

Manuel du système de management de la qualité (SMQ)



Version 3

OrTra SSVs¹

Av. du Général Guisan 1
3960 Sierre
www.ortrassvs.ch

Laurence Fournier

laurence.fournier@ortrassvs.ch
+41 27 455 42 53

¹ OrTra SSVs est l'abréviation d'Organisation du monde du travail des domaines de la santé et du travail social en Valais

TABLE DES MATIERES

MOT DE LA DIRECTION	3
1. DOMAINE D'APPLICATION	4
2. REFERENCES	4
3. TERMES ET DEFINITIONS	4
4. CONTEXTE DE L'ORGANISME	5
4.1 COMPRÉHENSION DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE	5
4.2 COMPRÉHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTÉRESSÉES	8
4.3 DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	9
LE CENTRE DE FORMATION	9
4.4 SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET SES PROCESSUS	10
5. LEADERSHIP	12
5.1 LEADERSHIP ET ENGAGEMENT	12
5.1.1 GÉNÉRALITÉS	12
5.1.2 ORIENTATION CLIENT	12
5.2 POLITIQUE	12
5.2.1 ÉTABLISSEMENT DE LA POLITIQUE QUALITÉ	13
5.2.2 COMMUNICATION DE LA POLITIQUE QUALITÉ	15
5.2.3 RÔLES, RESPONSABILITÉS ET AUTORITÉS AU SEIN DE L'ORGANISME	16
6. PLANIFICATION	17
6.1 OBJECTIFS QUALITÉ ET PLANIFICATION DES ACTIONS POUR LES ATTEINDRE	17
6.2 PLANIFICATION DES MODIFICATIONS	17
7. SUPPORT	18
7.1 RESSOURCES	18
7.1.1 GÉNÉRALITÉS	18
7.1.2 RESSOURCES HUMAINES	18
7.1.3 INFRASTRUCTURE ET ENVIRONNEMENT	18
7.2 COMPÉTENCES	18
7.3 SENSIBILISATION	18
8. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES	19
8.1. DÉTERMINATION DES BESOINS :	19
8.2. CONCEPTION DU COURS	20
8.3. FOURNITURE DU COURS	21
8.4. SUIVI DE LA FOURNITURE	22
8.5. EVALUATION PAR LE PRESTATAIRE	23
9. GLOSSAIRE	24

MOT DE LA DIRECTION

Depuis plus de 15 ans, l'OrTra SSVs a mis en place progressivement l'organisation des cours interentreprises des formations des domaines de la santé, du social et de l'intendance et des cours de formation continue destinés aux professionnels de la branche.

La création d'un secrétariat général performant a contraint l'organisation à procéder à des engagements successifs pour assumer la masse de travail grandissante. L'OrTra SSVs a obtenu sa première certification ISO 29990 :2010 le 8 décembre 2015. Les procédures et les processus mis en place ont été analysés, des pistes d'amélioration élaborées et des mesures correctives entreprises. L'OrTra SSVs dispense actuellement plus de 600 journées de formation et il est important de maintenir un système qualité performant et reconnu. La norme ISO 29990 :2010 n'étant pas renouvelable, l'OrTra SSVs s'est donc tourné vers la norme ISO 9001 :2015 et a ainsi adapté les processus et procédures en place dans l'organisation pour être en conformité avec la nouvelle norme.

La Direction de l'OrTra SSVs dans son souci de fournir en permanence des produits et des services conformes aux exigences de ses clients, s'engage pour la qualité des ordonnances de formation et des directives en vigueur. En mettant en œuvre ce système de management de la qualité, les bénéfices pour l'organisation sont nombreux :

- Maintenir et offrir un cadre de travail agréable et performant aux collaborateurs,
- Développer et améliorer nos prestations et la satisfaction de nos clients,
- Prendre en compte les risques et les opportunités associés au contexte et aux objectifs de l'OrTra SSVs,
- Poser clairement « une marque de fabrique » sur les cours dispensés,
- Faire appliquer la ligne pédagogique et le système qualité aux formateurs CIE et FC,
- Effectuer une remise en question continue et constructive de l'organisation.

L'OrTra SSVs s'engage pour offrir à ses membres des formations attractives et de qualité. Les cours dispensés doivent permettre à chaque participant, quel que soit son niveau, de renforcer ses compétences professionnelles. A notre échelle, nous contribuons à la qualité de la prise en charge des résidents dans les institutions valaisannes et nous en sommes fiers.

La Direction de l'OrTra SSVs soutient et favorise la démarche qualité qui maintiendra le centre administratif et le centre de formation vers un statut de reconnaissance du travail réalisé en faveur de la formation professionnelle

OrTra SSVs



Anne-Marie Sauthier-Luyet
Co-présidente

OrTra SSVs



Kilian Ambord
Co-président

OrTra SSVs



Laurence Fournier
Directrice

Visa(s) : LF	3 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

1. DOMAINE D'APPLICATION

Ce manuel présente la politique du système de management de la qualité mise en place par la direction de l'OrTra SSVs pour satisfaire aux exigences de l'article 8, al. 1 LFPr. « Les prestataires de la formation professionnelle assurent le développement de la qualité ». Il s'inscrit dans la démarche de l'OrTra SSVs visant à rendre visible tant au niveau interne qu'au niveau externe les différentes mesures instaurées pour augmenter la qualité de ses prestations et services conformes aux exigences des clients dans un système qui vise l'amélioration continue.

La version de référence du manuel est accessible sur l'espace membre de l'OrTra SSVs et sur le site internet de l'OrTra SSVs (<http://www.ortrassvs.ch>).

Ce manuel s'adresse :

- aux collaborateurs et formateurs CIE ;
- aux membres de l'OrTra SSVs ;
- aux apprentis et aux personnes formées qui suivent nos formations continues ;
- aux institutions et
- aux partenaires.

2. REFERENCES

- **QualCIE** Instrument d'évaluation de la qualité des cours interentreprises CIE
- Norme internationale : ISO 9000 :2015, Systèmes de management de la qualité – principes essentiels et vocabulaire

3. TERMES ET DEFINITIONS

OrTra SSVs : Organisation du monde du travail des domaines de la santé et du travail social en Valais

LFPr : Loi fédérale sur la formation professionnelle

EPT : Equivalent plein-temps

ISO : International Organization for Standardization

CIE : Cours interentreprises

FC : Formation continue

SMQ : Système de management de qualité

SFOP : Service de la formation professionnelle

SEFRI : Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation

OdASanté : Organisation du monde du travail faîtière des métiers de la santé

SAVOIRSOCIAL : Organisation du monde du travail faîtière des métiers du social

OrTra intendance suisse : Organisation du monde du travail faîtière des métiers de l'intendance

Visa(s) : LF	4 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

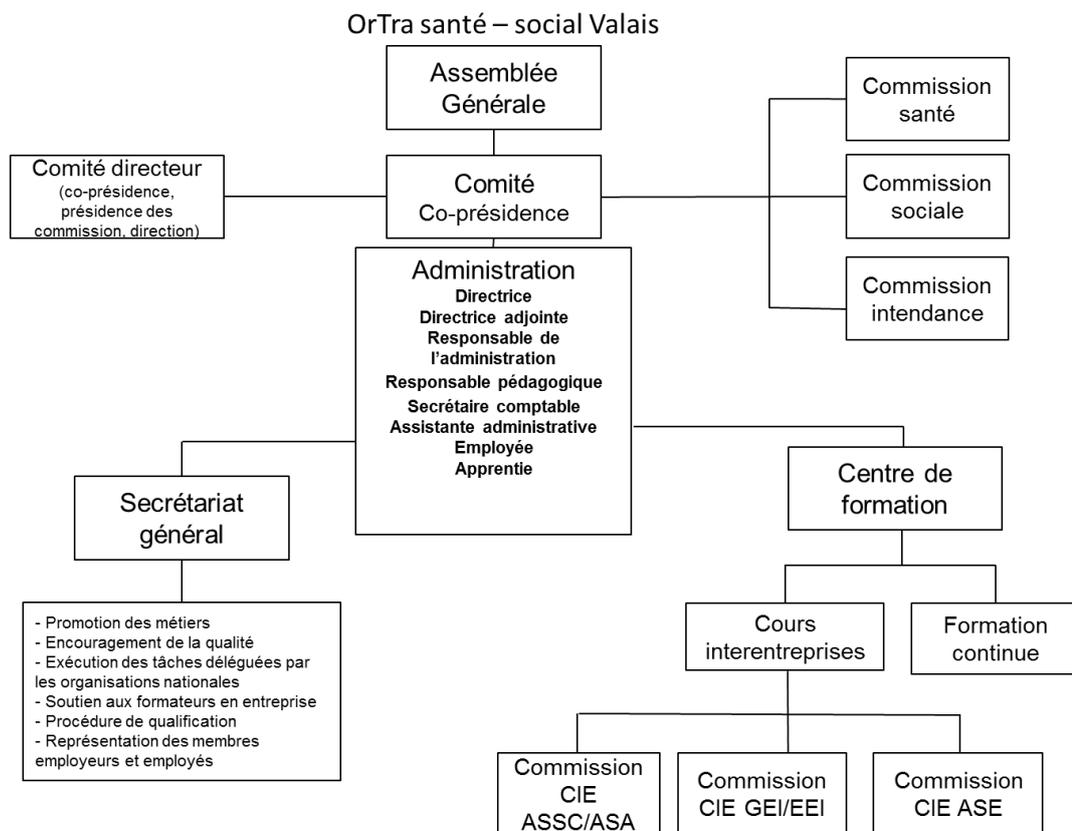
4. CONTEXTE DE L'ORGANISME

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

L'Organisation du monde du travail des secteurs de la santé, du travail social et de l'intendance du canton du Valais (OrTra SSVs) est une association régie par les articles 60 et suivants du Code civil suisse. Fondée en 2005, elle défend les intérêts de ses membres au niveau de la formation professionnelle du secondaire II et du tertiaire B. Elle compte actuellement 24 membres représentant des employeurs, des employés et des institutions étatiques.

L'OrTra SSVs comprend un secrétariat général et un centre de formation. Le comité de l'OrTra SSVs composé de 15 représentants fixe les lignes directrices de l'organisation.

Les 3 commissions permanentes (santé, social et intendance) gèrent toutes les affaires relatives à leur domaine spécifique. L'équipe administrative (y compris une employée de maison à 0.45) composée de 4.35 équivalents plein-temps (EPT) et 1 apprenti employé de commerce traite les tâches administratives principalement en ce qui concerne l'organisation et la gestion des cours interentreprises et des formations continues. Notre responsable pédagogique supervise plus de 100 formateurs CIE qui dispensent plus de 600 journées de formation dans notre centre ainsi que 50 jours de formation continue.



Les différentes formations concernées sont :

Niveau attestation fédérale :

Aide en soins et accompagnement AFP
Employé,-e en hôtellerie-intendance AFP

Niveau certificat fédéral de capacité :

Assistant,-e en soins et santé communautaire CFC
Assistant,-e socio-éducatif,-ve CFC
Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

Niveau école supérieure :

Educateur,-trice de l'enfance ES
Maître,-esse socioprofessionnel,-le ES
Infirmier,-ère ES

Formation continue :

Secteurs : santé, social et intendance



La mission principale de l'OrTra SSVs est de veiller à l'adéquation de la formation professionnelle en tenant compte des besoins du marché et des différents partenaires avec lesquels elle entretient des liens de collaboration très étroits. La gestion des cours interentreprises apparaît également comme un élément primordial de l'organisation. Les apprentis sont au centre de nos préoccupations et nous nous engageons pour que les futurs professionnels de nos institutions disposent d'une formation de qualité pour la prise en charge des bénéficiaires.

Les valeurs de l'OrTra SSVs sont définies dans le document interne « Valeur de l'OrTra SSVs (2022) ».

La réussite du mode de management de la direction passe nécessairement par l'établissement et respect « des règles de fonctionnement » dans une équipe. Neuf principes de fonctionnement basés sur le respect et la confiance ont ainsi pu être déterminés.

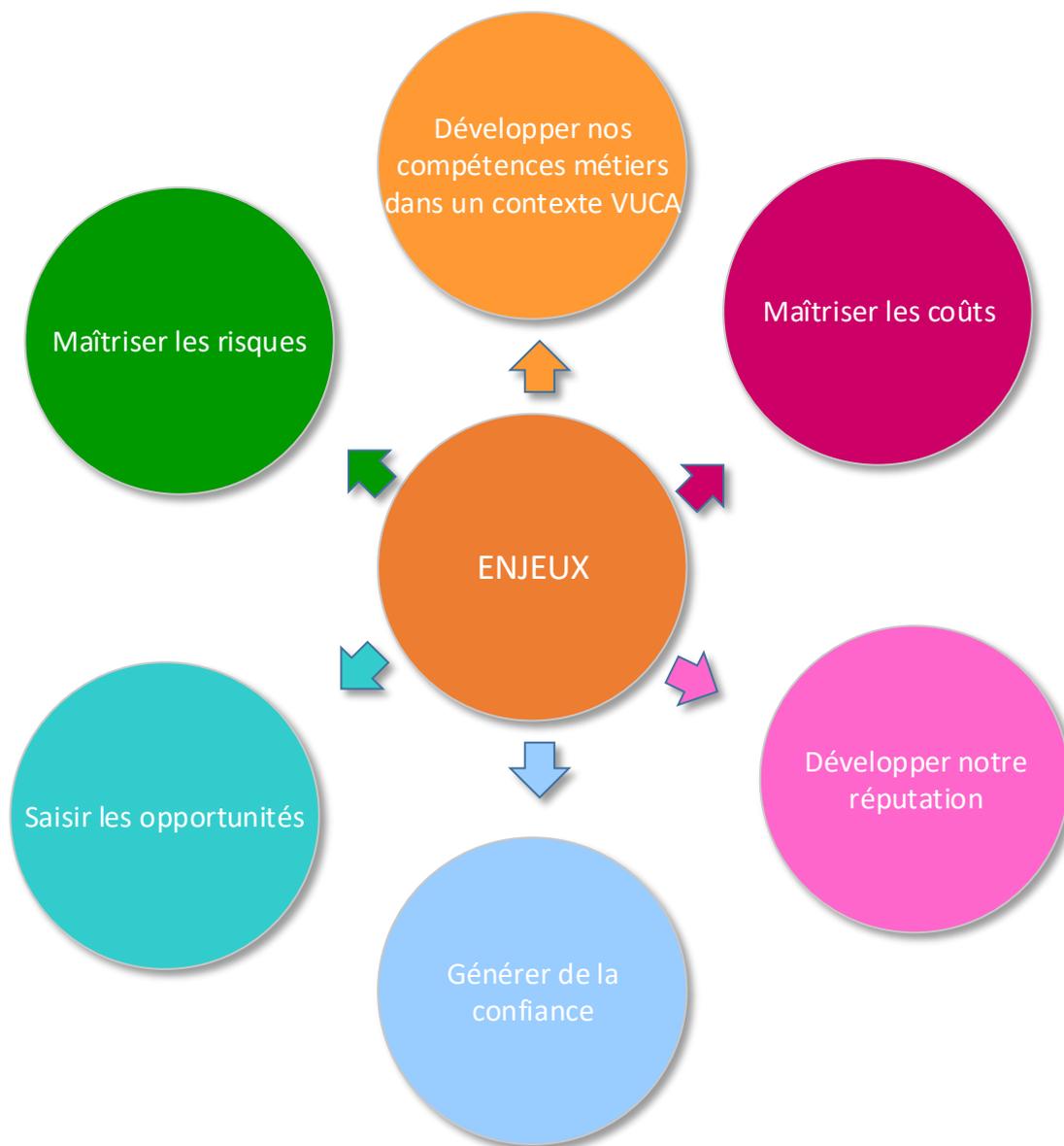
La direction de l'OrTra SSVs a arrêté sa stratégie définie dans le document « Stratégie de l'OrTra SSVs ». Cette stratégie repose sur une connaissance des besoins cantonaux en matière de formation et de perfectionnement dans les domaines de la santé, du social et de l'intendance afin de permettre le potentiel de recrutement auprès des jeunes et des adultes en reconversion professionnelle. Leur formation ou perfectionnement professionnel doit se réaliser conformément aux normes et aux directives qualitatives et quantitatives préalablement fixées.

Les lignes pédagogiques fixent les standards minimaux à atteindre pour un enseignement varié et attractif correspondant aux exigences fédérales. Les attentes de l'OrTra SSVs face aux formateurs demeurent clairement établies. Les lignes pédagogiques déterminent les objectifs pédagogiques et méthodologiques de chaque cours donné à l'OrTra SSVs. Elles servent de base à la conception, à la réalisation et l'évaluation des cours dispensés. Le document « modèle type » mis en place et rempli par les formateurs est un des gages de la qualité des cours dispensés et remplit l'objectif d'harmonisation des méthodes d'enseignement.

Les organisations du monde du travail faitière en collaboration avec le SEFRI fixent les ordonnances de formation et les procédures de qualification.

Visa(s) : LF	6 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

Les principaux enjeux de notre organisation en lien avec notre SMQ sont représentés dans le schéma ci-dessous :



4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

L'organisation du monde du travail des domaines de la santé et du travail social doit tenir compte des intérêts des différents acteurs, des lois et ordonnances en vigueur.

Les **parties intéressées** suivantes permettent à l'OrTra SSVs de poursuivre son activité et font partie intégrante de son organisation :



- Les **institutions** : Les institutions formatrices accompagnent les apprentis et le personnel qu'elle occupe avec des cours de formation continue. Elles font part à l'OrTra SSVs de leurs besoins spécifiques de formation.
- Les **prescripteurs** : La Confédération (SEFRI) et le Canton (SFOP) fixent le cadre légal de la formation professionnelle et de la formation continue. Ils déterminent en collaboration avec les organisations faitières les plans de formation.
- Les **membres** : Des représentants des membres participent aux séances de comité, aux commissions et à l'assemblée générale.
- Les **clients** : Ils sont répartis en deux groupes : les apprentis et les participants des formations continues.
- Les **organisations faitières** : Elles fédèrent les organisations cantonales. Elles traitent avec les organismes nationaux et donnent les impulsions de la branche.
- Les **financeurs** : *Subvention* : Le fonds social de force obligatoire ; *Cotisation* : Les membres *Cours interentreprises* : la Confédération détermine et attribue un montant par cours interentreprises et par formation (Part I). Le Fonds cantonal en faveur de la formation professionnelle paie le solde (Part II). *Cours* : Les participants de la FC paient le cours suivi.
- Les **autres** : Comme par exemple les voisins, nos fournisseurs et la gérance de l'immeuble.

Visa(s) : LF	8 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

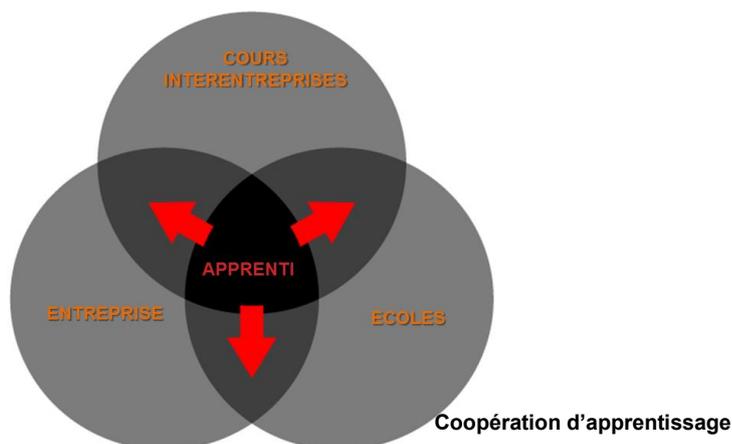
		Analyse des besoins et des attentes			
Parties intéressées avec impact sur la satisfaction des clients		Besoins	Attentes	Mesure de la satisfaction	Indicateurs
OrTra SSVs Comité Collaborateurs Formateurs CIE	Comité	répondre aux besoins du terrain arrêter une stratégie	recevoir les informations nécessaires que leur stratégie soit appliquée une organisation financièrement viable	enquête de satisfaction séances de comité Assemblée Générale	Nombre de non-conformité obtenue Approbation des objectifs par les membres Approbation des comptes par les membres
	Collaborateurs	place de travail/emploi sécurité de l'emploi	ambiance de travail agréable tâches intéressantes salaire adéquat poste de travail agréable (ergonomique, lumineux, spacieux, outils de travail adéquats)	entretien annuel échanges collaborateurs séances hebdomadaire individuelles avec la direction journées qualité et stratégique	taux de rotation Nombre de plaintes et de non-conformité répertoriées
	Formateurs CIE Formateurs formation continue	cours à dispenser (emploi) connaître les contenus à dispenser	honoraires adéquats locaux adaptés matériel adapté manuel de formation / supports de cours / concept pédagogique	enquête de satisfaction (chaque 3 ans) commissions CIE (2x/an) rapport du formateur séance obligatoire annuelle des formateurs	taux de satisfaction supérieur à 90%
Prescripteurs: SFOP, SEFRI	SFOP	mandat de prestations honoré (CIE) récolte et vérification des résultats des contrôles des compétences recrutement des commissaires de branche, chefs-experts et experts collaboration aux procédures de qualification	CIE de qualité gestion des résultats des notes des contrôles des compétences recrutement, entretien avec les candidats, proposition pour nomination de candidats pour les différentes fonctions	séance annuelle avec le SFOP échanges mails/téléphone	Nombre de mandats attribués (4 formations fra/all)
	SEFRI	application de la loi sur la formation professionnelle mise en oeuvre des ordonnances de formation au niveau cantonal répondre aux besoins des différents partenaires	participation à des groupes de travail	-	-
Membres: Employeurs des institutions sanitaires et sociales Association d'employés du secteur Les écoles professionnelles	Employeur des institutions sanitaires et sociales	suffisamment de personnel formé et de qualité information et soutien dans la formation des apprentis CIE de qualité aux apprentis de leur institution formations continues pour personnel déjà formé treiner les changements et les tâches administratives	transmission des informations nécessaires organisation des CIE et des formations continues de qualité information concernant les délais pour les notes du terrain réponses aux questions dans le cadre de la formation des apprentis	séances annuelles avec les FEE commissions permanentes de l'OrTra SSVs (2x/an) visites dans les institutions enquête de satisfaction	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	Associations d'employés du secteur	valorisation des métiers des différents secteurs différents niveaux de formation disponibles	défense de leurs intérêts au niveau cantonal et national	suffisamment de formation de différents niveaux commissions permanentes de l'OrTra SSVs (2x/an) enquête de satisfaction	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	Les écoles professionnelles	donner les connaissances professionnelles coordination avec les autres lieux de formation	planning des CIE en fonction des jours de cours soutien à la recherche des places de stage pour les formations en école-stage communication sur les évolutions	organisation des CIE en dehors des jours de cours à l'école professionnelle taux de réussite des apprentis aux procédures de qualification	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
Clients: Apprentis, participants des FC	Apprentis	réussite de leur CFC ou AFP CIE dynamiques et intéressants	CIE intéressants et de qualité avec des formateurs CIE compétents et motivants	sondage en ligne nombre de plaintes	le taux de satisfaction est supérieur à 90%
	Participants des FC	développement de leur compétence cours de formation continue	formations continues de qualité et intéressant avec des formateurs adéquats et compétents	sondage en ligne réinscription	le taux de satisfaction est supérieur à 90%
Organisations faitières: Cofasanté SAVOIRSOCIAL OrTra Intendance Suisse	Organisations faitières	application de leurs recommandations participation aux séances nationales et aux différents groupes de travail coordination nationale	collaboration au projet de développement, d'évolution et d'évaluation des formations collaboration et mise à disposition de personnes pour les différentes séances et les groupes et sous-groupes de travail reconnaissance de leurs métiers	résultats des études publiées par les organisations faitières retour des personnes déléguées aux séances et aux groupes de travail	
Financiers: Membres SFOP Fondscantonal Fondsocial	Membres	une cotisation annuelle abordable avoir un représentant au comité et dans les commissions informations sur les formations	un secrétariat général compétent et à leur écoute être informés sur les dossiers en cours et la stratégie	retours dans le comité et dans les commissions permanentes et les commissions CIE sondage de satisfaction	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	SFOP (pour les CIE uniquement)	suivi des apprentis organisation des CIE	partenaire fiable	rencontres et séances	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	Fonds cantonal (financier des CIE)	proposition et organisation des CIE décompte des CIE dispensés	utilisation de la plateforme FNCIE liste des présences des CIE partenaire fiable	rencontres et séances	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
Institutions: direction, responsable formation, formateur en entreprise	Fondsocial	proposition et soutien de projets dans le secteur social délégués au comité, aux séances et aux groupes de travail informations sur les différentes formations soutien pour la mise à disposition de places d'apprentissage	projets cantonaux dans le secteur social mise à disposition de délégués réalisation de tâches selon le catalogue de prestations et leur justification information concernant les différents profils des métiers formations ciblées pour les collaborateurs responsable de la formation	versements annuels des fonds	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	Direction	information et soutien dans la formation des apprentis dispense des CIE aux apprentis de leur institution formation continue	formations continues ciblées coordination des places de stage pour les apprentis ASSC	participation du publique cible (inscriptions) et son retour via le sondage	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	Responsable de formation	soutien pour le suivi sur le terrain des apprentis	proposition des CIE de qualité pour les apprentis coordination des places de stage pour les apprentis ASSC mise en place de formations continues pour les FEE	participation du publique cible (inscriptions) et son retour via le sondage	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
Autres: Voisins Fournisseurs Gérance	Formateur en entreprise	information et soutien dans la formation des apprentis dispense des CIE aux apprentis de leur institution formation continue	formations continues ciblées coordination des places de stage pour les apprentis ASSC	séances annuelles des FEE enquête de satisfaction	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	Voisins: UBS, Ecole de couture	sécurité respectée respect des espaces communs	bonne cohabitation communication en cas d'activité inhabituelle	nombre de plainte	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
	Apleon: conciergerie	locaux communs propres climatisation fonctionnelle chauffage fonctionnel	annonce via leur plateforme communication en cas d'intervention	température des salles vérification de la propreté	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées
Fournisseurs: Selecta, ...	aliments et boissons accessibles à des tarifs adaptés livraison adaptée à la commande et dans les délais	aliments et boissons bons pour la santé machines faciles d'utilisation	évaluation annuelle des fournisseurs	Nombre de plainte et de non-conformité répertoriées	

4.3 Domaine d'application du système de management de la qualité

Le centre de formation

Les CIE font partie des trois lieux d'apprentissage dans lesquels la formation professionnelle de base s'acquiert. Chaque lieu d'apprentissage a ses spécificités et ses priorités dans la formation, dont chacune contribue au développement des compétences professionnelles. L'objectif général

des CIE est de transmettre et de faire acquérir un savoir-faire de base. Les responsables des cours interentreprises collaborent avec les autres lieux d'apprentissage.



La coopération entre les différents lieux de formation et les différentes régions linguistiques du canton reste permanente. Les commissions de cours des secteurs santé, social et intendance regroupant les différents milieux de formation consolident cette coopération.

L'organisation des commissions de cours est régie dans « le règlement des commissions ». Ce règlement fixe les modalités organisationnelles et les buts de la commission dont les principaux objectifs sont :

- L'analyse de l'adéquation du programme des cours interentreprises,
- l'analyse des contenus de cours,
- l'actualisation des lignes pédagogiques des cours interentreprises
- la prise de connaissance des rapports de visites des cours interentreprises.

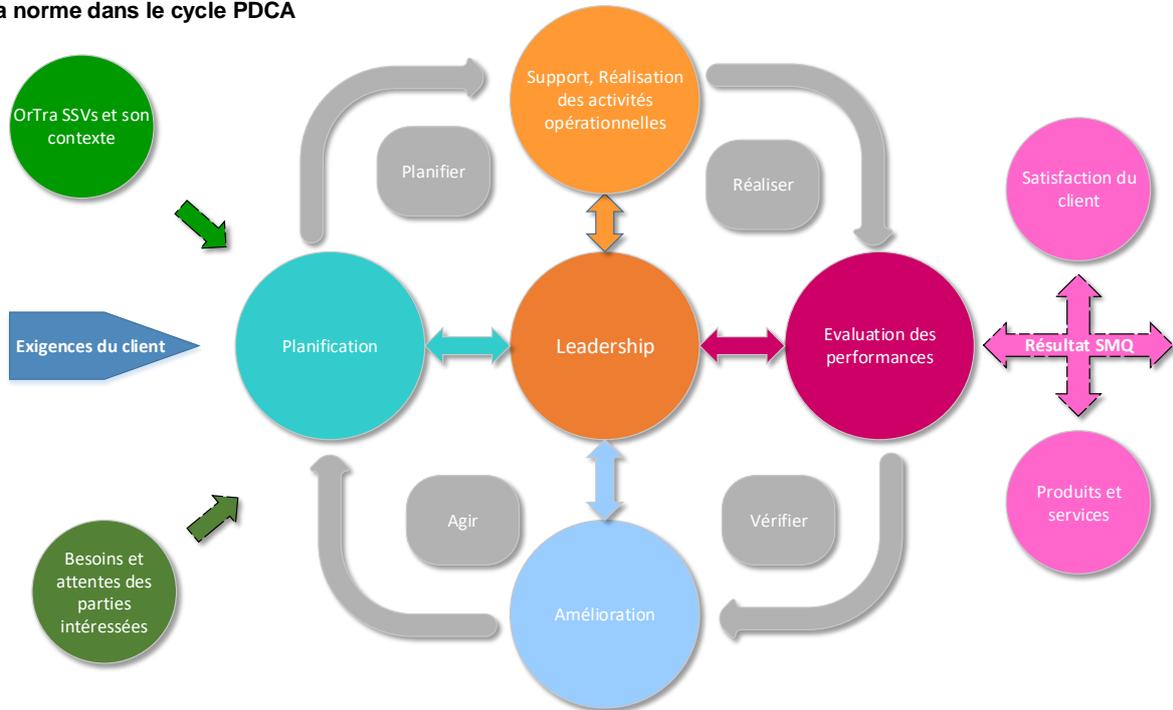
Dans le cadre de la formation continue, l'OrTra SSVs offre des programmes de cours en collaboration avec les associations professionnelles et les institutions qui permettent aux personnes certifiées de tenir à jour et de faire évoluer leurs compétences pour répondre aux besoins du terrain.

4.4 Système de management de la qualité et ses processus

L'amélioration continue ne signifie pas uniquement améliorer ce qui existe déjà, quand cela s'avère nécessaire. C'est la capacité à anticiper les éléments, à se remettre en question en permanence pour assurer un service et des prestations de qualité à nos clients. L'amélioration continue c'est aussi savoir écouter et s'adapter, apprendre, partager et innover.

Visa(s) : LF	10 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

La norme dans le cycle PDCA



Nous nous basons sur les 8 principes essentiels du SMQ ISO 9001 :2015 pour notre système qualité interne.

Systeme de Management de la Qualité (SMQ)

Les 8 principes essentiels



5. LEADERSHIP

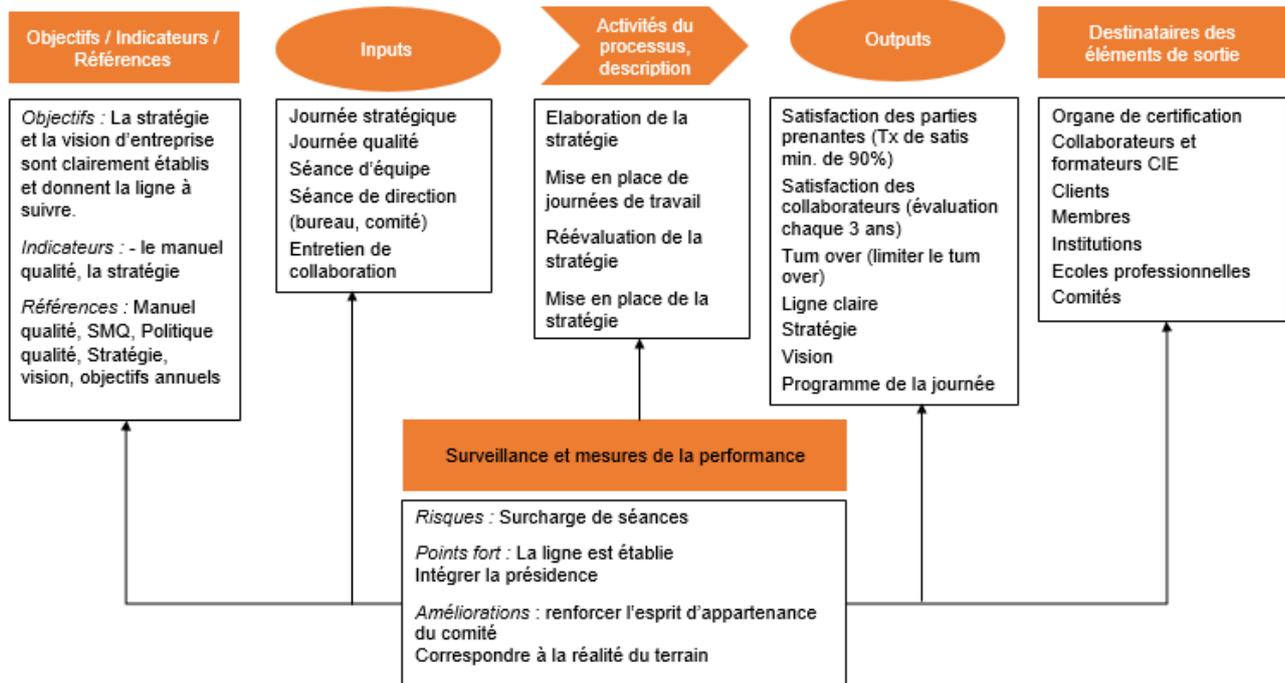
5.1 Leadership et engagement

La direction assure son leadership et son engagement en soutenant un SMQ efficace. Elle détermine des objectifs qualité en lien avec le contexte de l'OrTra SSVs et sa stratégie.

5.1.1 Généralités

Processus : Leadership et engagement (5.1)

Pilote : Présidence et Direction (LF)



Visa(s) : LF

Page 1 sur 1

janvier 2022

T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\ISO_9001_2015\Processus_ISO_9001_2015\5.1. Leadership.docx

version1

5.1.2 Orientation client

Nos prestations sont orientées sur le client et sa satisfaction. Ils sont répartis selon les catégories suivantes en tenant compte de leurs besoins et exigences :

- Les **apprentis et participants des formations continues**
- Les **institutions sanitaires et sociales**
- Les **membres, membres du comité et des commissions**
- Les **écoles professionnelles et supérieures** (ses directions et enseignants).

Leur satisfaction est mesurée périodiquement et à l'aide de différents outils

5.2 Politique

Visa(s) : LF	12 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

5.2.1 Etablissement de la politique qualité

Afin d'accomplir ses missions, l'OrTra SSVs s'est dotée d'une politique qualité adaptée à l'ensemble de son activité et reposant sur les principes suivants :

- Adéquation des besoins cantonaux de la branche en matière de formation et de perfectionnement dans les professions de la santé et du social ;
- Conservation et création des places de formation et de perfectionnement dans tous les secteurs de prise en charge dans les domaines de la santé et du social ;
- Adéquation des prestations aux besoins et attentes des bénéficiaires ;
- Efficience de la gestion des ressources mises à disposition ;
- Adéquation des compétences des collaborateurs et des formateurs CIE et de formation continue à la réalisation des missions.

Les objectifs de la politique qualité sont évalués par la direction au moyen d'indicateurs statistiques, d'enquête auprès des partenaires et des clients, d'évaluations des processus et des sous-processus.

La direction favorise ainsi l'adéquation des structures d'enseignement avec les besoins réels exigés par la formation. La direction de l'OrTra SSVs garantit l'adéquation de la politique qualité avec les objectifs définis et l'évolution des indicateurs qualité déterminés dans les processus. Ceci permet de déterminer les besoins en ressources humaines et en matériel, mais aussi les mesures correctives à apporter à la politique qualité.

Les outils suivants sont utilisés pour vérifier et/ou adapter la politique qualité :

- **Les audits internes**

Tous les processus seront audités durant les trois ans de la certification par une personne formée à l'audit interne. Un auditeur externe réalisera également des audits de suivi, une fois par année.

- **La revue de direction**

Elle servira à évaluer le système qualité implémenté et à traiter les résultats des audits internes avec le bureau (président, vice-président et directrice)

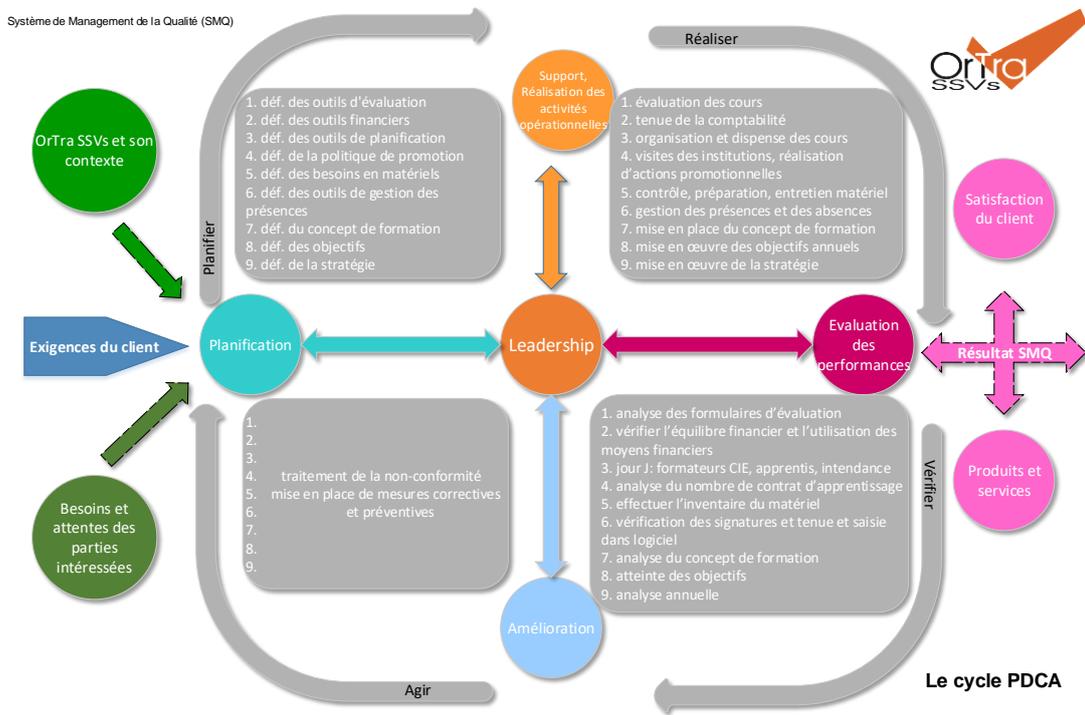
- **Les actions préventives et actions correctives**

La roue de Deming a servi de base au système de gestion des non-conformités.

L'OrTra SSVs a mis sur pied des outils pour gérer les non-conformités du système qualité. Chaque non-conformité est signalée par écrit et intégrée au tableau de suivi des non-conformités. Les actions correctives sont formalisées dans un tableau de suivi puis traitées et archivées.

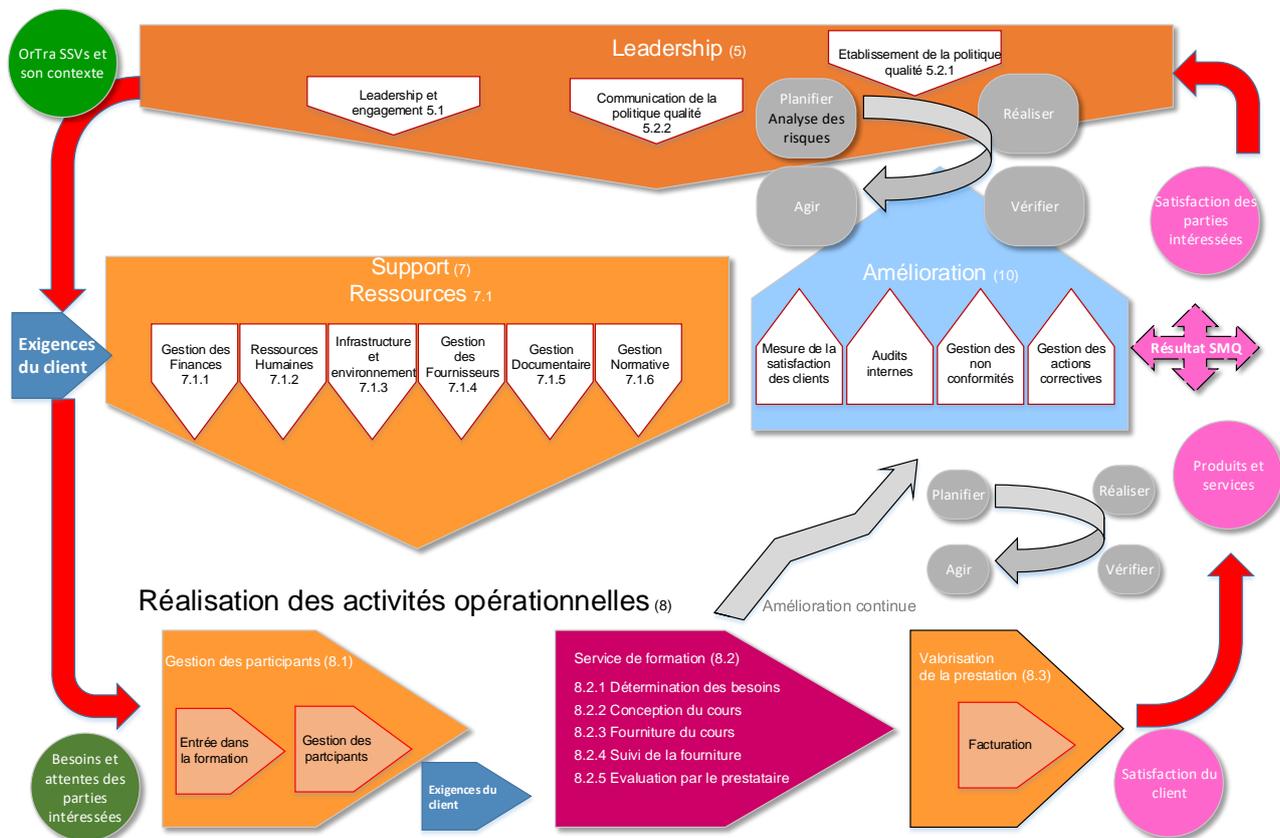
Les actions préventives sont intégrées dans les réflexions liées à la stratégie de l'organisation.

Visa(s) : LF	13 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3



Tout notre système est basé sur les besoins et attentes des clients. Nous avons mis en place des prestations qui correspondaient aux exigences des clients.

La cartographie des processus schématise notre système qualité.



5.2.2 Communication de la politique qualité

Le système qualité repose sur une documentation mise à jour régulièrement et répartie en trois niveaux.

Gestion documentaire		
Niveau x	Moyens	Accès
1	Manuel qualité et charte(s)	disponible sur internet
2	Procédures	disponible sur le disque z :
3	Directives de travail et formulaires	disponible sur le disque z :

Visa(s) :	page ... sur ...	mois création année
Chemin d'accès		version 1

Visa(s) : LF	15 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

La communication externe et interne contribue à une image moderne et professionnelle de l'OrTra SSVs.

Il y a deux types de communication associés à la gestion qualité de l'OrTra SSVs. La communication interne et externe.

Au niveau interne, il y a la communication permanente par messagerie électronique et par note interne. Des réunions hebdomadaires individuelles sont également menées avec chaque collaborateur du secrétariat pour la transmission des tâches et des dossiers à traiter. La séance annuelle des formateurs CIE est aussi un moyen de communication avec nos formateurs.

Des réunions d'équipes sont également réalisées (4x par an) et une journée stratégique. Ces séances sont également des moyens de communications importants et privilégiés de l'OrTra SSVs.

Des actions ponctuelles sont menées au niveau externe dans les deux régions linguistiques (conférence de presse, articles dans les médias, radio...). L'attention sur la communication est un élément qui tend à augmenter.

5.2.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

Le responsable qualité s'assure en permanence que le système fonctionne. Il s'appuie sur la direction en ce qui concerne la stratégie de l'organisation.

Des responsables pour chaque processus ont été nommés selon leur domaine de compétence.

Le diagramme de fonction définit également les activités des collaborateurs.

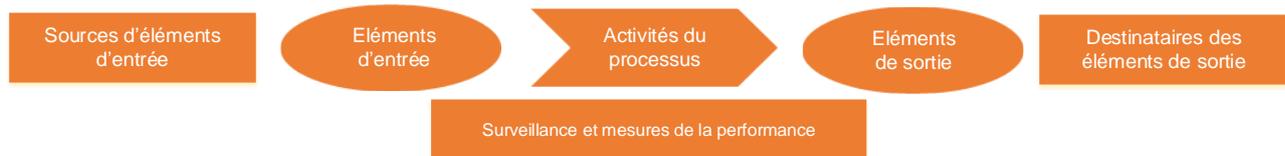
Visa(s) : LF	16 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

6. PLANIFICATION

6.1 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

Pour la mise en place de base, nous avons donc mis en place les fondements (stratégie, vision, objectifs) de l'organisation qui donnaient les lignes directrices pour assurer la qualité et la pérennité du système.

Les objectifs font partie des éléments des processus selon la représentation schématique :



Ils tiennent compte des exigences applicables et répondent aux critères :

- **S**pécifiques
- **M**esurables
- **A**tteignables
- **R**éalistes
- **T**emporels

6.2 Planification des modifications

- **L'analyse de risques**

Les risques sont déterminés pour chaque processus. Une analyse des risques a été menée et des actions correctives ont été entreprises pour s'assurer de l'efficacité du système tout en tenant compte de la disponibilité des ressources.

Conséquences	Importantes	1 2			
	Moyennes		4 12	3 7 5 8	
	Faibles		10 6	11 14 9 13	
		Faibles	Possible	Probable	Presque sûre
		← Probabilité d'occurrence →			

1. Perte du mandat des CIE	8. Perte de collaborateurs, formateurs CIE
2. Diminution des finances de la confédération pour la formation professionnelle	9. Concurrence formation continue
3. Diminution d'intérêts pour les métiers (intendance)	10. Manque de reconnaissance des membres
4. Perte de membres	11. Catastrophe naturelle
5. Piratage informatique	12. Communication externe non-maitrisée en cas de crise
6. Pénurie de matériel	13. Démission co-président/e
7. Pandémie	14. Pénurie d'électricité

7. SUPPORT

7.1 Ressources

7.1.1 Généralités

Les ressources nécessaires à la réalisation de nos prestations ont été identifiées.

7.1.2 Ressources humaines

La direction veille à l'adéquation permanente des ressources humaines (RH) nécessaires à l'accomplissement de la mission de l'OrTra SSVs, de ses objectifs qualité et sa stratégie. Le diagramme de fonction fixe les compétences des collaborateurs.

7.1.3 Infrastructure et environnement

La gestion des infrastructures et de l'environnement est maîtrisée pour répondre aux différents besoins des collaborateurs et des clients.

7.2 Compétences

La personne avec les bonnes compétences est responsable du processus.

7.3 Sensibilisation

Les collaborateurs sont impliqués dans les prises de décisions concernant leur secteur d'activités et sont informés régulièrement sur les processus qualité.

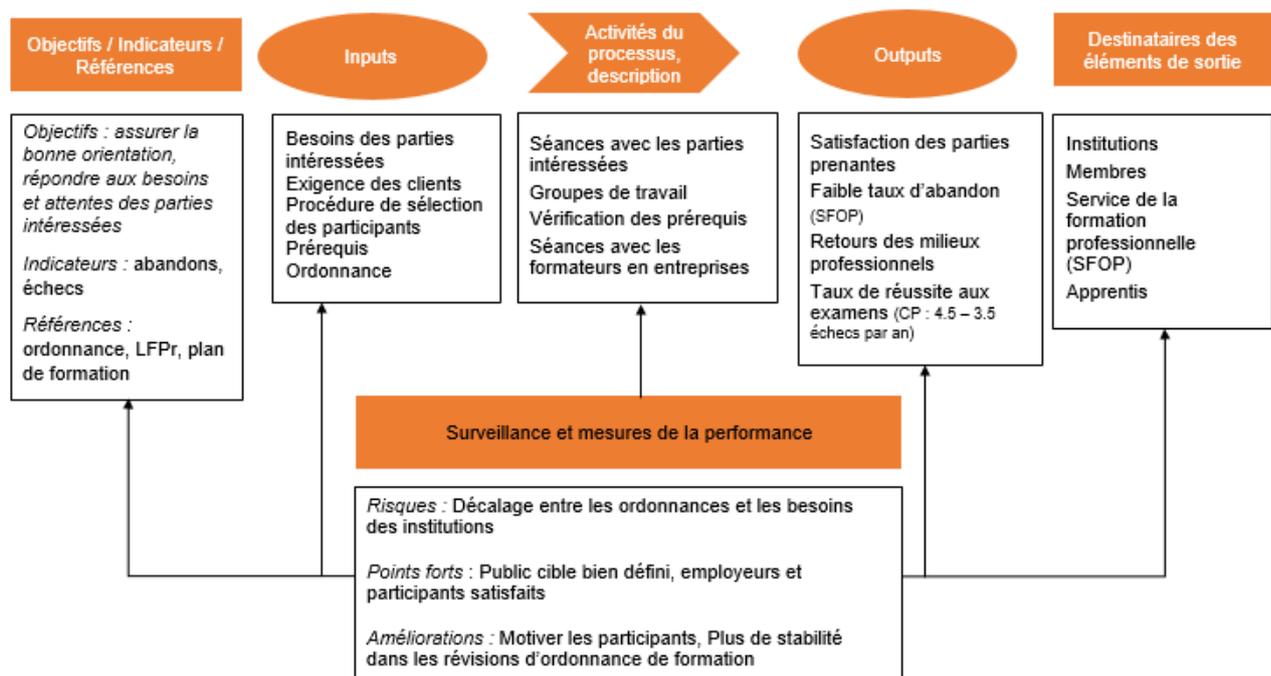
Visa(s) : LF	18 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

8. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

La réalisation de la prestation passe par cinq processus. Ils sont détaillés dans les fiches processus.

8.1. Détermination des besoins :

Pilote : Direction (LF)



Visa(s) : LF

Page 1 sur 1

janvier 2022

T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\ISO_9001_2015\Processus_ISO_9001_2015\8.2.1. Détermination des besoins.docx

version1

Besoins des parties prenantes :

Les contenus des formations sont directement issus des ordonnances fédérales. L'OrTra SSVs organise les cours interentreprises conformément aux exigences légales.

Les cours sont dispensés en français et en allemand suivant la provenance des apprentis, ceux-ci sont au bénéfice d'un contrat d'apprentissage conforme pour pouvoir participer aux cours.

Les milieux professionnels sont associés à la définition des contenus de la formation pratique et l'adéquation entre leurs besoins et les compétences des apprentis est évaluée en continu.

L'OrTra SSVs est le prestataire exclusif des cours interentreprises des domaines de la santé, du social et de l'intendance pour le canton du Valais.

Contenu de l'apprentissage et processus d'apprentissage :

Les contenus des formations sont adaptés au public cible.

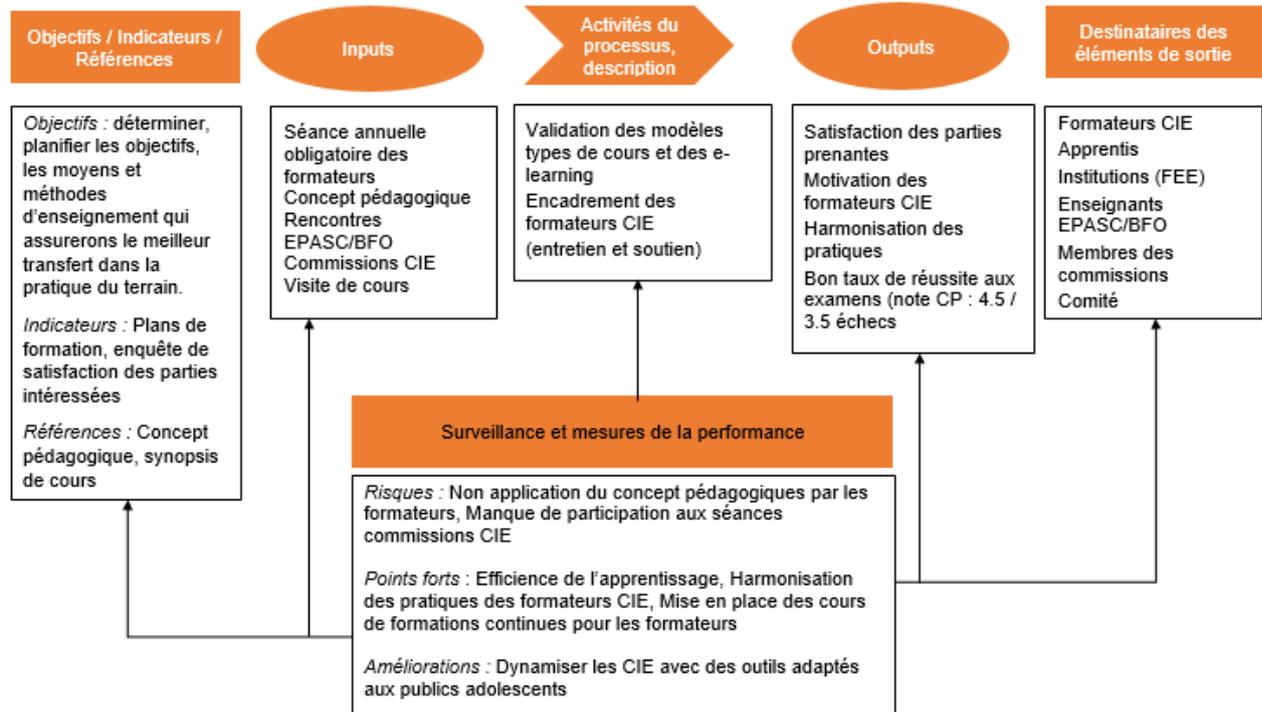
Le concept pédagogique (lignes pédagogiques) définit les méthodes et moyens déployés par tous les acteurs de la formation (facilitateurs).

Les analyses statistiques (abandons et échecs) permettent d'avoir une évaluation quantitative de la pertinence des moyens mis en œuvre.

Visa(s) : LF	19 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

8.2. Conception du cours

Pilote : Responsable pédagogique (EL)



Visa(s) : LF

Page 1 sur 1

janvier 2022

T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\ISO_9001_2015\Processus_ISO_9001_2015\8.2.2. Processus conception du cours.docx

version1

Spécification des objectifs et de l'étendue du service de formation :

La responsable pédagogique et la direction vérifient que toutes les exigences de l'ordonnance soient couvertes par les objectifs des cours dispensés. Les plans de cours uniformisés ainsi que les visites de cours donnent une bonne vision de la compréhension et de l'application des objectifs par les formateurs.

Spécification des moyens pour accompagner et suivre le transfert :

Pour le transfert de l'apprentissage les parties prenantes consultées sont : **les formateurs** qui donnent des feedbacks des ateliers pratiques et travaux de groupes et aussi des informations précieuses de leurs fonctions et activités professionnelles dans les soins. **Les participants** qui donnent leur évaluation de la formation et les retours sur leur place de travail et pour finir les notes obtenues en fin de formation. **Les institutions** (milieu professionnel) par leurs retours sur les compétences de leurs apprentis à leur retour des cours.

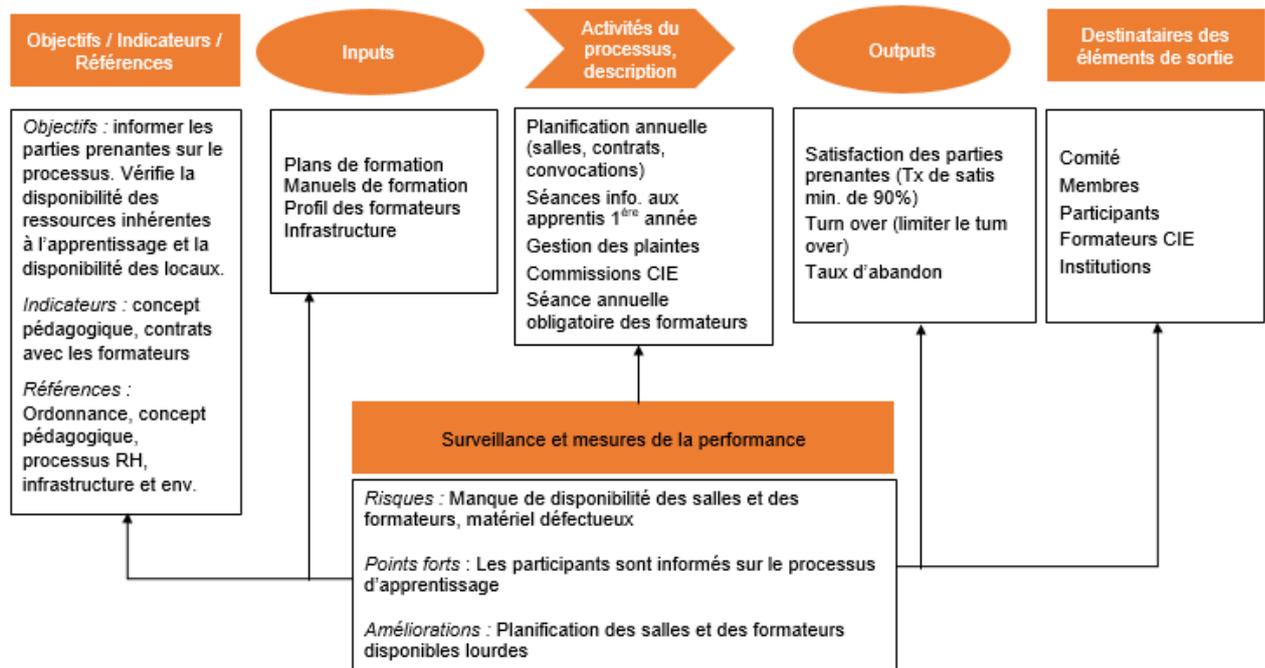
Planification du curriculum

Le concept pédagogique (lignes pédagogiques de la formation) définit la méthode de mise en œuvre des contenus définis par l'ordonnance et les compétences des formateurs.

Visa(s) : LF	20 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

8.3. Fourniture du cours

Pilote : Responsable pédagogique (EL)



Visa(s) : LF

Page 1 sur 1

janvier 2022

T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\ISO_9001_2015\Processus_ISO_9001_2015\8.2.3. Fourniture du cours.docx

version1

Information et orientation :

La partie information et orientation est assurée par l'institution qui engage l'apprenti. Pour les personnes intéressées par les formations des domaines de la santé, du social et de l'intendance des présentations aux élèves selon le concept d'information du Service de la formation professionnelle du canton du Valais sont organisées, des journées portes ouvertes avec en 2015 un championnat valaisan d'ASSC.

Les prérequis sont vérifiés par l'employeur.

Disponibilité et accessibilité des ressources d'apprentissage :

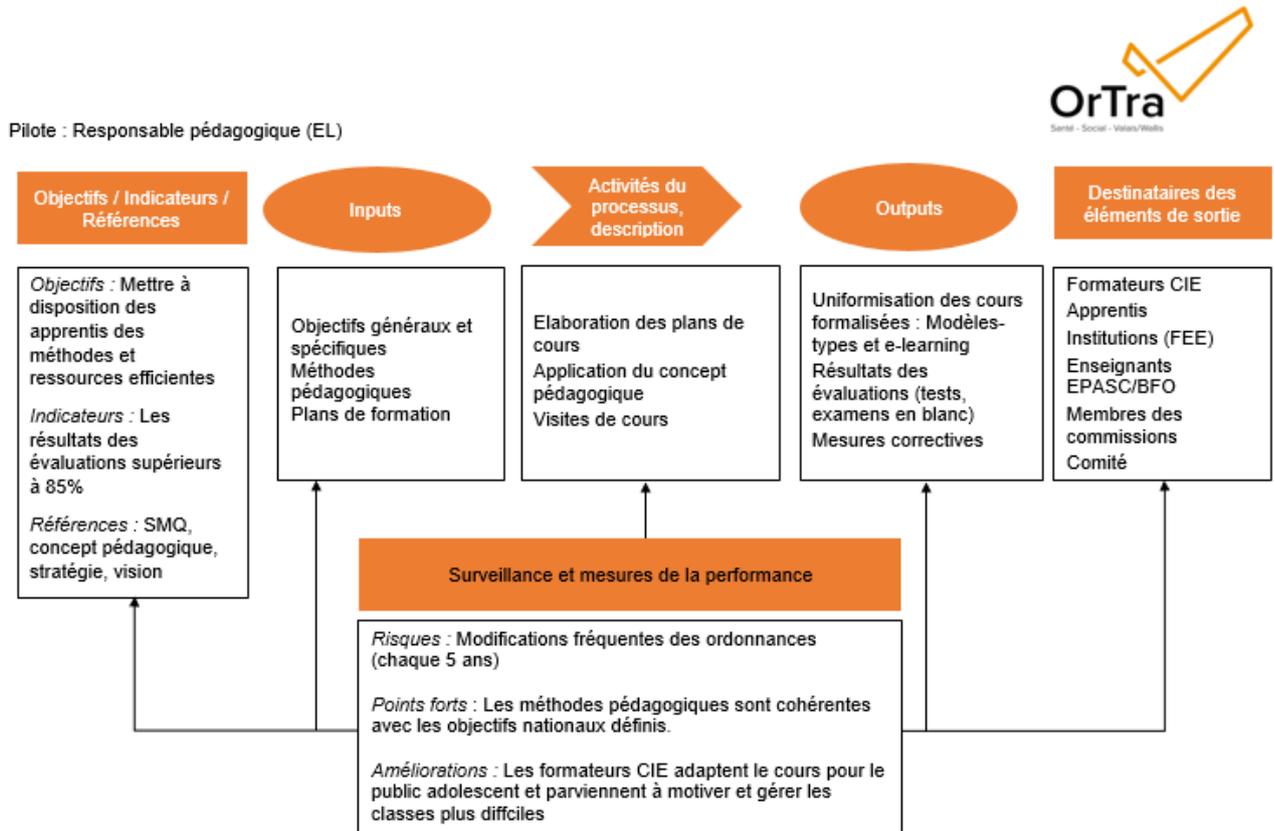
Le concept (lignes pédagogiques pour la formation) et l'ordonnance sont les références pour la définition et l'accessibilité des ressources. Les formateurs et les apprentis ont accès aux éléments qui les concernent.

Environnement d'apprentissage

Les locaux correspondent aux besoins et aux exigences en termes de moyens. Les équipements sont en adéquation avec la pratique dans le milieu professionnel.

Visa(s) : LF	21 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3

8.4. Suivi de la fourniture



Visa(s) : LF

Page 1 sur 1

janvier 2022

T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\ISO_9001_2015\Processus_ISO_9001_2015\8.2.4. Suivi de la fourniture.docx

version1

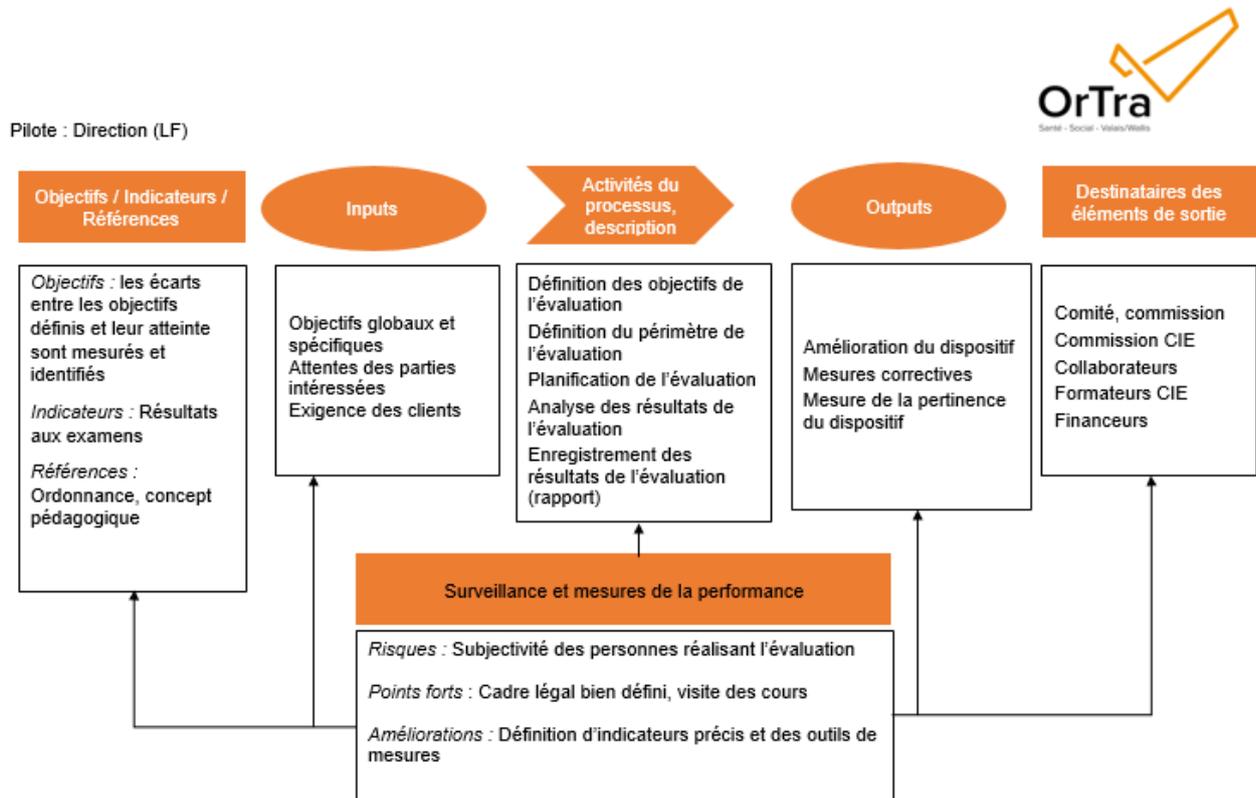
Suivi de la fourniture :

Le concept (lignes pédagogiques de la formation) définit les moments d'évaluation avec les apprentis.

Le retour des formateurs ainsi que les résultats aux procédures de qualification (examens) sont également des indicateurs de suivi de la formation.

Visa(s) : LF	22 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.docx		version 3

8.5. Evaluation par le prestataire



Suivi de la fourniture :

Les objectifs des cours sont vérifiés au terme de chaque cours par les formateurs.
Des exercices pratiques sont réalisés afin de vérifier l'acquisition des compétences.
Des tests formatifs sont planifiés et réalisés.
Les visites de cours permettent d'avoir une vision externe sur les pratiques des formateurs.
Des examens blancs sont donnés (issus des examens officiels des années précédentes).

Evaluation de l'apprentissage :

Les évaluations sont faites uniquement par les personnes habilitées à le faire. Elles respectent les règles de la confidentialité, celles qui relèvent du secret professionnel de la part des collaborateurs de l'OrTra SSVs.

Evaluation du service de formation :

Toutes les parties prenantes identifiées évaluent, à leur niveau, la formation.
Une séance pédagogique est menée au minimum une fois par année par le responsable pédagogique et la direction.
Les visites de cours sont menées par une personne au bénéfice d'une formation et d'une expérience dans l'ingénierie de la formation.
Les résultats des évaluations sont classés dans la gestion documentaire en respectant les règles de la confidentialité.

9. GLOSSAIRE

Audit : L'audit est la vérification et l'évaluation systématique et indépendante d'une unité (système, produit, procédé, fournisseur, service, ...). L'audit permet de contrôler l'efficacité et l'utilité de l'objet concerné. L'accent est mis sur la comparaison entre ce qui est défini et ce qui est mis en pratique.

Documentation qualité : Les documents relatifs au système qualité d'un organisme comprennent le manuel de management qualité, les procédures, ainsi que les différents documents opérationnels de mise en œuvre du système qualité tels que les directives de travail et les formulaires.

Manuel qualité : Le manuel qualité est un recueil qui décrit la politique qualité et l'organisation mise en place pour respecter cette politique.

Partie prenante : Elle est un acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une décision ou un projet ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de son exécution (ou de sa non-exécution).

Politique qualité : La politique qualité définit les orientations et les objectifs généraux se rapportant à des éléments clés de la qualité comme l'aptitude à la fonction, les performances, la sécurité et la fiabilité, tels qu'ils sont exprimés par la direction.

Procédure : La procédure décrit la marche à suivre pour mettre en œuvre tout ou partie du processus d'élaboration d'un produit, d'un service ou d'une démarche. La procédure est représentée par une succession d'opérations.

Processus : Le processus est une chaîne de valeurs fournissant un bien ou un service à un client interne ou externe à l'entreprise. Cette chaîne de valeurs est décrite par une séquence d'activités de transformation. Elle est mise en œuvre par des procédures.

Qualité : La qualité est l'ensemble des caractéristiques d'une prestation ou d'un produit qui garantit la satisfaction des besoins exprimés et implicites.

Système qualité : Le système qualité est l'ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des processus ainsi que des ressources utilisés pour mettre en œuvre la gestion de la qualité.

Visa(s) : LF	24 page 24	janvier 2023
T:\OrTra SSVs\1. Management\1.3. Système qualité\Manuel qualité\Manuel qualité_OrTraSSVs_ISO_90012015_v3.doc		version 3