

## 1. Objet

Ce manuel décrit le Système Qualité du CFAS Auvergne pour répondre aux exigences du Référentiel Qualité CFA Auvergne.

## 2. Domaine d'application

*« Accueil, Orientation, Formation et Accompagnement de jeunes en grande difficulté et/ou en situation de handicap. »*

## 3. Modifications du document

Version	Date	Résumé de la modification
A	13/11/12	Création pour référentiel Qualité CFA Auvergne
B	23/11/2015	Modifications suite au diagnostic IEQT
C	12/04/2016	Modifications Audit IEQT

## 4. Rédaction et approbation du document

Rédacteur : Michael PEIGUE	Approbateur : Xavier LABAUNE
----------------------------	------------------------------

## 5. Politique Qualité

Nous avons décidé de mettre en place une Démarche Qualité dont les objectifs sont les suivants :

- **Répondre au projet d'établissement 2016-2018 dont les enjeux sont les suivants :**
  1. **L'évolution de l'offre de service**
  2. **L'accompagnement des acteurs (apprenants, formateurs, maîtres d'apprentissage, employeurs, prescripteurs)**
  3. **La valorisation des actions**
  4. **Le développement des compétences et exigences (qualité, exigences pédagogiques, ressources humaines, gestion financière)**
- **Améliorer la satisfaction des Apprenants et des Employeurs**
- **Améliorer le fonctionnement et l'organisation du CFA**
- **Respecter les exigences réglementaires relatives à l'apprentissage**

*Ces objectifs seront suivis et mesurés par des indicateurs Qualité, des enquêtes de satisfaction, des audits internes et le rapport d'activité annuel.*

*Pour cela, Michael PEIGUE assurera la fonction de Responsable Qualité.*

Le 05 novembre 2015

*Le Directeur,  
Xavier LABAUNE*

## 6. Description des dispositions mises en œuvre pour chaque chapitre du référentiel

Les exigences du référentiel Qualité	Nos réponses aux exigences
<b>4. Exigences pour le Management de la Qualité du Centre de Formation d'Apprentis</b>	
<b>4.1 Responsabilité de la Direction</b>	
4.1.1 Politique Qualité	Chapitre 5 du manuel qualité + formulaire Politique Qualité
4.1.2 Désignation d'un Animateur Qualité	Michael PEIGUE
4.1.3 Organigramme et description des fonctions	Organigramme du CFAS + Fiches de fonctions
4.1.4 Communication interne	Information démarche qualité - info générale des salariés + points qualités réguliers - séminaire de rentrée des collaborateurs - comités pilotage (coordinateurs) + déclinaison par antennes - conseil d'administration - assemblée générale + Rapport d'activité
<b>4.2 Maîtrise des documents</b>	
4.2.1 Manuel Qualité	M01 Manuel Qualité
4.2.2 Maîtrise des documents internes et externes	PQ1 Procédure maîtrise des documents internes et externes
4.2.3 Classement et archivage des documents	Liste des documents CFAS
4.2.4 Sauvegarde informatique	Procédure sauvegardes et ressources informatiques Instruction d'accès et mise à jour du site internet
<b>4.3 Gestion des ressources humaines</b>	
4.3.1 Recrutement des salariés	Procédure RH
4.3.2 Accueil des nouveaux salariés	Procédure RH
4.3.3 Formation du personnel	Procédure RH
4.3.4 Entretien annuel	Procédure RH
<b>4.4 Gestion des ressources matérielles</b>	
4.4.1 Maintenance des matériels et des locaux	Liste des prestataires Suivi des véhicules / Carnets de bord Procédure sauvegardes et Ressources informatiques Procédure achats et ressources matérielles
4.4.2 Nettoyage des locaux	Pas applicable au fonctionnement du CFAS
4.4.3 Achats (matériels, fournitures, prestations)	Procédure achats et ressources matérielles
<b>4.5 Mesure et amélioration des performances</b>	
4.5.1 Mesure de la satisfaction des Apprenti(e)s et Entreprises	Enquêtes de satisfaction apprenti(e)s Enquêtes de satisfaction employeurs
4.5.2 Traitement des réclamations des Apprenti(e)s et Entreprises	Procédure traitement des dysfonctionnements et réclamations
4.5.3 Traitement des dysfonctionnements internes	Procédure traitement des dysfonctionnements et réclamations
4.5.4 Audit interne	Procédure audits internes antennes
4.6.5 Mesure de la Qualité	Tableaux de bord : taux de réussite exam, taux d'insertion, d'absentéisme.... <i>*Taux de rupture = Nb de ruptures/effectifs d'apprentis passés sur la période</i>
4.5.6 Bilan annuel	Bilan annuel qualité /Présentation CA + séminaire de rentrée

Les exigences du référentiel Qualité	Nos réponses aux réponses
<b>5. Exigences relatives aux activités du Centre de Formation d'Apprentis</b>	
5.1 Communication – Promotion	Site internet, Plaquette CFAS, Fiches action
5.2 Offre de formation	Site Carif Oref + Fiches actions
5.3 Traitement des demandes d'informations	
5.3.1 Accueil téléphonique	Procédure appels et messages téléphoniques siège
5.3.2 Accueil physique	Fiche d'accueil + tableau listing jeunes
5.3.3 Demande par courrier (papier et électronique)	
5.3.4 Identification de la demande de l'Apprenti(e)	Procédure traitement des demandes apprentis/employeurs
5.3.5 Identification de la demande de l'Entreprise	Procédure traitement des demandes apprentis/employeurs Tableau « pistes employeurs »
5.3.6 Positionnement	Fiche d'accueil
5.4 Procédure de demande d'ouverture de nouvelle(s) formation(s)	Pas applicable au CFAS
5.4.1 Planification	
5.4.2 Analyse des besoins et demande d'ouverture de nouvelle(s) formation(s)	
5.4.3 Retour d'expérience (en interne)	
5.5 Procédure de maîtrise des formations existantes	Procédure maîtrise des formations
5.6 Organisation et réalisation de la formation en apprentissage	Procédure maîtrise des formations
5.6.1 Planification des formations – emplois du temps	Emploi du temps fixé par le CFA support Calendriers de formation CFAS par sites sur intranet, <i>cf procédure « mémo formateurs »</i>
5.6.2 Convocation – dossier administratif	Courriers rentrée + dossier inscription
5.6.3 Accueil des Apprenti(e)s	Livret d'accueil des apprenants par site de formation
5.6.4 Evaluation du projet professionnel	Fiche évaluation fin de période d'essai »
5.6.5 Information des maîtres d'Apprentissage	Guide du maître d'apprentissage
5.6.6 Déroulement de la formation et accompagnement des Apprenti(e)s pendant la formation	Dossier de suivi de l'apprenti Carnet de liaison du CFA support 1 Délégué aux entreprises référent (cf listing jeunes)
5.6.7 Evaluation de l'Apprenti(e)	Cf procédure Maitrise des formations
5.7 Aide à l'insertion professionnelle post apprentissage	Cf Convention CAP Emploi + fiche de liaison fin de contrat
5.8 Suivi post formation	Procédure « mémo délégués »
5.9 Suivi de l'organisation et du fonctionnement	Comités de pilotage