



ISO 9001 : 2008

Mesures – **A**nalyse et **A**mélioration
Rapport annuel 2009-2010
Norme ISO 9001-2008

- ❖ Michel Tremblay, responsable système qualité
- ❖ Louis Routhier, responsable qualité
- ❖ Sophie Perron, soutien technique

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. GÉNÉRALITÉS DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ	4
2.1 Les comités qualité	4
2.2 Les services connexes	5
2.3 Retour sur les objectifs 2009-2010	8
2.4 Bilan des activités	9
2.4.1 Ressources humaines	9
2.4.2 Formation et perfectionnement	9
2.4.3 Activités de surveillance	10
3. DEMANDES D'AMÉLIORATION	11
3.1 Mesures - Actions d'amélioration	11
3.2 Registres des changements	11
3.2.1 Registre des plaintes	11
3.2.2 Registre des demandes d'amélioration et actions correctives/préventives	12
3.3 Représentation des améliorations et actions correctives par service	13
4. FORMATION PROFESSIONNELLE	14
4.1 Bilan des projets	14
4.2 Évaluation des fournisseurs	14
4.3 Interprétation des critères de performance pour l'ensemble des projets	15
5. SERVICE AUX ENTREPRISES	16
5.1 Bilan des projets	16
5.2 Ajustements en cours de formation	16
5.3 Interprétation des critères de performance de l'échantillonnage des projets SAE	17
6. CONCLUSION	18

1. INTRODUCTION

En cette sixième année de certification qualité, les unités administratives de la formation professionnelle et du Service aux entreprises de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets ont affronté un environnement économique hostile en 2009-2010. La crise forestière que la région a connue a très fortement secoué les entreprises, les institutions et les individus. Malgré une conjoncture défavorable, les services sont parvenus à maintenir un bon niveau d'activités et même à concrétiser divers projets de développement : ATE en coiffure et en vente de pièces mécaniques et d'accessoires, maillage entre deux entreprises de réinsertion sociale pour offrir un DEP et une AEP, partenariat avec d'autres commissions scolaires en vue d'offrir de nouveaux DEP, etc.

Quelques changements sont survenus tels que le nouveau logo unique, symbolisant les deux centres de formation professionnelle, ainsi que la réorganisation de différents comités.

Les pages qui suivent présentent le bilan des activités 2009-2010 :

- la présentation des généralités et des activités du système de gestion qualité ;
- l'analyse des objectifs et indicateurs qualité ;
- les améliorations et éléments qui ont marqué l'année ;
- l'interprétation des critères de performance par services ;
- l'orientation pour la prochaine année.

Le comité de direction 2009-2010

Michel Tremblay,	Directeur FGA-FP-SAE et responsable SQ
Louise Simard,	Responsable Qualité
Carol Martel,	Directeur FP Roberval – Saint-Félicien
Berthier Guay,	Directeur FP Dolbeau-Mistassini
Alain Demers,	Directeur adjoint FP Roberval-Saint-Félicien
Éric Servais,	Directeur adjoint FP Dolbeau-Mistassini
Marie-Josée Larouche,	Secrétaire de gestion FGA-FP-SAE

★ Note : *Le rapport sera publié sur le site Internet de la Commission scolaire et il est également disponible au bureau du responsable qualité.*

2. GÉNÉRALITÉS DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ

2.1 Les comités qualité

Comité de direction

Le comité de direction, formé des dirigeants et représentants des différents services, voit au développement et à l'évolution des objectifs, doit s'assurer que le système de gestion de la qualité demeure approprié et efficace afin de répondre aux exigences de la norme ISO 9001:2008.

Bilan : au cours de l'année 2009-2010, il y a eu une rencontre de ce comité en octobre 2009. Il y a eu également cinq rencontres tenues au sein de la Table de coordination.

Comités de gestion de la qualité

Ce comité fait le lien entre les centres de formation et le comité de direction ISO. Mandaté par le comité de direction pour prendre des décisions sur les améliorations, le fonctionnement et l'efficacité du processus d'amélioration continue.

Bilan : au cours de l'année 2009-2010, ce comité s'est rencontré à trois (3) reprises.

Comité de gestion de la qualité 2009-2010

Michel Tremblay,	Responsable du système qualité
Louise Simard,	Responsable qualité
Berthier Guay,	Directeur CFP Dolbeau-Mistassini
Carol Martel,	Directeur CFP de Roberval – St-Félicien
Sylvie Girard,	Agente de développement SAE Dolbeau-Mistassini
Bernard Parent,	Agent de développement SAE Roberval-St-Félicien
Lise Gagnon,	Conseillère pédagogique CFP Roberval-St-Félicien
Nick St-Pierre,	Conseiller pédagogique – CFP Dolbeau-Mistassini
Claude Bouchard,	Enseignant – CFP Dolbeau-Mistassini
Sylvain Boutin,	Enseignant – CFP de Roberval-Saint-Félicien
Daniel Bilodeau,	Régisseur : Service de l'approvisionnement
Marie-Josée Larouche	Secrétaire de gestion, Services FGA-FP-SAE

2.2 Les services connexes

SARCA « Service d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement » :

Après deux ans d'expérimentation, le SARCA est bien en selle pour offrir d'excellents services sur tout le territoire de la CS du Pays-des-Bleuets. Le SARCA a développé d'intéressants partenariats et a pu aussi démontrer beaucoup de proactivité. En effet, le SARCA a mis en place une table de partenaires composée d'organismes communautaires et autres présents au sein du comté Roberval. Cette table s'est réunie à deux reprises.

Le SARCA a participé à des rencontres d'organismes communautaires et participe activement à la Table de Concertation Jeunesse de la MRC Maria-Chapdelaine.

Le SARCA de la CS du Pays-des-Bleuets s'est investi dans la préparation et la tenue d'un kiosque portant sur le partenariat régional des SARCA de la région 02 au colloque annuel de la TREAQ-FP.

Le SARCA a également tenu des kiosques d'information lors des différents événements d'information scolaire de la région. Il s'est soucié de son rayonnement par l'envoi de documents aux parents des élèves du primaire de même que par de la publicité écrite et radiophonique. Les besoins ont justifié la mise en place du SARCA. Ce service donne accès à de l'information sur les métiers, sur le marché du travail et offre de la formation en vue de les outiller et de les accompagner dans leur projet de vie.

Services offerts par le SARCA
Détermination d'un but professionnel
Suivi et accompagnement du projet
Analyse du dossier scolaire
Bilan et identification des compétences
Information et orientation scolaire et professionnelle
Aide à la recherche d'emploi
Aide et inscription à une activité de formation (FP, FG ou autre)
Reconnaissance des acquis (RAC)
Information sur l'aide financière (CLE - Prêts et bourses)

Résultats	Pourcentage
En projet de formation	39%
En projet de formation- inscrit	10%
En projet de formation admis et/ou formation	13%
En recherche d'emploi	9%
En emploi	11%
En projet d'entrepreneuriat ou lancement d'entreprise	2%
En démarche de validation de projet	5%
En attente ou en réflexion	8%
Impossible à rejoindre	2%
Autres	1%

ICTA « Initiative ciblée pour les travailleurs âgés » :

Ce programme s'adressant aux personnes âgées de cinquante ans et plus permet de réintroduire certaines d'entre elles sur le marché du travail. Ce partenariat issu de la collaboration des services aux entreprises du Cégep de Saint-Félicien et de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets existe depuis quatre ans. Les objectifs de placement sont atteints et le nombre de clients ayant sollicité ce service démontre que celui-ci répond grandement aux besoins. Il est à noter que ce programme est reconduit pour les deux années à venir, soit jusqu'au 31 mars 2012.

INITIATIVE CIBLÉE POUR LES TRAVAILLEURS ÂGÉS

Rapport d'activité du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

MRC Domaine-du-Roy	Nombre de clients
Groupes d'âge Entre 50 et 54 ans : 33 55 ans et plus : 42	75
Provenance clients Secteur forestier : 34 Autres secteurs : 41	
Démarche d'employabilité (5 sem.)	54
Placements Avec subvention : 38, 2 SEMO, 12 CLE Rob. Sans subvention : 17	68
Secteurs des placements Agriculture : 2 Construction : 1 Éducation : 2 Fabrication : 5 Finances (administration) : 1 Forestier : 7 Gestion des résidus : 3 Santé & services sociaux : 7 Transport : 4 Vente et services : 36	

MRC Maria Chapdelaine	Nombre de clients
Groupes d'âge	79
Entre 50 et 54 ans : 33 55 ans et plus : 42	
Provenance clients	48
Secteur forestier : 18 Autres secteurs : 61	
Démarche d'employabilité (5 sem.)	48
Placements	46
Avec subvention : 25 + 2 par CLE Sans subvention : 14	
Secteurs des placements	46
Administration 4	
Alimentation 2	
Agricole 4	
Entretien 5	
Construction 2	
Forestier 3	
Gestion des résidus 2	
Mécanique 1	
Organismes communautaires 1	
Santé et services sociaux 4	
Secrétariat 1	
Vente et services 17	

Pour les deux MRC

Clients inscrits au programme :	154
Résultat attendu :	165
Démarche d'employabilité (5 sem.)	102 (66 %)
Placements effectués :	114 (74 %)
Résultat attendu :	66

préparé par Rita Racine
Coordonnatrice Programme ICTA

2.3 Retour sur les objectifs 2009-2010

1. Rehausser la formation et le nombre de diplômés - Réussite

Moyens (cibles)	Indicateurs de performance	Échéancier
1.1. Augmenter le nombre d'élèves de moins de 20 ans en FP	➤ Le nombre d'élèves inscrits.	Juin 2014
1.2. Élargir et diversifier l'offre de formation	➤ Les nouveaux projets de formation développés (ATE, RAC, etc.).	
1.3. Connaître et rejoindre les besoins des clientèles du milieu.	➤ Implications et activités avec les autres services de la CS.	
1.4. Rehausser la perception de la formation professionnelle.	➤ Atteinte du nouveau taux de réussite des élèves	
1.5. Répondre aux nouvelles attentes de réussite du MELS (taux de réussite).		

Ces moyens répondent tous d'une façon ou d'une autre aux objectifs identifiés dans la planification stratégique de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets. Pour le CFP Roberval–Saint-Félicien, nous constatons une augmentation des inscriptions d'élèves de moins de 20 ans. De 117 élèves en 2008-2009, le nombre d'inscriptions d'élèves de moins de 20 ans est passé à 122 pour 2009-2010. L'offre de formation a également été élargie avec l'ATE en coiffure et en vente de pièces mécaniques et d'accessoires. Le développement de nouveaux partenariats avec des entreprises de réinsertion sociale, l'emprunt de programmes, l'augmentation d'élèves en formation à distance sont autant de démonstrations des efforts investis en vue d'accroître et d'élargir l'offre de formation.

Le CFP Roberval–St-Félicien s'est soucié de rehausser la perception de la formation professionnelle par la tenue d'exercices d'exploration professionnelle, l'amélioration constante du site Web et l'instauration d'un service de placement.

2. Obtenir la certification ISO Norme 9001-2008 – Processus

Moyens (cibles)	Indicateurs de	Échéancier
2.1 Identifier les règles de la nouvelle Norme ISO 9001-2008	➤ Les améliorations en lien avec la nouvelle norme ISO 9001-2008.	Juin 2010
2.2 Apporter des changements aux processus de la qualité.	➤ Les améliorations en lien avec la nouvelle norme ISO 9001-2008.	

L'année 2009-2010 annonçait un défi de taille pour l'organisation. Il s'agissait en fait de réussir le passage de la Norme ISO 9001 : 2000 dont nous avons obtenu la certification en 2006, à la nouvelle Norme ISO 9001 : 2008. Les moyens retenus pour y arriver (identification des nouvelles règles et apports des changements requis) ont porté fruit puisque nous avons obtenu la certification ISO 9001 : 2008 le 13 avril 2010.

3. Améliorer l'intégration des nouvelles ressources – collaboration et responsabilité

Moyens (cibles)	Indicateurs de	Échéancier
3.1 Développer une démarche d'accueil et d'accompagnement des nouvelles ressources des services.	La mise en place d'un processus d'accueil du nouveau personnel de soutien des services SAE et FP.	Juin 2010

Suite aux mouvements de personnel, cinq personnes ont reçu un perfectionnement sur la Norme ISO 9001 : 2008. Un document support a également été produit afin d'accompagner les participants et participantes durant le déroulement de ces formations.

2.4 Bilan des activités

2.4.1 Ressources humaines

Cette année encore, le mouvement de personnel a touché de façon marquée le personnel de soutien administratif dans une proportion de près de 50 % des postes touchés, tous titres confondus. Le corps d'emploi le plus touché après le soutien administratif fut l'enseignement avec 46% des postes touchés globalement. Ensuite vient le personnel professionnel avec 3% des mouvements de personnel.

2.4.2 Formation et perfectionnement

Diverses activités de formation et de perfectionnement ont été réalisées pour le personnel des CFP et SAE des secteurs Dolbeau-Mistassini et Roberval-Saint-Félicien, et ce, selon les besoins et les demandes du personnel.

Exemples de formations :

- Logiciels (Office 2007, Antidote, Access, Excel, etc.)
- Gestion des conflits
- Secourisme en milieu de travail
- Aménagement de la forêt
- Coupe adaptée

- GPS Garmin 3005
- Transport des matières dangereuses
- Aide à la réussite
- Participation à différents colloques sur l'entrepreneuriat et en lien avec nos créneaux de formation.
- Orthopédagogie (parties 1 et 2)
- Nouvelle orthographe
- Formation Plasma
- Approvisionnement public et municipal
- Contrôle des émissions
- Esthétique automobile
- Injection appliquée
- Effectifs scolaires FP Coloration
- SRAFP
- Évaluation des apprentissages 1 et 2
- Esope
- Etc.

Formation sur le système de gestion qualité (individualisée) :

Les ressources suivantes ont été formées sur le système qualité par la responsable qualité :

- 3 personnes de soutien du SAE
- 1 secrétaire de gestion qualité FP-FGA-SAE.
- 1 personne de soutien

2.4.3 Activités de surveillance

L'audit est un moyen qui permet de mesurer l'efficacité du système et d'atteindre les objectifs fixés. Voici le bilan des audits réalisés en cours d'année sur tous les outils et processus qualité.

Audits internes :

Deux audits internes sur les différents processus, réalisés dans les centres de formation professionnelle (incluant le service d'approvisionnement) et au Service aux entreprises.

Audit externe BNQ

L'audit externe a eu lieu les 18, 19 et 20 janvier 2010.

Les résultats des audits et des activités de vérification sont présentés à la section suivante « Demandes d'améliorations. »

3. Demandes d'amélioration

3.1 Mesures - Actions d'amélioration

Les objectifs fixés et les décisions prises en cours d'années par les membres du comité de direction sont des moyens qui assurent le développement et l'efficacité de notre système de gestion de la qualité. Les audits, les activités de vérifications et les outils mis en place permettent le maintien et la bonification de nos standards de qualité en vue de répondre aux attentes des clients.

Les résultats d'analyse des demandes d'améliorations 2009-2010 sont présentés dans ce rapport sous forme de tableaux synthèses, selon les indicateurs de performance.

Bilan des demandes d'amélioration :

En considérant les plaintes, un total de 30 demandes d'améliorations a été identifié comparativement à 40 l'an dernier, ce qui démontre une nette affirmation de notre volonté en matière d'amélioration continue.

3.2 Registres des changements

Les causes, le type, la provenance et la quantité des actions et améliorations sont enregistrés au Registre des plaintes et au Registre des améliorations du système de gestion de la qualité

3.2.1 Registre des plaintes

Les plaintes ont été traitées en comité de gestion de la qualité. L'information et le suivi ont été effectués par la personne responsable et par la Direction du service concerné.

Bilan : trois plaintes ont été signalées et enregistrées au registre des plaintes.

- une plainte provenant d'un fournisseur ;
- une plainte suite à l'évaluation de la satisfaction des élèves
- et une plainte écrite provenant d'un client.

Année	Nombre de plaintes	Provenance
2007-2008	2	1 SAE, 1 Audit externe
2008-2009	3	2 CFP, 1 SAE
2009-2010	2	2 CFP

En incluant les plaintes à l'ensemble des actions correctives, préventives et des recommandations, celles-ci représentent près 7 % des demandes d'amélioration internes et externes.

3.2.2 Registre des demandes d'amélioration et actions correctives/préventives 2009-2010

Comme par le passé, la majeure partie des demandes d'amélioration touche la documentation et la procédure. En effet, 26% des demandes concernent la procédure et 22 % ont trait à la documentation.

DEMANDES D'AMÉLIORATION, ACTIONS CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES 2009-2010			
Pourcentage	Nombre	Cause/Indicateur	Description
22%	7	Document :	classement, compilation, inscription, données, utilisation.
26%	8	Procédure :	indication, façon de faire, respect.
9%	2	Enregistrement:	traçabilité, notes, modifications, signature.
9%	3	Ressource :	compétence, maîtrise de la matière, du domaine, formation.
9%	2	Suivi :	date, action, respect des échéanciers, mesures, analyse.
9%	2	Client	suivi client, employeur, fournisseur, évaluation de la satisfaction.
4%	1	Système :	dév. technique du système, application et problème technique.
4%	1	Communication :	diffusion de l'information et des changements.
13%	3	Planification :	préparation, matériel pédagogique, locaux, projets.
4%	1	Produit -Service:	réalisation, éléments, conception-collaboration.
Total :	30		

Le détail des actions d'amélioration est disponible dans les comptes-rendus et les procès-verbaux des rencontres du comité de direction et du comité de gestion de la qualité de même qu'au Registre des plaintes et au Registre des demandes d'amélioration 2009-2010.

- ★ *Les registres sont disponibles sur demande aux bureaux du responsable qualité et de la direction FGA-FP-SAE.*

3.3 Représentation des améliorations et actions correctives par service

Demands d'amélioration

La comparaison des demandes d'amélioration par service indique que les niveaux de demandes d'amélioration sont émis à un rythme similaire à celui émanant du SGQ lui-même. Ceci indique que le système s'autogère de manière satisfaisante.

Taux de demandes d'amélioration par service 2009-2010		
Services	Nombre	Pourcentage
FP	12	40%
SAE	10	33%
SGQ	8	27%
Total	30	

Types d'amélioration par service - processus 2009-2010				
Demandes	FP	SAE	SGQ	Total
Demands d'amélioration et recommandations	5	7	7	19
Actions correctives (DAC)	1	1	0	2
Actions préventives (DAP)	6	2	1	9
Total	12	10	8	30

Comparable avec l'an dernier :

Total	14	19	4	37
--------------	-----------	-----------	----------	-----------

★ Note : les demandes d'action concernant le Service des achats sont incluses avec les CFP.

4. Formation professionnelle

4.1 Bilan des projets

Au bilan, 56 projets appartenant à la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets ont été enregistrés aux processus du système de gestion de la qualité.

Au CFP Roberval-Saint-Félicien, les résultats démontrent une stabilité, tant au niveau des projets réguliers qu'au niveau des projets de formation empruntés à d'autres commissions scolaires.

Au CFP Dolbeau-Mistassini, l'écart est dû à la comptabilisation des projets de formation prêtés à d'autres commissions scolaires. Ces derniers, qui représentent une dizaine de projets, sont considérés dans le calcul cette année.

Nombre de projets de formation professionnelle démarrés et enregistrés en 2009-2010

CFP Roberval-Saint-Félicien :	<u>16</u>
CFP Dolbeau-Mistassini :	<u>40</u>



(Projets 2008-2009 : 18 CFP Roberval-Saint-Félicien et 28 CFP Dolbeau-Mistassini)

4.2 Évaluation des fournisseurs

Le processus d'évaluation des fournisseurs est en application depuis trois ans. Un seul rapport de non-conformité a été produit. Rappelons-nous ici que, lors de la première année d'implantation de l'évaluation des fournisseurs, on identifiait 22 éléments non conformes. Cette évolution remarquable démontre l'efficacité du système.

La non-conformité soulevée provient d'un fournisseur (comparativement à douze en 2008-2009). Elle a été générée par un non-respect du délai de livraison.

BILAN - ÉVALUATION DES FOURNISSEURS 2009-2010		
Indicateurs / Critères d'évaluation des non-conformités		
Pourcentage	Nombre de n-c	Indicateurs
100 %	1	Respect du délai de livraison
-	0	Respect des quantités demandées
-	0	Respect des prix
-	0	Qualité de l'emballage
-	0	Respect des consignes sur le bon de commande
-	0	Respect de la loi « utilisation de la langue française »
-	0	Avis de sécurité des équipements et des machines
-	0	Qualité de la relation avec le fournisseur
-	0	Qualité de la représentation (information)
-	0	Respect de la garantie
TOTAL	1	

FORMATION PROFESSIONNELLE 2009-2010

4.3 Interprétation des critères de performance pour l'ensemble des projets CFP -ISO. ¹

MESURES	INDICATEURS	OBJECTIFS FIXÉS	ANALYSE CFP 2009-2010		CIBLES 2010-2011
Diplômés [Taux de réussite des élèves]	Résultat	80 %	Taux de réussite : 83 %	Supérieur à l'objectif fixé. On note augmentation significative par rapport à l'an dernier (77%)	L'objectif atteint est supérieur à l'objectif fixé de 80%. Objectif 2010-2011 : répondre aux nouvelles demandes du MELS et maintenir ou accroître le taux de réussite de 80 %.
Satisfaction des élèves [Taux de satisfaction-réaction globale p/r la formation reçue]	Observations des élèves	90 %	Taux de satisfaction des élèves : 89 %,	Inférieur de 1 % p/r à l'objectif fixé.	Nous devons trouver les moyens de faire grimper la satisfaction des élèves au-delà de 90 %. Une analyse fine des ES fournirait sûrement des pistes permettant l'atteinte du but fixé.
Satisfaction de l'employeur [Taux de satisfaction p/r la formation du stagiaire]	Observations de l'employeur	90 %	Taux de satisfaction de l'employeur : 89 %	Inférieur de 1 % p/r à l'objectif fixé. Ce résultat est le même que l'an passé.	Atteindre le taux de satisfaction fixé. Assurer un suivi plus rigoureux des évaluations, identifier les insatisfactions des employeurs et apporter des améliorations.
Amélioration [Nombre de demandes d'amélioration]	La source : le processus concerné	Amélioration continue	30 demandes (DAC et DAP et recommandations)	Sur les 30 demandes, 7 sont en lien directs avec l'introduction de la nouvelle norme ISO 9001-2008.	Bien que l'introduction de la nouvelle norme ait généré un nombre accru de demandes (8 à elle seule), il convient de resserrer tout de même le suivi des projets.

¹ Ces taux représentent la moyenne des moyennes des groupes.

5. Service aux entreprises

5.1 Bilan des projets

Le bilan démontre une diminution significative du nombre de projets réalisés en 2009-2010 par le SAE.

Nombre de projets réalisés pour le SAE, secteur Dolbeau-Mistassini et secteur Roberval-Saint-Félicien en 2009-2010 : 112 projets réalisés

(Projets SAE en 2008-2009 : 152)



Service aux entreprises secteur Roberval-Saint-Félicien 35 dossiers

Soit une augmentation d'un projet par rapport à une diminution de 26 l'an dernier.

De ces 35 dossiers, quatre projets répondants aux exigences de l'échantillonnage ont été retenus¹.

Service aux entreprises secteur Dolbeau-Mistassini 77 dossiers

Soit une diminution de 41 projets par rapport à une augmentation de 15 projets l'an dernier.

De ces 77 dossiers, 25 projets ont été retenus pour les fins statistiques du présent rapport puisqu'ils répondaient aux exigences de l'échantillonnage.

5.2 Ajustements en cours de formation

En 2009-2010, 18 ajustements en cours de formation pour 112 projets, comparativement à 2008-2009, 91 ajustements, pour 152 projets réalisés au cours de cette année scolaire.

Ajustements en cours de formation SAE 2009-2010		
%	Nombre	Indicateurs
12%	2	Horaire *
06%	1	Activités d'apprentissage *
12%	2	Matériel pédagogique *
18%	3	Nombre de candidats
18%	3	Contenu
18%	3	Rythme d'apprentissage
12%	2	Matériel didactique
12%	2	Activités d'évaluation
Total:	18	

¹ Le nombre de dossiers retenus correspond au nombre de dossiers complets. (il n'y a donc pas eu d'échantillonnage)

* Par rapport à l'an dernier, les ajustements soulevés portent le plus souvent sur le nombre de candidats par projet, le contenu et enfin sur le rythme d'apprentissage.

SERVICE AUX ENTREPRISES 2009-2010

5.3 Interprétation des critères de performance de l'échantillonnage des projets SAE

Traitement des dossiers retenus: 25 activités analysées.

MESURES	INDICATEURS	OBJECTIFS FIXÉS	ANALYSE SAE 2009-2010		CIBLES 2010-2011
Satisfaction - réactions des participants [Taux de satisfaction globale des participants]	Observations des participants.	90 %	Taux global de 93 %.	Dépassement de l'objectif fixé.	Conserver un taux supérieur à l'objectif fixé en maintenant les procédures mises en place.
Satisfaction du client [Taux de satisfaction globale du client - entreprise]	Observations du client.	90 %	Taux de satisfaction : 99,44 %	Objectif largement dépassé.	Maintenir le taux de satisfaction du client.
Ajustements en cours de formation [Nombre d'ajustements en cours de formation]	Points d'observation	Qualité du service offert	100 % des projets retenus.	Meilleure performance que l'an dernier en considérant que l'échantillonnage allait presque du simple au double.	Maintenir le processus et le suivi rigoureux. Conserver le suivi par les membres des comités qualité.
Amélioration [Nombre de demandes d'amélioration]	La source : le processus concerné.	Amélioration continue	10 demandes.	Même nombre qu'en 2008-2009.	Suivi rigoureux à maintenir. Efficacité du système.

6. Conclusion

L'année 2009-2010 s'est démarquée par de nouveaux défis. En plus d'avoir à passer par le renouvellement de notre certification, nous avons à nous approprier la nouvelle Norme ISO 9001-2008. Nous avons réussi ce doublé et en sommes très fiers. Cela traduit notre souci constant de figurer parmi les leaders de notre secteur d'activité et en bout de piste, offrir à notre clientèle les meilleurs services. Les nouvelles obligations induites par l'arrivée des conventions de partenariat auront certes un effet mesurable sur les taux de réussites de non-élèves

Pour l'année 2010-2011, l'équipe de direction entend tout mettre en œuvre en vue de maintenir nos engagements face au Bureau de Normalisation du Québec et de s'assurer que nos services répondent aux standards les plus élevés en terme de qualité.

Michel Tremblay,
responsable du système qualité