



ATTENTION :
Seule la version électronique de ce
manuel est à jour.
Toute version papier non spécifiée est
à détruire après usage.

SOMMAIRE

1. Objet et domaine d'application
2. Produits
3. Clients et parties intéressées
4. Présentation du LPM de CIBOURE
5. Exclusions
6. Politique qualité
7. Présentation du système de management de la qualité
8. Rôles et missions des principaux intervenants du SMQ
9. Revue de direction
10. Règles de maîtrise des documents et des enregistrements
11. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure du produit
12. Fiches signalétiques des processus

Diffusion : version électronique RQ + site <http://www.lycee-maritime-ciboure.fr/>

Responsable Qualité : S.GARAT	Directeur: Eric VARIN	MQ -05/04/2016
Vérificateur	Approbateur	Référence



1) Objet et domaine d'application

Ce manuel décrit succinctement le système de management de la qualité (SMQ) mis en œuvre au sein du Lycée Professionnel Maritime (LPM) de CIBOURE. Il est établi pour satisfaire aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015. Les dispositions décrites visent à l'amélioration continue et l'efficacité du SMQ.

Le SMQ couvre l'ensemble des activités mises en œuvre pour préparer aux métiers de la marine marchande et de la pêche, dans le cadre de la formation initiale et continue. Les activités de restauration et d'hébergement sont exclues.

Seule la version électronique du manuel (disponible sur le site / www.lycee-maritime-ciboure.fr ou à la demande auprès du responsable qualité) est à jour. Une sauvegarde informatique assure la copie de sécurité.

Tous les exemplaires du manuel diffusés autrement sont en version non gérée par le système qualité.

Tous les documents mis en ligne sur le site smqlpmciboure ont été vérifiés et approuvés.

2) Produits

Les produits sont des formations diplômantes et qualifiantes dispensées dans le cadre de la formation initiale et continue. Les formations dispensées sont définies et planifiées annuellement, par la direction des affaires maritimes (DAM).

Les formations continues sont établies dans le cadre d'un processus « client » d'offre et de demande.

Les formations continues du programme régional de formation sont établies dans le cadre d'offres de marché public et régies par des conventions de formation.

Lorsqu'ils préparent à un brevet ou à un titre, les objectifs de formation, les programmes et les règlements d'examens sont définis par des textes réglementaires nationaux conformes aux conventions maritimes internationales telles que la convention de 1978, révisée en 1995, sur les normes de formation des gens de mer, de délivrance des brevets et de veille, désignée par la suite, convention STCW 95, comme c'est l'usage.

3) Clients et parties intéressées

Les clients des formations sont :

- Les donneurs d'ordres tels que l'Etat pour les formations initiales, les régions, les armements et les bénéficiaires directs pour les formations continues.
- Les demandeurs qui définissent le cahier des charges et les objectifs de formation, telles que l'organisation maritime internationale (OMI) et la direction des affaires maritimes (DAM) pour les formations maritimes qualifiantes.
- Les bénéficiaires qui participent aux actions de formation, tels que les élèves en formation initiale et les stagiaires en formation continue.

Les parties intéressées comprennent notamment :

- Les organismes et institutions qui financent les formations tels que l'Etat en formation initiale, les régions en formation continue ;
- Les collectivités locales et les organismes qui peuvent participer aux financements spécifiques d'équipements pédagogiques (région Nouvelle-Aquitaine) ;
- Le personnel de l'établissement qui a un intérêt tout particulier dans le fonctionnement et le succès du lycée ;
- Les fournisseurs d'équipements pédagogiques importants tels que les simulateurs.



4) Présentation du LPM de CIBOURE

Le lycée Professionnel Maritime de CIBOURE constitue un établissement public local d'enseignement (EPL). Faisant partie d'un réseau de douze lycées maritimes, il est placé sous une double tutelle :

- La direction des affaires maritimes et des gens de mer (DAMGM) pour ce qui concerne la tutelle pédagogique et la mise à disposition des personnels de formation initiale.
- La région Nouvelle-Aquitaine pour l'immobilier et les équipements pédagogiques.

Pour assurer sa mission de service public d'enseignement, le lycée dispose d'une organisation, de personnels, de locaux, d'équipements pédagogiques et d'ateliers spécialisés : navigation, radars, télécommunications, pêche, machines, électricité, laboratoire de langues / salle informatique, laboratoire de sciences physiques.

Le lycée, dirigé par un directeur assisté d'un adjoint (FC), est doté d'un conseil d'administration qui règle par délibérations les affaires de l'EPL (organisation et budget).

L'équipe de direction est composée du directeur, du directeur adjoint FC, du secrétaire général et de la conseillère principale d'éducation. Cette équipe est élargie en incluant le responsable qualité pour tout ce qui concerne le SMQ.

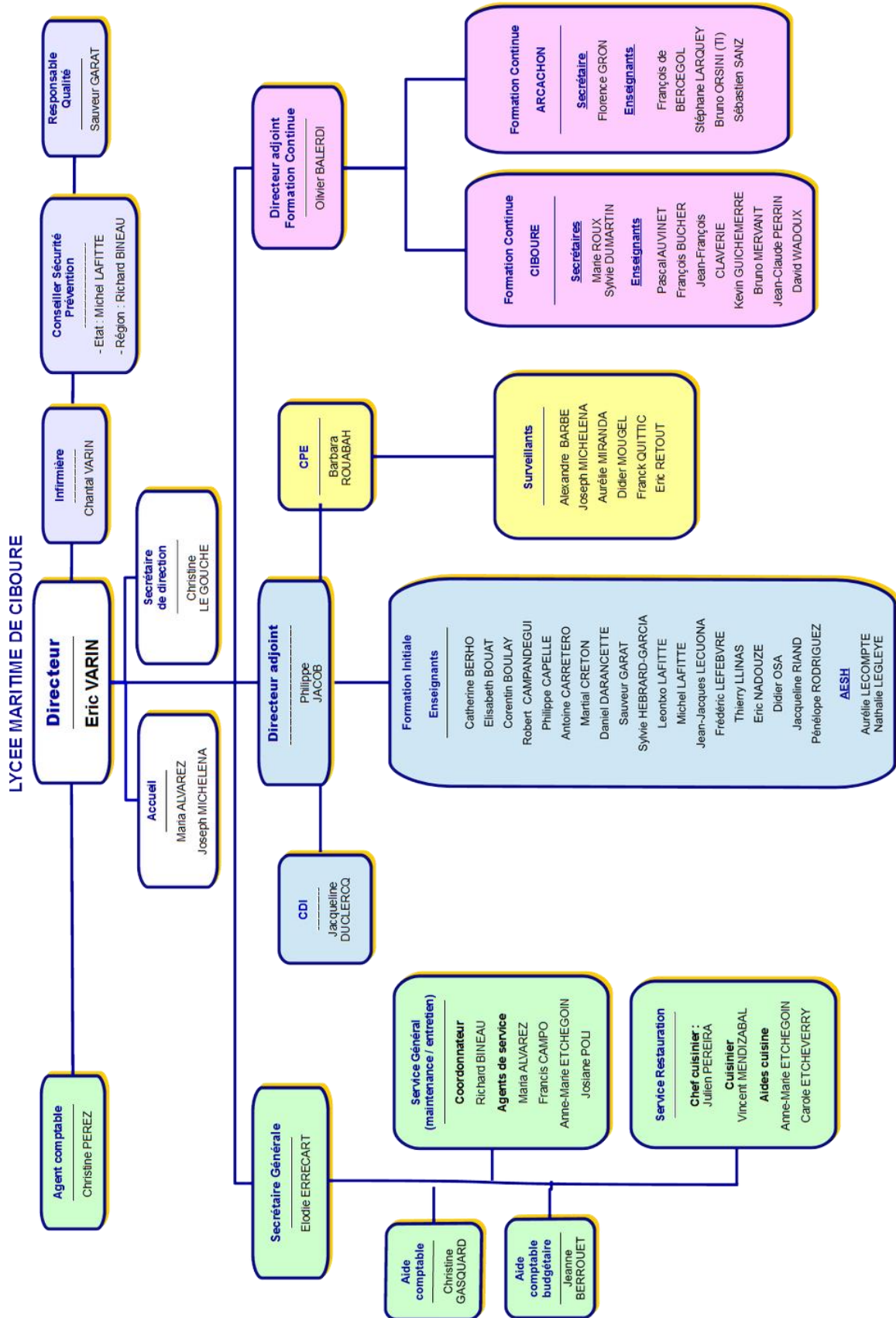
Le lycée Professionnel Maritime de CIBOURE délivre quatre types d'enseignement : Enseignement Général, Education Physique et Sportive, Enseignement Pont et Enseignement Machine.

Le personnel enseignant est composé de titulaires, de contractuels et de vacataires en nombre variable.

Les responsabilités et autorités des personnels sont prévues par des fiches de postes. Les référentiels de formation sont conçus au niveau national par l'Inspection Générale de l'Enseignement Maritime (IGEM) et international par l'Organisation Maritime Internationale (OMI) et la convention internationale de 1978 sur les normes de formation des gens de mer, de délivrance des brevets et de veille telle que modifiée en 1995 ([convention STCW95](#)). Ils sont référencés en permanence sur le site de l'UCEM (Unité des Concours et Examens de la Marine Marchande) : <http://www.ucem-nantes.fr/>

Le plan de scolarité et une décision ministérielle annuelle définissent les formations initiales dans les LPM.

Organigramme : cf page suivante



Ciboure le 27/09/2018



5) Exclusions

Compte tenu de la nature des activités de type prestation, les exigences des paragraphes suivants de la norme ISO 9001 : 2015 sont exclues du SMQ :

- 7.3 Conception et développement (*)
- 7.5.4 Propriété du client ;
- 7.5.5 Préservation du produit.

(*) : Le LPM de CIBOURE n'a aucune responsabilité dans la conception des référentiels des formations.
La conception est l'affaire du client (ETAT-DAM-OMI)

6) Politique qualité

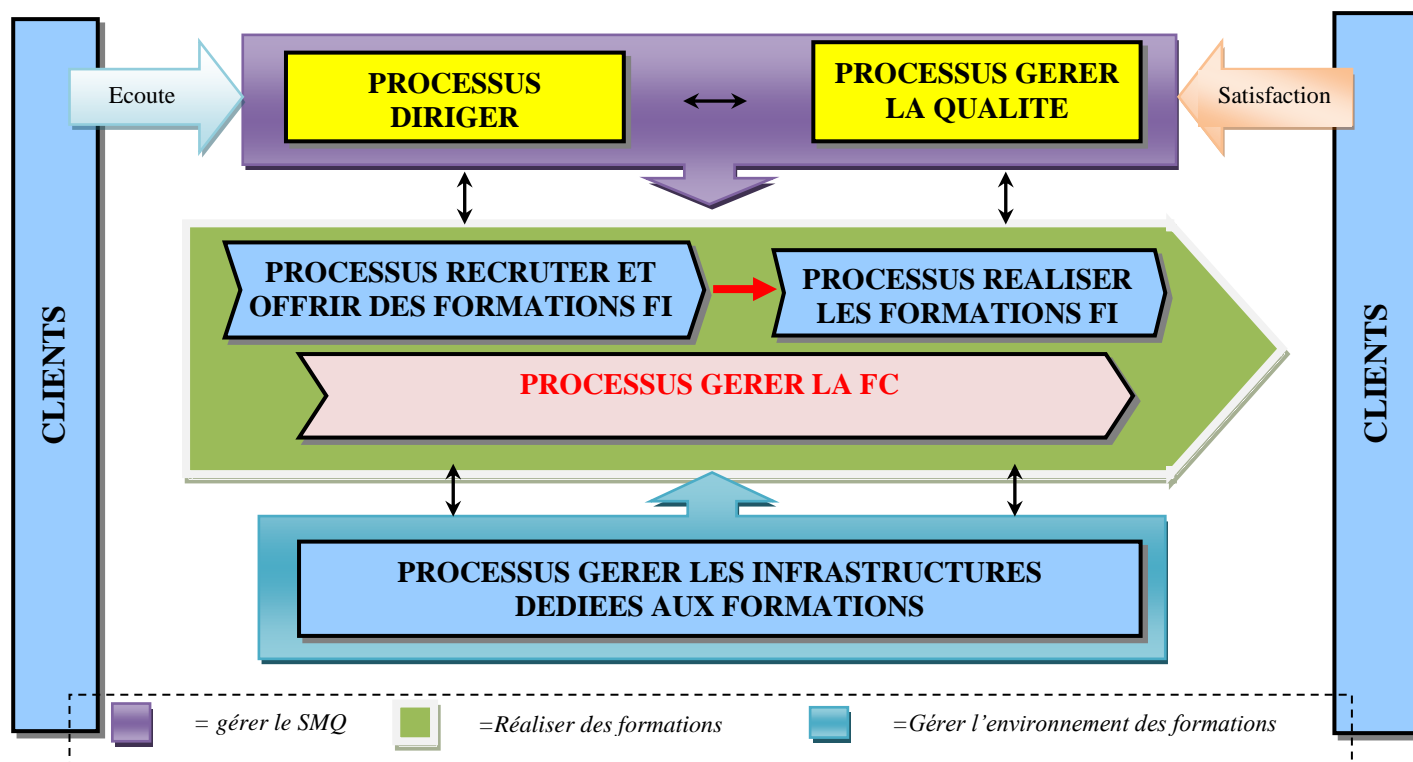
Dans le cadre du développement du lycée, la mise en œuvre du SMQ a pour vocation de :

- Développer les offres de formation, pour se rapprocher des attentes des entreprises des secteurs professionnels concernés, des élèves et de leurs familles, des tutelles administratives.
- Améliorer les infrastructures dédiées aux formations du lycée (bâtiments, équipements).
- Améliorer l'organisation des services (administratifs et pédagogiques) permettant de dispenser les formations.
- Développer l'information sur nos formations et l'écoute de nos partenaires et bénéficiaires (entreprises, élèves).

La direction s'engage à développer le SMQ pour obtenir sa certification et l'étendre aux activités de la formation continue, selon le plan d'actions défini avec le responsable qualité du lycée.

7) Présentation du système de management de la qualité

Enchaînement des processus du SMQ (cartographie)- LPM de CIBOURE





Pilotage des différents processus :

PROCESSUS	DIRIGER	GERER LA QUALITE	RECRUTER ET OFFRIR DES FORMATIONS FI	REALISER DES FORMATIONS FI	GERER LES INFRASTRUCTURES DEDIEES AUX FORMATIONS	GERER LA FC
PILOTES	Directeur	Responsable Qualité	Conseillère principale d'éducation	Directeur	Secrétaire Général	Directeur adjoint FC

Activités externalisées : Certains certificats requis pour exercer des fonctions à bord et obtenir les prérogatives sont réalisés à l'extérieur (Lutte contre l'incendie, formations médicales...)

8) Rôles et missions des principaux intervenants du SMQ

a) Le directeur :

La structure du SMQ comprend, **à sa tête**, le directeur du LPM DE CIBOURE qui est chargé :

- D'optimiser la réalisation des objectifs qui lui sont fixés par le ministère chargé de la mer.
- De décider de la politique qualité, en cohérence avec celle menée par la DAM.
- D'évaluer et mettre à disposition les moyens nécessaires pour effectuer les formations inscrites dans le plan de scolarité défini annuellement par la DAM.
- D'assurer la mesure, le développement et l'amélioration continue du SMQ.
- Garantir la réalisation opérationnelle du plan de scolarité défini annuellement par la DAM
- Superviser les enseignements en FI.
- Entretenir les relations avec les différentes administrations et intervenants extérieurs.

b) Le directeur adjoint FC :

Il est chargé de:

- Recevoir, conseiller et suivre les stagiaires de la formation continue.
- Gérer les dossiers d'inscription et de rémunération des stagiaires de la formation continue.
- Planifier et coordonner les activités de la FC
- Réaliser les emplois du temps des stagiaires et des professeurs de la formation continue.
- Promouvoir l'image et les formations du LPM par la participation à des forums des métiers.
- Entretenir les relations avec les différentes administrations et intervenants extérieurs.
- Superviser les enseignements de la formation continue.
- Délivrer les attestations

c) Le responsable qualité

Il a pour mission de :

- Définir et évaluer les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de qualité.
- Mettre à jour et diffuser les objectifs de qualité (via le site smqlpmciboure)
- Gérer, mettre à jour et diffuser la documentation qualité (via le site smqlpmciboure)
- Promouvoir et communiquer sur la politique qualité du lycée, sensibiliser le personnel à la démarche qualité
- Participer à la formation en matière de management de la qualité des personnes impliquées dans le SMQ du LPM de CIBOURE.
- Promouvoir les processus, assurer et tenir à jour leur documentation conformément aux normes et aux règlements nationaux et internationaux.
- Assurer la cohérence du SMQ du LPM de CIBOURE et des documents qualité avec l'organisation et les documents qualité de la DAM.



d) Le secrétaire général

Son rôle est de :

- Maintenir l'infrastructure nécessaire pour garantir les performances de chacun des autres processus. L'infrastructure comprend les bâtiments, le matériel, les logiciels et toutes les aides aux missions et à l'organisation.
- Assurer les **services communs** pour garantir les performances des processus du LPM DE CIBOURE.

Les services communs comprennent les services généraux, la comptabilité et le service informatique.

Les fournisseurs (et prestataires) sont sélectionnés en fonction de l'importance des travaux et achats effectués et de leur incidence sur la réalisation des activités, suivant les procédures des achats publics. Ils suivis et évalués.

e) La Conseillère principale d'éducation (CPE)

Elle est chargée de :

- De recruter et offrir les formations.
- Participer au suivi individuel des élèves en association avec les enseignants.
- Promouvoir l'image et les formations du LPM par la participation à des forums des métiers.
- Conseiller les élèves et leurs familles dans le choix de leur projet d'orientation.
- Délivrer les attestations

f) Les professeurs

Leur rôle est de :

- Garantir la mise en œuvre opérationnelle et la maîtrise des enseignements dont ils ont la charge, notamment en définissant des progressions pédagogiques, en mettant à disposition des élèves des supports de cours appropriés et en renseignant Pronote;
- Garantir, pour ce qui les concerne, la mise en œuvre du contrôle en cours de formation.

Nota : Chaque enseignant est libre d'organiser son cours comme il l'entend, sous réserve de respecter l'ensemble des engagements liés au SMQ du lycée maritime de CIBOURE et de garantir l'obtention des compétences visées. Les procédures ne spécifient pas la forme sous laquelle le cours est donné.

g) Le responsable informatique

Il est chargé de :

- Sauvegarder les données pédagogiques et système sur le serveur une fois par semaine.
- Sauvegarder les données administratives et système sur le serveur une fois par semaine.
- Conserver un clone de disque pour les systèmes d'exploitation des serveurs « pédagogiques » et « administratifs ».
- Conserver les supports d'applicatifs (logiciels) et les licences (dans la réserve informatique).
- D'administrer le réseau (il gère les droits d'accès, les profils utilisateurs)
- D'assurer une fonction de support aux utilisateurs
- De réaliser des opérations de maintenance informatique (correctives et préventives).

9) Revue de direction

Les activités de revue de direction sont mises en œuvre lors des réunions semestrielles de direction élargie. Ces réunions ont pour objet de :

- Définir, communiquer et mettre en œuvre la politique qualité.
- Examiner les actions issues des revues de direction précédentes.
- Examiner la synthèse des résultats d'audits internes.
- Examiner la conformité et l'efficacité du SMQ et de ses processus (tableau de bord et fiches de pilotage).
- Engager les actions d'amélioration du SMQ.
- Synthétiser les résultats et les données sur l'écoute des clients, leur niveau de satisfaction et leurs réclamations éventuelles.
- Etudier la synthèse des actions correctives et préventives.
- Examiner l'impact sur le SMQ des changements à venir dans l'organisation et les moyens du lycée et prévoir les actions en conséquence.

Les décisions et les actions engagées sont enregistrées dans un compte-rendu communiqué à l'ensemble du personnel (via le site smqlpmciboure).



10) Règles de maîtrise des documents et des enregistrements

Le système documentaire du SMQ est composé du manuel qualité, de procédures, de consignes, de guides, de formulaires ... Tous ces documents sont disponibles en téléchargement sur le site « smqlpmciboure » ou à la demande, auprès du responsable qualité qui les tient à jour.

Une sauvegarde informatique sur disque dur et serveur internet assure la copie de sécurité.

Les enregistrements (demandes d'achat, PV conseils de classe ...) sont conservés suivant les règles définies dans les procédures.

Trois phases interviennent dans la création d'un document :

- la rédaction proprement dite ;
- la vérification du document par une ou des personnes identifiées sur le document qui a (ont) compétence, tant sur le fond que sur la forme ;
- l'approbation par le responsable qui garantit l'adéquation du document aux objectifs et prend la responsabilité de la mise en application en autorisant la diffusion.

La vérification doit porter non seulement sur le document lui-même, mais également sur la cohérence avec les documents de référence et les documents connexes. Parmi ces documents de référence, est présent de facto la norme ISO 9001 : 2008.

L'approbateur est au moins le responsable hiérarchique des personnes concernées par l'application du document. Il inscrit son visa dans la case prévue sur la page de garde du document.

Tous les documents mis en ligne sur le site smqlpmciboure sont nécessairement vérifiés et approuvés.

11) Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure du produit

Elle s'effectue par la vérification de l'efficacité des moyens de suivi pédagogique et de supervision des enseignements, (au moins une fois par an) au cours de la revue de direction.

12) Fiches signalétiques des processus



RESSOURCES HUMAINES
 Directeur, directeur adjoint FC
 Responsable qualité
 Secrétaire général
 CPE, Professeurs

METHODES
 Déclaration de politique qualité
 Engagement de la direction
 PO : P02 P03 et P08
 PG : PG03, PG04 et PG05

MOYENS
 Applications Informatiques
 Classeurs d'enregistrements

DONNEES D'ENTREE

- Orientations stratégiques
- Décisions du Conseil d'Administration
- Plan de scolarité
- Décisions de la DAM, de la région Aquitaine Limousin Poitou-Charentes
- Budget
- Registres de sécurité.
- Document unique de prévention (D.U.P)
- Objectifs qualité
- Performances des processus, conformité du produit
- Dysfonctionnements, actions préventives et correctives.
- Rapports d'audits
- Résultats des enquêtes de satisfaction
- Propositions d'amélioration
- Retours d'information des clients
- Besoins de l'organisation en ressources humaines

ACTIVITES

- Définir la politique et les objectifs de qualité
 - Gérer les ressources humaines
- Réaliser les emplois du temps des enseignants et des élèves
 - Planifier, évaluer et réviser les objectifs de qualité
 - Piloter les réunions du comité de direction
- Mettre en place (au moins) une revue de direction annuelle
 - Communiquer avec les clients et mesurer leur satisfaction
- Planifier et gérer les audits internes en coordination avec le responsable qualité
 - Garantir la sécurité des personnes et la protection des infrastructures
 - Communiquer en interne
 - Gérer les réclamations

DONNEES DE SORTIES

- Déclaration de politique qualité tenue à jour
- Amélioration de l'efficacité du SMQ et de ses processus
- Optimisation de l'organisation
- Mise à disposition / optimisation des ressources humaines
- Actions de communication internes (compte-rendu) et externes
- Plans et rapports d'audits
- Amélioration du produit en rapport avec les exigences du client
- Actions relatives aux besoins en ressources.
- Résultats de l'évaluation de la satisfaction client

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Surveillance de la satisfaction des clients, de l'exécution du budget, du déroulement du programme d'audits

Traitement des demandes d'achat et des demandes d'opération de maintenance dans les délais

Réalisation des emplois du temps dans les délais prédéfinis

Recensement des dysfonctionnements et réclamations.

PRINCIPALES INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS

Tous les processus: Tableau de bord des objectifs de qualité, rapport d'audit interne, liste de référence des documents, fiches F02, F08.F03, FG04-1 FG04-2, performance des processus, applications bureautiques



PROCESSUS REALISER LES FORMATIONS FI PILOTE : Eric VARIN(DIRECTEUR)

RESSOURCES HUMAINES
 Directeur,
 CPE, vie scolaire
 Professeurs

METHODES
 - PO: P09, P10, P12
 - Manuel qualité
 - Référentiels, instructions
 IGEM/UCEM et guides CCF

MOYENS
 Applications bureautiques et
 informatiques
 Matériel pédagogique et
 infrastructures

DONNEES D'ENTREE

- Référentiels et programmes des formations
- Planification des cours (Fiche F09)
- Mesure de la satisfaction des élèves (fiche F04)

ACTIVITES

- Mettre en œuvre les enseignements - Réaliser des évaluations
- Planifier, organiser et mettre en œuvre le contrôle en cours de formation
- Présider les conseils de classe, participer aux réunions pédagogiques
 - Planifier les stages embarqués, modules STCW et CCF
 - Etablir et contrôler les livrets de stages
 - Renseigner les livrets scolaires- Suivre les élèves
- Communiquer avec les professionnels et les parents (ou tuteurs)
 - Participer aux actions de promotion du lycée
 - Organiser / participer à des sorties pédagogiques
 - Encadrer les projets à caractère pédagogique
 - Suivre les élèves, superviser les enseignements
 - Organiser les examens

DONNEES DE SORTIES

- Emplois du temps
- Planification des stages et des contrôles en cours de formation
- PRONOTE tenu à jours
- Bulletins de notes
- Compte rendu des conseils de classe (fiches F10-1, F10-2)
- Livrets de stages
- Livrets scolaires
- Résultats du contrôle en cours de formation
- Résultats des examens

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Pourcentage de professeurs remplissant la fiche F09 (planification des cours)
- Pourcentage de professeurs utilisant PRONOTE pour faire l'appel
- Pourcentage de professeurs utilisant PRONOTE pour le cahier de textes
- Recensement des dysfonctionnements/réclamations

PRINCIPALES INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS

Tous les processus : Tableau de bord des objectifs de qualité, rapports d'audits internes, liste de référence des documents, fiches F02, F08, FG04-1 FG04-2, performance des processus, applications bureautiques et informatiques



RESSOURCES HUMAINES
 Directeur, directeur adjoint FC
 Professeurs FC

METHODES
 - PO: P13, P14
 - Manuel qualité
 - Référentiels, instructions
 IGEM/UCEM et guides CCF

MOYENS
 Applications bureautiques et
 informatiques
 Matériel pédagogique et
 infrastructures

DONNEES D'ENTREE

- Référentiels et programmes des formations
- Planification des cours (Fiche F09)
- Mesure de la satisfaction des stagiaires (fiche F04)
- Procédure d'inscription du conseil régional

ACTIVITES

- Mettre en œuvre les enseignements
- Réaliser des évaluations
- Planifier, organiser les examens
- Recevoir, conseiller et suivre les stagiaires de la formation continue.
 - Gérer les dossiers d'inscription et de rémunération des stagiaires de la formation continue.
 - Coordonner les activités de la FC
- Réaliser les emplois du temps des stagiaires et des professeurs de la formation continue.
 - Participer aux actions de promotion du lycée
- Entretenir les relations avec les différentes administrations et intervenants extérieurs
 - Superviser les enseignements de la formation continue.
 - Délivrer des attestations

DONNEES DE SORTIES

- Emplois du temps FC
- Planification des stages FC
- Dossiers stagiaires tenus à jour
- Résultats est examens /attestations de stage
- Optimisation de l'organisation
- optimisation des ressources humaines
- Actions de communication internes (compte-rendu) et externes
- Amélioration du produit en rapport avec les exigences du client
- Actions relatives aux besoins en ressources.
- Résultats de l'évaluation de la satisfaction client

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Pourcentage de professeurs remplissant la fiche F09
- Recensement des dysfonctionnements/réclamations
- Surveillance de la satisfaction des clients.
- Traitement des demandes d'achat et des demandes d'opération de maintenance dans les délais (partie FC)
- Réalisation des emplois du temps dans les délais

PRINCIPALES INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS

Tous les processus : Tableau de bord des objectifs de qualité, rapports d'audits internes, liste de référence des documents, fiches F02, F08, FG04-1 FG04-2, performance des processus, applications bureautiques et informatiques



PROCESSUS GERER LA QUALITE
PILOTE : Sauveur GARAT (RQ)

RESSOURCES HUMAINES
 Directeur
 Responsable Qualité

METHODES
 Procédures générales: PG01; PG02, PG03; PG04; PG05
 Procédures organisation: P04
 Manuel qualité

MOYENS
 Applications bureautiques
 Site smqlpmciboure
 Tableau d'affichage

DONNEES D'ENTREE

- Politique qualité
- Tableau de bord des objectifs de qualité
- Comptes rendus des revues de direction
- Résultats des audits
- Performance des processus
- Dysfonctionnements, réclamations, améliorations
- Besoin de mise à jour des documents du SMQ du LPM de CIBOURE
- Questions relatives au SMQ du LPM de CIBOURE (principe et mise en œuvre).

ACTIVITES

- Suivre les actions qualité définies par la direction
- Tenir à jour le tableau de bord des objectifs de qualité
 - Communiquer en interne
- Conseiller les responsables de processus et les agents.
- Gérer les documents du SMQ du LPM de CIBOURE
 - Traiter les non conformités
- Mettre en œuvre des actions correctives et préventives
- Planifier et gérer les audits internes en coordination avec le directeur
- Mesurer la satisfaction des clients et gérer les réclamations
 - Tenir à jour le site smqlpmciboure

DONNEES DE SORTIES

- Tableau de bord des objectifs de qualité mis à jour
- Documents du SMQ du LPM de CIBOURE revus, mis à jour et approuvés
- Plans et rapports d'audits
- Site smqlpmciboure mis à jour
- Conseils et avis auprès des pilotes de processus et agents
- Courriels d'information / communication relatifs au smq
- résultats des enquêtes de satisfaction

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre d'écarts en audit interne sur la documentation
- Traitement des dysfonctionnements/réclamations dans les délais
- Conformité des actions mise en œuvre/efficacité des actions engagées
- Publication des comptes rendus de réunion
- Publication des résultats des enquêtes de satisfaction
- Recensement des dysfonctionnements/réclamations relatifs à l'organisation du SMQ

PRINCIPALES INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS
Tous les processus : Tableau de bord des objectifs de qualité, rapport d'audit interne, liste de référence des documents, fiches F04, FG04-1 et FG04-2, performance des processus, programme annuel d'audits, applications bureautiques



**PROCESSUS GERER LES INFRASTRUCTURES
PILOTE : Elodie ERRECART (SG)**

RESSOURCES HUMAINES
 Directeur,
 Secrétaire général, personnel maintenance et entretien (TOS)
 Personnels administratifs

METHODES
 PO: P02, P03; P08
 Manuel qualité

MOYENS
 Applications informatiques
 Classeurs d'enregistrement

DONNEES D'ENTREE

- Demandes d'achats (F02)
- Demandes d'intervention pour la maintenance (F08)
- Fiche F03-2
- Rapports des sociétés de contrôles techniques, des bâtiments et des équipements.
- Règles de sauvegardes informatiques
- Recommandations, améliorations
- Plan d'actions
- Sorties et voyages scolaires
- Organisation d'évènements
- Location du lycée pendant les vacances scolaires
- Location des véhicules services à l'extérieur
- Remboursement des frais de stages élèves

ACTIVITES

- Acheter des équipements pédagogiques, des logiciels et des prestations
 - Sélectionner et suivre les fournisseurs et prestataires.
- Maitriser la maintenance des bâtiments et des équipements pédagogiques
 - Suivre les préconisations des sociétés de contrôles techniques
- Améliorer les infrastructures et optimiser l'organisation pour les activités des processus.
 - Assurer le pilotage des applications informatiques (accès, sauvegarde, protection, interface avec l'informatique du ministère, **via le responsable informatique**)

DONNEES DE SORTIES

- Commandes d'équipements et prestations
- Evaluations des fournisseurs et prestataires
- Enregistrements
- Sauvegardes informatiques
- Documents de réceptions des nouveaux équipements
- Enregistrements du suivi des recommandations des contrôles techniques
- Amélioration de l'infrastructure
- Optimisation de l'organisation

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Demandes d'achat et demandes d'opérations de maintenance traitées dans les délais prédéfinis
- Réalisation des sauvegardes informatiques dans les délais (surveillance)
- Mise en œuvre des recommandations des contrôles techniques (surveillance)
- Recensement des dysfonctionnements et réclamations relatifs aux infrastructures dédiées aux formations.

PRINCIPALES INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS
 Tous les processus : Disponibilité des infrastructures nécessaires, environnement de travail



RESSOURCES HUMAINES
 Directeur,
 Conseiller principal d'éducation
 Vie scolaire, Professeurs

METHODES
 Procédure d'offre et de recrutement
 des élèves en formation initiale P01

MOYENS
 Applications bureautiques et
 informatiques, classeurs.
 Dossiers scolaires
 Matériel pour les forums

DONNEES D'ENTREE

- Outils promotionnels (Plaquette du Lycée, site Internet)
- Demandes d'informations
- Dossiers d'inscription
- Dossiers scolaires

ACTIVITES

- Communiquer avec les clients
- Communiquer avec les orienteurs
- Répondre aux demandes d'informations
- Préparer et participer en relation avec les enseignants aux forums et salons
 - Inscrire les élèves, ouvrir et mettre à jour leur dossier scolaire.
 - Organiser la journée porte ouverte
- Concevoir/mettre à jour les documents (dossiers d'inscriptions, plaquettes d'informations, Pronote...)
- Délivrer des attestations

DONNEES DE SORTIES

- Fiches d'inscription
- Dossiers scolaires ouverts et tenus à jour
- Actions de promotion
- Base de données élèves
- Pronote tenu à jour

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Traitement des demandes dans les délais prédéfinis
 Effectifs en inscription/préinscription (surveillance)
 Evaluation de l'impact des moyens mis en œuvre pour promouvoir le lycée
 Tenue à jour de la base de données élèves et des dossiers scolaires
 Recensement des dysfonctionnements et réclamations relatifs à la communication sur nos formations ou à l'écoute des clients.

PRINCIPALES INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS
Tous les processus : applications bureautiques et informatiques
Processus Réaliser et évaluer : enseignants et élèves disponibles pour participation aux forums
Processus Gérer les infrastructures : infrastructures nécessaires aux actions de promotion du lycée