

multi
dis **cip**
linaire

**MANUEL
QUALITÉ**

Octobre 2024

Afin de faciliter la lecture de ce document, les mots désignant ou qualifiant des personnes sont au masculin. Ils s'entendent bien entendu aussi au féminin.

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 activités suivantes :

- Formation
- Hôtel-Restaurant-Séminaires
- Médiathèque
- Culture
- Supports

Le responsable de la qualité a pour mission de faire connaître et appliquer les dispositions générales au personnel de tous les secteurs 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 le Comité de direction (CD).

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, « life long 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, spécialiste de la migration), en passant par des cours dans les domaines par exemple de l'informatique et du management.

Pour répondre à tous ces besoins, le CIP dispose également d'un centre technologique qui réunit les formations modulaires en mécanique et en décolletage ainsi qu'en horlogerie. Ces formations peuvent amener au CFC de Praticien en mécanique ou Opérateur/-trice en horlogerie.



Ces formations sont complétées par des prestations pour le développement organisationnel, le développement personnel et l'évolution des carrières.



Le CIP dispose également d'une infrastructure de plus de 2'500m², comprenant 15 salles modulables pouvant accueillir jusqu'à 300 personnes. Un auditorium unique en son genre, disposant d'une installation de traduction simultanée, d'un éclairage LED de dernière génération et d'un équipement high-tech pour des présentations originales adaptables à tous les besoins.

Le CIP abrite aussi un hôtel 3 étoiles, un bar, deux restaurants, des espaces de détente et des accès directs aux terrasses et jardin permettant d'associer travail et plaisir.

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

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

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 à un cadre défini par :

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

Toute action entreprise au CIP doit tenir compte de ce cadre.

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 services
3. Entretenir une relation efficiente et transparente avec l'INC
4. Maintenir et développer les liens avec le tissu sociétal et économique régional

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

Objectifs du CIP

Les objectifs fixés pour le CIP sont influencés par différentes parties prenantes :

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 (INC) ;
2. les objectifs fixés par le Conseil d'administration (CA) ;

3. les objectifs fixés dans le cadre du comité de direction (CD) ;
4. les objectifs financiers de chaque département/unité.

Les objectifs d'ordre stratégique, essentiellement liés au contrat de prestations avec l'INC, sont suivis par le CD et présentés au CA. Une fois par année, un controlling est organisé par l'INC pour faire le point.

D'autres objectifs peuvent être gérés par le CD, le comité élargi (Cde), la Direction, les responsables 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.

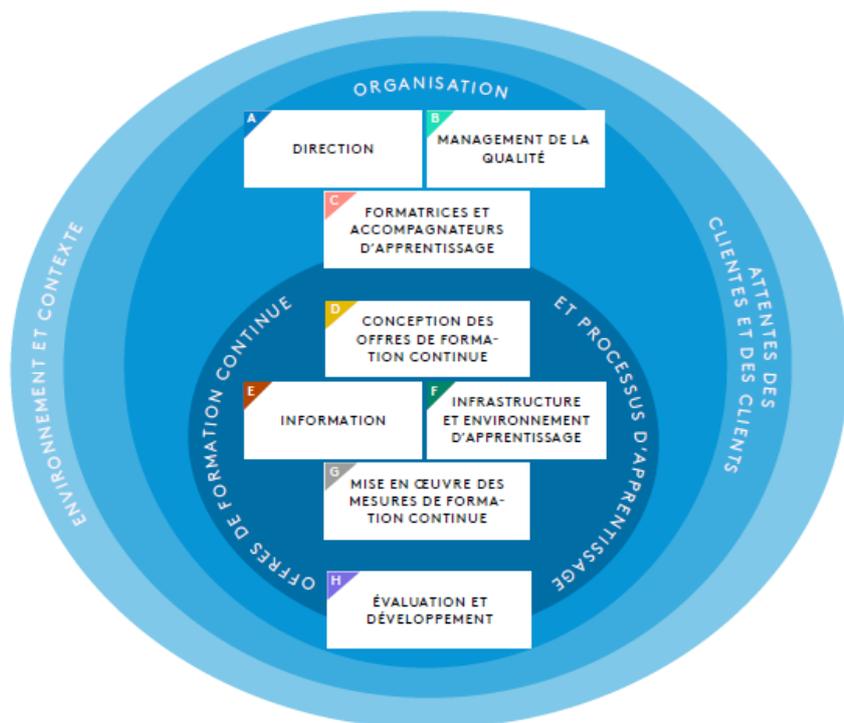
Communication

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.

Système qualité

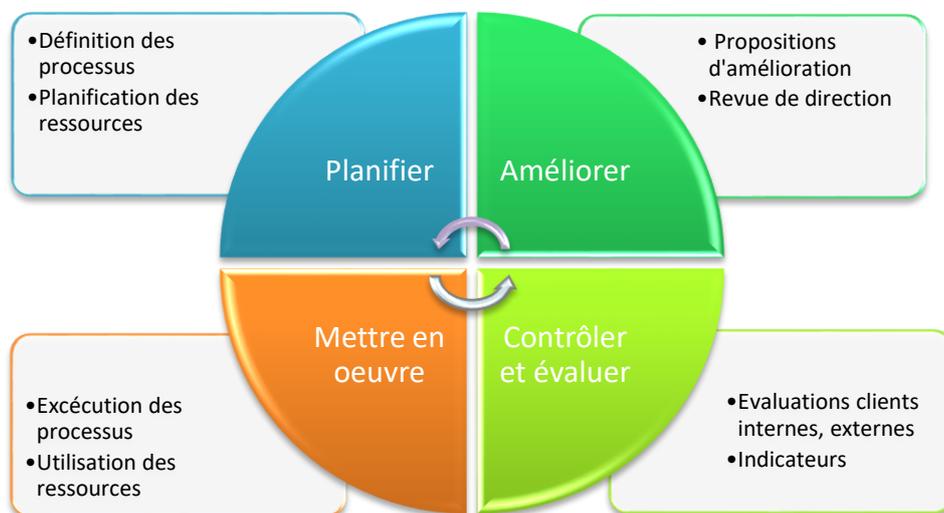
Le système de management qualité se réfère à la norme EduQua et ses 8 principes.



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 responsabilités

La réalisation de la politique qualité au sein du CIP est l'affaire de chaque collaborateur. Toutefois, certaines fonctions sont plus particulièrement impliquées dans le management et l'amélioration de la 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 et le règlement d'organisation sont respectés ;
- 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 ;
- les audits internes et la revue de direction sont effectivement organisés ;
- les prestations atteignent ou dépassent un taux de satisfaction de 80%. En dessous de 80%, elles nécessitent des mesures correctives.

Les Responsables de département

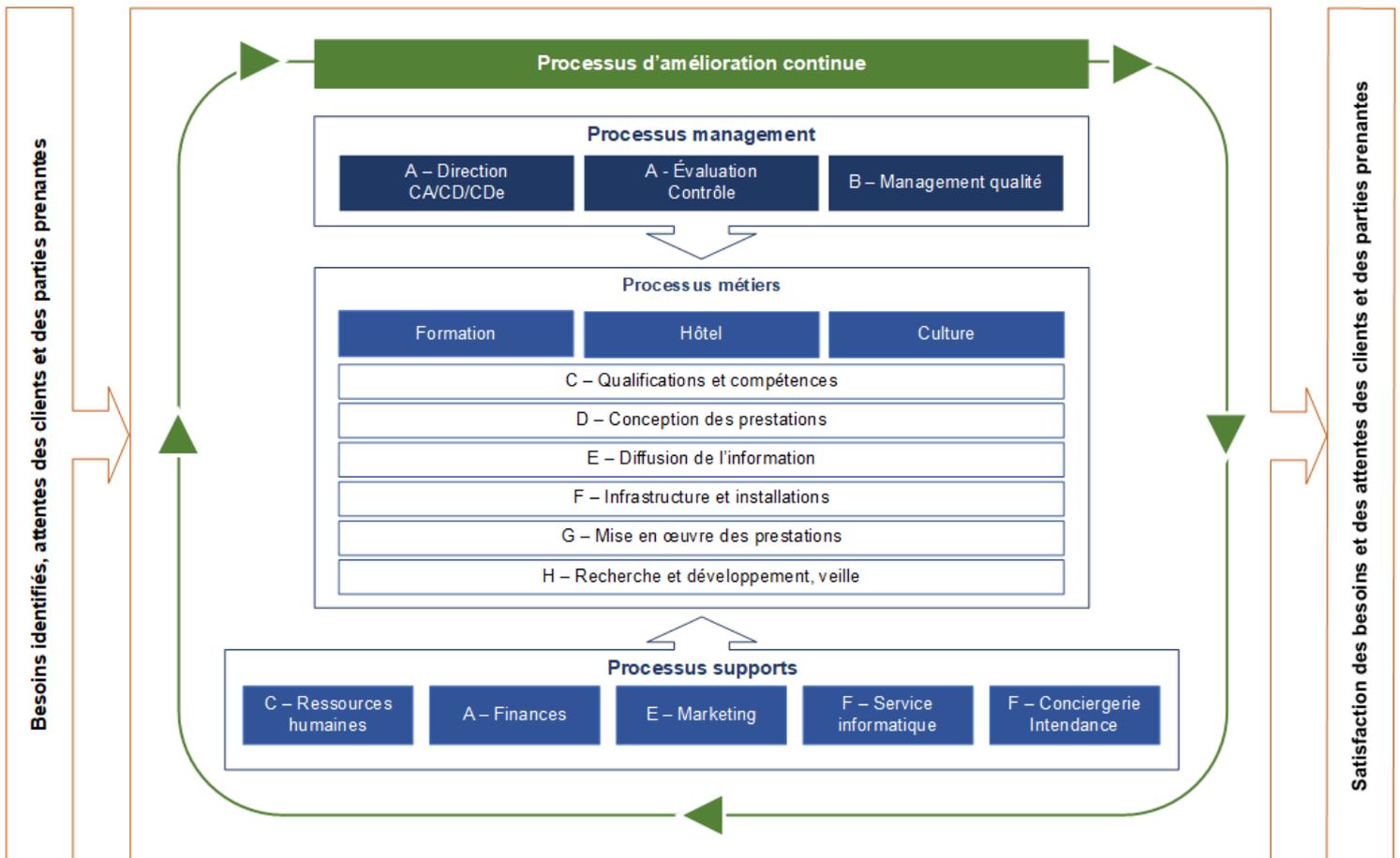
Ils endossent, en principe, la responsabilité d'un ou plusieurs processus. Avec la Direction, ils s'engagent à :

- œuvrer de manière solidaire pour le développement du CIP, privilégiant dans ses activités les emplois et valorisation des ressources du CIP de manière globale ;

- prendre des décisions conformes aux exigences de qualité tout en répondant aux exigences de la logique économique ;
- opérer une veille active sur les évolutions économiques, techniques et sociales relatives aux activités de son département et les intégrer aux prestations, dans la mesure du possible ;
- développer et entretenir dans son secteur les contacts nécessaires au déploiement du CIP et à sa reconnaissance.

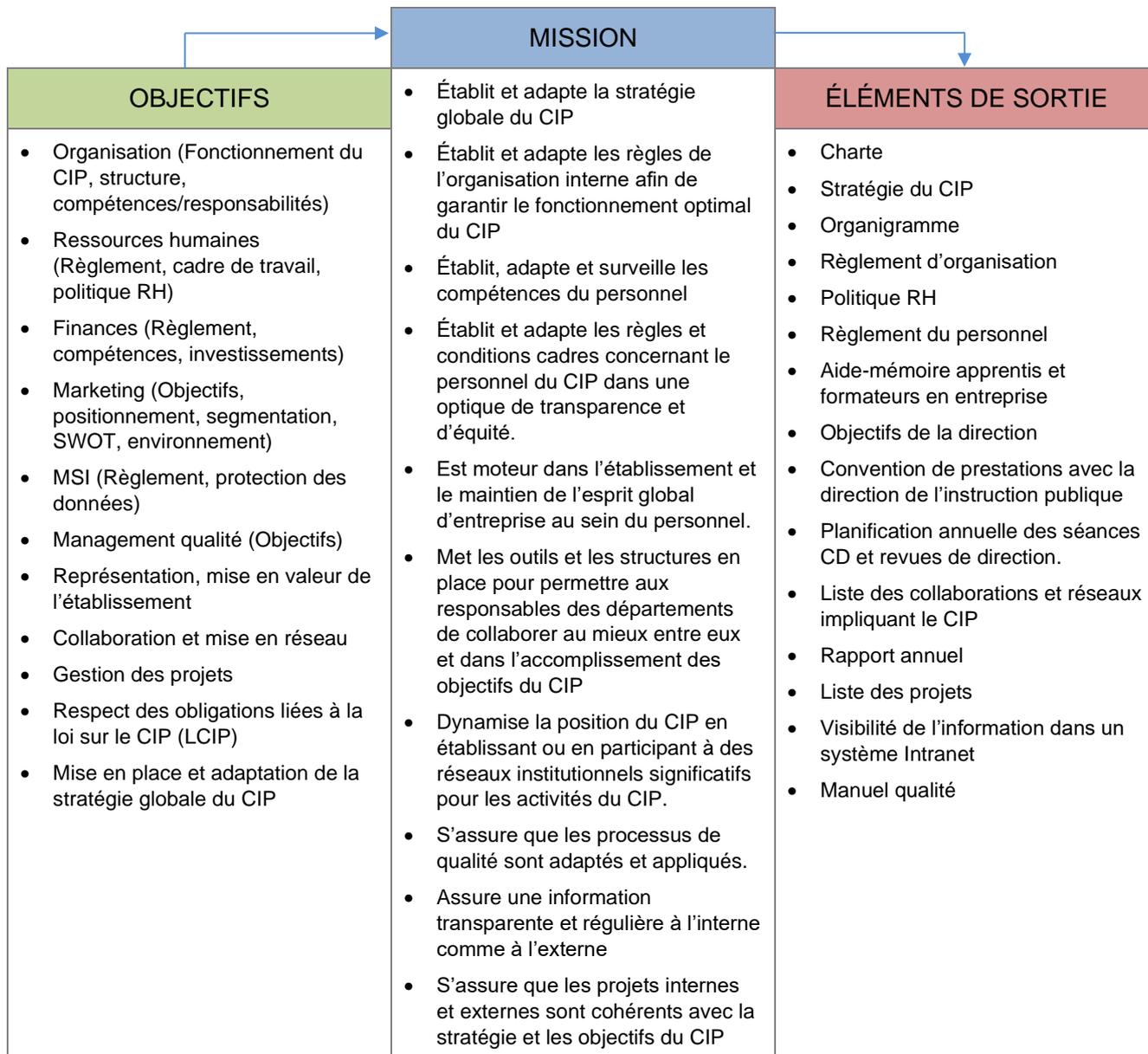
Cartographie des processus

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 :

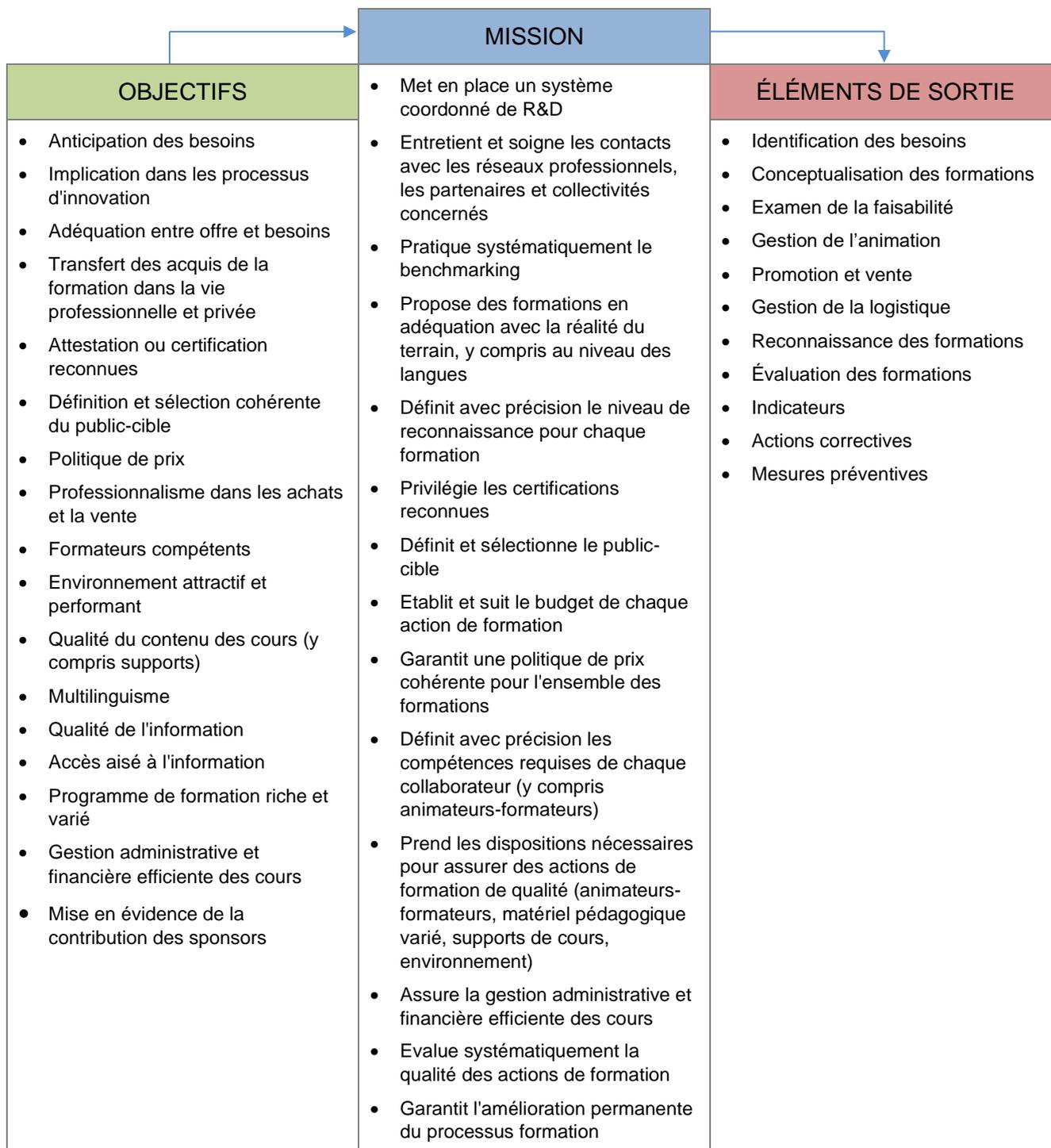


Les processus

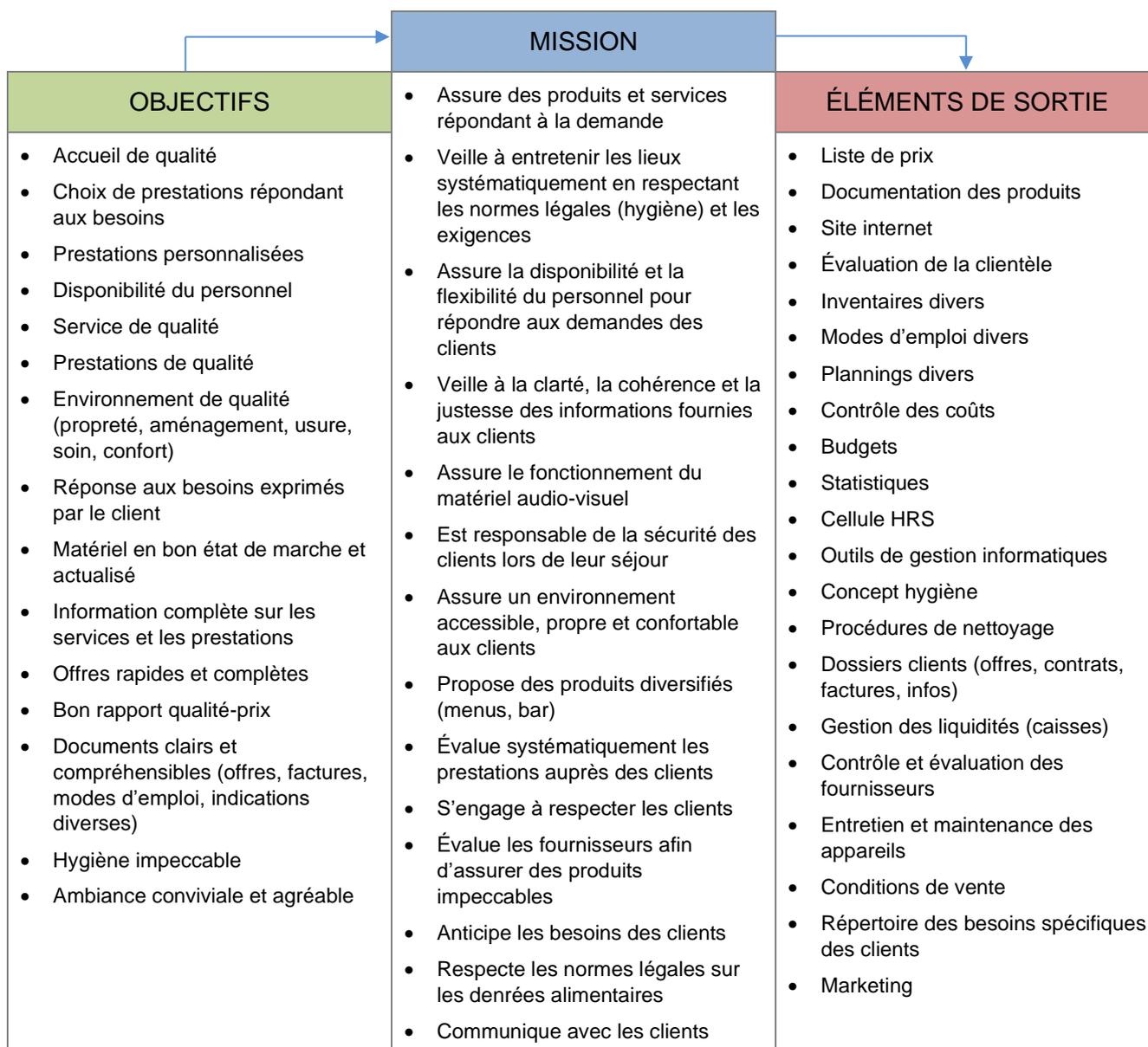
1. MANAGEMENT



2. FORMATION



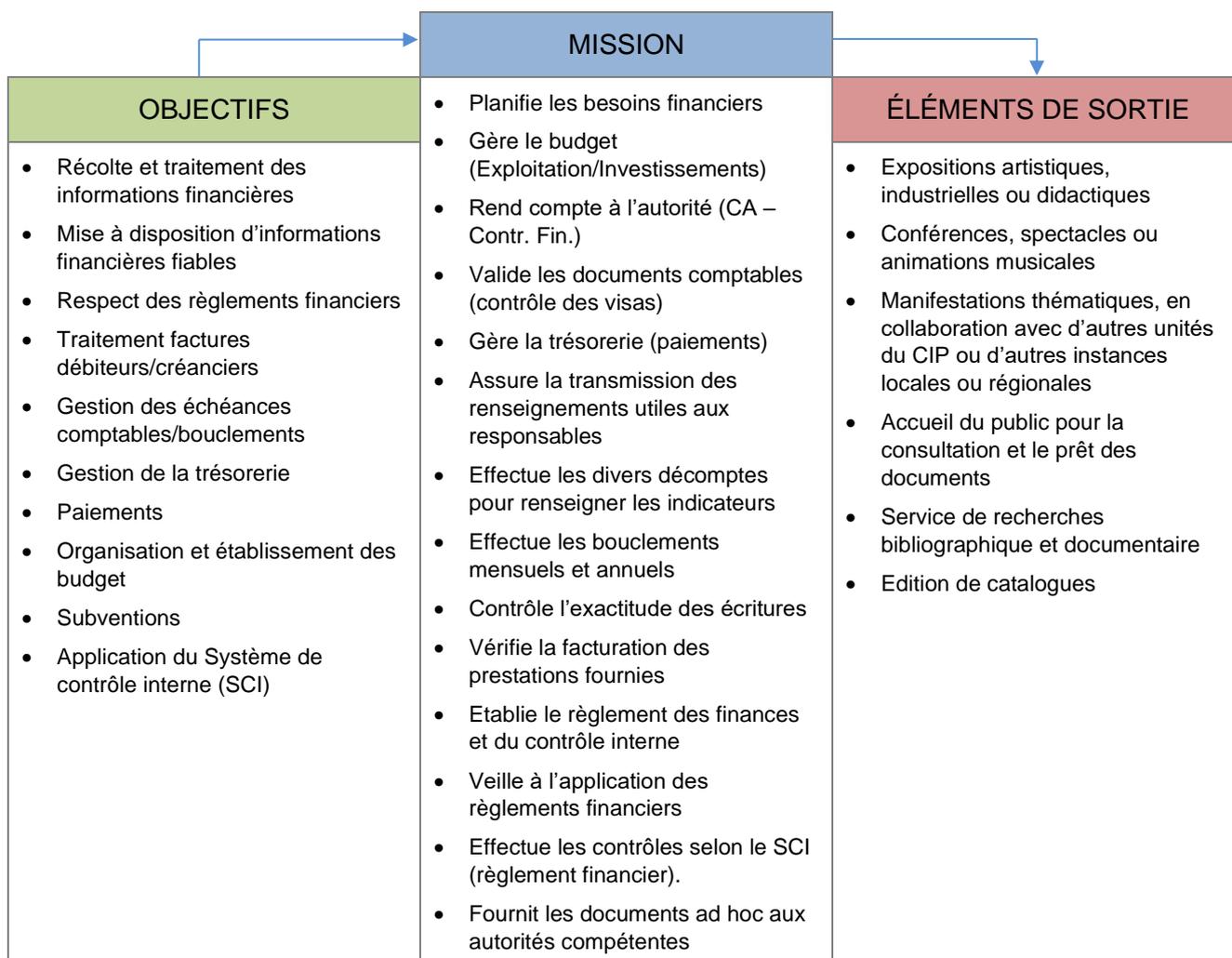
3. HÔTEL



4. CULTURE



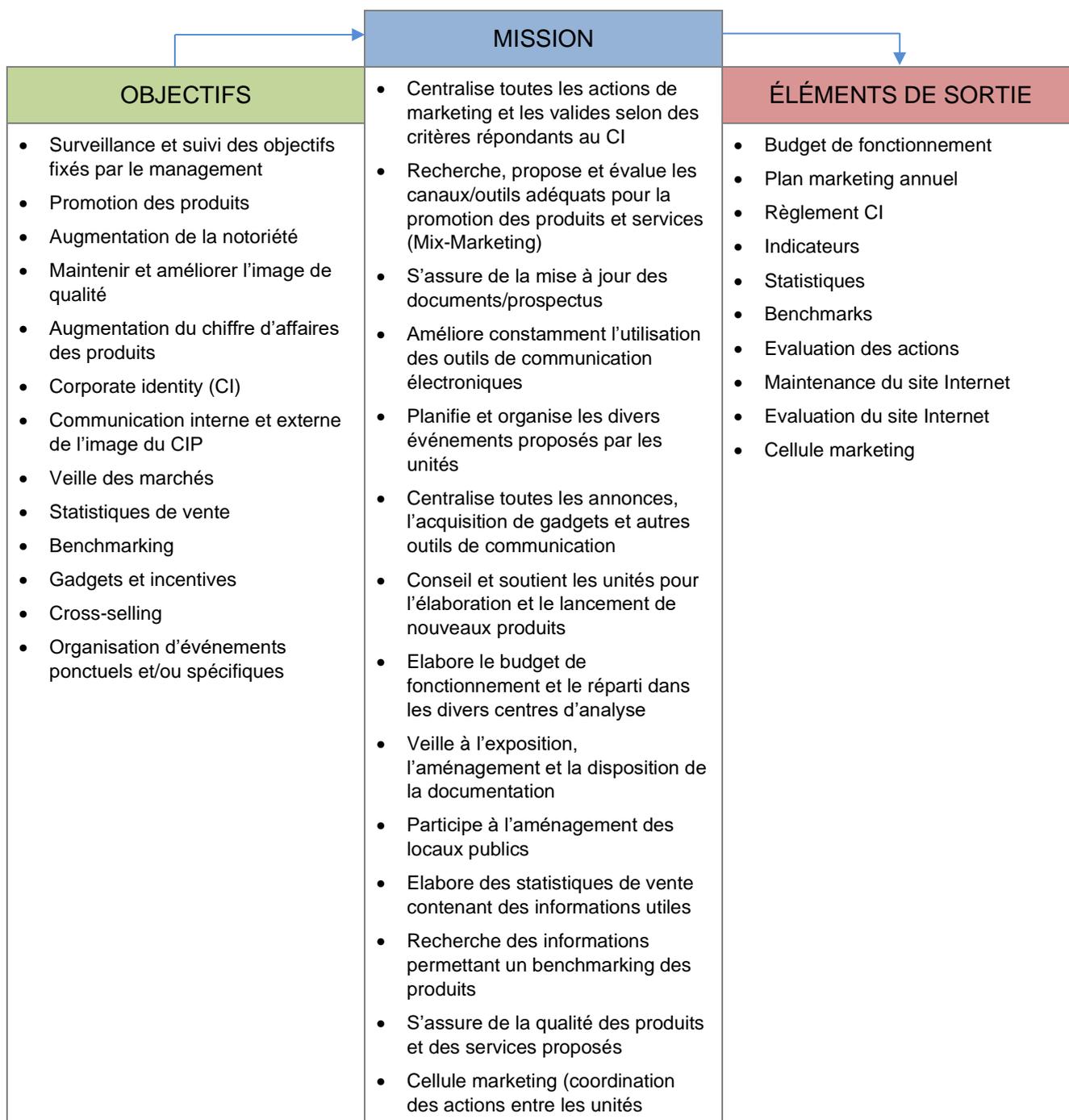
5. FINANCES



6. RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIFS	MISSION	ÉLÉMENTS DE SORTIE
<ul style="list-style-type: none"> • Organisation autonome et efficace • Soutien efficace au recrutement • Conseil et information sur la loi sur le travail (Ltr) • Application des règlements • Gestion des échéances liées au personnel • Information sur des modifications au niveau du personnel • Information organisationnelle et législative • Confidentialité • Ecoute et soutien sur des questions administratives • Mise à jour des documents et des données • Gestion des salaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Gère et tient à jour les dossiers du personnel • Applique et suit la politique RH de l'entreprise • Elabore et met à jour les règlements • Elabore et adapte les documents nécessaires à l'établissement de contrats et de mandats. • Gère le budget des manifestations • Définit et applique la marche à suivre pour le recrutement • Connaît les sources d'information sur la Ltr • S'assure du respect des règlements • Planifie les manifestations annuelles • Gère les délais liés aux contrats de travail • Recherche, développe et applique des outils modernes pour la gestion du personnel • Veille à créer une bonne ambiance de travail • Gère et suit les annonces aux assurances sociales • Conseille, aide et soutient les responsables de département et la direction dans la résolution de cas administrativement difficiles • Accueille et conseille le personnel en cas de besoin • Assure le respect et la confidentialité des données du personnel selon les directives légales • Elabore le budget annuel des charges du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des absences • Dossiers du personnel • Guide de l'employé • Gestion des engagements • Gestion des salaires informatisée • Assurances sociales du CIP • Liste des formations par employé(e) • Statistiques d'absences • Statistiques arrivées/dép. • Règlement de protection des données

7. MARKETING



8. INFORMATIQUE

OBJECTIFS	MISSION	ÉLÉMENTS DE SORTIE
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition des outils informatiques performants et fiables • Garantir la sauvegarde des données • Offrir un service de dépannage rapide et efficace • Garantir la confidentialité des données • Assure la maintenance technique du site intranet et du site internet. • Réaliser des projets et développements informatiques • Effectuer des mandats • Veille technologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquiert et remplace le hardware nécessaire au réseau et aux places de travail • Acquiert et met à jour les logiciels nécessaires au réseau et aux places de travail. • Etablit un budget annuel des remplacement hardware et software • Etablit un budget annuel des ressources en personnel nécessaires en fonction des activités et projets informatiques • Etablit des plans d'engagement de l'équipe de manière à répondre aux besoins du CIP et des mandants. • Effectue des sauvegardes régulières des données • S'assure que tous les membres du SI respectent les règles de confidentialité et de protection des données. • S'assure que le personnel du SI dispose des formations suffisantes pour garantir que chaque tâche puisse être exécutée par au moins deux personnes. • Tient à jour la liste d'avancement des projets informatiques • Collabore avec l'unité FI pour le remplacement et l'adaptation des logiciels • Etablit et adapte les contrats de mandats spécifiques • Conseille et propose des solutions techniques 	<ul style="list-style-type: none"> • Règlement du Service informatique • Acquisition et remplacement de matériel informatique • Budget des investissements informatiques • Budget des ressources en personnel • Inventaire informatique • Helpdesk • Liste des projets • Contrats de mandat spécifiques • Plan d'engagement de l'équipe du SI

9. CONCIERGERIE - INTENDANCE

OBJECTIFS	MISSION	ÉLÉMENTS DE SORTIE
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'entretien des bâtiments et de leurs alentours • Gestion de la conciergerie et de l'équipe de nettoyage • Assure le bon fonctionnement des installations technique du CIP • Assure le service de poste • Assure la mise en place du mobilier dans les salles de cours • En alternance, assure l'ouverture du CIP le w-end • Effectue des rondes de contrôle, le service de piquet certain w-end • Est responsable du véhicule du CIP • Assure le service à la clientèle • Est à disposition en cas d'urgence et en tout temps • Gère les contrats de maintenant des diverses installations 	<ul style="list-style-type: none"> • Assume les travaux d'entretiens périodiques des bâtiments, CIP et DEFI, ainsi que leurs alentours suivant les saisons • Assure la gestion des clés d'accès • Planifie, coordonne, exécute et supervise les travaux de nettoyage • Gère la formation du personnel de nettoyage • Assure l'achat des produits et autres articles pour assumer le bon déroulement de l'entretien • Assure l'élimination des déchets du CIP / DEFI • Assure la surveillance des diverses installations techniques du bâtiment • Assure la distribution, l'envoi, l'affranchissement du courrier et des paquets • Effectue la mise en place, suivant les demandes, du mobilier dans les salles de cours / Auditorium ainsi que leur remise en ordre. • Assume les déménagements au sein du CIP • Assure des rondes de contrôle durant les week-ends • Assure la réception des marchandises et la distribution au clients • Est responsable de l'entretien du véhicule du CIP ainsi que de la bonne utilisation • Assure la sécurité à l'intérieur du bâtiment du CIP et les alarmes technique • Assure l'application des normes du MQ et la mises à jour des procédures de la conciergerie • Collabore avec le Resp. de l'Adm. pour les mesures MSST, Pharmacies 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs de demandes d'assistance effectuées • Planning d'exécution des entretiens et des tâches • Liste des inventaires • Organisation des nettoyages • listes des installations technique • Eliminations des déchets

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, une Revue de direction est organisée. Selon les problématiques opérationnelles, différents intervenants peuvent 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.

Le comité de direction examine 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 :

Stratégie

- Analyse et fixation des objectifs (passé, présent, perspectives, décisions)
- Évaluation des performances
- État de conformité aux exigences réglementaires
- Évolution politique/économique
- Évolution technologique

Opérationnel

- Évaluations des produits et des prestations
- Évaluations des animateurs (internes et externes)
- Évaluations 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

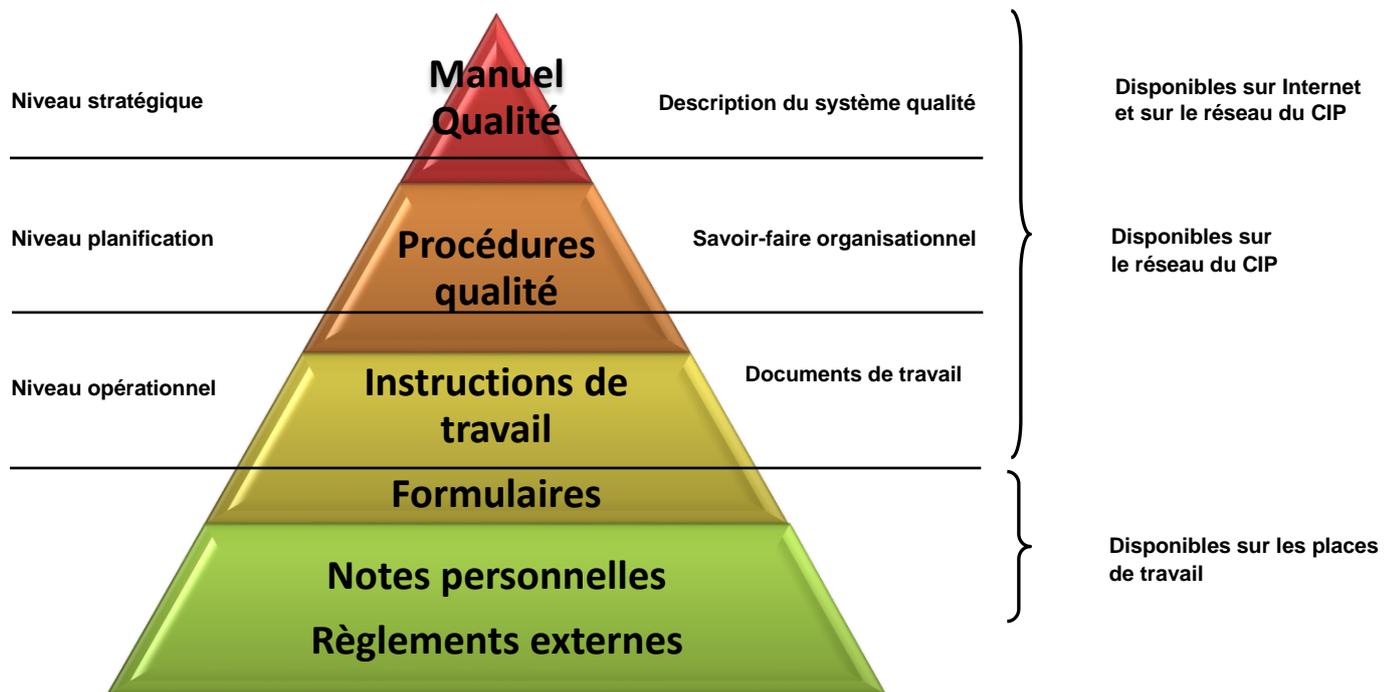
Annexes

- 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 DIR. Les anciennes versions sont archivées et permettent la traçabilité de la documentation.

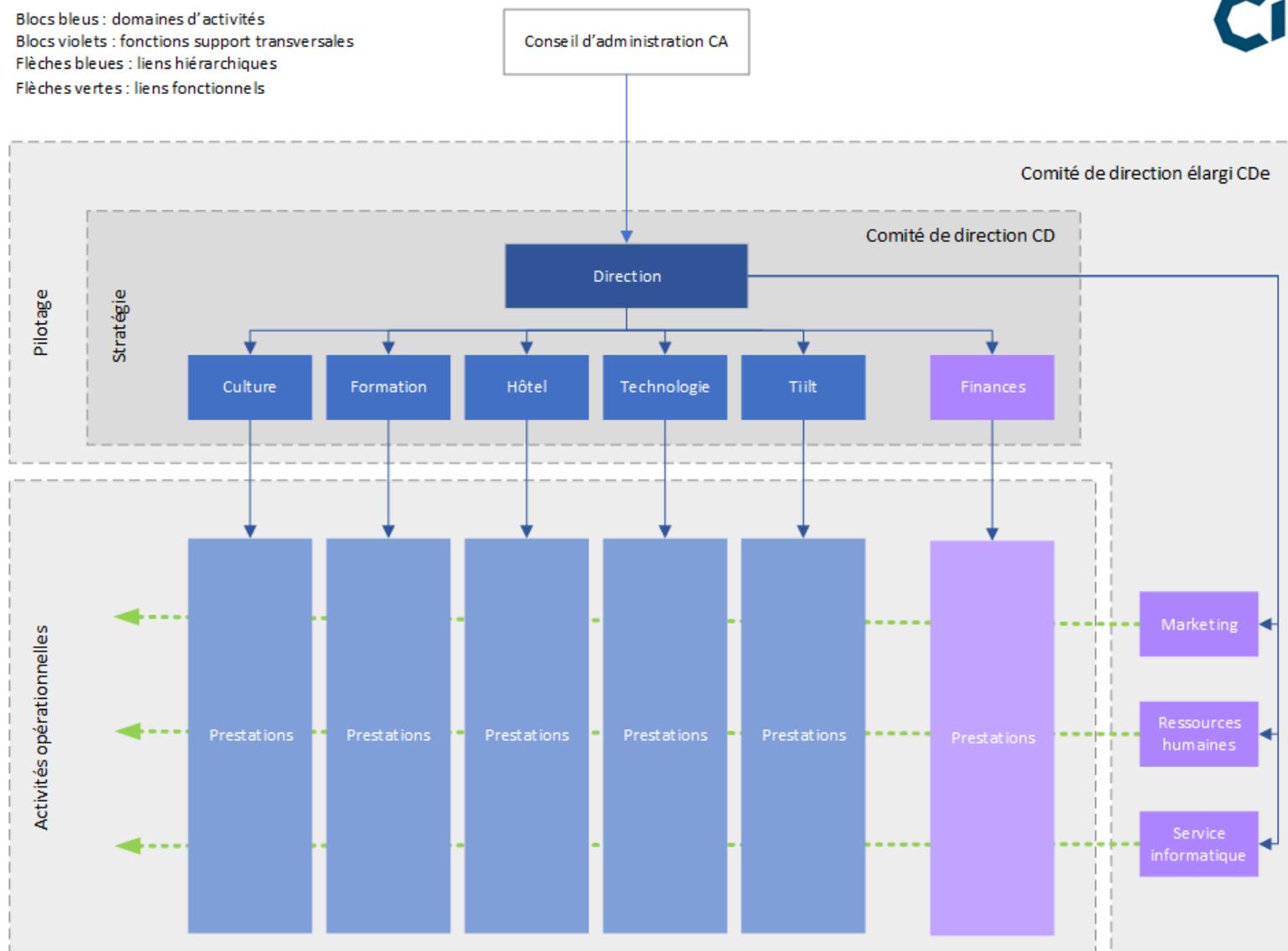
Responsabilité et périmètre de certification

Le Système de management de la qualité (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.

Organigramme

Organigramme CIP au 01.04.2024

Blocs bleus : domaines d'activités
Blocs violets : fonctions support transversales
Flèches bleues : liens hiérarchiques
Flèches vertes : liens fonctionnels



Abréviations

Abréviation	Nom complet
CA	Conseil d'administration
CD	Comité de direction
CDe	Comité de direction élargi
CFC	Certificat fédéral de capacité
CIP	Centre interrégional de perfectionnement
DIR	Direction
INC	Direction de l'instruction publique et de la culture
MQ	Manuel qualité
RD	Responsable de département
SMQ	Système du management de la qualité