



MANUEL QUALITE

Version I

14 septembre 2011

DIFFUSION

Classeur des originaux



MODIFICATIONS

Edition	Date	Nature de la modification
A	3/05/2005	Création du document
B	20/06/2005	Changement de la cartographie
C	04/05/2006	Révision et mise à jour
D	22/05/2006	Changement de la cartographie
E	23/07/2007	Changement de la cartographie
F	24/06/09	changement de la cartographie
H	8/07/2011	Changement organigramme
I	14/09/2011	Révision et mise à jour

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom	Elisabeth LUISIN-PAGNOD	Lionel LEBORGNE ou Guillemette LENEVEU	Lionel LEBORGNE ou Guillemette LENEVEU
Fonction	Responsable qualité	Gérant UNAFOR	Gérant UNAFOR
Date	14 septembre 2011		
Visa			

MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE

<i>Référence du texte modifié</i>	<i>Page</i>	<i>Résumé de la modification</i>	<i>Approuvé par</i>	<i>Date approbation</i>	<i>Revue de direction</i>
Manuel qualité version I		Remises à jour diverses			

SOMMAIRE

▶	Objet, domaine d'application et gestion du Manuel Qualité.....	5 & 6
▶	Présentation de UNAFOR et de sa politique Qualité.....	7 ; 8 & 9
▶	Organisation et gestion.....	10
▶	Engagement de la Direction.....	11
▶	Ecoute client.....	12
▶	Planification.....	13
▶	Responsabilité ; autorité et communication.....	14
▶	Revue de direction.....	15
▶	Cartographie des processus.....	16
▶	Maîtrise des documents	17
▶	Actions correctrices et préventives.....	18
▶	Procédure d'audit interne.....	19

1- Objet, domaine d'application et gestion du Manuel Qualité

: Objet du Manuel Qualité :

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité de l'UNAFOR, organisme de formation constitué sous la forme d'une EURL (Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée) et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble de nos partenaires ; clients, fournisseurs, actionnaires et collaborateurs d'avoir une vue complète de notre organisation.

: Domaine d'application du Manuel Qualité :

Le Manuel Qualité s'applique à l'ensemble de nos collaborateurs dans tous les domaines d'activité de l'UNAFOR.

Le Manuel Qualité a été rédigé sur le modèle ISO 9001 version 2008 et toutes les exigences lui sont applicables.

Le Manuel est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité. On en trouvera le détail, en page 16 « maîtrise des documents ».

1.1: Gestion du Manuel Qualité :

1-3 a : Rédaction, vérification et approbation du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est rédigé par le responsable qualité en association avec l'ensemble des collaborateurs de l'UNAFOR.

Le Manuel Qualité est vérifié et approuvé par les gérants de l'UNAFOR.

1-3 b :Diffusion du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est installé sur le site Internet de l'UNAFOR : <http://www.unafor.fr> et donc directement accessible à tout le monde.

1-3 c :Evolution et mise à jour du Manuel Qualité

Le responsable qualité vérifie régulièrement et met à jour, en cas de nécessité, le Manuel Qualité.

Les révisions et mises à jour se font en fonction des décisions prises en revue de direction et tiennent compte des audits internes.

La mise à jour fait évoluer d'une lettre la version du Manuel Qualité (lettre indiquée en page de garde). La page de garde mentionne également la date de la dernière mise à jour.

Le résumé des modifications est indiqué en page 3 du Manuel Qualité.

Les modifications sont revues et approuvées selon les mêmes modalités et par les mêmes personnes que lors de l'approbation de la version initiale.

1-3 d : Archivage du Manuel Qualité

Le Responsable Qualité garde une trace de l'évolution du Manuel Qualité en conservant un exemplaire de chacune des versions du Manuel Qualité.

Un classeur spécifiquement dédié à l'évolution du Manuel Qualité est archivé par le Responsable Qualité.

2- Présentation de UNAFOR et de sa politique Qualité

2-1: Historique de l'UNAFOR

L'UNAFOR est un organisme de formation, créé en 1998 et constitué sous forme d'une EURL, c'est-à-dire, une SARL avec un seul actionnaire : l'Union nationale des associations familiales (UNAF).

L'UNAFOR a repris l'activité formation gérée depuis 1971 par le CIFOT (devenu, en 1998, le COFFIAD). Le CIFOT, Centre d'Information et de Formation des Organismes Tutélaires, était une association créée par l'UNAF pour aider les UDAF dans leurs activités tutélaires, notamment en formant leurs salariés et leur apporter, d'une manière plus globale, une aide à la création et au développement de leurs services.

2-2: Missions de l'UNAFOR

Les missions qui lui ont été confiées par son actionnaire sont les suivantes :

- ⇒ former les bénévoles comme les salariés du mouvement familial pour une meilleure efficacité dans leurs missions
- ⇒ favoriser l'ouverture, notamment par le biais de colloques organisés en partenariat et ouverts à tous
- ⇒ rationaliser et rentabiliser le secteur formation

L'objectif principal n'est donc pas de s'ouvrir au marché concurrentiel mais de doter l'UNAF d'une structure de formation performante, capable de proposer les formations utiles au mouvement familial, capable d'anticiper les besoins et d'innover pour y répondre. L'ouverture sur le marché concurrentiel est un moyen d'y parvenir ; pas un objectif.

2.3 Grandes dates de l'UNAFOR

⇒ avril 1999 : Colloque « les implicites de la politique familiale »

⇒ décembre 1999 : Colloque « les Assises nationales de la tutelle » (1.200 personnes pendant 3 jours)

⇒ septembre 2001 : Colloque « la tutelle aux prestations sociales enfant » à Lyon

⇒ septembre 2002 : lancement de la formation à distance pour les délégués à la protection des majeurs

⇒ juin 2003 : création du site Internet de l'UNAFOR

⇒ septembre 2003 : développement de supports multimédia pour les représentants des UDAF

⇒ novembre 2003 et janvier 2004 : Colloque « l'impact des lois de 2002 sur la pratique tutélaire »

⇒ septembre 2005 : Séminaire « Quelles politiques locales de la petite enfance ? »

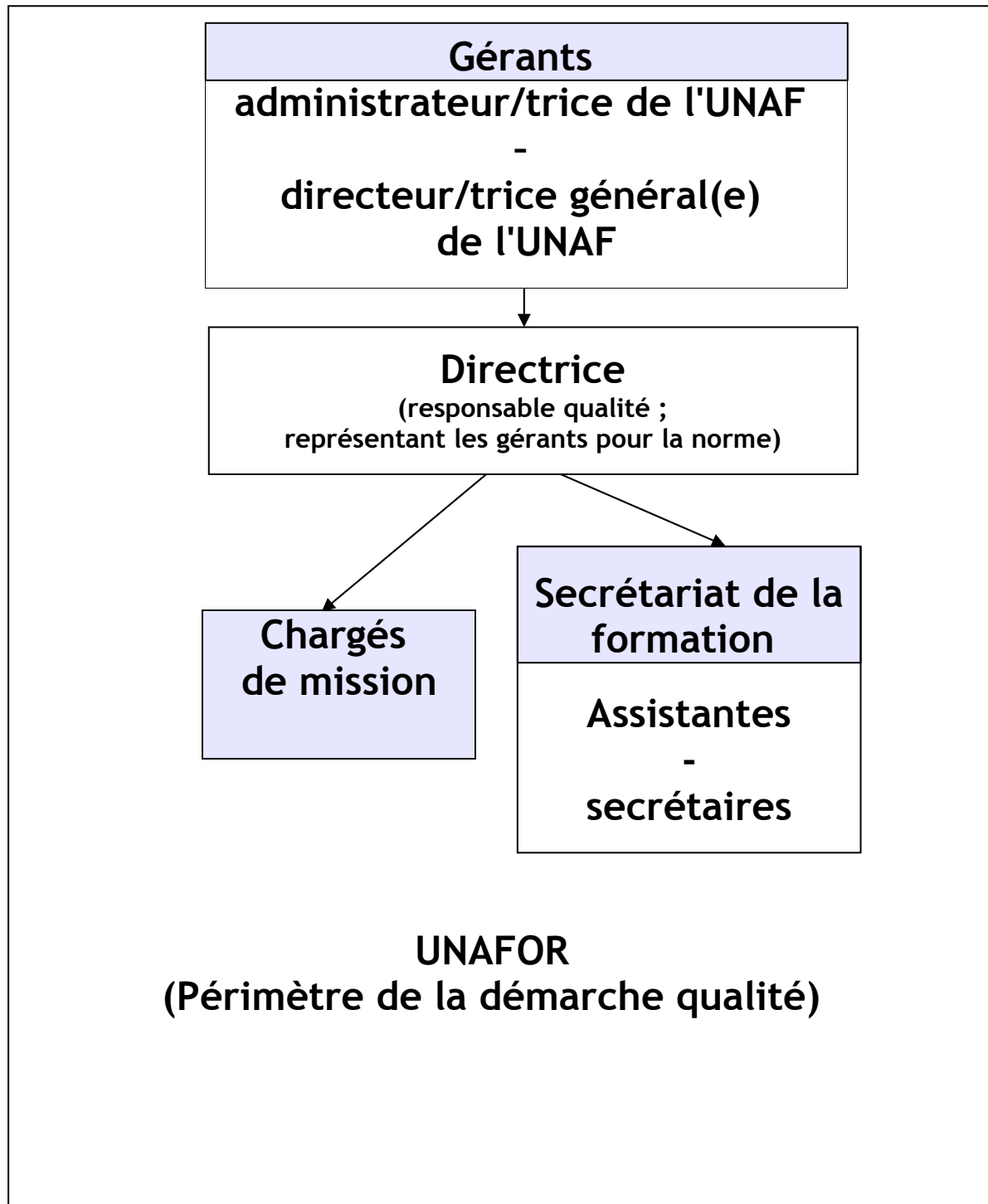
⇒ avril 2007 : Editions de CD ROM sur l'accueil de la petite enfance et la loi du 5 mars 2007 relative à la protection des majeurs.»

⇒ avril 2008 : Edition du CD ROM sur les représentants dans les CCAS

⇒ janvier 2009 : Formation des délégués des associations tutélaire conforme à l'arrêté de janvier 2009 pour les CNC mandataires judiciaires à la protection des majeurs, mesures d'accompagnement judiciaire et délégués aux prestations familiales.

2-4: Organigramme de l'UNAFOR

UNAF
Conseil d'administration
Directrice générale



3- Organisation et gestion

L'UNAFOR est une très petite structure puisqu'elle ne compte que 4 salariés à temps plein et un autre salarié à 2/5^e de temps. En fonction des besoins et des charges de travail qui peuvent considérablement varier, l'UNAFOR recourt à des formateurs vacataires, des intérimaires ou des contrats de travail à durée déterminée. Cet état de fait ne nous dispense pourtant pas d'une définition claire des responsabilités de chacun, d'autant que l'implication de tous dans la démarche qualité est primordiale pour avoir toujours à l'esprit la recherche de la qualité de nos prestations.

Les responsabilités de chacun des salariés sont plus précisément spécifiées dans les fiches de poste. Mais concernant le système qualité, on peut distinguer :

3-1 : Fonctions des gérants :

- ◆ définir la stratégie générale, la politique et les objectifs qualité,
- ◆ participer à la définition et à la promotion du système qualité auprès de l'actionnaire UNAF, des salariés de l'UNAF et des clients de l'UNAFOR,
- ◆ assurer les revues de direction et approuver et valider les évolutions des documents.

3-2 : Fonctions du responsable qualité

- ◆ définir, avec les gérants, le programme qualité et sa planification,
- ◆ promouvoir et animer la démarche qualité
- ◆ être garant du système qualité conformément aux exigences de ISO 9001/2008, notamment en gérant les tableaux de bord qualité ; en préparant et animant les revues de pilotage et de direction.

3-3 : Fonctions des collaborateurs concernant la qualité

- ◆ assurer, en collaboration avec le responsable Qualité, la rédaction des documents qualité,
- ◆ être force de proposition et d'amélioration,
- ◆ appliquer les procédures du système qualité.

4- Engagement politique de la Direction

La direction de l'UNAFOR est assurée par deux co-gérants : l'un est nommé par le Conseil d'administration de l'UNAF ; l'autre est le Directeur général de l'UNAF.

La direction s'engage à :

⇒ mettre en œuvre le système décrit dans le Manuel Qualité

⇒ soutenir les collaborateurs de l'UNAFOR dans leur recherche d'une meilleure adaptation des produits proposés aux besoins et aux attentes des clients

⇒ mobiliser les administrateurs et les personnels de l'UNAF pour une meilleure perception des activités de l'UNAFOR

⇒ revoir périodiquement le système décrit dans le Manuel Qualité à l'occasion des revues de direction.

⇒ respecter les exigences légales et réglementaires en vigueur

5- Ecoute client

L'écoute client est un processus indispensable pour s'assurer de la cohérence entre les produits de formation que nous créons et les réelles attentes de nos clients. Nous entendons par clients d'une part les stagiaires qui participent aux formations mais aussi, les institutions qui les inscrivent en formation et qui ont des demandes particulières en faisant cet effort.

Pour l'UNAFOR, il existe un client très particulier, l'UNAF qui passe directement des commandes. Ces commandes sont essentiellement de deux types :

Pour le montage de colloques ou séminaires. Il s'agit pour l'UNAF, en anticipant les évolutions législatives ou réglementaires, les modifications de l'environnement des UDAF ou URAF, de préparer celles-ci le mieux possible à ces modifications. Concernant l'UNAFOR, l'écoute de notre client privilégié consiste, dans cette hypothèse, à répondre à sa demande et monter le séminaire sur le thème demandé. Les contacts que nous avons, avec les UDAF, lors des réunions statutaires de l'UNAF : Assemblée générale de l'UNAF ; Rencontres des Présidents ; Journées des Directeurs...nous permettent d'évaluer la pertinence des thèmes abordés lors des colloques par rapport à leurs besoins et d'entendre leurs suggestions sur ce qu'elles aimeraient voir traiter.

L'UNAF intervient également en finançant des **formations destinées aux bénévoles** des UDAF. En effet, l'Institution familiale cherche à promouvoir l'accès des bénévoles des UDAF à la formation. Dans ce cadre, l'UNAF a décidé de favoriser les formations décentralisées, à chaque fois qu'une UDAF, une URAF ou une inter région en fait la demande. L'UNAF finance alors la formation des bénévoles, sous réserve que la demande de l'UDAF concerne bien un des domaines privilégiés par l'UNAF. S'agissant de groupes traditionnels de stagiaires, l'évaluation de la formation se fait au travers d'une fiche questionnaire, complétée en fin de stage par les participants.

Pour l'UNAFOR, il faut donc satisfaire à la fois l'UNAF ; les UDAF-URAF elles-mêmes qui ont des demandes visant à satisfaire un besoin immédiat et les bénéficiaires des formations qui attendent une qualité de service.

6- Planification

6-1 : Objectifs qualité

◆ *L'amélioration constante de nos produits et de nos prestations.*

Concernant la formation à distance, l'amélioration constante du produit tient à la révision permanente des parcours de la formation des délégués à la protection des majeurs, au renouvellement des ressources qui y sont attachées et à la réduction des non conformités.

L'indicateur de l'amélioration de la formation à distance concerne le taux de révision des parcours. Notre objectif est que 100% des grands thèmes traités lors des formations à distance soient revus et mis à jour si nécessaire chaque année. Le suivi de cet indicateur se fera à partir d'un tableau qui, reprenant les grands thèmes traités, mentionnera la date de la révision et de la modification si nécessaire ainsi que l'auteur de ces opérations de suivi.

◆ *L'adaptation de nos produits aux attentes et aux besoins de nos clients.*

Cette adaptation se mesure tant par la satisfaction des clients aux produits que nous leur avons proposés que par la création de nouveaux produits d'actualité ou répondant à leurs demandes spécifiques.

Sur ce deuxième objectif, les indicateurs sont constitués des statistiques de satisfaction des stagiaires et des statistiques de satisfaction des colloques.

◆ *La viabilité.*

L'UNAFOR étant constituée sous la forme d'une EURL, sa viabilité passe nécessairement par l'équilibre économique. Le résultat financier constitue le seul indicateur de cet objectif.

6-2 : Planification du système de management de la qualité

Il existe un plan annuel d'amélioration de la qualité, révisé chaque année en revue de direction, à l'issue de l'Assemblée générale de l'UNAFOR.

7- Responsabilité ; autorité et communication

7-1 : Responsabilité et autorité

Elles se déclinent selon l'organigramme de la page 9 du présent Manuel.

L'UNAFOR est l'organisme de formation de l'UNAF. C'est pourquoi les co-gérants sont issus de l'UNAF. Un administrateur et la directrice générale.

7-2 : Représentant de la direction

La Directrice est nommée par les co-gérants pour faire appliquer la politique qualité définie par la direction.

Elle s'assure que les processus nécessaires au système de management de la qualité ont été établis, mis en œuvre et entretenus.

Elle rend compte aux gérants du fonctionnement du système de management de la qualité et des besoins d'amélioration.

7-3 : Communication interne

La communication interne est sous la responsabilité du Responsable Qualité. Elle se fait soit oralement soit par écrit.

Elle se fait oralement au cours des réunions de service .

La revue de direction qui suit l'Assemblée générale de l'UNAFOR chaque année constitue le pivot de cette communication interne. Les salariés y sont invités.

Le compte-rendu de cette revue de direction, ainsi que les compte-rendus de l'Assemblée générale sont transmis à la fois aux gérants et aux salariés de l'UNAFOR. Certains éléments sont communiqués à l'Assemblée générale de l'UNAF afin d'être connus des UDAF.

8- Revue de direction

Les revues de direction sont assurées par la Responsable qualité, en présence des gérants.

Leur finalité est de vérifier à partir des données internes et externes que le système qualité est efficace et qu'il demeure pertinent et conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000, à la politique et aux objectifs Qualité.

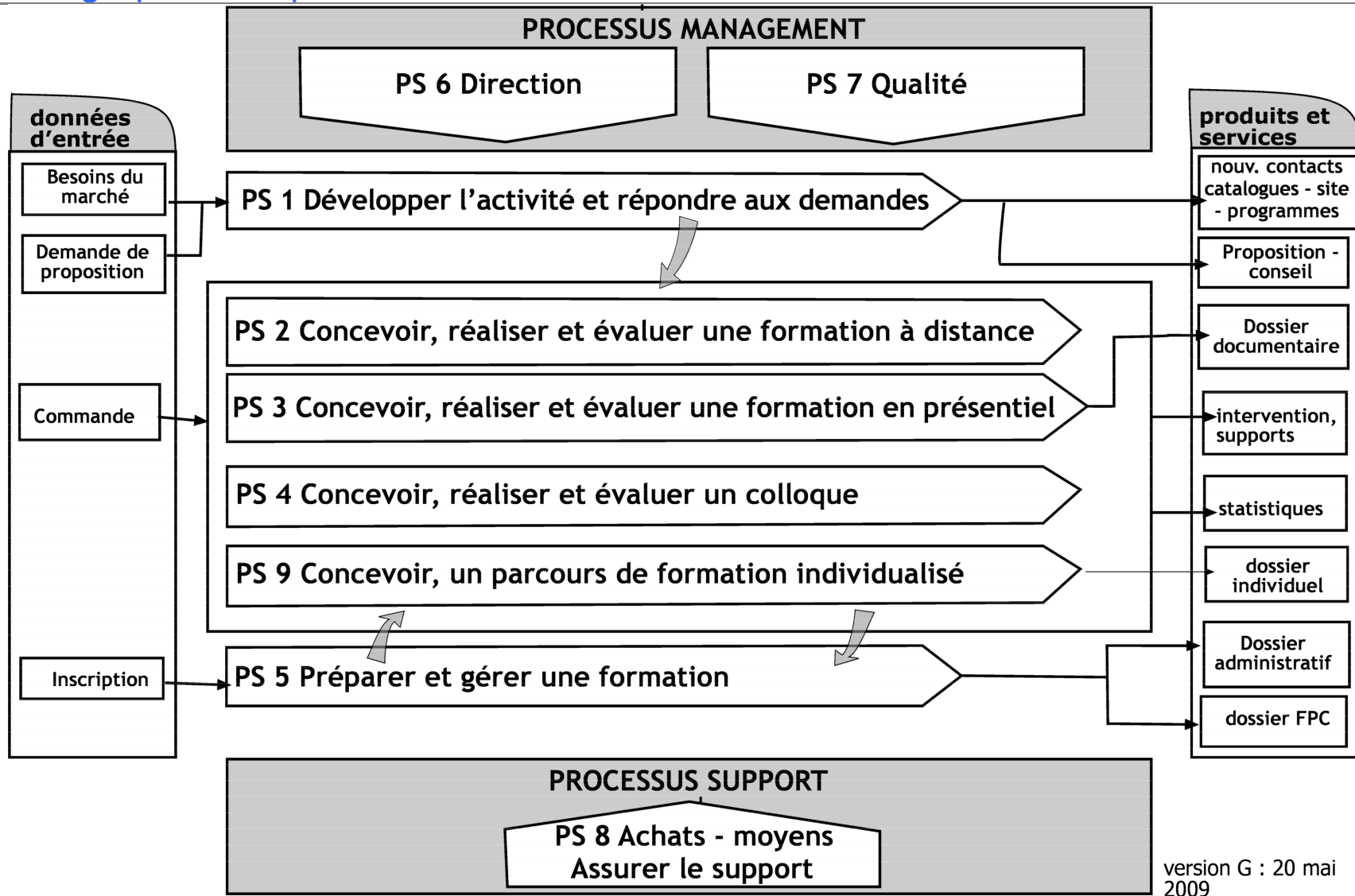
8-1 : Eléments d'entrée de la revue de direction

- ◆ Les résultats des audits internes
- ◆ Les retours d'information des stagiaires
- ◆ Le fonctionnement des processus
- ◆ L'état des actions préventives et correctives
- ◆ Les actions issues des revues de direction précédentes
- ◆ Les changements pouvant affecter le système de management de la qualité
- ◆ Les recommandations d'amélioration

8-2 : Eléments de sortie de la revue de direction

- ◆ L'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et ses processus
- ◆ L'amélioration des interventions pédagogiques en rapport avec les exigences des stagiaires et des clients
- ◆ Besoins en ressources

9- Cartographie des processus



10- Maîtrise des documents

10-1 : les référentiels

Les référentiels sur lesquels nous nous appuyons pour élaborer notre système qualité sont :

- ◆ la norme ISO 9001,
- ◆ les textes législatifs et réglementaires en vigueur dans le secteur de la formation

10-2 : la structure documentaire

Le système qualité de l'UNAFOR s'articule autour de différents niveaux documentaires :

- ◆ **le manuel Qualité** : document essentiel de description du système de gestion de la qualité, il reflète la politique de l'UNAFOR
- ◆ **les processus** : Ils détaillent les modalités d'organisation et de fonctionnement des principales tâches effectuées par UNAFOR. 3 catégories de processus existent :
 - les processus de réalisation des activités de formation,
 - les processus de management de la qualité
 - un processus support qui permet la réalisation de nos activités.
- ◆ **les procédures** elles détaillent certaines actions présentées dans les processus et présentent un ensemble de règles qu'il faut observer..
- ◆ **les formulaires** : il s'agit de documents dont la forme est fixée pour assurer une cohérence dans la communication et l'évaluation.
- ◆ **les documents externes** : ils proviennent de services extérieurs (arrêté ministériel ; conventions ; contrats...)
- ◆ **les enregistrements de la qualité** qui conservent la trace écrite de la mise en œuvre des procédures; de l'évolution constante du système qualité et des décisions prises.

[La maîtrise documentaire est traitée dans la procédure PR01](#)

11- Actions correctives et préventives

Des actions correctives et préventives sont menées pour éviter la répétition ou l'apparition de non conformités.

[Les non conformités sont traitées dans la procédure PR03](#)

L'objectif de ces actions est d'analyser les causes réelles ou potentielles de ces non conformités et réclamations client, afin d'améliorer régulièrement nos prestations par l'application de mesures permettant d'éviter la répétition ou l'apparition des mêmes problèmes.

Le personnel de l'UNAFOR a autorité pour déclencher ces actions et y associer toute personne dont les compétences sont utiles à la résolution du problème.

Des dysfonctionnements peuvent être détectés également par la direction dans les processus ou le système qualité. Ils feront l'objet d'une analyse pour détecter les causes potentielles de non conformité ; rechercher les solutions adaptées et déclencher les actions correctives correspondantes.

Le résultat de ces actions est communiqué aux personnes concernées pour contribuer à l'amélioration de l'organisation existante.

A la suite des actions correctives et préventives, le Responsable qualité s'assure des modifications des procédures concernées et de la mise en œuvre effective des dispositions décrites.

Le résultat des actions correctives et préventives est présenté en revue de direction.

[Les actions correctives sont traitées dans la procédure PR03](#)

[Les actions préventives sont traitées dans la procédure PR03](#)

12- Procédure d'audit interne

L'audit a pour but de démontrer que le système qualité est approprié, efficace et qu'il atteint les objectifs fixés.

Les audits internes sont planifiés et réalisés au moins une fois par an, avant la revue de direction qui suit l'assemblée générale de l'UNAFOR.

L'audit interne est prioritairement centré sur les formations nouvellement mises en place ainsi que sur les activités ayant donné lieu à des incidents ou à des non conformités.

L'audit interne est sous-traité à un organisme spécialisé. En effet, le petit nombre de collaborateurs nous interdit de faire auditer par l'un d'entre eux le secteur d'activité d'un autre..

[L'audit interne est traité dans la procédure PR02](#)