

Manuel Qualité



Ecole Technique, Ecole des métiers, Lausanne

MQ-Version 2.3
valable dès le 30 janvier 2012

Ce Manuel Qualité est enregistré et mis à jour dans la base de données « Qualité » de l'ETML dont une copie est accessible sur le site Internet de l'ETML. C'est la version originale, informatisée, qui fait foi. Les états imprimés ne sont pas enregistrés.

1 Introduction

Le présent manuel vise à expliquer ce que représente la qualité dans la formation à l'ETML et comment sa gestion permet des conditions de formation optimales dans les différents niveaux et filières de formation présents à l'école.

Le manuel qualité est destiné aux élèves et étudiants de l'école, aux collaborateurs qui y travaillent, aux partenaires des milieux économiques ainsi qu'à toute personne intéressée. Il a pour objectif de présenter les missions de l'école aux associations professionnelles, au monde politique ainsi qu'à toutes les institutions en relation avec l'ETML.

2 Brève présentation de l'ETML



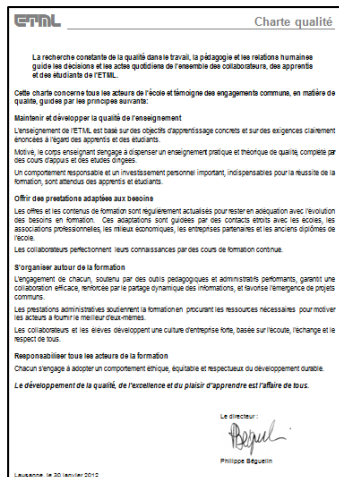
Créée en 1916 sous l'impulsion dynamique des autorités de la Ville, l'Ecole de mécanique de Lausanne est devenue l'Ecole Technique - Ecole des Métiers de Lausanne. L'appellation est trompeuse car elle réunit aujourd'hui plusieurs écoles sous l'abréviation d'ETML:

- L'école des métiers (EM) préparant au certificat fédéral de capacité (CFC) à plein temps dans 7 professions
- L'école de maturité professionnelle menant à la maturité professionnelle technique (MPT) (dès 1994)

- L'école Supérieure (ES) formant des techniciens diplômés ES (dès 1985) et des informaticiens de gestion (ESVIG, rattachée à l'ETML en 2004)
- L'école de préapprentissage (dès 2005)

3 Politique Qualité et Mission

La rapidité des cycles conjoncturels, la compétition économique et l'évolution de la société retiennent de nombreuses entreprises à former la relève. La conjugaison de ces causes liées à l'évolution démographique a pour conséquence une diminution des places d'apprentissage.



Charte Qualité de l'ETML dont les éléments essentiels ont été reportés dans le Manuel Qualité

Si la mission de l'ETML qui consiste à former la relève dans les domaines techniques reste inchangée, la façon de l'exercer a considérablement évolué. D'une part, le développement fulgurant des technologies nécessite une actualisation constante des enseignements et, d'autre part, les conditions légales, politiques et économiques sont en mutation. Dans ces importants bouleversements, la qualité, constitue un repère bienvenu permettant de prendre des décisions cohérentes afin de garantir une efficacité maximale.

La qualité constitue un atout déterminant tant dans la production de biens industriels que dans les prestations de services. Il est dès lors naturel de recourir à un système qualité pour la gestion d'une école de formation professionnelle. Au-delà de l'outil de gestion de l'établissement il prend une dimension humaine et éducative particulièrement pertinente pour préparer les jeunes formés à l'ETML à s'intégrer dans un monde professionnel où la qualité fait la différence.

La politique qualité de l'ETML vise à faire le lien entre ses missions principales (*voir plus bas*) et les mesures concrètes qui s'appliquent à la réalité quotidienne de l'école. Les principes généraux sont au nombre de 3:

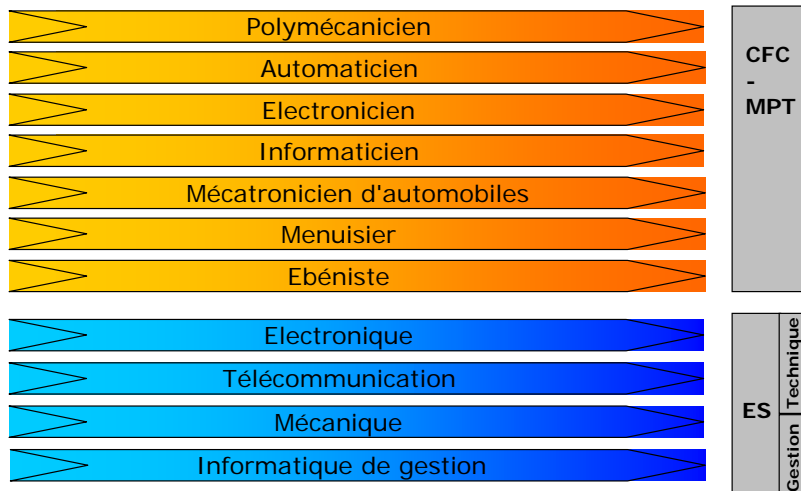
1. Garder en permanence à l'esprit les missions principales de l'établissement
2. Analyser la situation professionnelle et économique actuelle et agir en conséquence
3. Mettre en valeur les ressources matérielles et technologiques, ainsi que les compétences variées du personnel de l'établissement.

Pour clôturer cette section, il est important de signaler la mise en place d'un nouveau projet de remplacement de notre SMQ. L'outil, qui sera mis en place graduellement, apportera une vision plus prononcée pour la cartographie des processus au sein de l'ETML.

Missions de l'ETML

Les missions de l'ETML sont :

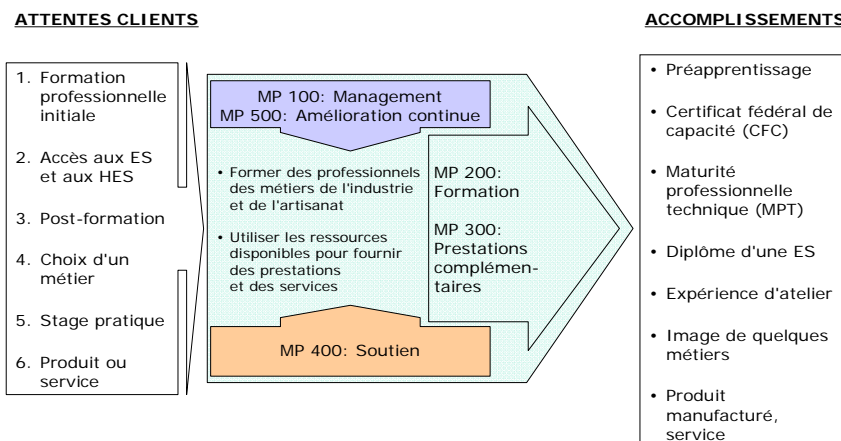
- Offrir une excellente formation initiale (CFC) dans des professions industrielles et artisanales afin de proposer des collaborateurs qualifiés aux entreprises et des candidats jouissant d'une solide formation préalable aux écoles supérieures
- Offrir la Maturité professionnelle technique (MPT) en plus du CFC aux élèves capables et motivés (formation intégrée ou post-CFC)
- Offrir une formation supérieure de technicien diplômé ES et d'informaticien de gestion (dipl. ES)



4 L'organisation Qualité de l'ETML

Le système de management qualité (SMQ) de l'ETML a pour référence la norme ISO 9001 :2008. Cette norme encourage l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience d'un système de management qualité, afin d'accroître la satisfaction des parties intéressées par le respect de leurs exigences. Pour ce faire, il convient d'identifier et de gérer les nombreuses activités de l'école. Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie, est considérée comme un processus. A l'ETML, nous avons identifié les processus principaux nous permettant d'accomplir notre mission. L'ensemble de tous les processus est appelé macroprocessus et permet, en un seul graphique, de visualiser les activités principales de l'école:

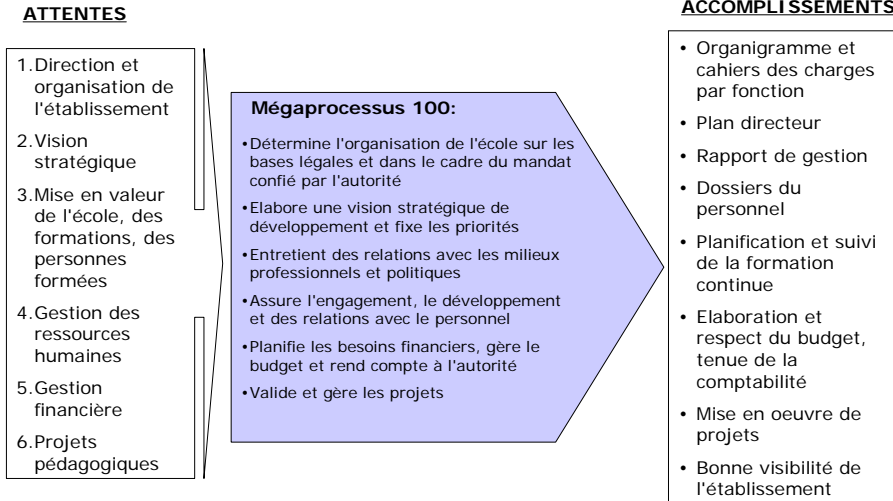
Macroprocessus de l'ETML



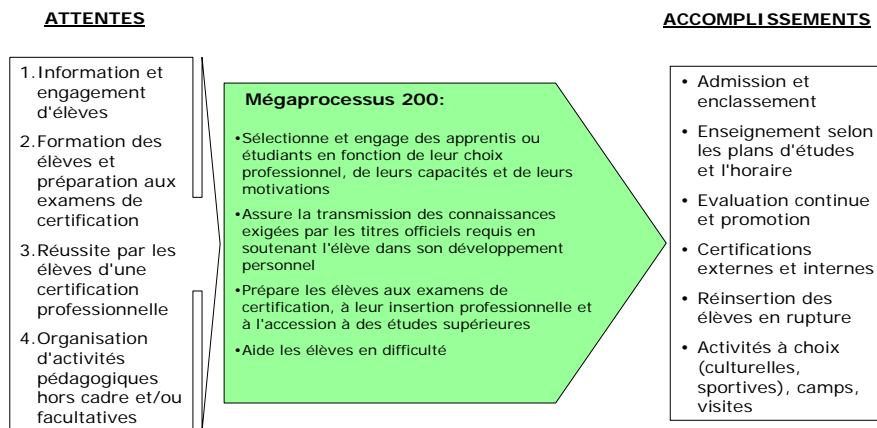
Dans le macroprocessus de l'ETML nous avons en entrée les attentes de nos clients et, en sortie, les accomplissements. Les activités produisant les plus-values sont groupées dans les différents mégaprocessus décrits plus bas.

Les processus principaux ont été groupés en 5 mégaprocessus et représentés ci-après de la même manière, à savoir, en entrée du processus des attentes, à la sortie des accomplissements et les actions y conduisant.

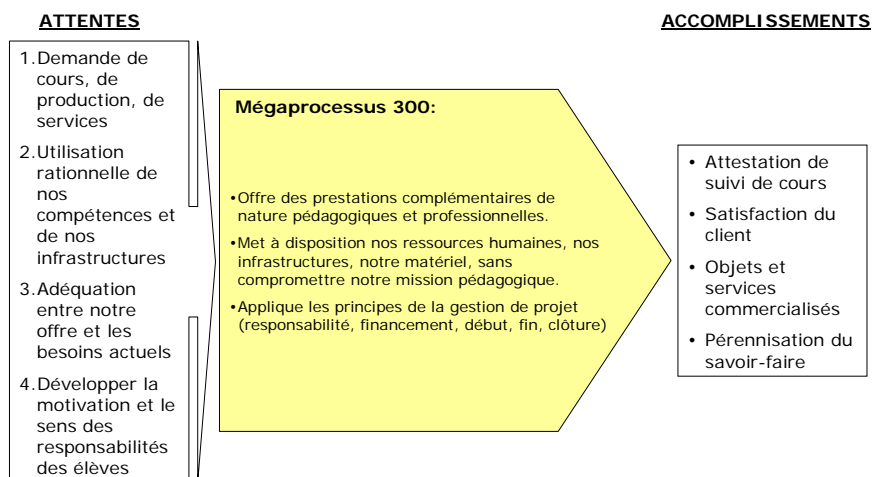
Management



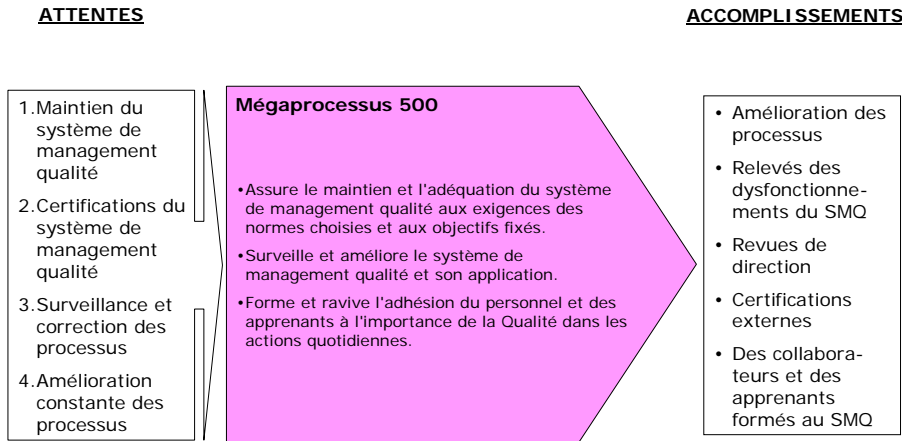
Formation



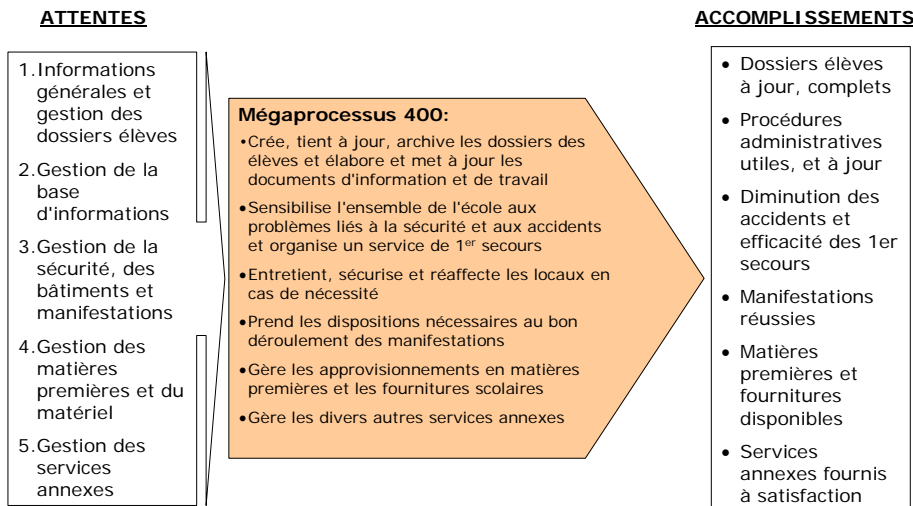
Prestations complémentaires



Amélioration continue



Soutien



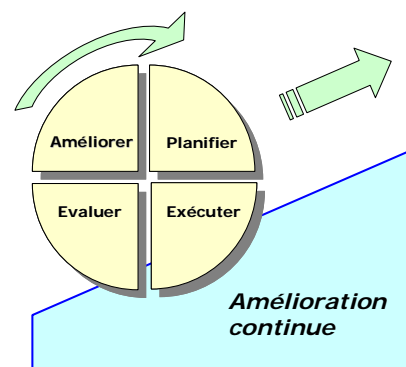
5 Les apports du SMQ

Un système de management qualité est une structure évolutive qui permet des améliorations permanentes.

Le schéma ci-contre permet de dégager les principes suivants :

1. prévoir ce qui doit être fait
2. écrire ce que l'on fait
3. faire ce qui a été décidé
4. vérifier que cela a été fait
5. corriger en vue d'améliorer

C'est la revue de direction qui, au minimum une fois par année, examine l'état et le développement du SMQ. C'est à cette occasion que les nouveaux objectifs Qualité sont déterminés.



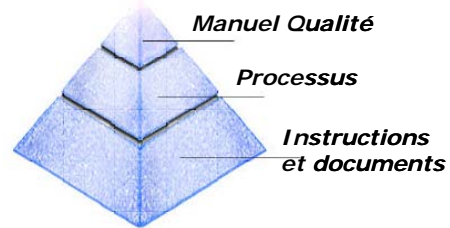
Propositions d'amélioration

Tout collaborateur de l'ETML peut émettre une proposition d'amélioration et la faire parvenir au chef qualité. Ce système permet à chacun de s'améliorer dans sa pratique et de relever ce qui ne correspond pas aux exigences du SMQ. Ces propositions représentent un élément important de la politique qualité en favorisant une culture de l'amélioration continue.

Gestion des documents et des enregistrements

La documentation liée au SMQ de l'ETML est informatisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous les collaborateurs. On distingue 3 niveaux de documents :

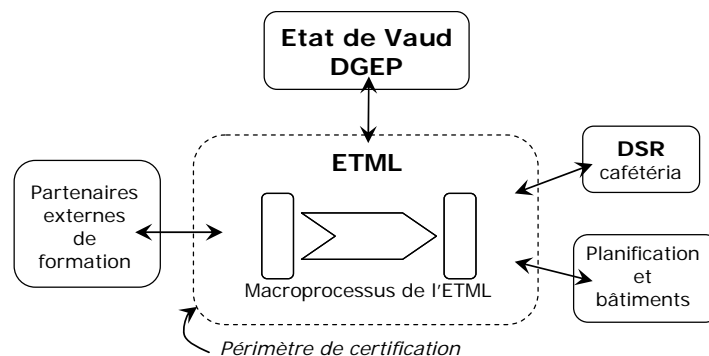
1. Niveau stratégique avec le présent manuel qualité (MQ)
2. Niveau organisationnel avec les différents processus (PAQ)
3. Niveau opérationnel avec les instructions de travail (IT), les différents documents de travail (DT) et autres références contractuelles.



La mise à jour des documents se fait sous l'égide des responsables de mégaprocessus. Les anciennes versions sont archivées et permettent la traçabilité de la documentation.

6 Responsabilités et périmètre de certification

D'une manière générale, le système de management qualité de l'école intègre la structure hiérarchique et organisationnelle de l'établissement. C'est la direction qui en porte la responsabilité. Le SMQ s'applique à toutes les activités et à tous les collaborateurs et élèves réguliers de l'école qui en constituent le périmètre de certification schématiquement représenté comme suit:



7 Conclusion

Introduit en 2000, le système de management qualité de l'ETML a été renouvelé en 2003, en 2006 selon la norme ISO 9001:2000 et en 2009 selon la norme ISO 9001:2008. En 2005 l'ETML a obtenu la certification EDUQUA exigée par la Confédération pour la formation des adultes. La certification a été renouvelée en 2008

Après dix ans d'expérience, nous pouvons dire que le SMQ est devenu un outil utilisé et apprécié par les collaborateurs de l'école.

Cette nouvelle mouture du Manuel Qualité fait suite à l'introduction systématique de la notion de processus dans nos activités quotidiennes.

Si vous souhaitez de plus amples renseignements au sujet de ce Manuel Qualité ou si vous désiriez nous faire part d'une idée d'amélioration, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

Philippe Béguelin
Directeur, Responsable Qualité

Karim Bourahla
Chef Qualité

Adresse postale :

ETML
Ecole technique - Ecole des métiers
Rue de Sébeillon 12
CH-1004 Lausanne
Switzerland
Tel +41 21 316 77 77
Fax +41 21 316 77 00
Site : www.etml.ch

