

MANUEL QUALITE

| Code | Version | Etapes | Date | Nom | Fonction | Visa | Nombre de pages |
|------|---------|--------------|------------|-------------------|------------------|------|-----------------|
| MAQ | V06 | Rédaction | 12/03/2008 | Aurélie REBOUL | R GQ | | 8 |
| | | Vérification | 12/03/2008 | Aurélie REBOUL | R GQ | | |
| | | Validation | 12/03/2008 | Stéphane BOUISSOU | Directeur MASTER | | |

Diffusion : Ce document est la propriété du Master Pro 2 Gestion de l'Environnement et du Développement Durable. A ce titre, il ne peut être reproduit ou diffusé sans l'autorisation écrite du Directeur du Master GEDD.

- Fiche des modifications

| VERSION | DATE | MODIFICATIONS |
|---------|------------|--|
| V 06 | 12/03/2008 | <ul style="list-style-type: none"> - Modification du référencement en cohérence avec la pyramide documentaire - Suppression du mode de diffusion du document |
| V 05 | 24/09/2007 | <ul style="list-style-type: none"> - Modification du mode de diffusion du document - Dans « domaine d'application », insertion de la précision « conception et réalisation » d'une formation - Ajout des responsabilités du responsable du groupe qualité, des membres du groupe - Assistance du groupe qualité auprès du RSMQ pour améliorer le système qualité |
| V 04 | 21/09/2007 | <ul style="list-style-type: none"> - modification du mode de gestion des problèmes avec le fournisseur dans le cadre des achats - ajout de précisions quant aux documents utilisés pour préparer les revues de direction - ajout des modifications effectuées entre les versions 3 et 4 |
| V 03 | 19/08/2007 | <ul style="list-style-type: none"> - Insertion d'une page de garde avec fiche de modification et fiche de diffusions - apport de précisions concernant la gestion des achats (méthode d'établissement des commandes, évaluation des fournisseurs) - modification de la cartographie (ajout de la procédure audit, du processus pilotage) - les enseignements ont été dans les externalisations car considéré comme prestation - l'engagement de la direction a été séparé du manuel |
| V 02 | 19/05/2007 | <ul style="list-style-type: none"> - Insertion des externalisations, des exclusions - Ajout de précisions sur l'amélioration continue - Sur la cartographie : ajout du numéro de la procédure et lien vers le chapitre de la norme concerné - Modification des responsabilités : ajout de précisions, reprise des postes et fusions de certains - Suppression des objectifs qualité qui ont été replacés dans l'engagement de la direction |

La Direction du master pro2 GEDD (Gestion de l'Environnement et Développement Durable), en tant que Responsable du Système Qualité, s'engage à animer et à conduire une démarche qualité en :

- Respectant les exigences clients, réglementaires et légales,
- Assurant personnellement le rôle du responsable du système de management de la qualité,
- Apportant à tous les moyens nécessaires à la réalisation de nos objectifs communs,
- Soutenant et en développant de manière permanente (avec l'aide d'un groupe qualité), toutes les actions qui pourront contribuer à l'amélioration de notre système afin de progresser vers l'excellence.

Politique Qualité 2006–2007

Notre politique qualité est issue de notre plan stratégique et repose sur notre mission, notre vision et nos valeurs.

Nos valeurs :

Le client, le professionnalisme, le partenariat, l'attitude citoyenne.

Notre vision :

Devenir un acteur de référence pour la formation professionnelle dans le domaine de l'environnement et du développement durable.

Notre mission :

Participer à une meilleure prise en compte des problématiques de l'environnement et de développement durable à travers une formation professionnelle initiale et continue de qualité prenant en compte les attentes et les potentialités des apprentis, des stagiaires et des entreprises.

Nos axes stratégiques

- Avoir une culture orientée CLIENT pour apporter entière satisfaction à nos étudiants et partenaires du monde professionnel,
- Proposer une offre de formation innovante, en adéquation avec le marché de l'emploi, qui respecte toutes les exigences réglementaires et légales, l'esprit et les spécificités de l'apprentissage,
- Mobiliser tous les acteurs : l'équipe de direction, les formateurs et les clients,
- Communiquer sur notre métier et notre savoir faire pour avoir une image de marque reconnue.

Notre système de management de la qualité (SMQ)

Son domaine d'application :

Notre SMQ couvre la totalité des activités du Master GEDD, à savoir : la conception et la réalisation d'une formation initiale par apprentissage ou non et la formation continue.

Les externalisations sont les suivantes :

- le CFA (gestion des contrats d'apprentissage),
- l'Université de Nice Sophia Antipolis (services financiers, CRI, marchés, scolarité, bâtiments,
- les fournisseurs et prestataires (ex : enseignants.

Les exclusions :

- la propriété du client est exclue car il n'y a aucune propriété du client,
- 7.5.2 car la mesure est effectuée pendant le processus,
- 7.5.5 car pas de stockage de la formation

Sa formalisation :

Il est composé de trois catégories de processus de Management, de Réalisation et Support. Chaque processus est identifié dans la cartographie avec les informations principales le concernant.

Son fonctionnement et sa conception :

Notre SMQ est conçu, mis en œuvre et amélioré grâce à l'appui du Responsable du groupe qualité, des pilotes de processus et des auditeurs internes. Les modalités de surveillance des processus du master sont décrites plus en détail dans les procédures (Cf cartographie).

Accès aux informations :

La documentation de notre SMQ est accessible en lecture seule par l'ensemble des acteurs du Master GEDD. Un classeur d'originaux se trouve dans le bureau de la secrétaire et un classeur de copies est en permanence à disposition de tous : étudiants, intervenants...

Son amélioration continue :

Les revues de direction sont menées annuellement pour améliorer notre SMQ et juger de son efficacité à partir de l'étude du carnet de santé, des rapports d'audit interne, de l'évaluation des indicateurs et des revues de direction précédentes. Elles sont réalisées pour définir les actions d'amélioration à mettre en place et évaluer leur performance.

Les objectifs qualité quantifiés sont revus lors des réunions bi-mensuelles avec le groupe qualité.

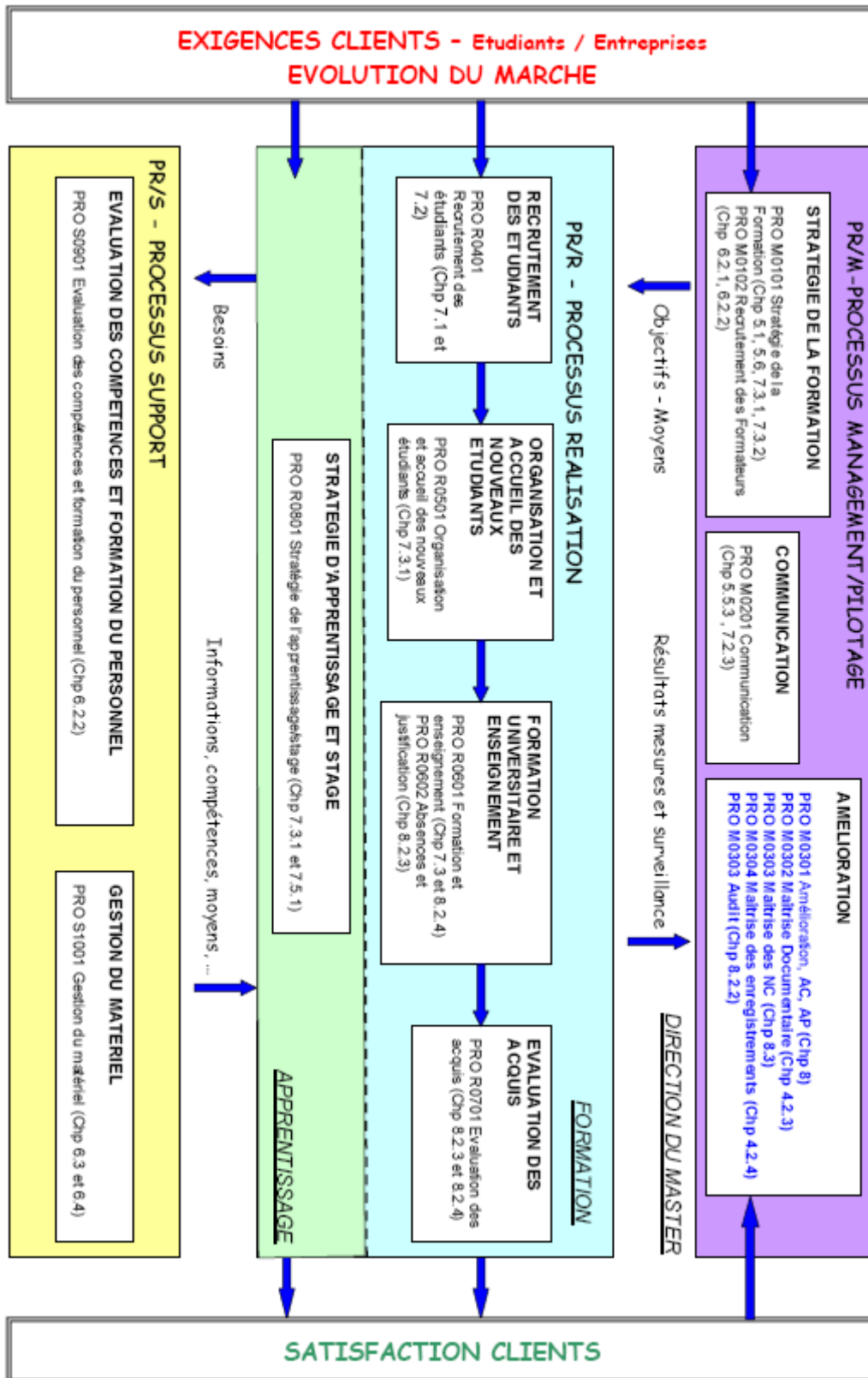
L'audit interne annuel est planifié et réalisé pour améliorer les processus et le SMQ au regard de la politique qualité du Master GEDD et de la norme ISO 9001 version 2000. Son déroulement est détaillé dans la procédure qui lui est dédiée (PRO M0303 V02).

Le rapport d'audit interne annuel est enregistré (réf : ENR M030104)

Le tableau des indicateurs assure le lien entre les objectifs qualité, les objectifs communs et individuels.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées pour connaître la perception de nos clients et définir les axes d'amélioration (enquête sur la satisfaction des étudiants vis-à-vis des enseignements, vis-à-vis du master et de son déroulement...).

Cartographie des processus



Responsabilités

Conseil pédagogique (représenté par M. Bouissou, Directeur du Master GEDD)

- Est informé du fonctionnement du MASTER GEDD (recrutement des étudiants et des formateurs, programme et modules, évolutions, relations avec l'entreprise ...),
- Participe aux évaluations semestrielles de la formation et à l'élaboration des bilans pédagogiques,
- Participe au jury de recrutement,
- Fait évoluer la maquette et les programmes,
- Organise et anime les revues de contrat (conseil pédagogique et conseil de perfectionnement).

Directeur et Responsable du Système de Management de la Qualité (permanent)

- Définit les orientations et les stratégies de développement du MASTER GEDD,
 - Gère les relations avec les entreprises et les collectivités partenaires,
 - Définit la politique qualité et les objectifs,
 - Décide des moyens et ressources nécessaires pour déployer la politique qualité,
 - Décide du choix des formateurs,
 - Coordonne le recrutement des étudiants, la gestion des enseignements et les évaluations, le suivi des stages et la réalisation des soutenances,
 - Organise et anime les revues de contrat (conseil pédagogique et conseil de perfectionnement) et les revues de direction,
 - Aide à la recherche de contrat d'apprentissage,
 - Recherche de taxe d'apprentissage pour assurer le bon déroulement du master,
 - Manage le secrétariat de direction ;
- Anime, coordonne et contrôle la mise en œuvre et l'amélioration du système de management de la qualité en cohérence avec la politique qualité et le référentiel international ISO 9001. Il est assisté par les membres du groupe qualité dont les responsabilités sont détaillées ci-après.
- Supervise les actions du groupe qualité,
 - Est désigné comme représentant de la direction et à ce titre il rend compte du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration,
 - Assure les relations avec les clients, les fournisseurs, les organismes de contrôle et les parties intéressées pour les sujets relatifs au système de management de la qualité,
 - Participe aux conseils pédagogiques et de perfectionnement et aux revues de direction,

Avec l'aide du groupe Qualité, il :

- Planifie, mesure, analyse et surveille le SMQ,
- Elabore et gère le manuel qualité,
- Met en place et suit les indicateurs qualité,

Secrétariat de direction (permanent)

- Responsable administratif de la formation et assistante du Directeur,
- Suit le calendrier des grands événements du MASTER,
- Réalise et suit les ordres de mission des intervenants,
- Gère le fonctionnement du secrétariat en relation avec les étudiants (téléphone, fax, courriers),
- Participe à la mise en place du stage en entreprise (aide à la recherche, établissement de convention),
- Suit les heures complémentaires des intervenants,
- Suit les taxes d'apprentissage et sponsors,
- Assiste et suit le recrutement de la nouvelle promotion,
- Gère l'environnement des salles de formation et des locaux (réservation, autorisation d'accès, anomalies techniques),
- Gère les achats, les dossiers en cours et s'occupe de l'archivage,
- Gère les correspondances : arrivée/départ du courrier, étudiants, entreprises, partenaires.

Formateur (recruté)

- Gère les cours et applications,
- Apporte des connaissances, des concepts et méthodologies en rapport avec le programme pédagogique et les innovations professionnelles / technologiques,
- Contrôle les connaissances dans le domaine qui lui est propre.

Maître d'apprentissage

- Propose le sujet de l'apprentissage,
- Suit l'apprentissage,
- Apporte ses connaissances professionnelles à l'apprenti,
- A un rapport étroit avec le tuteur pédagogique et/ou le directeur du MASTER.

Tuteur pédagogique

- Assure l'interface entre le MASTER GEDD, dont il est le représentant, et l'entreprise,
- Effectue les visites en entreprise,
- Evalue l'apprenti / stagiaire et son rapport pendant la soutenance,
- Suit l'apprentissage auprès de l'apprenti / stagiaire et de l'entreprise, et rend compte d'éventuelles difficultés et incidents à la direction de la formation.

Responsable de groupe de travail

- Porte parole du groupe auprès des autres groupes et de la direction,
- Responsable de son périmètre d'action,
- Contribue à la communication de l'information au sein de son groupe,
- Gère les projets et comptes-rendus,
- Répartit les tâches,
- Encadre et évalue les membres du groupe (gestion du projet, actions participatives, innovations, communication et échanges, ...),
- Propose des actions d'amélioration.

Membre du groupe de travail « Qualité » : MGQ

- Prend connaissance et s'imprègne du système qualité en place,
- Prend en charge la distribution et le traitement des questionnaires qualité
- « Fait tourner » les indicateurs,
- Communique sur le travail effectué auprès des autres étudiants de la promotion par le biais de réunions de sensibilisation/information et donne un retour sur les résultats des questionnaires de satisfaction,
- Créé, modifie et maîtrise les documents qualité selon les règles édictées dans les procédures,
- Effectue les réunions qualité (avec le RSMQ, la SM), les revues de direction, les audits,
- Rédige les comptes rendus après chaque réunion et les diffuse aux participants de la réunion,
- Propose des actions d'amélioration.

Responsable du groupe Qualité : RGQ

- Interface entre les membres du groupe qualité et le Responsable du Système de Management de la Qualité et la Secrétaire du Master,
- Planifie le travail et répartit les tâches auprès des membres du groupe,
- Prépare les réunions qualité hebdomadaires,
- Fait un point avec les membres du groupe pour savoir ce qui est fait et ce qui reste à faire,
- Vérifie les documents créés ou modifiés avant diffusion.

Le délégué de classe et Président de l'association Gaïa

- Porte parole entre les étudiants et la Direction,
- Anime la vie de la promotion et assure le lien avec les promotions antérieures et futures.

Précision concernant la gestion des achats :

La secrétaire dispose d'une liste de fournisseurs imposée par l'université à laquelle elle doit se référer pour effectuer des achats pour le master. Elle passe les commandes et les réceptionne directement.

En cas de problème avec un fournisseur, la secrétaire le règle directement avec ce dernier.