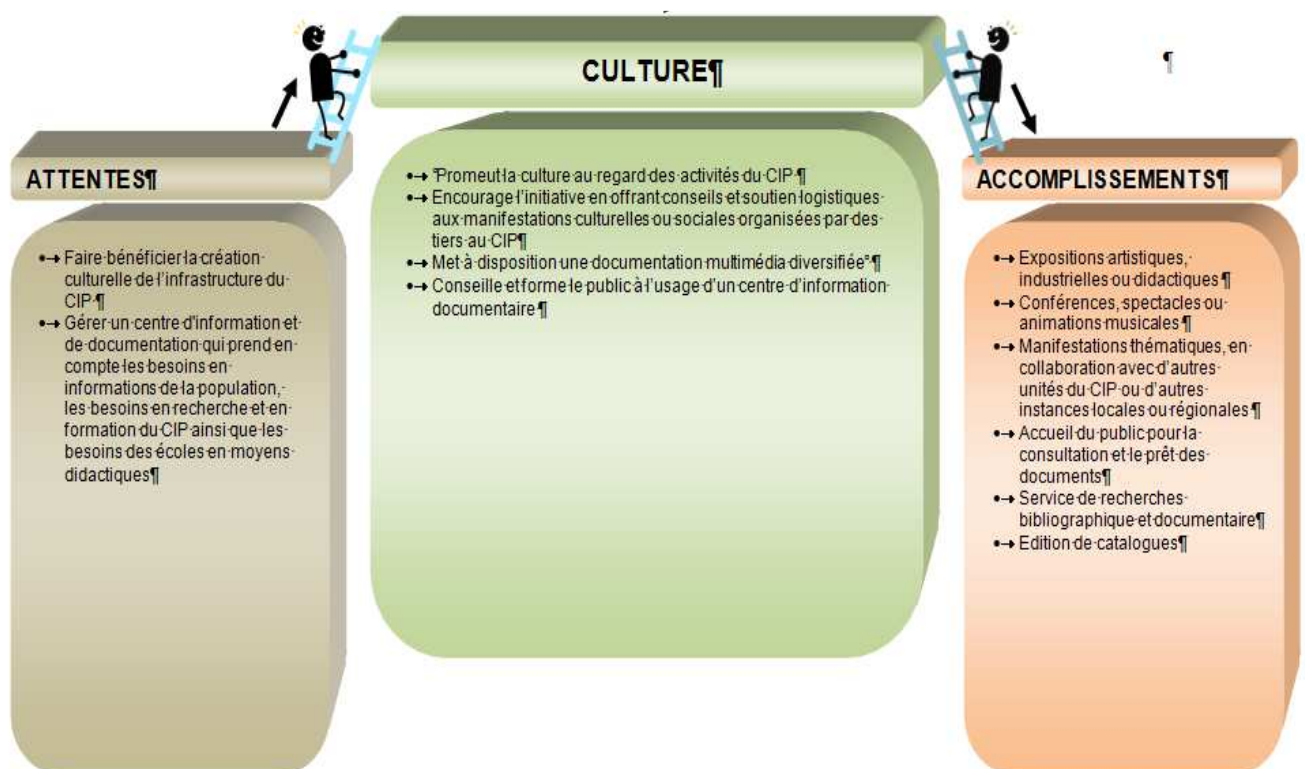
### 2) Formation



### 3) Accueil

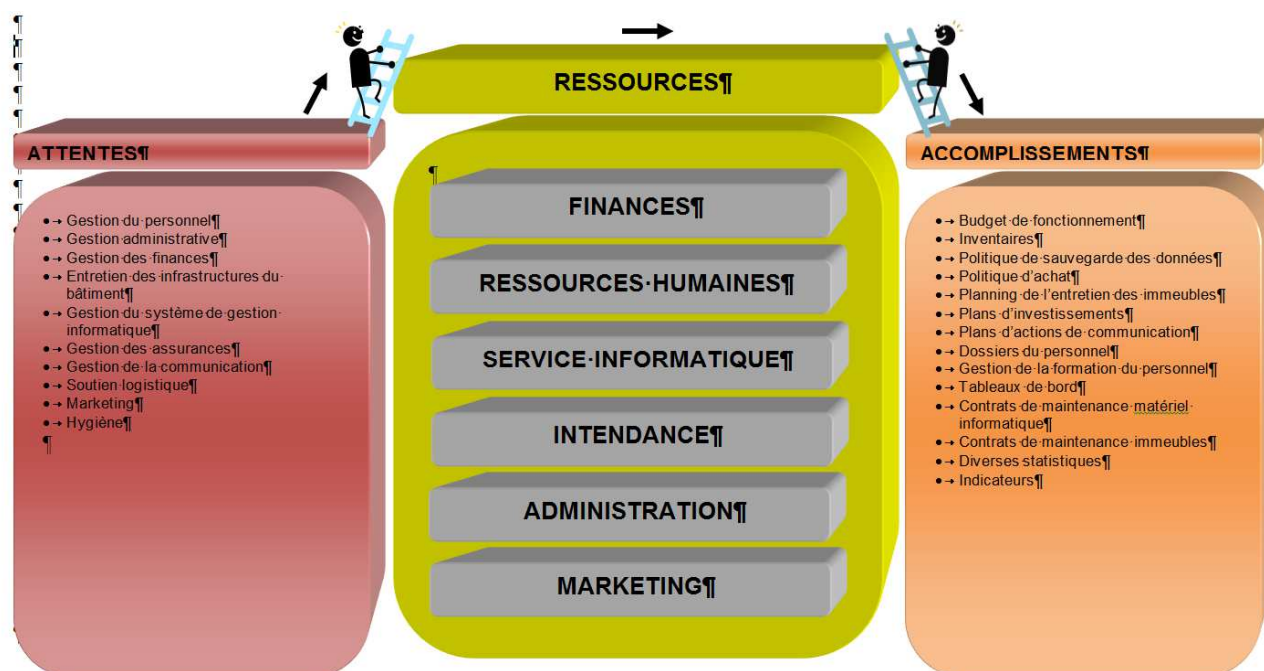


### 4) Culture





## 5) Ressources



## Gestion du système de qualité

Le système qualité du CIP s'inspire de la roue de Deming déjà esquissée au chapitre « Apports du système de qualité » et en reprend les principes :

- Planification :** Définir la politique qualité axée sur la mission et les objectifs stratégiques du CIP. Les actions et projets qui en découlent sont planifiés et mis en œuvre par les processus.
- Mise en œuvre :** Les procédures mises en place génèrent des informations cohérentes et systématiques. Elles constituent des données qualité qui seront analysées à intervalles réguliers par les responsables désignés.
- Contrôle :** Contient les éléments déclencheurs des actions correctives et/ou préventives (évaluations internes et externes, audits internes et externes, propositions d'améliorations, indicateurs).
- Amélioration :** Mise en œuvre des actions correctives et/ou préventives.

La Revue de Direction déclenche un nouveau cycle, ses conclusions peuvent amener à la révision de certains documents, voire de la politique qualité.

## Revue de Direction

Au moins une fois par année, le RMQ organise une Revue de Direction en invitant le directeur, qui en sera l'animateur, et les membres de la CD. Selon les problématiques opérationnelles, des responsables d'unité peuvent également être invités. La Revue de Direction sert à renforcer l'engagement de la Direction et à maintenir la dynamique nécessaire pour l'amélioration continue du système.

La CD et, si nécessaire, les responsables d'unités examinent ensemble l'état et le développement du système qualité. La revue est conduite à la lumière des objectifs qualité. Les écarts constatés peuvent déboucher soit sur des mesures correctives et/ou préventives, soit sur une redéfinition des objectifs.

Dans cette optique, la Revue de Direction reprend les éléments suivants dans son ordre du jour :

### Stratégique :

- Analyse et fixation des objectifs (passé, présent, perspectives, décisions)
- Evaluation des performances
- Etat de conformité aux exigences réglementaires
- Evolution politique/économique
- Evolution technologique

### Opérationnel :

- Evaluations des produits et des prestations
- Evaluations des animateurs (internes et externes)
- Evaluations des ressources
- Propositions d'amélioration
- Audits internes
- Audits externes

Le procès-verbal qui résulte de la Revue de Direction mentionne notamment les points suivants :

### Procès-verbal de décision :

- Nouveaux projets
- Nouveaux objectifs
- Actions correctives et/ou préventives
- Les responsabilités
- Les délais et les ressources nécessaires

### Annexes :

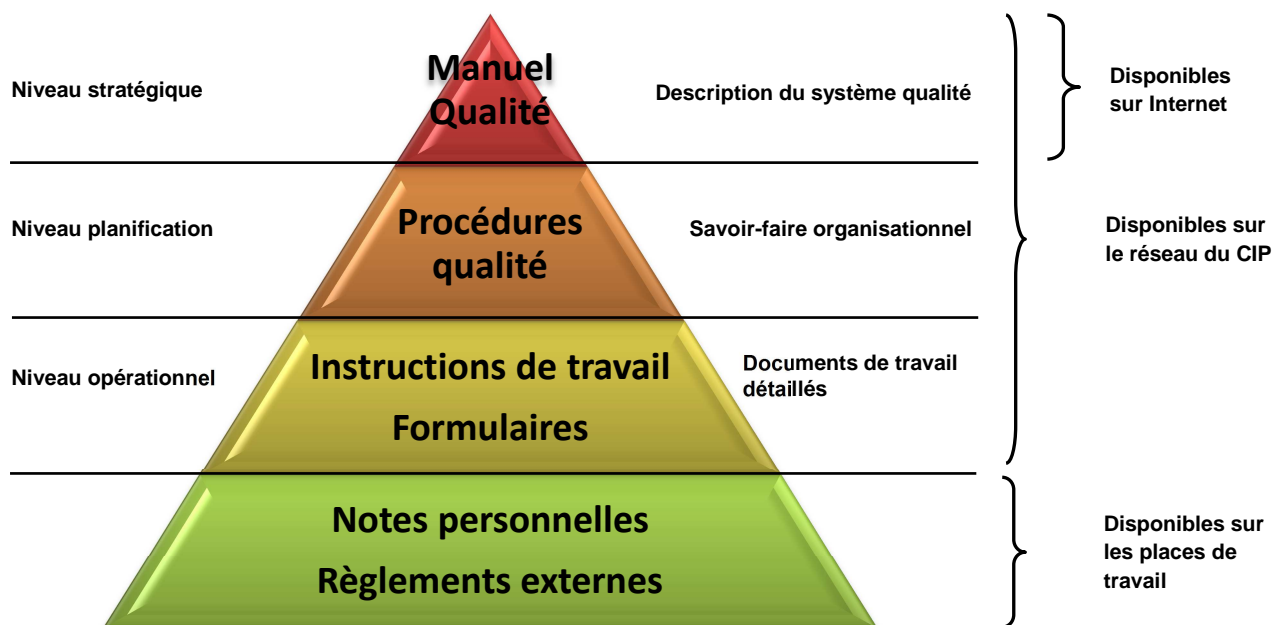
- Bilans financiers
- Indicateurs
- Tableau de bord
- Objectifs, cibles et programmes

Il est impératif que tous les collaborateurs soient informés sur les résultats de la Revue de Direction afin de les impliquer dans le développement du système et de les motiver à y participer.



## Gestion des documents et enregistrements

Le système qualité repose sur une documentation répartie en quatre niveaux, dont les trois premiers sont disponibles sous forme informatisée sur le réseau interne du CIP. Les règlements externes et notes personnelles des collaborateurs constituent le niveau qui n'est pas soumis à une identification (numérotation) documentaire.



La mise à jour des documents se fait sous l'égide du responsable du processus qui peut déléguer, si nécessaire, au responsable de la procédure ou à un groupe de travail ad hoc. Les modifications des documents des trois premiers niveaux ne peuvent se faire que suite à une décision du RMQ. Les anciennes versions sont archivées et permettent la traçabilité de la documentation.

## Responsabilité et périmètre de certification

Le SMQ du CIP s'applique à toutes les activités et à tous les collaborateurs qui le constituent. Il intègre la structure hiérarchique et organisationnelle de l'institution. La Direction en porte la responsabilité.

---

## Annexe I

### Abréviations

## Annexe II

### Suivi de la mise à jour

Mise à jour		
Effectué et approuvé :	Date	Approuvé par la Conférence de Direction
Resp. Qualité :		Procès verbal du :
Directeur :		

Suivi des mises à jour				
Titre	Page	Qui	Nature de la modification	Date