

Manuel Qualité



Ecole Technique, Ecole des métiers, Lausanne

MQ-Version 3.1
valable dès le 01 juillet 2016

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 Présentation et missions 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'ETML réunit aujourd'hui plusieurs écoles:

- 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 (dès 2004)
- L'école de préapprentissage (dès 2005)



Missions de l'ETML

Les missions de l'ETML sont :

- Offrir une 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-ne diplômé ES et d'informaticien-ne de gestion (dipl. ES)
- Offrir aux jeunes encore en recherche d'un projet de formation professionnelle une orientation au travers d'un pré-apprentissage

Polymécanicien-ne	CFC - MPT
Automaticien-ne	
Electronicien-ne	
Informaticien-ne	
Mécatronicien-ne d'automobiles	
Menuisier-ère	
Ebéniste	

Technicien-ne ES dipl. en Génie électrique, spécialisation électronique	ES
Technicien-ne ES dipl. en Télécommunications	
Technicien-ne ES dipl. en Génie mécanique	
Informaticien-ne de gestion dipl. ES	

3 Politique Qualité

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.

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 et une sécurité 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 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.

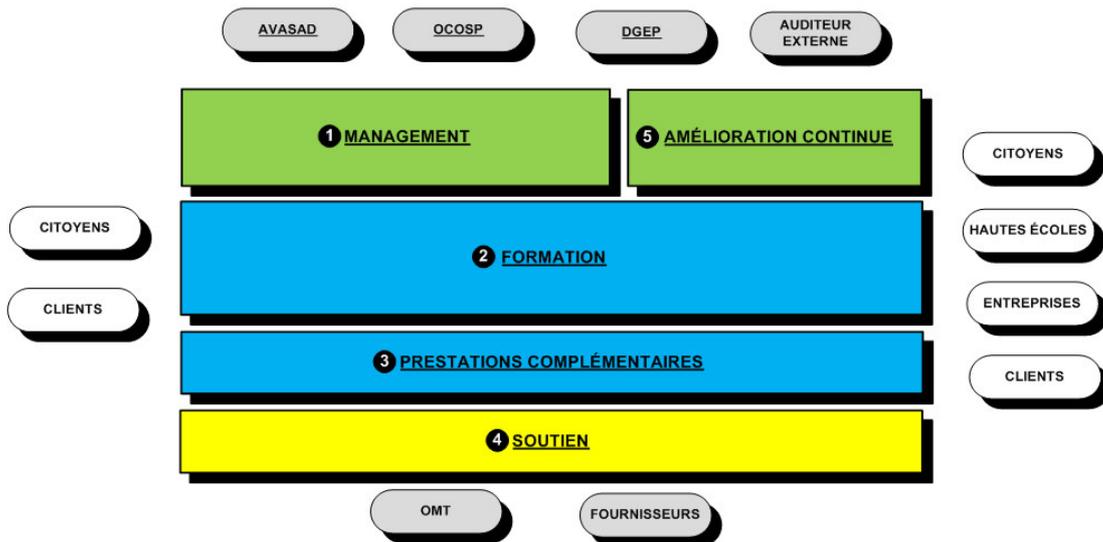
Depuis le 1^{er} août 2014 nos processus Qualité sont représentés sous forme de cartes.

L'ETML est signataire de la charte de la sécurité *Construction et Industrie*

4 L'organisation Qualité de l'ETML

Le système de management qualité (SMQ) de l'ETML a pour référence la norme ISO 9001:2015. 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 macro-processus et permet, en un seul graphique, de visualiser les activités principales de l'école, ainsi que les entités extérieures avec qui l'ETML est en relation (*voir page suivante*).



Les processus principaux ont été groupés en 5 méga-processus :

1. **Management**
2. **Formation**
3. **Prestations complémentaires**
4. **Soutien**
5. **Amélioration continue**

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

5 Rôle et périmètre d'activité des méga-processus

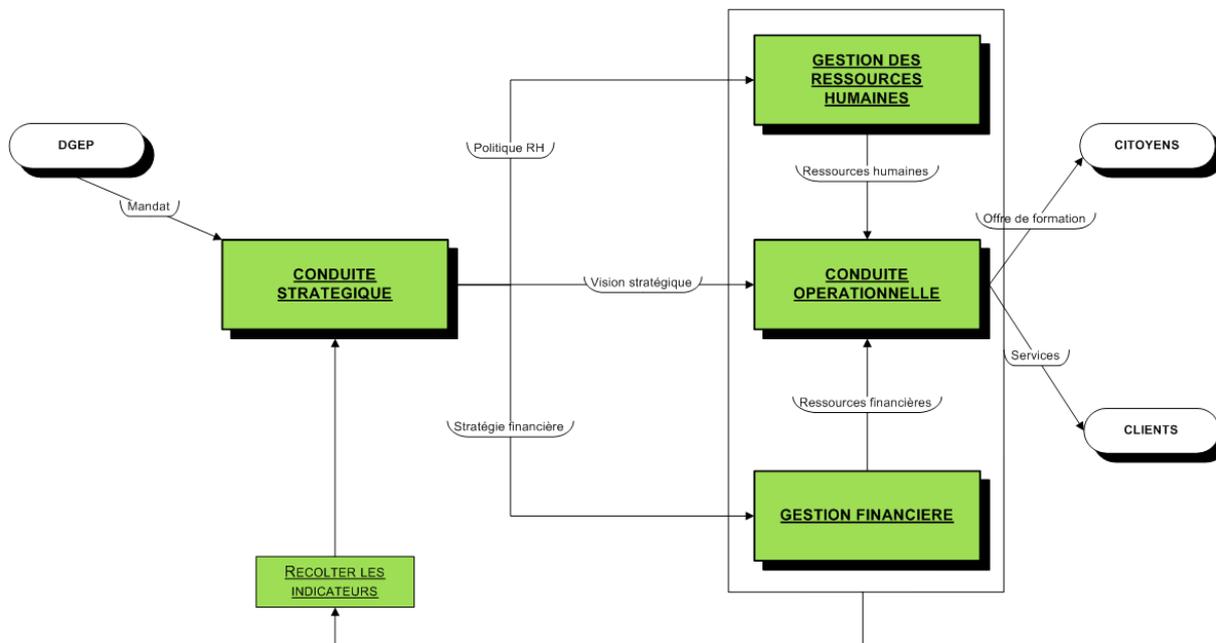
Des objectifs ont été définis pour chaque méga-processus et regroupés dans le plan directeur de l'ETML, permettant ainsi d'orienter les stratégies de l'établissement à moyen et long terme.

Nous pouvons résumer les objectifs généraux de l'école (macro-processus) au travers les points suivants :

- Promouvoir les différentes formations et les savoir-faire
- Promouvoir les collaborations avec nos différents partenaires (Associations professionnelles, entreprises, écoles, ...)
- Promouvoir la qualité, le développement durable et la formation continue.

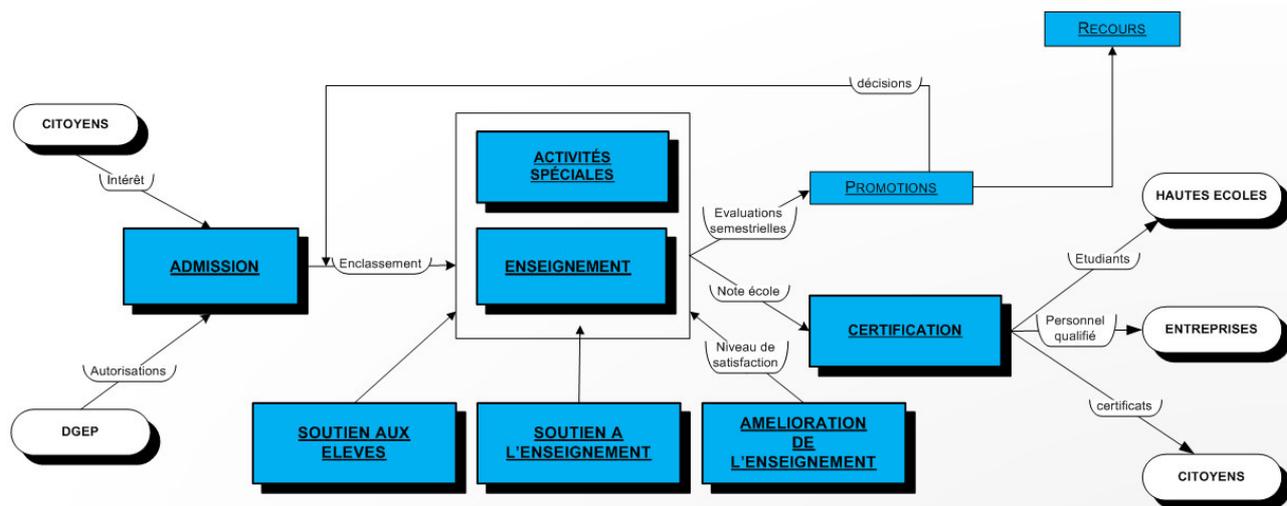
Le méga-processus Management (MP1)

- Assurer le pilotage stratégique, opérationnel et financier de l'établissement
- Intégrer les modifications réglementaires et administratives
- Renforcer des liens entre les collaborateurs.



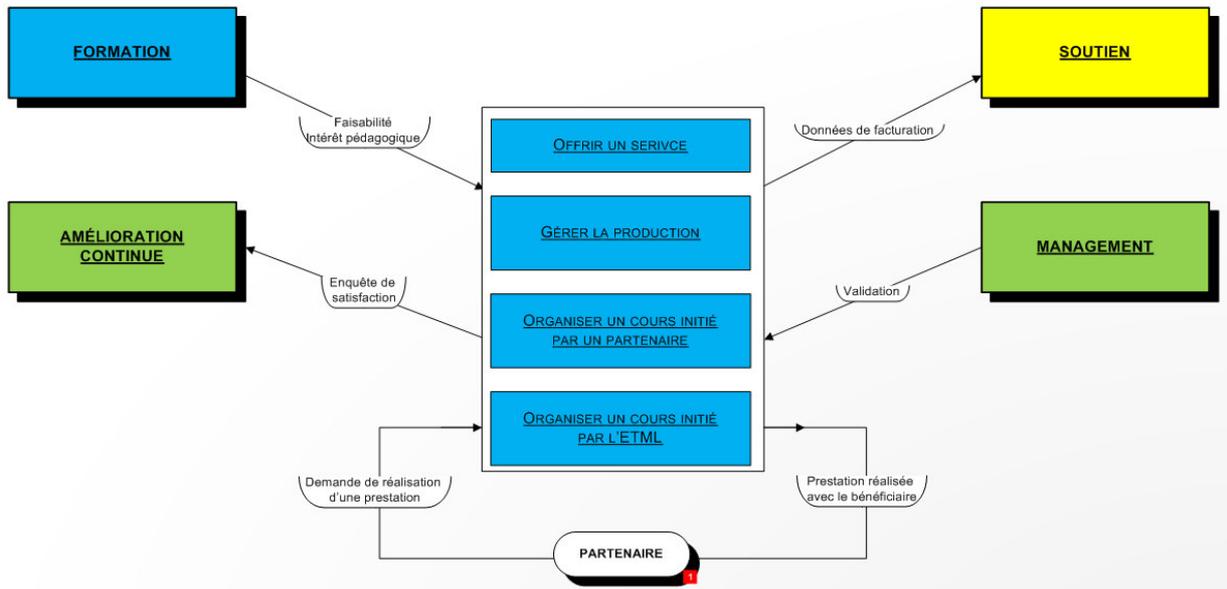
Le méga-processus Formation (MP2)

- Coordonner et améliorer les programmes d'enseignement ainsi que le rythme de formation pour permettre à plus de jeunes d'atteindre les objectifs fixés.
- Réduire le taux d'abandon et d'échec.



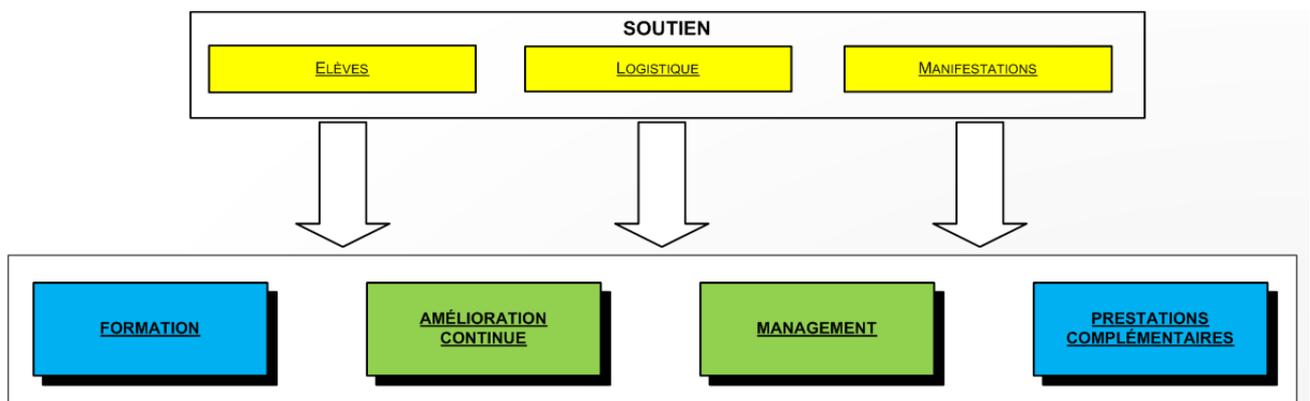
Le méga-processus Prestations complémentaires (MP3)

- Assurer une haute qualité des biens (travaux clients) et des services (cours externes) livrés au client.
- Engendrer l'esprit d'entreprise par des concours, des travaux de semestre ou d'examens.



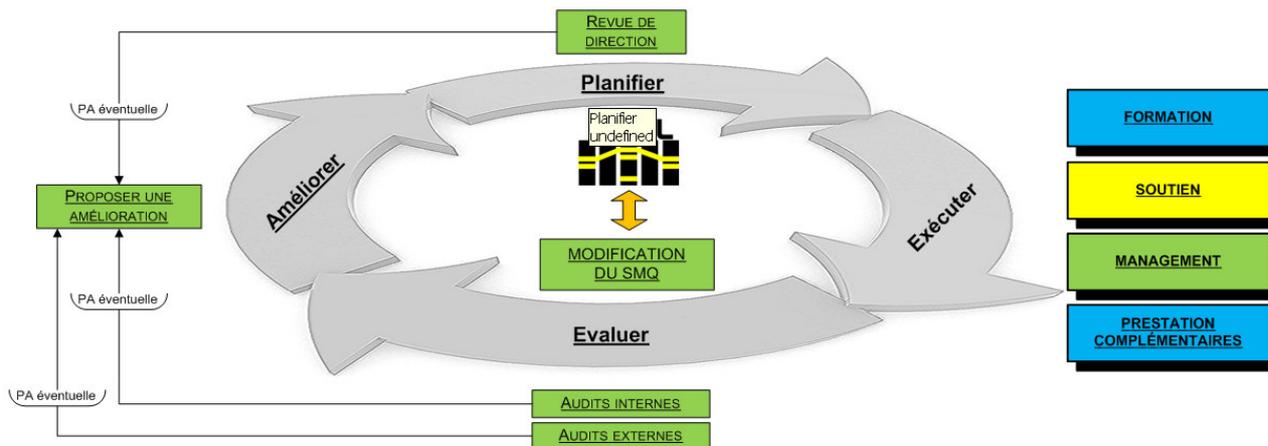
Le méga-processus Soutien (MP4)

- Assurer de manière optimale la gestion logistique et administrative de l'établissement.
- Simplifier et améliorer la lisibilité des informations et des documents de travail mis à disposition des personnes de l'école.



Le méga-processus Amélioration continue (MP5)

- Renforcer et promouvoir les outils de gestion par la qualité
- Renforcer les processus d'analyse des performances afin de mettre en évidence les potentiels d'amélioration.



6 Les apports du SMQ

Structure et philosophie du système Qualité

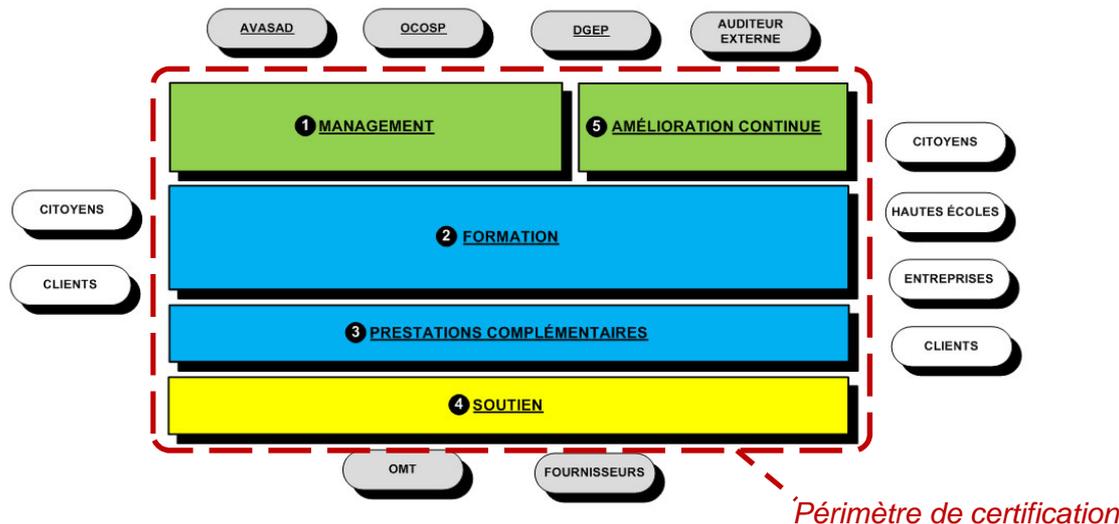
La documentation liée au SMQ de l'ETML est accessible par tous les collaborateurs. On distingue 3 niveaux :

1. Niveau stratégique (Pourquoi)
2. Niveau organisationnel avec les différents processus (Qui fait quoi)
3. Niveau opérationnel avec les instructions de travail (Comment)

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

7 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:



8 Conclusion

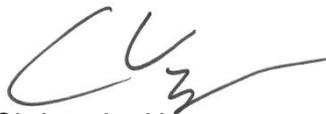
Introduite en 2000, la certification de l'école selon la norme ISO 9001 a été régulièrement renouvelée.

En 2005 l'ETML a obtenu la certification EDUQUA pour la formation des adultes. Cette certification a également été régulièrement renouvelée.

Après plus de quinze ans d'expérience, nous pouvons dire que le système de gestion par la qualité et l'amélioration continue sont devenus une culture d'entreprise de l'ETML.

Cette nouvelle mouture du Manuel Qualité fait suite à l'introduction cartographique de nos processus.

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



Christophe Unger
Directeur, Responsable Qualité



Grégoire Rossier,
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