



Gestion de la qualité et systèmes certifiés

QSC à l'ECCG de Martigny



Sommaire

- L'ECCG de Martigny en bref
- La Certification QSC
- Mise en œuvre de QSC
 - Structure QSC / Administration
 - Illustration «Domaine I, Chapitre 1»
- Quelle est l'utilité d'une telle certification ?
- Quels en sont les défis et les limites ?

L'ECCG de Martigny en bref

- 527 élèves
- 25 classes en 3 filières
 - 6 classes EC
 - 5 classes SAF
 - 14 classes ECG
- 47 enseignants



La certification QSC

- **Ecole certifiée QSC depuis 2020**
 - pour les 3 filières (EC / CG / SAF)
- **QSC** : Quality School Certificate
- **Rôle Responsables "Qualité"**
 - Un.e professeur.e et un.e membre de la direction
 - Mme Peggy MOTTAZ BOSSICARD et M. Benjamin CAMPRUBI
- **Rôles concernés**
 - **Tous : direction, profs, personnel, et ... les élèves**

La certification QSC : audit de suivi

- **Audit de *suivi* chaque année**

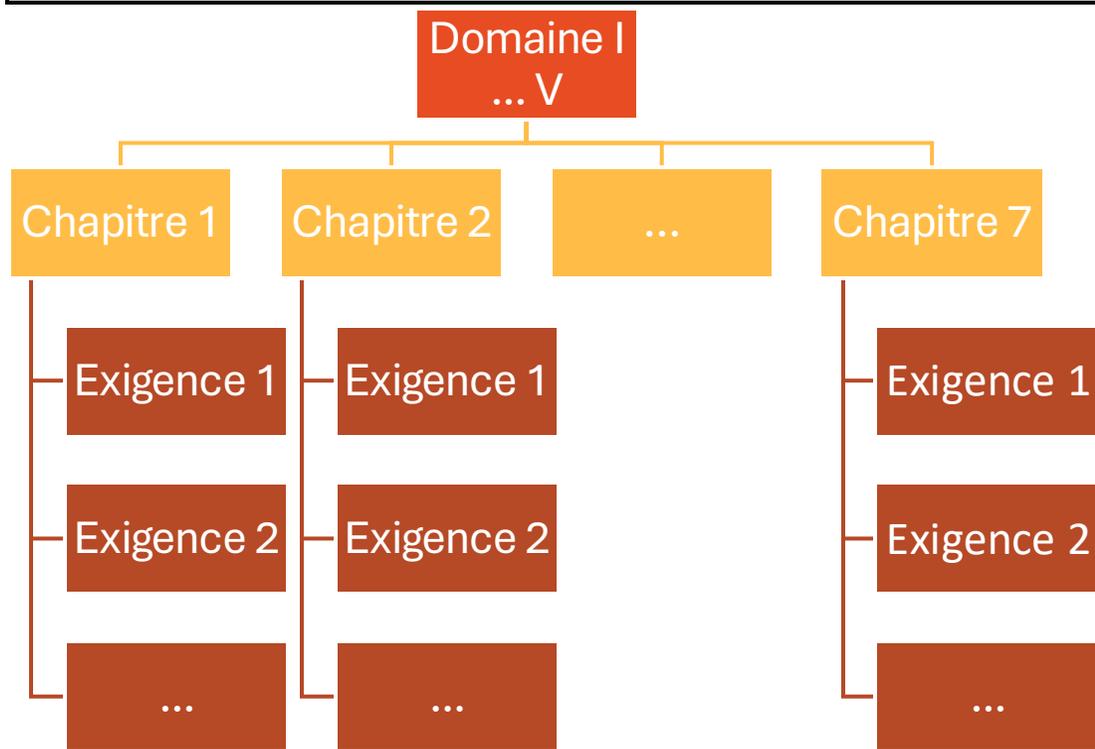
- **Objectif** : Vérifier que l'organisation se conforme aux exigences de la norme
 - Plan d'audit (1 mois avant) : un thème est retenu par l'auditeur
 - Liste des rôles (personnes) audités
 - Suivi des non-conformités et des recommandations de l'an précédent
- **Résultat** :
 - Liste de non-conformités
 - Liste de recommandations

La certification QSC : audit de certification

- **Audit de *certification* chaque 3 ans**
 - **Objectif** : Vérifier que l'organisation se conforme aux exigences de la norme
 - généralement très exhaustif, couvrant tous les aspects QSC
 - **Résultat** :
 - Liste de non-conformités
 - Liste de recommandations
 - l'organisation reçoit un certificat de conformité à la norme

Mise en œuvre QSC – vue générale

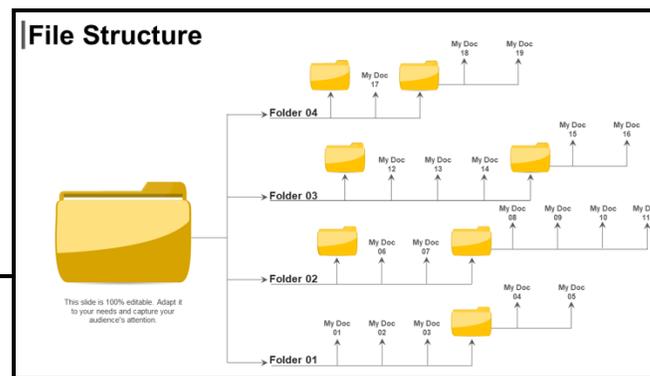
QSC



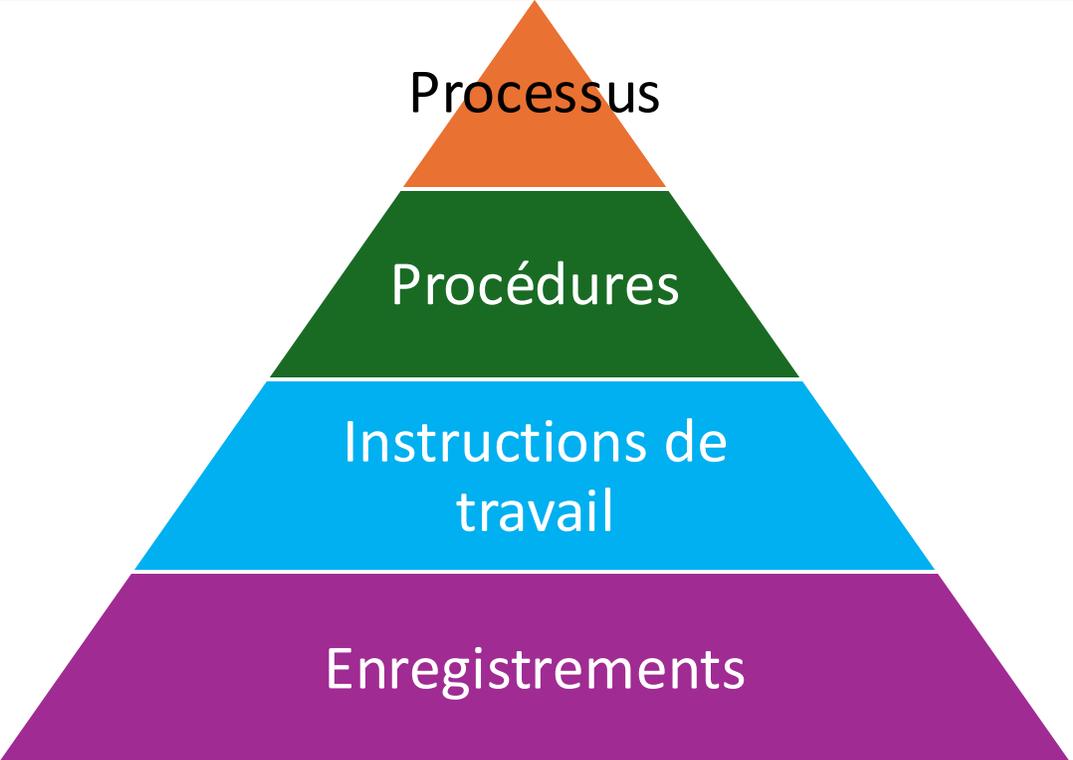
Gestion administrative

Documents

- Serveur de fichiers dans le réseau administratif, héritée des directions précédentes
- Système de gestion des élèves



Exemples de mise en œuvre

Exigences du Système Qualité	Exemples de mise en œuvre
 <p>Processus</p> <p>Procédures</p> <p>Instructions de travail</p> <p>Enregistrements</p>	<p>PS 2.1 Admission des élèves</p> <p>PR 2.1.01 Accueil élèves de 1^e année</p> <p>IT 2.1.01.1 Organisation : salles et titulaires</p> <p>ENR 2.1.01.1.2023 (fichier avec info 23)</p> <p>ENR 2.1.01.1.2024 (fichier avec info 24)</p> <p>PR 2.1.02 Accueil élèves 2^e / 3^e / 4^e année</p> <p>IT 2.1.02.1 Organisation : salles et titulaires</p> <p>ENR 2.1.02.1.2024 (fichier avec info 24)</p>

LE PRINCIPE : *Je dis ce que je fais, je fais ce que je dis et je le prouve*

Défi #1

1

2

3

GESTION DOCUMENTAIRE

- Système QSC

Domaine (5)

Chapitre (entre 5 et 10)

Exigence (entre 4 et 6)

Enregistrement

- Au total : environ $5 \cdot 8 \cdot 5 = 200$ exigences

- Gestion administrative

- Pour chaque "exigence" QSC

- Associer/expliciter le "document" idoine
- Conserver une trace de "l'activité" dans des enregistrements
- ... se rendre compte qu'il y a des procédures à expliciter

Défi #2

1

2

3

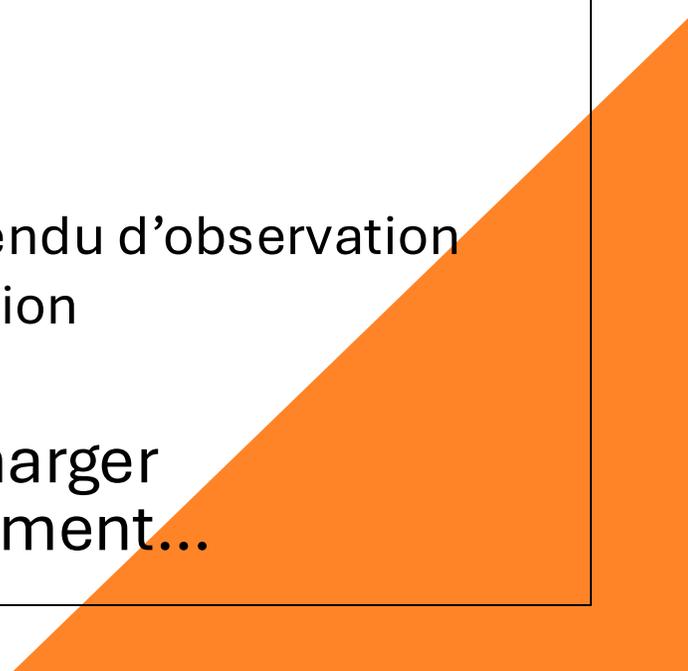


Intégrer les professeur.e.s

QSC

- Vision / Missions / Valeurs

Gestion administrative

- Mettre en pratique
 - Intégrer les professeur.e.s aux processus
 - Cultiver
 - L'intervision
 - Le compte-rendu d'observation
 - La collaboration
 - Ne pas trop charger administrativement...
- 

Défi #3

1

2

3



LES AUDITS ANNUELS

QSC

- Audit de suivi
- Audit de re-certification
 - Recommandations
 - Non-conformités

Gestion administrative

- Chaque année
 - Revoir les procédures
 - Analyser les indicateurs
 - Stocker les enregistrements
 - Faire un suivi des recommandations
 - Faire un suivi des non-conformités
- ... et gérer l'école au quotidien

Défi #4

1

2

3

RESPECT DES PROCÉDURES ET SUIVI DES RÔLES

QSC

- Cahiers des charges
 - Professeurs
 - Titulaires
 - Secrétariat
 - Adjoints de Direction
 - Direction
 - Personnel

Gestion administrative

- Processus
 - Procédures
 - instructions de travail
 - Enregistrements
- ... et en assurer
 - le respect
 - ... et le suivi

Mise en œuvre QSC – Illustration I

Domaine I, Chapitre 1 : *Gestion des ressources humaines*

- 1. Disposer d'une vision politique qui clarifie les missions et les valeurs de l'établissement.
- **La vision, les missions et les valeurs** sont précisément décrites dans un document qui correspond à un **projet d'établissement**.

Charte de l'ECCG de Martigny

Missions

Notre école offre un cadre accueillant qui permet de développer des compétences et d'acquies des connaissances :

- générales
- personnelles
- sociales
- spécifiques

dans le but :

- d'accéder aux filières de formation du tertiaire
- de rentrer dans une vie professionnelle
- de trouver son orientation
- de favoriser l'épanouissement personnel et le développement d'aptitudes sociales

Visions

L'école s'efforce d'engager dans les directions spécifiques suivantes :

- Développer une culture visant à renforcer l'exigence, la responsabilité individuelle et l'engagement collectif
- Favoriser la collaboration entre les filières de formation
- Lutter contre tout type de stéréotypes
- Maintenir son attractivité en tant que voie médiane, entre l'apprentissage et la maturité gymnasiale
- Mettre en œuvre des projets innovants
- Offrir un environnement de travail stimulant et performant
- Permettre la conciliation d'objectifs professionnels et personnels
- Promouvoir un cadre de travail préservant la santé physique et psychique
- Proposer un lieu de vie et de connaissance
- Être dans une dynamique durable

Valeurs

Cette école considère l'autre comme faisant partie intégrante de l'école et participant à sa bonne marche.

L'école est particulièrement attentive aux valeurs suivantes :

- | | |
|-----------------|----------------------|
| - Autonomie | - Ouverture d'esprit |
| - Bienveillance | - Professionnalisme |
| - Collaboration | - Respect |
| - Confiance | - Sécurité |
| - Dynamisme | - Tolérance |
| - Équité | - Volonté |
| - Exigence | |



Mise en œuvre QSC – Illustration I

- 1 • Projets des professeur.e.s
- 2 • Définir une liste de projets par brainstorming des professeurs
- 3 • Restreindre la liste à un nombre raisonnable de projets (4 à 5)
- 4 • En principe, la Direction n'intervient pas (pas de tri ou filtre)
- 5 • Créer des groupes de professeurs (par affinité)
- 6 • Prévoir des périodes de "travail" lors de séance en plenum sur ces projets
- 7 • Demander un feedback régulièrement
- 8 • Validation par la Direction des solutions de projet
- 9 • Mettre en œuvre le projet

VISIONS pour l'ECCG de Martigny**MESURES**

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 Développer une culture visant à renforcer l'exigence, la responsabilité individuelle et l'engagement collectif | Mise à jour du règlement |
| 2 Offrir un environnement de travail stimulant et performant | Conseil des élèves |
| 3 Promouvoir des projets innovants | Sortir de la classe |
| 4 Promouvoir un cadre de travail préservant la santé physique et psychique | Gestion du stress / bien-être |
| 5 Développer une culture visant à renforcer l'exigence, la responsabilité individuelle et l'engagement collectif | Pratiquer le feedback |



Visions et projets

Mise en œuvre QSC – Illustration II

**Domaine I,
Chapitre 1 :
*Gestion
des
ressources
humaines***

- 2. Définir et impulser une politique d'établissement dans le domaine des ressources humaines.
- La direction établit un ensemble de procédures définies dans les niveaux législatifs, réglementaires et de directives, qui permettent de référer toute situation RH à des règles connues.

Mise en œuvre QSC – Illustration III

**Domaine I,
Chapitre 1 :
*Gestion
des
ressources
humaines***

- 3. Définir et mettre en œuvre une évaluation individualisée des professionnels sous sa responsabilité.
- **Une méthodologie de suivi et d'évaluation** - par le biais d'entretiens d'évaluation et de développement personnel - est mise sur pied et présentée à tous les collaborateurs, qui doivent pouvoir en bénéficier à intervalle régulier.

Mise en œuvre QSC – Illustration III

1

- **Méthodologie de suivi et d'évaluation**

2

- Intervention

3

- Formulaire «Compte rendu d'observation d'une leçon»

4

- Entretien de collaboration chaque 3 ans avec tout le personnel

Mise en œuvre QSC – Illustration IV

**Domaine I,
Chapitre 1 :
*Gestion
des
ressources
humaines***

- 4. Élaborer les cahiers des charges de toutes les catégories de collaborateurs et en assurer le respect et le suivi.
- La répartition des responsabilités et des tâches se réalise en fonction des cahiers des charges de chaque catégorie de professionnels de l'établissement et un organigramme spécifique donne à voir le fonctionnement de l'école en toute transparence.

Mise en œuvre QSC – Illustration V

**Domaine I,
Chapitre 1 :
*Gestion
des
ressources
humaines***

- 5. Disposer de documents réglementés qui énoncent les modalités de prise de décisions et de fonctionnement administratif.
- Les solutions en cas de recours ou d'interprétation des procédures administratives (demandes spécifiques, congés, statuts, évolution de carrière) sont décrites et régulièrement rappelées au corps enseignant (règlement interne).

Mise en œuvre QSC – Illustration VI

**Domaine I,
Chapitre 1 :
*Gestion
des
ressources
humaines***

- 6. Exposer clairement la politique d'engagement des personnels dans des règles accessibles à tous, y compris dans le domaine des procédures de licenciement.
- 7. Expliciter la politique salariale et de progression de carrière dans des documents à disposition des collaborateurs de l'école.

Quelle utilité ?

- **Administrative I**

- Systématiser l'organisation des processus, des procédures, des instructions de travail, des enregistrements
- Offrir des possibilités d'échanges de bonnes pratiques avec d'autres établissements tout en gardant une marge de manœuvre propre
- PS : elle est obligatoire (écoles professionnelles) : exigence du SEFRI à l'égard des écoles de maturité professionnelle.
 - En Valais, le SE : certification des deux filières
 - Ecole de Commerce (EC) ET Ecole de Culture Générale (ECG).

Quelle utilité ?

- Administrative II – la matrice RACI
 - Expliciter des procédures connues implicitement
 - Par exemple : en cas d'absence imprévue d'un responsable
 - Secrétaire, responsable informatique, responsable sécurité, ...
 - Adjoint.e
 - Directeur.trice

Quelle utilité ?

• Organisationnelle

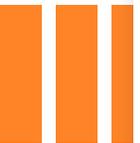
- Charte de l'établissement : Missions et Valeurs appliquées dans la vie quotidienne de l'école
 - Engagement des professeurs dans la vie quotidienne
 - Conseil des élèves
 - Suivi des absences (titulariat)
 - Examens de rattrapage
 - ...
- Explicitation des entretiens de collaboration individuels
- Explicitation de Conseils de Direction "Stratégie"
 - Lever la tête du guidon : vision à 1 an, 2 ans, 5 ans
- ...

Défis et limites

- Passage vers une certification
 - Nouveau rôle : Responsable Qualité
 - Coûteux en temps, exigeant en rigueur, ...
 - Clarifier l'organisation documentaire...
- Prendre le temps de questionner régulièrement les pratiques, les analyser, les rectifier, ...
 - Par exemple : taux de présence aux sorties à ski : envisager une nouvelle organisation

Défis et limites

- Accepter un regard externe (auditeur) sur tout le fonctionnement administratif
- Pas nécessairement de regard sur le fonctionnement pédagogique
 - Responsabilité de la Direction
 - Conformité à 100% de la norme QSC ?
 - l'important est ailleurs: encourager une amélioration constante !



Résumé

- QSC n'est pas une solution "clé en main" de gestion d'un établissement scolaire mais bien une *checklist* qui permet de s'assurer que tous les éléments sont pris en compte.
 - Rôle du Responsable Qualité : s'assurer – avec la Direction – que toutes les exigences de la Norme sont couvertes.
 - Le système "qualité" est un système en évolution constante :
-

Merci pour
votre
attention

Avez-vous des
questions ?