
ISO 9001 : 2000

Mesures – Analyse et Amélioration

Rapport annuel 2008-2009

Norme ISO 9001-2000

- ❖ Michel Tremblay, responsable système qualité
- ❖ Louise Simard, responsable qualité
- ❖ Sophie Perron, soutien technique
- ❖ Stéphanie Dumais, soutien technique

TABLE DES MATIÈRES

1	Introduction	3
2	Généralités du système de gestion de la qualité	4
3	Demandes d'amélioration	8
3.1	Mesures - Actions d'amélioration	8
3.2	Les éléments marquants.....	8
3.3	Registres des changements.....	9
3.3.1	Registre des plaintes	10
3.3.2	Registre des demandes d'amélioration et actions correctives/préventives 2008-2009 ...	11
3.4	Représentation des améliorations et actions correctives par service	12
4	Formation professionnelle.....	13
4.1	Bilan des projets.....	13
4.2	Évaluation des fournisseurs	13
4.3	Interprétation des critères de performance pour l'ensemble des projets ISO-.....	14
5	Service aux entreprises.....	15
5.1	Bilan des projets.....	15
5.2	Échantillonnage 2008-2009	15
5.3	Ajustements en cours de formation.....	16
5.4	Interprétation des critères de performance de l'échantillonnage des projets.....	17
6	Conclusion	18

1 Introduction

Pour cette cinquième année de certification qualité, les services des Centres de formation professionnelle et le Service aux entreprises n'ont pas ménagé les efforts pour répondre davantage aux multiples besoins des clientèles et entreprises du milieu. Manifestement, en lien avec le contexte économique, les activités de promotion et de valorisation de la formation professionnelle ont pris une place importante.

Cette année, les priorités des membres portaient principalement sur le développement du processus d'évaluation client et le partenariat, l'intégration du nouveau personnel, la coordination des actions au sein de nos services et la convivialité des outils du système de gestion de la qualité.

Il n'y a pas de doute, les ententes développées avec les organisations, les entreprises et les intervenants sur notre territoire, de même que les autorisations et contributions du MELS, sont des collaborations importantes dans nos réalisations.

Les pages qui suivent présentent le bilan des activités 2008-2009, soit :

- la présentation des généralités et 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 2008-2009

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
Louis Routhier,	directeur FGA Roberval – Saint-Félicien
Carl Gauthier,	directeur FGA Dolbeau-Mistassini – Albanel
Chantale Rivard,	agente d'administration, Ress. financières
Annie Tremblay,	coordonnatrice Ressources humaines
Nadia Tremblay,	coordonnatrice Ressources humaines
Sophie Perron,	secrétaire de gestion FGA-FP-SAE

★ *Note :* Le rapport sera publié sur le site Internet de la Commission scolaire et il est aussi disponible au bureau de la 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, qui 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 9001:2000.

Bilan : au cours de l'année 2008-2009, il y a eu onze rencontres de ce comité.

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 2008-2009, ce comité s'est rencontré à cinq reprises.

Comité de gestion de la qualité 2008-2009

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
Sophie Perron,	Secrétaire de gestion, Services FGA-FP-SAE

2.2 Les services connexes

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

Après un an à titre de projet à l'essai, les besoins ont justifié la mise en place du SARCA. Ce service d'orientation vise à supporter les adultes qui n'ont pas de premier diplôme. SARCA donne

accès à de l'information sur les métiers, la formation et le marché du travail dans le but de les outiller et de les accompagner dans leur projet de vie.

ICTA « Initiative ciblée pour les travailleurs âgés » :

Le projet s'adresse aux clientèles de 50 ans et plus. Ce premier partenariat avec les services aux entreprises du Cégep de Saint-Félicien et de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets en est à sa troisième année de réussite. Les objectifs de placement sont atteints et le nombre de clients ayant sollicité ce service démontre que celui-ci répond grandement aux besoins.

2.3 Retour sur les objectifs 2008-2009

Rappelons ici que les objectifs 2008-2009 sont fixés en lien avec la planification les orientations de la planification stratégique de Commission scolaire du Pays-des-Bleuets.

Le bilan des actions de cette année démontre que les objectifs de l'organisation ont été atteints.

1. Développer le processus d'évaluation client/employeur/fournisseur- Partenariat

Le projet **d'étendre le processus d'évaluation des fournisseurs** au CFP Roberval-Saint-Félicien a été complété à la fin de l'année scolaire. Les ressources des deux services d'approvisionnement ont accès à l'information et aux dossiers des fournisseurs, ce qui améliore la gestion et le suivi des dossiers fournisseurs-clients. L'application complète du projet est prévue au début de la nouvelle année scolaire.

Concernant le partenariat, les actions de rapprochement avec les organismes du milieu, le développement de nouveaux **projets communs**, avec les intervenants sociaux et économiques, tels le CLE, le CÉGEP de Saint-Félicien et d'autres commissions scolaires, ont favorisé le partenariat. Ces associations ont permis de mieux répondre aux besoins de formation des clientèles et aux besoins de développement de la main-d'œuvre des entreprises sur notre territoire. (Voir détails des réalisations par service dans les pages suivantes).

2. Amélioration de la convivialité des outils du système qualité

La fusion et la **mise en commun des dossiers administratifs**, la standardisation des formulaires communs aux deux processus sont des actions qui démontrent encore une fois la bonification de nos outils de gestion et le souci de les simplifier.

La mise en place de la **gestion électronique du manuel qualité** : le manuel qualité papier du SAE a été remplacé par le manuel qualité numérisé sur le réseau Intranet de la Commission scolaire. Ce changement a grandement amélioré la gestion, l'accessibilité et la diffusion des documents. Les délais de mises à jour sont plus courts ce qui permet une application rapide des changements et par le fait même une diminution des risques d'erreurs ou de non-conformités. Ce projet a nécessité une révision et une adaptation globale du manuel qualité, de même qu'une adaptation des manuels de formation du 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 demandes du personnel.

Exemples de formations :

- Logiciel informatique (Office 2007, Antidote, Access, Excel, ..)
- 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.

Formation sur le système de gestion qualité (individualisée) :

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

- 2 Enseignants(es) des CFP
- 5 Enseignants(es) de la Commission scolaire Las Saint-Jean
- 3 Personnes aux achats CFP Dolbeau-Mistassini
- 3 Personnes de soutien du SAE
- 1 Secrétaire de gestion qualité FP-FGA-SAE.

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 qualités.

Audits internes :

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

Activités de vérification générale :

Deux vérifications générales ont été réalisées sur le Schéma des processus des CFP.

Audit externe BNQ

L'audit externe a eu lieu les 26, 27 et 28 janvier 2009.

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 dans le but de répondre aux attentes des clients.

Les résultats d'analyse des demandes d'améliorations 2008-2009 sont présentés dans ce rapport sous forme de tableaux synthèse, selon les indicateurs de performance.

Bilan des demandes d'amélioration :

En considérant les plaintes, un total de 40 demandes d'améliorations a été identifié comparativement à 41 l'an dernier, ce qui démontre la constance de notre préoccupation en matière d'amélioration continue.

3.2 Les éléments marquants

Voici la liste des projets améliorations marquantes et des projets particuliers liés au Système de gestion de la qualité :

- ★ Nouveau calcul des taux de réussite :
Un comité ad-hoc a été formé pour réviser et ajuster les calculs des taux de réussite afin de répondre aux demandes du MELS. Les nouveaux barèmes de calcul ne comportent plus les programmes en individualisé, ce qui reflète davantage les taux de réussite pour les groupes en formation, **soit la moyenne des moyennes des groupes-programme**, et non la réussite par individu.
- ★ Diffusion de l'information: la réorganisation des comités, la diffusion des résumés de rencontres et l'affichage de message qualité « Actualité ISO! » favorisent la communication, l'échange et l'accès rapide à l'information.
- ★ Suivi plaintes clients : suite à une demande de l'auditeur du BNQ, un registre centralisé des plaintes a été mis en place afin d'assurer l'enregistrement et une meilleure diffusion d'information.
- ★ Publicité et promotion : les membres du comité de gestion de la qualité ont adopté une réglementation concernant l'utilisation du logo ISO afin que ce dernier apparaisse strictement pour les services accrédités de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets.

- ☆ Promotion-visibilité : afin de stimuler et développer la culture entrepreneuriale chez les jeunes de la région, un premier colloque sur l'entrepreneuriat a eu lieu, en novembre 2008, dans les deux centres de la formation professionnelle de la CS du Pays-des-Bleuets. Événement en partenariat avec différents organismes tels : la Table locale de l'entrepreneuriat, Secrétariat à la jeunesse Québec, Desjardins, Carrefour jeunesse-emploi, SADC, CLD et SDEI.

- ☆ Élève et entrepreneuriat : le Comité étudiant en entrepreneuriat a remporté la finale régionale du Concours québécois en entrepreneuriat qui avait lieu à Val-Jalbert dans la catégorie « Éducation des adultes et formation professionnelle ».

- ☆ Nouveaux projets :
 - Première cohorte d'élèves pour le programme Charpenterie-menuiserie, formés à Normandin, en partenariat avec la CS de la Jonquière;
 - Mise en place de l'ATE du DEP Réception en Hôtellerie;
 - Mise en place de l'ATE du DEP Vente de pièces mécaniques et d'accessoires;
 - Projet pilote pour le programme Opération d'équipement de production, en partenariat avec STAGEM (entreprise de réinsertion en emploi);
 - Développement d'un service de placement et d'une nouvelle image des CFP.

- ☆ Santé et sécurité au travail : les CFP contribuent à la confirmation de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets en tant que membre d'une mutuelle de prévention. Des représentants des comités de sensibilisation en santé et sécurité dans les CFP, sont membres du comité de santé et sécurité de la Commission scolaire.

3.3 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.

Les tableaux et registres suivants présentent le cumulatif annuel des indicateurs de performance.

3.3.1 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
2006-2007	1	SAE
2007-2008	2	1 SAE, 1 Audit externe
2008-2009	3	2 CFP, 1 SAE

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

3.3.2 Registre des demandes d'amélioration et actions correctives/préventives 2008-2009

Dans la poursuite de simplifier les processus et de faciliter l'approche client, les résultats démontrent que la majorité des modifications 2008-2009 sont liées aux documents et aux procédures.

Demandes d'amélioration, actions correctives et préventives 2008-2009			
Pourcentage	Nombre	Cause/Indicateur	Description
29,7%	11	Document :	classement, compilation, inscription, données, utilisation.
18,9%	7	Procédure :	indication, façon de faire, respect.
18,9%	7	Enregistrement:	traçabilité, notes, modifications, signature.
10,8%	4	Ressource :	compétence, maîtrise de la matière, du domaine, formation.
8,1%	3	Suivi :	date, action, respect des échéanciers, mesures, analyse.
8,1%	3	Client	Suivi client, employeur, fournisseur, évaluation de la satisfaction.
2,7%	1	Système :	dév. technique du système, application et problème technique.
2,7%	1	Communication :	diffusion de l'information et des changements.
0,0%	0	Planification :	préparation, matériel pédagogique, locaux, projets.
0,0%	0	Produit -Service:	réalisation, éléments, conception-collaboration.
Total :	37		

Le détail des actions d'amélioration est disponible dans les comptes rendus et procès-verbaux des rencontres du comité de direction et du comité de gestion de la qualité de même qu'au Registre de plaintes et au Registre des demandes d'amélioration 2008-2009.

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

3.4 Représentation des améliorations et actions correctives par service

Demandes d'amélioration

Cette analyse globale est présentée sous forme de tableaux afin de saisir rapidement l'ensemble des informations.

Taux de demandes d'amélioration par service 2008-2009		
Services	Nombre	Pourcentage
FP	14	37,8%
SAE	19	51,4%
SGQ	4	10,8%
Total	37	

Types d'amélioration par service - processus 2008-2009				
Demandes	FP	SAE	SGQ	Total
Demandes d'amélioration et recommandations	2	11	3	16
Actions correctives (DAC)	7	4	0	11
Actions préventives (DAP)	5	4	1	10
Total	14	19	4	37

Comparable avec l'an dernier :

Total	21	19	1	41
--------------	-----------	-----------	----------	-----------

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, de 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 2008-2009

CFP Roberval-Saint-Félicien :	16
CFP Dolbeau-Mistassini :	40



(Projets 2007-2008 : 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 deux ans. Comparativement à l'an dernier, nous avons une baisse de près de la moitié des non-conformités, **soit 12 correctifs en 2008-2009 comparativement à 22 correctifs en 2007-2008**. Ce résultat démontre l'adaptation par les fournisseurs et l'efficacité du système.

Les non-conformités soulevées proviennent de quatre fournisseurs (comparativement à neuf fournisseurs en 2007-2008). Elles concernent principalement le non-respect du délai de livraison.

BILAN - ÉVALUATION DES FOURNISSEURS 2008-2009		
Indicateurs / Critères d'évaluation des non-conformités		
Pourcentage	Nombre de n-c	Indicateurs
50,0 %	6	Respect du délai de livraison
16,7 %	2	Respect des quantités demandées
25,0 %	3	Respect des prix
-	0	Qualité de l'emballage
8,3 %	1	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	12	

FORMATION PROFESSIONNELLE 2008-2009

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

MESURES	INDICATEURS	OBJECTIFS FIXÉS	ANALYSE CFP 2008-2009		CIBLES 2009-2010
Diplômés [Taux de réussite des élèves]	Résultat	75 %	Taux de réussite : 77 %	Supérieur à l'objectif fixé. Baisse de 1 % comparativement à 2007-2008 (78 %).	L'objectif atteint est supérieur à l'objectif fixé de 75%. <u>Objectifs 2009-2010 :</u> Augmenter l'objectif fixé à 80 % et répondre aux nouvelles demandes du MELS.
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. Hausse de 1 % comparativement à 2007-2008 (88 %).	Fournir les efforts nécessaires pour atteindre et même être supérieur à l'objectif fixé pour la prochaine année. Effectuer un suivi plus rigoureux des ES, identifier et améliorer les insatisfactions.
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. Baisse de 3 % comparativement à 2006-2007 (92 %).	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	14 demandes (DAC et DAP et recommandations)	Une baisse de 7 demandes (41 %) p/r à 2007-2008.	Les résultats démontrent une meilleure maîtrise des processus Maintien du suivi.

¹ Ces taux représentent la moyenne des moyennes des groupes.

5 Service aux entreprises

5.1 Bilan des projets

Le bilan démontre une légère diminution du nombre de projets réalisés en 2008-2009 par le SAE.

Nombre de projets réalisés pour le SAE, secteur Dolbeau-Mistassini et secteur Roberval-Saint-Félicien en 2008-2009 :

152 projets réalisés

(Projets SAE en 2007-2008 : 163)



Service aux entreprises secteur Roberval-Saint-Félicien 34 dossiers

Une diminution de 26 projets par rapport aux 60 projets de l'an dernier.

De ce nombre, les 17 projets suivants ne seront pas considérés pour l'échantillonnage :

- 1 projet de formation réalisé en partenariat avec la Commission scolaire des Rives du Saguenay;
- 6 projets particuliers;
- 10 projets réalisés en partenariat avec le CLE du Saguenay Lac-Saint-Jean.

Service aux entreprises secteur Dolbeau-Mistassini 118 dossiers

Une augmentation de 15 projets par rapport aux 103 projets de l'an dernier.

De ce nombre, les 55 projets suivants ne seront pas considérés pour l'échantillonnage :

- 7 projets réalisés à l'interne pour le CFP;
- 48 projets de « secourisme en milieu de travail » réalisés en partenariat avec d'autres commissions scolaires.

5.2 Échantillonnage 2008-2009

Traitement des données - Échantillonnage retenu 2008-2009		
Répartition par secteur	Dossiers retenus	Échantillonnage (25 %)
SAE Dolbeau – Mistassini	75	19
SAE Roberval-Saint-Félicien	30	8
Total de l'échantillonnage		27

5.3 Ajustements en cours de formation

En 2008-2009, 91 ajustements en cours de formation pour 152 projets, comparativement à 2007-2008, 97 ajustements, pour 163 projets, ce qui démontre une constance.

Les ajustements en cours de formation pour l'année 2008-2009 se répartissent de la façon suivante au SAE:

- Pour le SAE, secteur Dolbeau-Mistassini : 70 ajustements
- Pour le SAE, secteur Roberval-Saint-Félicien : 21 ajustements

Ajustements en cours de formation SAE 2008-2009		
<u>%</u>	<u>Nombre</u>	<u>Indicateurs</u>
15,4%	14	Horaire *
11,0%	10	Local de formation *
11,0%	10	Activités d'apprentissage *
11,0%	10	Autres
9,9%	9	Matériel pédagogique *
9,9%	9	Nombre de candidats
7,7%	7	Contenu
6,6%	6	Rythme d'apprentissage
6,6%	6	Matériel didactique
5,5%	5	Méthode d'enseignement
5,5%	5	Activités d'évaluation
Total:	91	

* Par rapport à l'an dernier, les ajustements soulevés le plus souvent sont l'horaire, le local de formation, les activités d'apprentissages et le matériel pédagogique.

Ceux-ci sont effectués soit pour répondre à un nouveau besoin du ou des participants, de même qu'aux réalités de l'entreprises, soit pour adapter la formation au profil du ou des clients, à leur disponibilité, aux réalités terrain, etc., et ce avec un objectifs de satisfaction client.

SERVICE AUX ENTREPRISES 2008-2009

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

Traitement des dossiers retenus dans l'échantillonnage : **32 activités analysées**

MESURES	INDICATEURS	OBJECTIFS FIXÉS	ANALYSE SAE 2008-2009		CIBLES 2009-2010
Satisfaction - réactions des participants [Taux de satisfaction globale des participants]	Observations des participants.	90 %	Taux global de 93,1 %.	Atteinte de l'objectif fixé. Légère hausse par rapport à 2007-2008, 92,7 %).	Conserver un taux supérieur à l'objectif fixé par le maintien des procédures mises en place.
Satisfaction du client [Taux de satisfaction globale du client – entreprise]	Observations du client.	90 %	Taux de satisfaction : 91,25 %	Atteinte de l'objectif fixé. Baisse marquée de 8,75 % par rapport à 2007-2008 (100 %).	Le taux fluctue de plus ou moins 5 % autour de la cible. Identifier les attentes et les besoins des clients afin de répondre aux attentes. Maintenir et augmenter le taux de satisfaction du client.
Registre des présences [Taux d'assiduité]	Présences	95 %	Taux de présence : 91,5 %. (non obligation))	Inférieur à la cible. Augmentation de 1,5 % par rapport à 2007-2008 (90 %).	À titre d'information seulement considérant que ce sont des employés sous l'autorité de l'employeur. Cette mesure ne sera plus considérée.
Ajustements en cours de formation [Nombre d'ajustements en cours de formation]	Points d'observation	Qualité du service offert	16 ajustements sur un échantillon de 27 projets.	Comparable à l'an dernier ; proportionnel au nombre de projets.	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	19 demandes.	Même nombre qu'en 2007-2008.	Suivi rigoureux à maintenir. Efficacité du système.

6 Conclusion

Les membres du Comité de direction et du Comité de gestion de la qualité sont très satisfaits des résultats obtenus de cette année scolaire. Pour la prochaine année scolaire, les nouvelles exigences du MELS et les objectifs en lien avec la planification stratégique de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets, demeurent au premier rang des préoccupations.

Pour terminer, en 2008-2009, nous avons maintenu notre certification de « Système de gestion de la qualité à ISO 9001 : 2000 », par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), ce qui atteste de la réussite et des efforts d'implication de tout le personnel. Cette certification démontre également l'efficacité de notre processus d'amélioration continu visant à accroître la satisfaction des clientèles internes et externes. En 2009-2010, les dirigeants s'entendent pour fournir les efforts nécessaires et répondre aux exigences du Bureau de normalisation du Québec, afin d'obtenir la certification de la nouvelle Norme ISO 9001-2008.

Michel Tremblay,
responsable du système qualité

Louise Simard,
responsable qualité