



MANUEL QUALITÉ

Révision	Intitulé modification	Date
A	Première version	07 juin 2002
B	Nouveau Responsable Management Qualité	15 octobre 2002
C	Mise à jour	24 octobre 2006
D	Mise à jour	25 septembre 2008
E		
F		
G		
H		

Vérificateur : B. BERGOUGNOUX

Approbateur : H. DHONTE

Sommaire

1. Gestion du manuel Qualité	3
1.1. <i>Objet et domaine d'application</i>	3
1.2. <i>Rédaction – Vérification – Approbation</i>	3
1.3. <i>Diffusion</i>	4
1.4. <i>Révision</i>	4
1.5. <i>Classement et archivage</i>	4
2. Présentation de l'AFOBAT	5
2.1. <i>Généralités</i>	5
2.2. <i>L'organigramme</i>	6
2.3. <i>Les responsabilités et autorités</i>	7
2.4. <i>L'organisation de la qualité</i>	8
2.5. <i>Les infrastructures et l'environnement de travail</i>	8
3. LEXIQUE	9
4. La qualité au service du management de l'entreprise	10
4.1. <i>Objectif de la démarche qualité</i>	10
4.1.1. <i>Engagement de la Direction</i>	10
4.1.2. <i>Politique qualité et objectifs</i>	11
4.2. <i>La maîtrise documentaire</i>	15
4.2.1. <i>La structure documentaire du système de management de la qualité</i>	15
4.2.2. <i>Maîtrise de la documentation interne</i>	16
4.2.3. <i>Maîtrise de la documentation externe</i>	16
4.2.4. <i>Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité</i>	16
5. Management et réalisation de la prestation	17
5.1. <i>La cartographie des processus</i>	17
5.2. <i>Le système de management de la qualité</i>	17
5.3. <i>Réalisation de la prestation</i>	17
5.4. <i>Les processus d'assistance au déroulement de l'apprentissage :</i>	19
5.5. <i>La formation du personnel</i>	20
5.6. <i>Propriété du client :</i>	21
5.7. <i>Préservation de la prestation :</i>	21
6. Amélioration des performances	22
6.1. <i>Satisfaction du client</i>	22
6.2. <i>Les audits internes</i>	22
6.3. <i>Maîtrise du produit non conforme</i>	22
6.4. <i>Actions correctives et préventives</i>	22
6.5. <i>Les revues de direction</i>	23

1. Gestion du manuel Qualité

1.1. Objet et domaine d'application

Le manuel qualité de l'AFOBAT décrit l'organisation des dispositions générales pour obtenir et assurer la qualité des formations données. Ce document formalise le système de management de la qualité adopté.

L'organisation qualité qui y est décrite est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 : 2000.

L'ensemble des activités « *apprentissage* » de l'AFOBAT mettent en application les dispositions du présent manuel.

Les exigences du chapitre 7.3. « *Conception et développement* » ne sont pas applicables à l'organisation de l'AFOBAT. En effet, les séquences d'apprentissage sont établies à partir d'un référentiel de l'Education Nationale. Les formateurs élaborent des supports méthodologique qu'ils adaptent aux apprentis. (Réf. Processus de réalisation). Le produit n'est pas applicable systématiquement, il évolue tout au long de la prestation fournie.

Dans le cadre de ces nouvelles séquences d'apprentissage, les exigences du chapitre 7.5.2. « *Validation des processus de production et de préparation du service* » ne sont également pas applicables. La réalisation de la formation est contrôlée en continu lors du cours d'apprentissage conformément au chapitre 8.2.4. « *Surveillance et mesure du produit* », et validée à la fin du cycle ou formation.

Ensuite, la réutilisation récurrente dans les différentes classes valide de fait ces séquences d'apprentissage.

S'agissant d'une prestation finale intellectuelle, les exigences du chapitre 7.6. « *Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure* » ne sont pas appropriés.

1.2. Rédaction – Vérification – Approbation

Le manuel qualité et ses révisions sont rédigés par le Responsable Management Qualité, sous l'autorité de la Direction.

Le RMQ vérifie le manuel qualité et ses révisions pour ce qui est de la forme et de la structure du document et de son adéquation avec la norme ISO 9001 : 2000 et l'organisation de l'AFOBAT et CFA.

La signature d'approbation du Directeur Général rend applicable le manuel qualité et donne l'accord pour diffusion.

1.3. Diffusion

Le Manuel Qualité est diffusé en interne aux différents CFA.

Pour toute demande extérieure, le RMQ demande auparavant l'accord du Directeur Général. La diffusion est faite de manière non contrôlée. Le RMQ tient à jour une liste pour les diffusions extérieures (destinataire, indice de révision et date de diffusion).

1.4. Révision

La révision du manuel qualité est réexaminé lors de la Revue de Direction. La partie révisée est mise en évidence par un trait vertical dans la marge.

1.5. Classement et archivage

L'original est classé par le Responsable Management qualité.
Un exemplaire est mis à la disposition du personnel auprès de chaque secrétariat et sur l'Intranet.

2. Présentation de l'AFOBAT

2.1. Généralités

L'AFOBAT NORD-PAS-DE-CALAIS gère trois centres de formation d'apprentis (CFA) pour le bâtiment et les travaux publics à :

Lille-Métropole (à Roubaix)
Hesdigneul lez Boulogne
Marly lez Valenciennes

L'apprentissage BTP est :

- un dispositif de formation initiale
- sous contrat de travail
- dont la vocation première est l'obtention par alternance d'une qualification professionnelle
- sanctionné par un diplôme
- en vue d'une insertion directe dans un emploi du BTP.

Les acteurs de l'apprentissage sont
l'apprenti lui-même
l'entreprise dont il est le salarié et le maître d'apprentissage qui est son tuteur
le CFA et son équipe éducative

Le nombre d'apprentis en formation dans les trois CFA est de 2200.

Les diplômes préparés sont :

- le CAP et la Mention Complémentaire (85% des apprentis), diplôme de niveau V
- et le Brevet Professionnel (BP, 15% des apprentis), diplôme de niveau IV

Les métiers préparés sont :

Maçonnerie, béton armé	Installations sanitaires et thermiques
Carrelage	Génie climatique
Peinture, revêtements	Charpente
Solier moquettiste	Menuiserie
Plâtrerie	Construction bois
Plaquiste	Ébénisterie
Couverture	Electricité
Constructeur de routes	Canalisateur

Organisation :

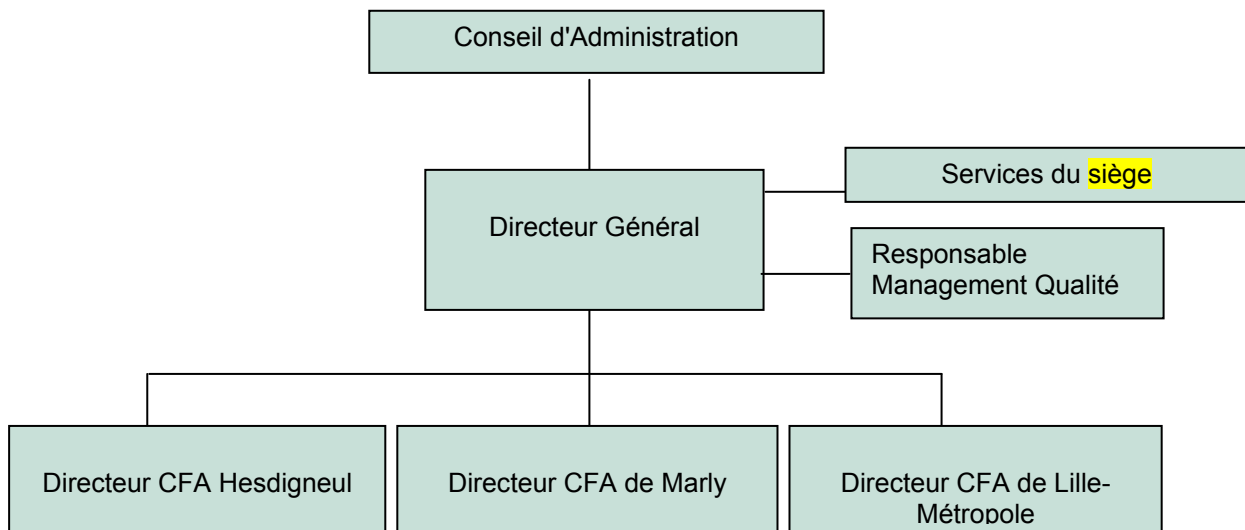
L'AFOBAT NORD-PAS-DE-CALAIS est une association loi 1901 à gestion paritaire.

Elle emploie 150 salariés.

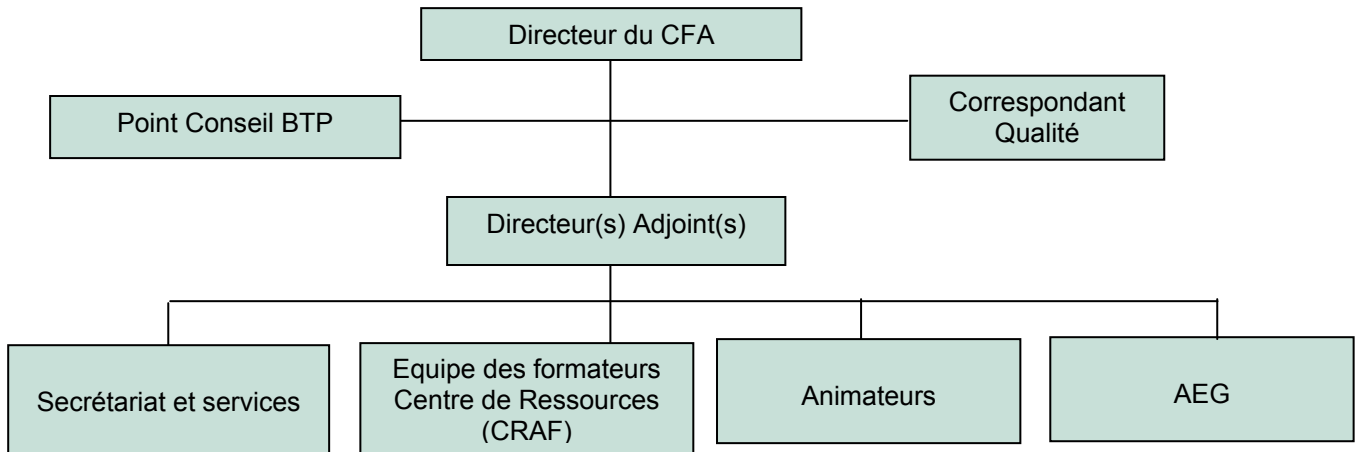
Elle agit sous convention avec le Conseil Régional Nord-Pas-de-Calais et le CCCA-BTP (Comité de Concertation et de Coordination de l'Apprentissage du Bâtiment et des Travaux Publics).

2.2. L'organigramme

ORGANIGRAMME DES FONCTIONS PRINCIPALES



ORGANIGRAMME DES FONCTIONS D'UN CFA



2.3. Les responsabilités et autorités

Chaque fonction est décrite et validée par la Direction dans une fiche de fonction. Cette dernière est communiquée au personnel concerné.

Ces fiches sont tenues par le Directeur Général. Elles sont mises à disposition sur l'intranet de l'entreprise.

Les organigrammes sont gérés par le Directeur Général.

2.4. L'organisation de la qualité

La Direction a nommé un Responsable Management Qualité et lui a donné dans le cadre de cette mission, la responsabilité et l'autorité pour élaborer, mettre en place, rendre compte au Directeur Général et proposer des améliorations du système de management de la Qualité.

Pour lui servir de relais, des Correspondants Qualité¹ ont été nommés au sein de l'organisation, représentant de chaque CFA.

Une fiche « *Rôle et responsabilités en matière de qualité* » précise leurs missions à ce niveau nonobstant les autres responsabilités issues de leur fonction principale.

2.5. Les infrastructures et l'environnement de travail

Pour l'AFOBAT et les trois CFA, un listing des infrastructures (moyens matériels, etc.) par ateliers de travail et des plans d'implantation est établi et classé auprès des Directeurs de chaque CFA et centralisés à l'AFOBAT.

Concernant les mesures liées à l'environnement, les locaux sont équipés conformément à la norme CCCA et assurent ainsi la réalisation des séquences d'apprentissage.

¹ Voir Lexique

3. LEXIQUE

Ce document vise à préciser le vocabulaire professionnel et spécifique employé au sein de l'AFOBAT.

Mis à jour au : 25 septembre 2008

Le lexique est annexé au Manuel Qualité

4. La qualité au service du management de l'entreprise

4.1. Objectif de la démarche qualité

4.1.1. Engagement de la Direction

Dans le contexte d'un renforcement rapide des attentes de nos apprentis et de leurs entreprises, des évolutions technologiques et pédagogiques, il nous est apparu que la mise en place d'un système de management de la qualité était indispensable pour assurer le développement de notre Association.

Dans cette démarche, nos objectifs sont doubles :

Renforcer la qualité de la formation :

- Mieux prendre en compte le parcours individuel de chaque apprenti
- Mieux assurer la liaison avec les entreprises
- Mieux utiliser les évolutions technologiques et pédagogiques

Améliorer le fonctionnement en réseau de nos CFA :

- Favoriser les contacts entre les personnels des trois CFA
- Utiliser des procédures communes et cohérentes
- Réduire les tâches administratives

Ces objectifs ont connu une première étape qui a été l'obtention de la certification ISO 9001 : 2000 pour l'ensemble des activités « *apprentissage* » de l'Association le 12 juillet 2002. Cette certification a été confirmée le 15 octobre 2005.

Le présent Manuel Qualité, élaboré avec la participation de toute l'entreprise et approuvé par la Direction Générale, décrit les dispositions prises afin d'assurer la qualité de nos services. Il marque concrètement l'évolution irréversible de notre entreprise en faisant appel à la responsabilité et l'initiative de chacun.

Chaque service et chaque collaborateur doivent s'assurer que toutes les activités affectant la qualité de l'apprentissage sont effectuées en respectant précisément les procédures. Pour autant, il ne s'agit pas de figer notre entreprise dans une organisation, mais au contraire de lui permettre de se transformer de manière cohérente et maîtrisée en fonction des besoins de nos apprentis et de leurs entreprises et de l'évolution de notre environnement.

Chacun d'entre nous est invité à participer activement à la réussite des objectifs de notre Association.

Son engagement personnel est indispensable pour l'application du système de management de la Qualité dans le contexte de la certification ISO 9001 : 2000.

J'apporte une attention particulière aux revues de direction et aux résultats d'audits qui me permettent de juger et d'améliorer notre système de management de la Qualité.

Je désigne Bernard BERGOUGNOUX comme Représentant de la Direction pour mener à bien notre Démarche Qualité.

Hubert Dhonte
Directeur Général

4.1.2. Politique qualité et objectifs

La mission principale de l'AFOBAT est de

- former des jeunes
- aux métiers du bâtiment (niveaux IV et V)
- et de les amener à l'insertion professionnelle dans les entreprises de BTP du Nord-Pas-de-Calais
- par le dispositif de l'apprentissage en formation initiale

Pour cette mission de service public, l'AFOBAT agit dans le cadre d'un conventionnement avec le Conseil Régional Nord-Pas-de-Calais.

Pour atteindre ces objectifs, l'AFOBAT s'est engagé dans une Démarche Qualité.

Elle a pour but de refonder l'organisation de l'AFOBAT et de ses CFA en vue d'atteindre les objectifs du plan de développement 2006-2010.

Les objectifs que se donne l'AFOBAT en matière d'apprentissage sont les suivants :

- **assurer l'égalité des chances à l'entrée au CFA**
- **assurer aux apprentis une formation de qualité débouchant sur un diplôme**
- **aider les apprentis à réussir leur insertion professionnelle permettant ainsi aux entreprises du BTP de recruter des compagnons qualifiés.**

Assurer l'égalité des chances à l'entrée au CFA

- en diffusant une information attractive sur les métiers du bâtiment et sur l'apprentissage
- en ne pratiquant aucune sélection au niveau des CAP
- en bâtissant avec le nouvel apprenti, en partenariat avec son entreprise et sa famille, son projet de formation qui se traduira par la signature du contrat pédagogique.
- En créant un « Point Conseil BTP » dans chacun des CFA

assurer une formation de qualité débouchant sur un diplôme

Il s'agit de rénover les pratiques pédagogiques dans les CFA :

en personnalisant, pour chaque apprenti, un parcours de formation.

Ce parcours comportera une évaluation d'entrée, un plan de formation utilisant les ressources du CFA et, éventuellement, des ressources externes, une préparation personnalisée à l'examen et une évaluation de fin de parcours.

L'efficacité de ce parcours sera mesurée par la valeur ajoutée apportée par l'AFOBAT et se traduira par le Portefeuille de Compétences de chaque apprenti.

En assurant la continuité de la démarche pédagogique entre le CFA et l'entreprise de l'apprenti, notamment par la généralisation du Contrôle en Cours de Formation et le respect de nos objectifs de visites qualifiées en entreprise.

A la généralisation en cours du CCF en CAP, y compris en enseignement général, se profile aujourd'hui le CCF en BP

en développant la formation des formateurs et des maîtres d'apprentissage.

Le temps annuel de formation effectif des formateurs sera au moins de 1.500 heures et celui des maîtres d'apprentissage d'au moins 8.000 heures.

En donnant à l'apprenti les moyens pédagogiques et matériels de compléter la formation qu'il reçoit par une auto-formation qu'il se donne.

Dans ce cadre, les CRAF ont été développés et dotés chacun d'un responsable de CRAF. Une salle informatisée a été créée dans chaque CFA en liaison avec le CRAF.

En permettant aux formateurs de conduire des projets pédagogiques innovants.

aider les apprentis à réussir leur insertion professionnelle permettant ainsi aux entreprises du BTP de recruter des compagnons qualifiés.

En les aidant à trouver une autre entreprise en cas de rupture de contrat ou en les aidant à se réorienter

La lutte contre les ruptures de contrat de travail sera intensifiée

en les aidant à définir, avant la fin de leur première année en CFA, un projet professionnel et en intégrant celui-ci dans leur parcours personnalisé.

En favorisant les échanges internationaux entre apprentis, en premier lieu au plan européen

Chaque CFA sera jumelé avec un centre européen d'apprentis.

En leur proposant, selon leurs capacités et leurs souhaits, de compléter leur formation au CFA

en développant leur culture d'entreprise.

Un module de présentation du monde de l'entreprise par une initiation de base au fonctionnement d'une entreprise et par des rencontres avec des responsables et salariés d'entreprises.

En les préparant activement à la recherche du meilleur emploi possible.

Un module de préparation à l'emploi regroupant : méthodes de recherche d'emploi, rédaction de CV, présentation, entretien d'embauche, etc ...).

Les objectifs stratégiques de la Direction (Cf « Engagement de la Direction) sont déclinés annuellement à partir des orientations de la politique qualité.

Ces objectifs sont déployés sur l'entreprise par des objectifs opérationnels et des résultats à atteindre (s'étalant sur l'année scolaire).

Objectif stratégique	1. Renforcer la qualité de la formation
-----------------------------	--

Objectif opérationnel	Cible	Indicateur	Processus évalué
Efficacité globale de l'AFOBAT	70 % d'apprentis intégrés dans une entreprise de BTP	Nb d'apprentis intégrant une entreprise sur le nb d'apprentis entrés au CFA	Avant l'apprentissage Procédure « Inscription »
Taux De rupture de contrat	10 % de contrat rompu	Nb d'apprentis ayant rompu leur contrat avant la fin de leur formation sur nb d'apprenti entrés au CFA	Pendant l'apprentissage Procédure « Gestion Parcours Apprenti et suivi »
Respect de la promesse de formation	90 % des apprentis présents en cours	Nb d'heures de formation réellement dispensées par apprenti sur nb d'heures de formation prévues	Pendant l'apprentissage Procédure « Séquence d'apprentissage »
Taux de visites qualifiées en entreprise	1 pour les visites pédagogiques et 1 pour les visites au titre du CCF	Nb de visites par apprentis	Pendant l'apprentissage Procédure « Visites en entreprises »
Résultats aux examens	80 % de réussite pour les CAP 70% de réussite pour les BP	Nb d'apprentis ayant réussis sur nb d'apprentis total	Fin de l'apprentissage Procédure « Examen CCF » « Examen ponctuel »
Délai moyen d'intégration professionnelle	- de 3 mois entre la sortie du CFA et l'intégration professionnelle	Date d'intégration professionnelle – Date de sortie du CFA de chaque apprenti	Fin d'apprentissage Procédure « Poursuite de la formation »

Objectif stratégique	2. Améliorer le fonctionnement en réseau de nos CFA
-----------------------------	--

Objectif opérationnel	Cible	Indicateur	Processus évalué
L'application systématique des procédures du SMQ	100 % des collaborateurs appliquent les procédures du SMQ	Nb d'écarts constatés lors des audits internes	Processus d'amélioration continue

Moyens à mettre en œuvre

L'AFOBAT devra d'abord compter sur ses propres compétences, sur la participation de chacun des acteurs de l'apprentissage et sur l'appui du Conseil d'Administration pour atteindre les objectifs de la Politique Générale.

L'AFOBAT sollicitera l'appui du Conseil Régional et du CCCA pour l'aider à mener à bien son projet.

Le résultat de ces indicateurs est diffusé trimestriellement aux différents CFA par affichage et transmis sur l'Intranet.

Ces indicateurs sont gérés à chaque traitement de ceux-ci et alimentent le classeur de chaque antenne sous la responsabilité de son directeur.

4.2. La maîtrise documentaire

4.2.1. La structure documentaire du système de management de la qualité

5 niveaux de documents qualité sont définis au sein de l'établissement.

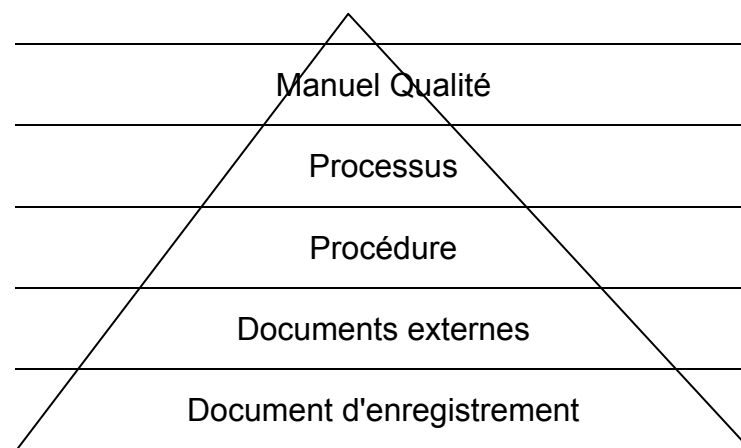
Le manuel qualité : Document spécifiant le système de management de la qualité. Il décrit l'ensemble de l'organisation du système de management de la qualité de l'AFOBAT.

Processus : Suite ordonnée d'opérations aboutissant à un résultat.

Procédure : Document décrivant un processus.

Documents externes

Document d'enregistrement : Document lié à une procédure servant à enregistrer des informations nécessaires au bon fonctionnement de la procédure. Ce document peut être ou non un enregistrement relatif à la qualité.



4.2.2. *Maîtrise de la documentation interne*

La rédaction, la vérification, l'approbation, la mise à jour, la diffusion des documents sont gérés conformément à la procédure « *création de procédure* » PR0401 et « *Modification d'une procédure* » PR0402.

4.2.3. *Maîtrise de la documentation externe*

La gestion des documents externe est décrite dans la procédure « *Documents externes* » PR0403.

4.2.4. *Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité*

L'identification, le stockage, la protection, l'accessibilité, la durée de conservation et d'élimination des documents périmés sont décrits dans procédure « *Maîtrise des enregistrements* » PR0404.

5. Management et réalisation de la prestation

5.1. La cartographie des processus

(voir en annexe)

5.2. Le système de management de la qualité

L'AFOBAT a identifié et visualisé les processus clés et leurs interactions dans la cartographie. Des dispositifs tels que les résultats des objectifs opérationnels, analysés en Revue de Direction permettent d'apporter des améliorations à ces processus.

5.3. Réalisation de la prestation

L'activité principale de l'AFOBAT et des CFA est la formation par alternance. Trois grandes parties ressortent : l'avant, le pendant et l'après de l'apprentissage.

Avant l'apprentissage :

L'AFOBAT organise des manifestations dans les CFA et à l'AFOBAT, comme des journées portes ouvertes, ainsi que des forums à l'extérieur afin de promouvoir l'apprentissage. Leur organisation est décrite dans la procédure PR0702.

Dans un premier temps, la faisabilité des projets professionnels des apprentis est validée, une orientation leur est proposée (employeur, autre organisme de formation, autre métier). Ces modalités d'accueil et d'évaluation sont précisées dans la procédure PR0703 « *Sas d'entrée* ». Néanmoins, les inscriptions peuvent se faire sans cette évaluation.

L'ensemble des opérations aboutissant à l'inscription d'un jeune au CFA depuis la première prise de contact est décrit dans la procédure PR0704 « *Inscription* ».

Pendant l'apprentissage :

La première semaine de formation des nouveaux apprentis du CFA est dite « *d'intégration* ». Le contenu de formation de cette semaine est commun aux trois CFA de l'AFOBAT. L'enjeu est de fournir au nouvel apprenti toutes les informations et connaissances utiles à sa bonne intégration. La procédure PR0705 décrit le déroulement de cette semaine.

La formation des apprentis se base sur des séquences d'apprentissage, dirigées par un formateur. Cependant, les CFA ont à leur disposition un Centre de Ressources et d'Aide à la Formation, le CRAF, qui vient compléter par un travail individuel sur contrôle d'un formateur le travail pédagogique en groupe.

- Les séquences d'apprentissage :

A partir des activités professionnelles des apprentis, les formateurs définissent les objectifs à atteindre dans le respect des référentiels à atteindre. Soit ils réutilisent une séquence qu'ils ont déjà mise en application ou alors la conçoivent. Les séquences d'apprentissage sont identifiées par leur titre. Elles sont conservées par chaque formateur.

Durant la séquence, la compréhension des apprentis est contrôlée et évaluée en continu. En cas de non compréhension, le formateur apporte de nouveaux éléments. La séquence aboutit à l'élaboration d'une synthèse.

Une évaluation formalise l'acquis des apprentis.

L'ensemble des modalités est décrit dans la procédure PR0706.

- Contrôle en cours de formation

Une grande partie des formations fait l'objet d'évaluations en cours de formation : c'est le Contrôle en Cours de Formation (CCF).

La procédure PR0719 précise les modalités de mise en œuvre du CCF.

Les apprentis de niveau V évalués en CCF ne passent pas l'examen ponctuel (PR0724)

- L'apprentissage individuel :

Inscrit dans leur temps de travail, les apprentis ont la possibilité d'utiliser le Centre de Ressources et d'Aide à la Formation **CRAF** de manière individuelle mais sous la responsabilité d'un formateur. La procédure PR0712 précise les modalités d'utilisation, quels sont les profils de ses utilisateurs, dans quelles conditions les formateurs déterminent les utilisations du CRAF et enfin comment sont évaluées les séquences d'individualisation au CRAF.

- Les Groupes d'action pédagogique (GAP) permettent à certains formateurs d'approfondir un sujet pédagogique de leur choix ou proposé par la direction du CFA. Les modalités sont définies dans la procédure PR0711.

Un ou plusieurs formateurs peuvent constituer un GAP autour d'une problématique ou d'un centre d'intérêt pédagogique.

Fin d'apprentissage :

Des **examens ponctuels** sont réalisés à la fin du cycle d'apprentissage. Les différentes phases rencontrées pour l'inscription et le déroulement des épreuves, en relation avec les services du Rectorat, font l'objet de la procédure PR0718 pour le CAP et la Mention Complémentaire et de la procédure PR0724 pour le BP.

Certains apprentis expriment le désir de **poursuivre leur formation**. Les possibilités offertes à l'issue de la deuxième année sont présentées et listées dans la procédure PR0720.

5.4. Les processus d'assistance au déroulement de l'apprentissage :

Pour les formateurs :

Le Directeur prépare le **plan de charge** de chaque CFA, c'est-à-dire le rapport qu'il y a entre les besoins de formation qui sont fonction du nombre d'apprentis attendus et les ressources nécessaires à leur encadrement pédagogique. Il permet notamment de justifier les besoins nouveaux en postes pour la rentrée suivante. Il constitue le matériau de base pour construire les emplois du temps des apprentis. Les modalités sont décrites dans la procédure PR0708. A partir de là, un **emploi du temps** des formateurs et un suivi du temps de travail est établi en début d'année à l'aide d'un logiciel de planification. La procédure PR0707 « *Emploi du temps* » définit leur élaboration.

Pour les cas non prévus par la procédure PR0707, la procédure PR0722 définit comment tout salarié de l'AFOBAT obtient un **Ordre de Mission** pour effectuer une tâche ou un service à l'extérieur de son lieu principal de travail. Ce document permettra ensuite la prise en compte du temps de travail consacré à la mission, il donne aussi au salarié toutes les garanties de prise en compte des risques liés à un travail en dehors de son établissement.

Le principe même de l'apprentissage implique une relation étroite entre l'entreprise et les formateurs du CFA, les procédures « *Visites en entreprises* » PR0714 et « *Relations et Alternances* » PR0725 décrivent les méthodologies utilisées pour ces **visites**.

Le suivi pédagogique des apprentis durant toute leur formation est assuré à la fois par l'entreprise et les formateurs du CFA. Les modalités des actions engagées dans ce cadre sont décrites dans la procédure « *Gestion Parcours Apprenti et Suivi* » PR0715.

Pour les apprentis :

Tout au long de leur cursus, un dispositif favorise l'**écoute individuelle** des apprentis concernant ou non les entreprises et **collective** à travers les élections des délégués. La procédure PR0710 « *Vie quotidienne et Service* » retrace les modalités.

La procédure PR0709 « **Discipline et surveillance** » définit le « Permis de l'apprenti citoyen ». Elle détermine une graduation de pénalités qui permet de gérer la ponctualité, l'assiduité et le comportement de chaque apprenti durant le cycle de la formation.

La procédure « *Contrôle de présence des apprentis* » PR0716 décrit les moyens utilisés pour **contrôler** leur présence et en rendre compte.

Fonctionnement général :

La procédure PR0717 définit les conditions d'**achats** de biens, de prestations de service et de prestations intellectuelles à l'AFOBAT et aux CFA, ainsi que les modalités de sélection et d'évaluation des fournisseurs.

Le **système informatique** est basé sur quatre serveurs (AFOBAT et chacun des CFA) reliés entre eux. Ce système a pour objectif de fournir à chaque formateur un accès à l'informatique et à internet.

La sauvegarde des données est assurée chaque jour par le secrétariat de chacun des CFA. La maintenance est assurée par une société extérieure seule habilitée à intervenir sur notre système.

Chaque CFA possède son propre **service administratif** qui est en liaison quotidienne avec les services de l'AFOBAT. La comptabilité est assurée par l'AFOBAT.

5.5. La formation du personnel

La gestion du personnel est assurée par La Direction.

Dès septembre de chaque année, le Directeur Général indique quels sont les objectifs de l'AFOBAT en matière de formation et le budget qui lui est alloué.

Un entretien annuel entre le directeur et chaque formateur permet d'évaluer les besoins en formation. (DE0711)

Les directeurs de CFA sont invités par l'AFOBAT à recenser les demandes émanant de leur personnel et de les transmettre à l'AFOBAT.

Après examen, le Directeur Général soumet le plan de formation au Comité d'Entreprise pour avis. Il est ensuite définitivement arrêté par le Directeur Général et publié dans les trois CFA.

La gestion et le suivi du plan de formation sont assurés par les services de l'AFOBAT. En fin d'année, un état de réalisation du plan de formation est établi.

L'ensemble de ce processus est repris dans la procédure PR0727

Les formateurs nouvellement embauchés suivent un parcours de formation sur 2 ans qui se termine par une évaluation. La procédure PR0726 définit le déroulement du processus d'inscription. Elle explique les différentes phases rencontrées lors de la réception d'une demande.

5.6. Propriété du client :

Chaque apprenti dispose d'un casier pour y ranger ses affaires personnelles durant les heures de formation en atelier.

Le gros outillage et les matériaux nécessaires à la réalisation de la prestation de formation sont fournis par l'AFOBAT.

Chaque apprenti de première année reçoit une aide du Conseil Régional au titre du premier équipement. Chaque CFA incite fortement ses apprentis à utiliser cette somme pour son équipement personnel : chaussures de sécurité, tenue de travail, caisse à outils.

5.7. Préservation de la prestation :

La séquence d'apprentissage est un produit immatériel qui ne peut être préservé.

Par contre, une fiche de synthèse (DE0706-1) est remise aux apprentis à l'issue de la prestation.

Collectées dans un classeur, ces fiches constituent le patrimoine de connaissances de l'apprenti.

6. Amélioration des performances

6.1. Satisfaction du client

Une mesure annuelle de la satisfaction de nos clients :

- Maîtres d'apprentissage
- Apprentis

est effectuée en fin de cycle de formation par questionnaires envoyés ou remis aux clients.

6.2. Les audits internes

Pour mesurer la qualité en interne, l'AFOBAT dispose des audits internes. Menées de façon régulière afin d'évaluer le besoin d'amélioration ou d'action corrective de son système de management de la qualité, leur planification et leur organisation sont décrites dans la procédure d'audit interne PR0801.

6.3. Maîtrise du produit non conforme

La procédure PR0804 définit les modalités d'identification et de traitement de toute non-conformité, relative au SMQ ou à l'organisation de l'AFOBAT et des CFA. Ces non-conformités sont enregistrées à l'aide d'une fiche de non-conformité.

Les réclamations client sont centralisées au niveau de chaque secrétariat qui gère également les courriers de réponse.

6.4. Actions correctives et préventives

Le traitement des non-conformités fait l'objet d'une demande d'action corrective ou préventive conformément à la procédure des « *Actions correctives* » PR0802 et « *Actions préventives* » PR0803.

Ces actions ont pour but d'éliminer les causes des non-conformités existantes (actions correctives) et potentielles (préventives). Elles peuvent impliquer des changements dans l'organisation, les procédures ou les méthodes pour mener bonne fin l'amélioration de la qualité.

6.5. La revue de direction

Afin de :

- revoir le système de management de la qualité en vue d'examiner son adaptabilité aux techniques pratiquées par l'AFOBAT et les CFA,
- d'évaluer les résultats de la politique et objectifs qualité que l'AFOBAT s'est définis pour assurer la qualité de ses prestations d'autre part,
- de constater des déviations éventuelles et de définir de nouvelles orientations,

l'AFOBAT s'engage à tenir une Revue de Direction une fois par an.

Pour préparer les différentes données d'entrée de la Revue de Direction (c'est-à-dire l'ensemble des informations issues du fonctionnement des différents processus, de l'écoute clients, etc. de chaque CFA), une réunion d'analyse des données avec les Correspondants Qualité est réalisée et animé par le Responsable Assurance Qualité.

Les participants à la Revue de Direction sont le RMQ, le Directeur Général et les directeurs de CFA. D'autres personnes sont invitées à participer et apporter leur compétence spécifique pour certains points à l'ordre du jour.

Les points suivants sont abordés :

- La politique qualité,
- Les objectifs qualité de la Direction et les objectifs opérationnels,
- Les résultats des audits internes,
- La synthèse des actions correctives et préventives,
- La synthèse des non-conformités,
- Le retour d'information et l'évaluation de la satisfaction des clients,
- Le fonctionnement des processus et la conformité de la prestation,
- Le suivi des actions issues des Revues de Direction précédentes,
- Les modifications pouvant affecter le système de management de la qualité,
- L'information sur les nouvelles réglementations applicables à l'activité,
- L'évaluation périodique des fournisseurs.

La Revue de Direction statue sur la pertinence, l'adéquation, l'efficacité du système de management de la qualité.

Les éléments de sortie de la Revue de Direction comprennent les décisions et actions relatives à :

- L'adaptation du système de management de la qualité à de nouvelles circonstances,
- L'amélioration du système de management de la qualité et de ses processus,
- Le fonctionnement de la gestion documentaire,
- L'amélioration de la prestation par rapport aux exigences des apprentis et maîtres d'apprentissage, aux besoins en ressources,
- La révision puis la validation de la politique qualité et définition des objectifs de la direction et opérationnels,
- Le planning des audits internes,
- Le plan d'actions.

L'enregistrement de ces revues est conservé de façon permanente dans des comptes-rendus précisant le relevé des décisions prises et actions définies.

Il doit être visé par le Directeur Général et le RMQ avant sa diffusion aux personnes concernées.

Le Responsable Management Qualité a en charge :

- La diffusion aux personnes concernées et Correspondants Qualité CFA,
- Son application par la Direction,
- La gestion de son classement et archivage.