

CHARTRE QUALITÉ 2023

Pourquoi une charte qualité ?	2
Missions	2
Engagements.....	3
1. Agir en faveur de l'insertion professionnelle.....	3
2. Répondre aux besoins de compétences et emplois des entreprises du territoire	3
3. Développer le capital humain FDME.....	3
4. Viser la performance	3
Projet pédagogique au service des engagements de la FDME	5
Organisation.....	8
5. Les organes de pilotage.....	8
6. Leurs rôles	8
Fonctionnement par processus	10
7. Cartographie des processus de la FDME.....	10
8. Description des processus	11
9. Pilotage des processus.....	11
Système Qualité	12
10. Grands principes.....	12
11. Amélioration continue	13
12. Outils de surveillance.....	13
13. Manuel qualité	14

Pourquoi une charte qualité ?

Cette charte qualité permet à la Faculté des Métiers de l'Essonne de communiquer sur sa démarche qualité et décrit :

- les missions,
- les engagements envers les apprenants, clients, partenaires et collaborateurs,
- les actions et les moyens mis en œuvre afin de tenir ces engagements,
- l'organisation et le fonctionnement par processus,
- le système qualité.

Missions

La Faculté des Métiers de l'Essonne (FDME) a été créée en 2005 par les Chambres Consulaires du département. La Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Essonne (CCIE) et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Essonne (CMAE) ont fusionné leurs CFA ¹ pour créer une seule association et ainsi offrir aux jeunes et aux entreprises une plus large offre de formations par l'apprentissage et en formation professionnelle.

La FDME est une association loi 1901. Son but est de **valoriser** et de **promouvoir les métiers** ainsi que de **contribuer au développement de l'emploi, de l'économie et de l'insertion professionnelle**.

Basée sur 3 sites, Bondoufle, Évry-Courcouronnes et Massy, la FDME est le plus grand centre de formation du sud-francilien alliant diversité et qualité de formation afin d'orienter les 3 000 apprentis et 5 000 stagiaires vers de réelles opportunités d'emploi.

(Données au 30/04/2022)

3 types de formation sont proposés par la FDME :

Formation initiale par apprentissage : + de 90 formations diplômantes du CAP au BAC+5

Formation continue : +230 formations courtes, certifiantes et diplômantes

Accès à l'alternance : formations modulaires et adaptées

Les ambitions des équipes de la FDME :

Atteindre l'excellence pour offrir à notre jeunesse la voie royale vers l'emploi

Faire de la FDME l'organisme de formation de référence, désiré de tous afin d'ancrer l'image de la structure comme un établissement exemplaire.

¹ Centre de Formation d'Apprentis

Engagements

Les engagements sont encadrés par des **valeurs prônées par la FDME** :

- Responsabilité individuelle et sociétale,
- Engagements,
- Ouverture et dynamisme,

Auxquelles s'ajoute une exemplarité en matière **d'inclusion**, notamment vers les **plus fragiles et les personnes en situation de handicap**, depuis la création de la Mission Handicap en 2012.

1. Agir en faveur de l'insertion professionnelle

Accueillir et intégrer tous publics
Former et accompagner pendant et après le parcours de formation
Innover et proposer une offre de formation et des modalités adaptées
Satisfaire les jeunes, les familles et les demandeurs d'emploi

2. Répondre aux besoins de compétences et emplois des entreprises du territoire

Répondre aux besoins des entreprises, partenaires et financeurs
Innover et proposer une offre de formation et des modalités adaptées
Satisfaire les clients

3. Développer le capital humain FDME

Développer les compétences des collaborateurs
Anticiper les évolutions des besoins
Satisfaire les collaborateurs par une QVT améliorée

4. Viser la performance

S'améliorer en continu
Faire progresser les indicateurs de performance
Répondre aux enjeux RSE
Satisfaire aux obligations de certification

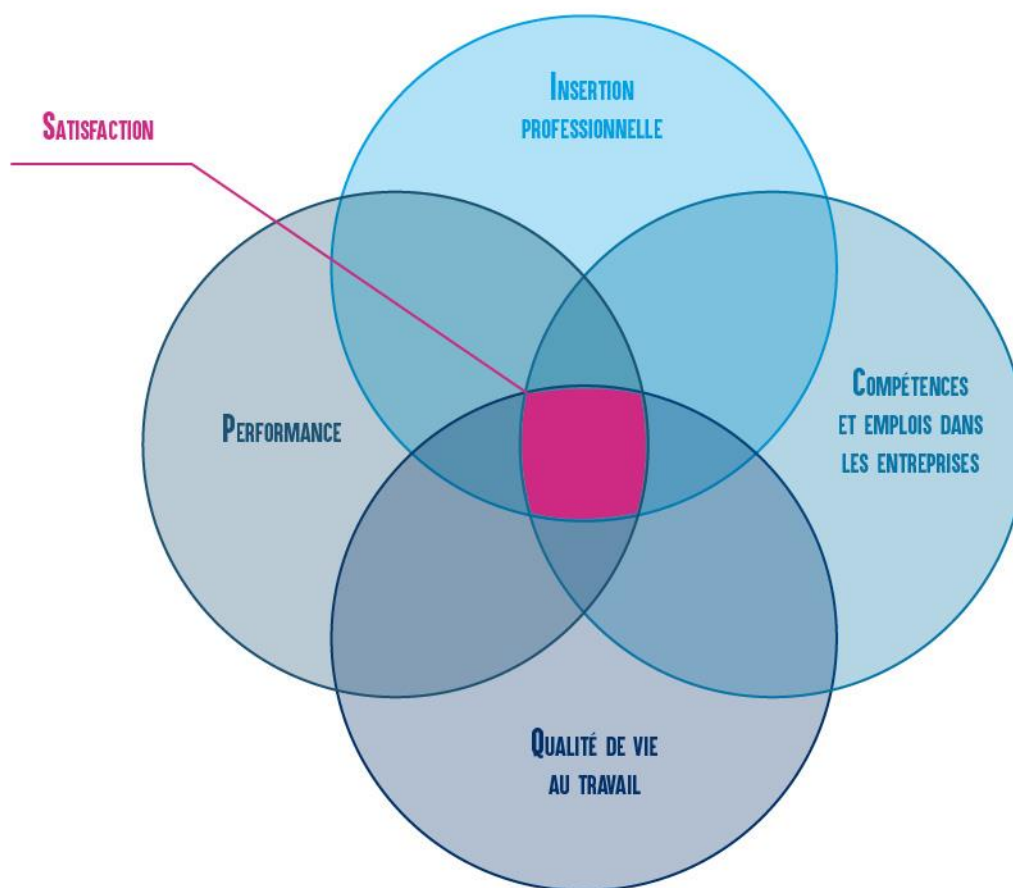
Les engagements orientent les actions réalisées et mesurées, au profit de nos parties prenantes privilégiées :

<i>Parties prenantes</i>	Engagements	Mesures de la performance
<i>Apprenants</i>	1. Agir en faveur de l'Insertion professionnelle	% insertion professionnelle
<i>Entreprises, partenaires, financeurs</i>	2. Répondre aux besoins de Compétences et Emplois dans les entreprises	% satisfaction décideurs entreprises % satisfaction MA ² et tuteurs
<i>Collaborateurs</i>	3. Développer le Capital humain de la FDME	% satisfaction QVT ³
<i>Bureau & parties prenantes</i>	4. Viser la Performance	Indicateurs de performance Equilibre financier

² Maîtres d'apprentissage

³ Qualité de Vie au Travail

Par l'atteinte des objectifs de performance de chaque engagement,
la FDME vise la satisfaction de ses apprenants, clients, financeurs, partenaires et collaborateurs.



Projet pédagogique au service des engagements de la FDME

Le projet pédagogique a été modifié en 2021 dans le but de mieux servir les missions de la FDME et respecter ses engagements.

Engagements	Actions	Conformité avec le référentiel Qualiopi
1- Agir en faveur de l'insertion professionnelle		
Accueillir et intégrer tous publics	- Garantir une information exhaustive du public - Accueillir, orienter, intégrer les candidats intéressés - Favoriser l'accès à l'apprentissage des personnes en situation de handicap, - Positionner les acquis à l'entrée en formation	Critère 1 - Indicateurs 1, 2 & 3 Critères 2 & 6 – Indicateurs 4 & 26 Critère 4 – Indicateur 20 Critère 2 – Indicateur 8
Former et accompagner pendant et après le parcours de formation	- Déployer une ingénierie pédagogique adaptée au public et à ses besoins - Adapter l'approche pédagogique, les modalités, les méthodes et les moyens aux apprenants - Mettre à disposition les moyens humains et techniques adaptés, et un environnement approprié - Mettre en œuvre la différenciation et l'individualisation des parcours - Partager l'ingénierie avec les entreprises - Évaluer, co-évaluer les acquis - Accompagner les apprenants de façon personnalisée - Assurer, auprès des apprenants, une prévention sur les risques professionnels - Organiser des actions socio-culturelles - Développer la mobilité internationale - Réorienter si nécessaire	Critères 2 & 6 – Indicateurs 4, 5, 6 & 26 Critères 3, 4 & 6 – Indicateurs 10, 17, 18, 19, 20 & 26 Critère 4 – Indicateur 17 Critères 3 & 6 – Indicateurs 10 & 26 Critères 3 & 6 – Indicateurs 13 & 28 Critère 3 – Indicateurs 11 & 13 Critères 3, 4 & 6 – Indicateurs 10, 12, 14, 15, 20 & 26 Critère 3 – Indicateur 15 Critère 3 – Indicateurs 12 & 14 Critère 4 – Indicateur 20 Critères 3 & 6 – Indicateurs 12, 26 & 29
Innover et proposer une offre de formation et des modalités adaptées	- Rechercher et concevoir des méthodes et outils pédagogiques innovants - Accompagner les entreprises par la formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage - Améliorer les formations	Critères 4 & 6 – Indicateurs 17, 19 & 26 Critère 3, 4 & 6 – Indicateurs 13, 17 & 26 Critère 7 – Indicateur 32
Satisfaire les jeunes, les familles et les demandeurs d'emploi	- Recueillir la satisfaction des apprenants - Collecter et traiter les réclamations - Apporter des réponses	Critère 7 – Indicateurs 30 & 31

Engagements	Actions	Conformité avec le référentiel Qualiopi
-------------	---------	---

2- Répondre aux besoins de compétences et d'emplois des entreprises du territoire

Répondre aux besoins des entreprises, partenaires et financeurs	- Recueillir les besoins de nouvelles compétences - Développer des partenariats - Co construire le parcours de l'apprenant - Proposer des formations	Critère 6 – Indicateurs 24, 26 & 28
Innover et proposer une offre de formation et des modalités adaptées	- Rechercher et concevoir des formations dédiées - Accompagner les entreprises par la formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage - Améliorer les formations	Critères 4 & 6 – Indicateurs 17, 19 & 25 Critère 3, 4 & 6 – Indicateurs 13, 17 & 28 Critère 7 – Indicateur 32
Satisfaire les clients, salariés et employeurs et les partenaires	- Recueillir la satisfaction des clients, salariés et employeurs et les partenaires - Collecter et traiter les réclamations - Apporter des réponses	Critère 7 – Indicateurs 30 & 31

3- Développer le capital humain de la FDME

Développer les compétences des collaborateurs Anticiper les évolutions des besoins	- Maintenir les compétences et connaissances des collaborateurs - Adapter les compétences aux évolutions des emplois, métiers et activités de la FDME - Répondre aux exigences académiques sur les compétences des formateurs internes et externes - Former aux nouveaux outils pédagogiques - Identifier les besoins d'évolution	Critère 4 – Indicateurs 17, 18 & 20 Critère 5 – Indicateurs 21 & 22 Critère 6 – Indicateurs 23, 24, 25, 26 & 27
Satisfaire les collaborateurs par une QVT améliorée	- Mesurer la QVT - Recueillir la satisfaction des collaborateurs et formateurs externes - Collecter et traiter les réclamations - Apporter des réponses	Critère 7 – Indicateurs 30 & 31

Engagements	Actions	Conformité avec le référentiel Qualiopi
-------------	---------	---

4- Viser la performance		
S'améliorer en continu	- Surveiller le système qualité - Mettre en place des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des indicateurs de performance, des appréciations et des réclamations des parties prenantes	Critère 7 – Indicateurs 30, 31 & 32
Faire progresser les indicateurs de performance	- Mesurer chaque année les indicateurs de réussite aux examens, insertion professionnelle, interruption de formation, satisfaction et recommandation - Analyser et apporter les mesures préventives et correctives nécessaires	Critère 1 – Indicateurs 2 & 3 Critère 7 – Indicateur 32
Répondre aux enjeux RSE	- Optimiser et maintenir égalité professionnelle H/F - Favoriser inclusion PSH - Minimiser empreinte environnementale - Garantir la protection des données	Critère 6 – Indicateur 26
Satisfaire aux obligations de certification	Détenir les certifications nécessaires à la pérennité des activités de la FDME	

Organisation

Notre organisation est basée sur une fonction centralisée, exercée par plusieurs organes de pilotage.

5. Les organes de pilotage



6. Leurs rôles

L'assemblée générale

Approuve le rapport moral et financier annuel.

Le bureau des élus

Fixe les grandes orientations de la FDME.

Le comité de direction

Traduit en objectifs stratégiques les orientations fixées par le Bureau,
Détermine la feuille de route afin d'assurer la mise en œuvre des orientations fixées par le Bureau.
Traite les sujets stratégiques,
Pilote les activités,
Prend les décisions.

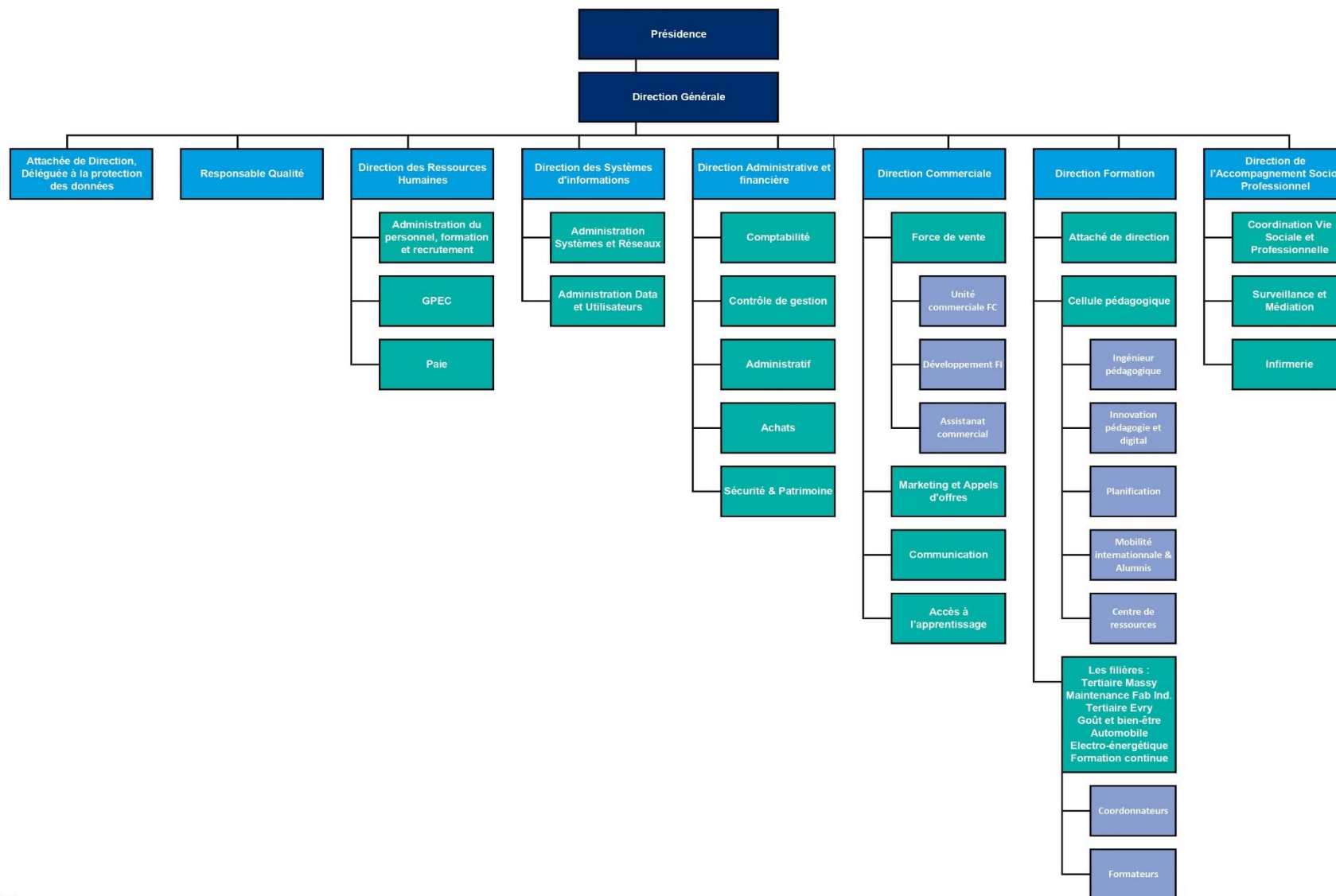
Les directions & services

Mettent en œuvre les activités pour atteindre les objectifs de la feuille de route.

La direction Formation

Conçoit des prestations de formation en adéquation avec les publics bénéficiaires,
Met en œuvre l'ingénierie pédagogique adaptée aux publics et à leur profil,
Garantit les ressources et moyens nécessaires à la réalisation des prestations d'accompagnement, de formation et de suivi.

1. Organigramme général au 01/01/2023



Fonctionnement par processus

En 2020, la FDME a opté pour un nouveau mode de fonctionnement, regroupant les activités par processus, pour mieux répondre aux attentes des entreprises et partenaires et satisfaire les bénéficiaires de formation.

Le fonctionnement par processus permet de :

- Favoriser la coopération entre directions et services autour de l'atteinte d'un objectif commun,
- Anticiper les évolutions et adaptations nécessaires à la performance des activités,
- Œuvrer dans une démarche d'amélioration continue au travers du pilotage d'indicateurs
- Satisfaire les parties prenantes de la FDME.

La mission des processus est de répondre aux objectifs stratégiques déterminés par le Comité de Direction.

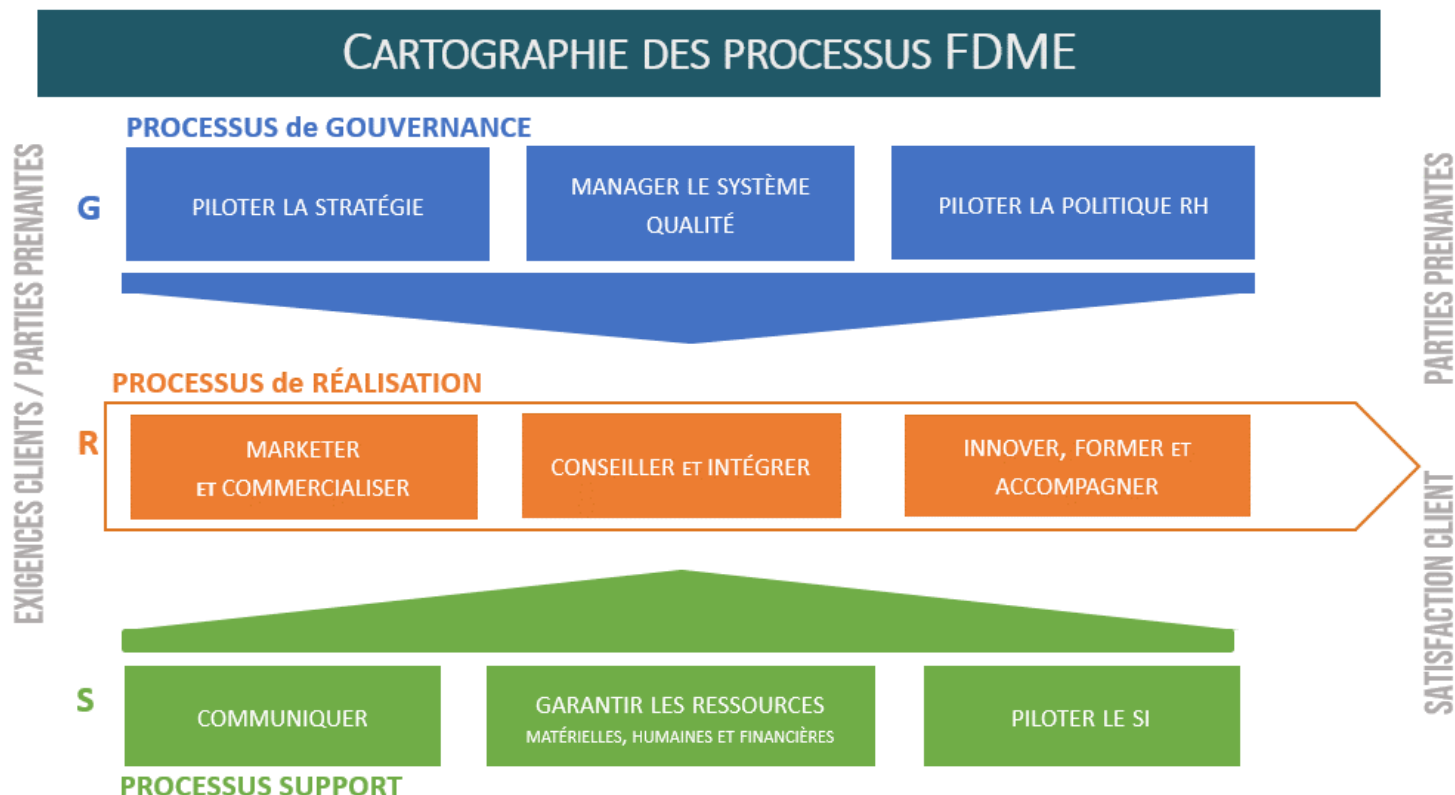
7. Cartographie des processus de la FDME

3 types de processus composent la cartographie :

Processus de gouvernance : 3 processus

Processus de réalisation : 3 processus

Processus Support : 3 processus



8. Description des processus

Chaque processus est décrit par une fiche d'identité (FIP⁴)

La contribution aux objectifs stratégiques par chacun des 9 processus y est clairement définie.

Contribution aux objectifs stratégiques		
↓ ↓		
Processus de gouvernance	Piloter la stratégie	Assurer la mise en œuvre des orientations fixées par le Bureau FDME
	Manager le système qualité	Garantir l'amélioration continue du système de la FDME et la conformité aux exigences réglementaires
	Piloter la politique RH ⁵	Contribuer au rayonnement de la FDME grâce à son capital humain
Processus de réalisation	Marketer et Commercialiser	Garantir le développement du chiffre d'affaires
	Conseiller et intégrer	Accueillir un large public
	Innover, Former et accompagner	Répondre aux besoins et aux évolutions du marché et des parties prenantes Assurer le référencement de la FDME par la qualité de sa formation et son accompagnement
Processus Support	Communiquer	Supporter la réputation et la promotion de la FDME
	Garantir les ressources	Garantir les conditions d'accueil et de fonctionnement des ressources matérielles, humaines et financières
	Piloter le SI ⁶	Garantir l'évolution et le bon fonctionnement de l'infrastructure matérielle et immatérielle

9. Pilotage des processus

Le pilotage de chaque processus est confié à un collaborateur de la FDME, identifié pour ses compétences à garantir le bon fonctionnement du processus en termes de :

- Réalisation des activités,
- Surveillance et atteinte des objectifs,
- Satisfaction des clients (internes et externes),
- Amélioration.

⁴ Fiche Identité de Processus

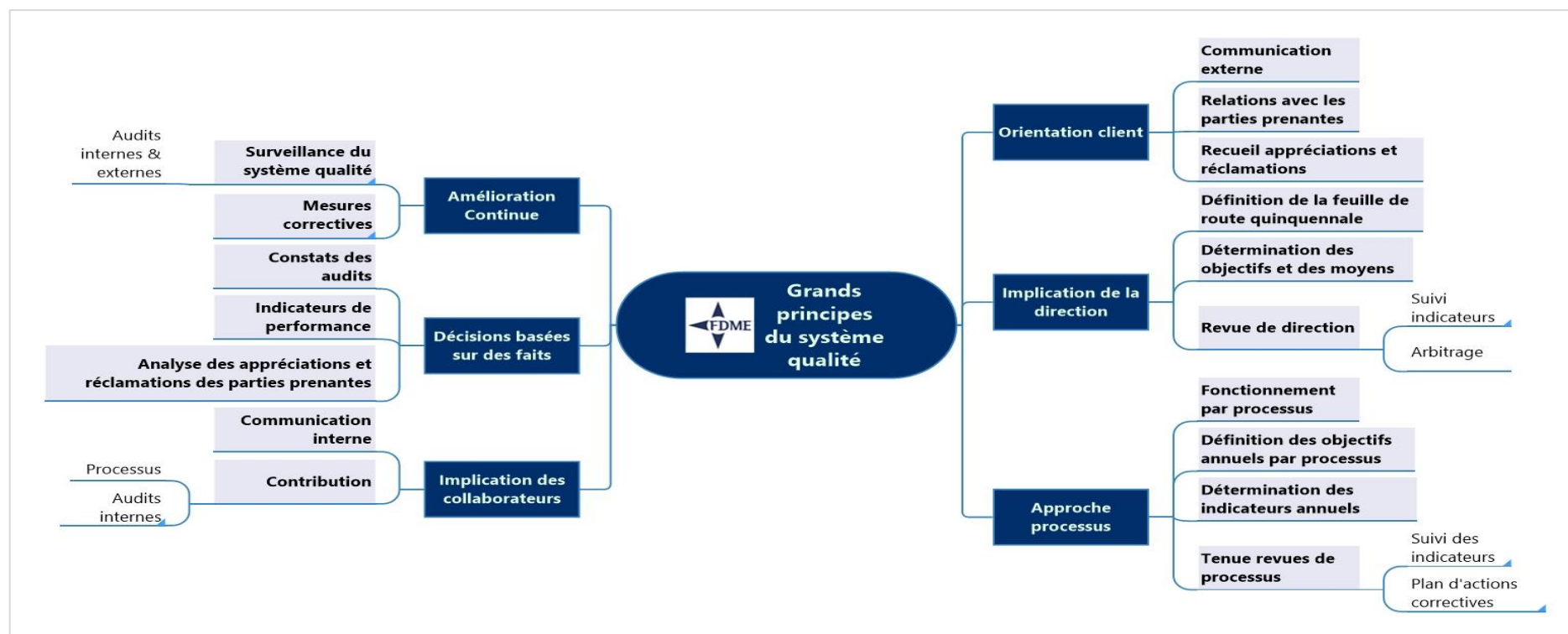
⁵ Richesses Humaines

⁶ Système d'informations

10. Grands principes

Notre Système Qualité repose sur les grands principes suivants :

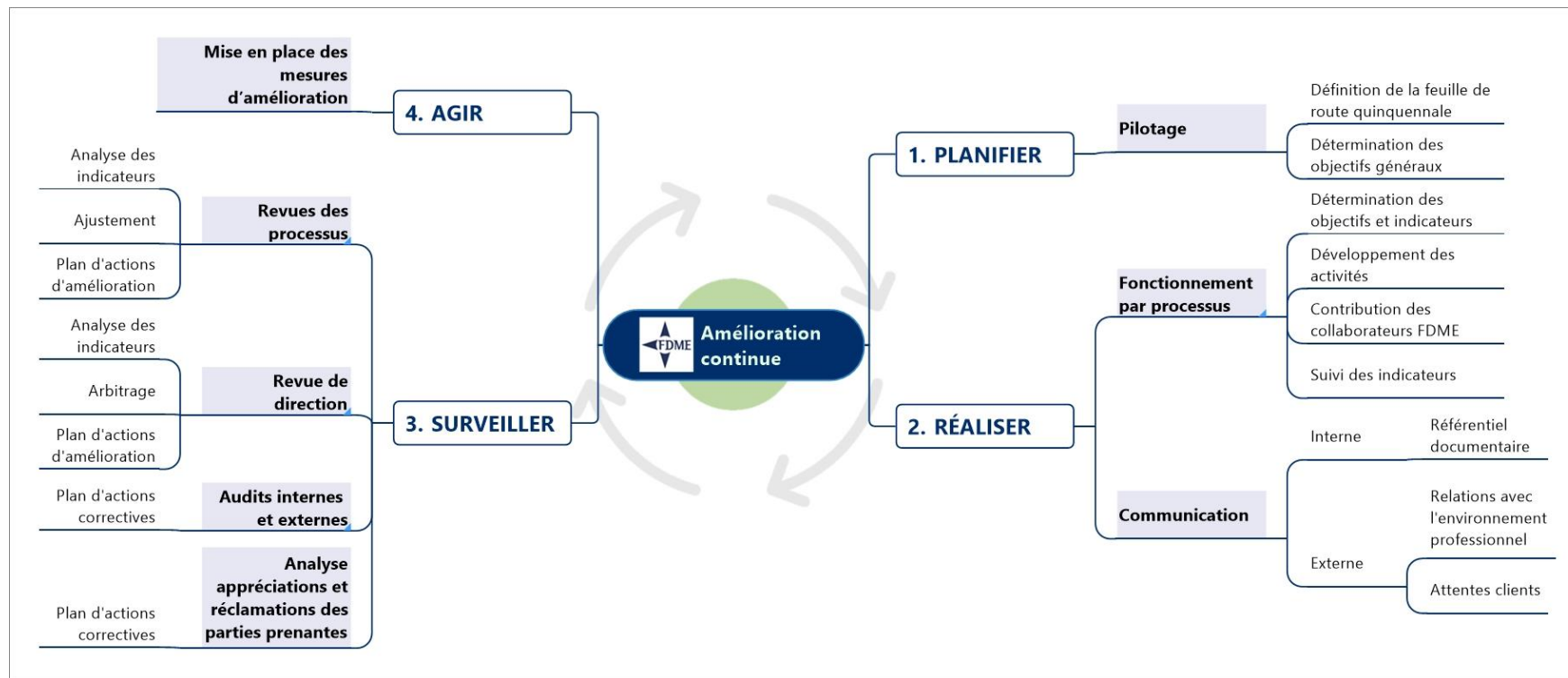
- **L'orientation client** : Exigences et attentes des parties prenantes ⁷
- **L'implication de la direction** : Engagement et prise de responsabilité
- **Une approche processus** : Déclinaison des activités corrélées entre elles
- **L'implication des collaborateurs** : Engagement conjoint
- **Des procédures de décisions basées sur les faits** : Analyse des indicateurs et ajustements
- **L'amélioration continue** : Surveillance du système, Mesures correctives d'amélioration



⁷ Parties prenantes : Apprenants et familles, Financeurs, collaborateurs FDME, Entreprises, Partenaires institutionnels.

11. Amélioration continue

L'objectif de l'amélioration continue est d'atteindre la satisfaction des parties prenantes : les apprenants et leur famille, les financeurs, les collaborateurs de la FDME, les entreprises et les partenaires institutionnels.



12. Outils de surveillance

Plusieurs outils concourent à l'amélioration continue en permettant de réaliser des étapes de contrôle et d'ajustement, indispensables pour relancer le cycle d'amélioration :

- Tenues des revues de processus et revues de direction
- Suivi et analyse des indicateurs de maîtrise et de performance
- Collecte de la satisfaction et des réclamations des parties prenantes
- Organisation d'audits externes & internes

13. Manuel qualité

Le manuel qualité est en cours d'élaboration. Il sera adossé à la charte qualité et décrira :

Les processus et leurs interactions

- Cartographie
- Fiches d'identité (FIP)

La surveillance du système qualité

- Revues de processus
- Revues de direction
- Audits internes ; suivi des non-conformités
- Traitement des réclamations

Les mesures de la performance

- Indicateurs de performance
- Recueil des appréciations
- Analyse des points d'insatisfaction

Le référentiel qualité interne

- Registre documentaire
- Procédures et modes opératoires
- Formulaires (matrices)

Le système de veille

- Veille stratégique et réglementaire
- Veille sectorielle
- Veille Innovation pédagogique et technologique
- Veille Handicap
- Veille Mobilité