

# Manuel Qualité MaQ

Manuel A. Cherpillod,  
L'atelier de l'architecte  
1910



## Manuel Qualité

### Avant – propos

Ce manuel est destiné à toute personne intéressée par nos activités. Il reflète la politique de management mise en place au sein de la Fondation Cherpillod et donne un bref aperçu de son organisation multisite. Ce document peut être consulté sur le site de la Fondation Cherpillod, mais ne peut en aucun cas être dupliqué.

Le genre grammatical masculin employé dans le présent document est également valable pour des sujets de genre féminin.

Le secteur : indique l'endroit où le collaborateur exerce son activité.

Le participant : inclus les enfants, les adolescents, les jeunes adultes.

Le collaborateur : inclus toute personne engagée au sein de la fondation.

Depuis 2009, la Fondation Cherpillod est certifiée ISO 9001.

**Depuis 2016, l'ensemble de la Fondation Cherpillod  
est certifié ISO 9001:2015.**



## Manuel Qualité

### Introduction

Pour commencer, voici la désignation des abréviations utilisées dans tous les documents de notre système de management de la qualité, ainsi que quelques définitions.

Abréviations des fonctions :

- |  |   |
|--|---|
| FC = Fondation Cherpillod  | RL = Responsable de la logistique                                       |
| PC = Président du Conseil de fondation                             | RFIN = Responsable des finances   |
| CF = Conseil de fondation  | RQ = Responsable qualité  |
| BC = Bureau du Conseil de fondation                                | FIN = Service financeur   |
| DFC = Directeur Fondation Cherpillod                               | CE = Consultant externe   |
| CD = Comité de direction   | COL = Collaborateurs  |
| RS = Responsable de secteur  | RA = Responsable atelier  |
| AA = Assistant administratif                                       | RARH = Responsable administratif des ressources humaines et secrétariat |
| AASRH = Assistant administratif secrétariat et ressources humaines |   |

Numérotation des quatre chapitres ou processus :

- I = Management
- II = Gestion des ressources
- III = Prestations
- IV = Amélioration

Abréviations des sept types de documents et des différents secteurs :

- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| P = Procédure   | B = Base       |
| D = Directive   | S = Semo       |
| F = Formulaire  | C = Coach'in   |
| CL = Check-list | K = Kairos     |
| L = Liste       | A = Arcades    |
| LT = Lettre     | Y = Yaka       |
| C = Canevas     | MII = Matas II |
|                 | MI = Matas I   |
|                 | E = ESS        |

Abréviations du système qualité :

- SMQ = Système de management de la qualité
- MaQ = Manuel de la qualité
- AE = Auditeur externe
- AI = Auditeur interne
- FAC = Formulaire d'amélioration continue



## Manuel Qualité

### Abréviations (liste non exhaustive) :

☛ DGCS	= Direction générale de la cohésion sociale
☛ CSR	= Centre social régional
☛ RI	= Revenu d'insertion
☛ FORJAD	= Formation des jeunes adultes en difficulté
☛ MIS	= Mesure de transition
☛ SECO	= Secrétariat d'Etat à l'économie
☛ DGEM	= Direction générale de l'emploi et du marché du travail
☛ ORP	= Office régional de placement
☛ T1	= Mesure de transition 1
☛ Semo	= Semestre de motivation
☛ CHUP	= Chantier d'utilité publique
☛ DGEJ	= Direction générale de l'enfance et de la jeunesse
☛ UPPEC	= Unité de pilotage des prestations éducatives contractualisée
☛ ORPM	= Office régional de protection des mineurs
☛ ASEJE	= Accueil socio-éducatif de jour
☛ TM	= Tribunal des mineurs
☛ MESIP	= Modules d'éducation spécialisée en vue de l'insertion professionnelle
☛ DGEO	= Direction générale de l'enseignement obligatoire
☛ MATAS	= Module d'activités temporaires et alternatives à la scolarité
☛ ARAS Broye Vully	= Association régionale d'action sociale (VD)
☛ AVOP	= Association vaudoise des organisations privées pour personnes en difficulté
☛ CCT	= Convention collective de travail
☛ SCI	= Système de contrôle interne
☛ MSST	= Mesures de sécurité et de la santé au travail
☛ AVPF	= Association vaudoise des petites familles
☛ FGPIIC	= Fondation pour la gestion du patrimoine immobilier Cherpillod

### Définitions :

Charte graphique : décrit l'identité visuelle de la Fondation Cherpillod

Mandants : organismes financeurs



## Manuel Qualité

### Sommaire

Avant – propos .....	2
Introduction.....	3
Sommaire.....	5
Présentation de la fondation .....	6
Statuts.....	6
Historique .....	6
Charte.....	8
Organigramme fonctionnel avec les financeurs.....	11
Répartition des compétences.....	12
Numérotation du système de gestion documentaire et responsabilité .....	14
<b>Système de management de la qualité (SMO).....</b>	<b>15</b>
Rôle du propriétaire des processus.....	15
Rôle du propriétaire des processus.....	16
Méthodes .....	16
<b>Management.....</b>	<b>17</b>
Politique de la fondation .....	17
Revue de direction .....	17
Sécurité.....	17
Gestion des projets.....	17
Communication .....	17
Partenariat et parties intéressées de la Fondation Cherpillod .....	18
<b>Gestion des ressources.....</b>	<b>18</b>
Ressources humaines .....	18
Secrétariat.....	19
Finances.....	19
Logistique / Intendance.....	19
<b>Support aux prestations.....</b>	<b>19</b>
Les infrastructures et l'environnement.....	19
L'informatique.....	20
La gestion documentaire .....	20
<b>Prestations/Accompagnement du participant.....</b>	<b>20</b>
Admission et accueil du participant.....	20
Suivi du participant.....	20
Départ du participant .....	20
<b>Amélioration continue.....</b>	<b>21</b>
Système qualité.....	21
Archivage.....	21
<b>Conclusion.....</b>	<b>21</b>



## Présentation de la fondation

### Statuts

Les statuts de la fondation conformément au sens des art. 80ss du CC définissent le nom, le siège, la durée, le but et l'inscription au RC de la fondation. Ils précisent également ce qu'il en est du capital et des ressources, ainsi que de son organisation. Ils se complètent avec des dispositions diverses concernant l'établissement et la révision des comptes, ainsi que le rapport de gestion, la modification des statuts et sa dissolution. Elle est placée sous l'Autorité de surveillance des Fondations de Suisse romande.

Le Conseil de Fondation (CF) est l'organe suprême de la Fondation Cherpillod, il s'inspire des recommandations de la bonne gouvernance des Fondations (Swiss Foundation Code 2015).

Le Directeur dépend directement du Président du CF qui lui délègue des responsabilités et des compétences opérationnelles.

### Historique

***Figure broyarde marquante, Aloys Cherpillod est un enfant de Moudon où il est né en 1879. Fils de banquier, il est avocat et notaire, homme engagé, il fut syndic de Moudon de 1926 à 1933 et présida notamment l'Association du Vieux Moudon ainsi que la Société vaudoise d'histoire et d'archéologie. Grand, mince, célibataire, on le décrit comme une personnalité originale, vivant à la place St-Etienne dans un appartement de style balzacien.***

« En date du 27 janvier 1950, le comité de l'AVPF reçut communication de la Justice de Paix de Moudon que M. Aloys Cherpillod, avocat et ancien syndic de Moudon, décédé le 24 janvier, nous avait institués, par testament, son légataire universel, à charge que ses biens, inaliénables, soient affectés à la création d'un nouveau Nid ou de toute œuvre similaire patronnée par l'AVPF, mais comme celle-ci. A côté de sa fortune liquide, M. Cherpillod possédait une maison locative en ville, quelques terrains, une forêt avec une source ainsi qu'une parcelle située sur une butte à quelques centaines de mètres de la ville. Une fondation fut rapidement constituée. Elle est gérée par l'AVPF et un comité de gestion ».

Pour la première fois dans l'histoire, l'AVPF construisait sa maison. Perchée sur une colline boisée, tournée vers le soleil levant, dominant la ville et faisant face au Jorat par-dessus lequel pointent les Alpes de Savoie, « le Nid » de Moudon offrait à ses petits hôtes air pur, lumière et verdure. La distribution des étages et des pièces avait été conçue de façon à donner à la maison un aspect familial. Régi par une fondation au nom de M. Cherpillod, le nid de Moudon bénéficiait de conditions privilégiées.

Le nid était neuf et conçu spécialement pour abriter 10 enfants avec tout le dégagement nécessaire.

Les jours de congé, les enfants s'en allaient au grand terrain de « la source » où une jolie cabane leur permettait de jouer aux indiens et de pique-niquer en plein air.

(Texte tiré d'un rapport annuel fin des années 50)



## Manuel Qualité

-  1950 Décès d'Aloys Cherpillod
-  1950 Création de la Fondation Cherpillod
-  1953 Ouverture du Nid de Moudon géré par l'AVPF
-  1982 Changements de statuts
-  1985 Le Nid de Moudon se transforme en foyer d'adolescentes
-  1987 Changements de statuts
-  1995 Fermeture du Nid
-  1996 Mandat EESP suite Nid
-  1997 Présentation étude Kiosque social
-  1997 Création d'Arcades, Moudon
-  1999 Création du Semo, Payerne
-  2000 Changements des statuts
-  2002 Etude FORJAD
-  2005 Création d'Arcades Payerne, Avenches
-  2006 Création de Coach'in, Payerne
-  2007 Création d'Arcades Broye FR
-  2009 Création d'In'nova, Orbe
-  2009 Création de Kairos Moudon, Payerne
-  2011 Création du Matas II, Moudon
-  2011 Création de Yaka Payerne, Orbe
-  2012 Création de la Fondation pour la Gestion du Patrimoine Immobilier Cherpillod (FGPIC)
-  2016 Changements de statuts
-  2019 Fermeture d'In'nova, Orbe
-  2020 Création des ESS, Broye, Gros de Vaud
-  2023 Création du Matas I, Echallens
-  2023 Fermeture d'Arcades Broye FR



## Manuel Qualité

### Charte



**Directive**  
**Charte de la Fondation Cherpillod**

**Vision**

Permettre aux jeunes en difficulté d'intégrer la société et de s'y engager de manière à devenir acteur de la cohésion sociale.

**Mission**

La Fondation Cherpillod est active dans l'éducation spécialisée, l'accompagnement social et l'insertion professionnelle auprès d'enfants, d'adolescents, de jeunes adultes et de leur famille. Elle veille à la dimension communautaire de ses actions et agit au travers de structures en milieu ouvert.

Dans cette optique, la fondation s'efforce en particulier de :

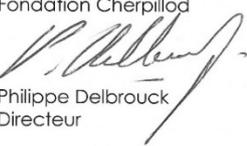
- Respecter les multiples valeurs culturelles, éthiques et spirituelles des enfants, des adolescents, des jeunes adultes et de leur famille.
- Mener une réflexion et une action sur la prévention de toute forme dommageable de comportements à risque.
- Proposer des réponses adaptées aux besoins sociaux en garantissant le caractère professionnel et évolutif de ses structures.

**Valeurs**

Le fondement de la Fondation Cherpillod repose sur les valeurs-clés suivantes et vise à démontrer dans son action quotidienne qu'elle fait preuve de :

- **Cohérence**, en entretenant le lien entre la vision, la mission, l'organisation, les actions et les résultats obtenus au quotidien avec ses usagers et partenaires.
- **Ouverture**, en favorisant une dynamique de rencontre entre les collaborateurs de la fondation et ses usagers et partenaires.
- **Professionalisme**, en assurant l'engagement de collaborateurs formés, ainsi que l'utilisation et le développement des compétences et des outils appropriés pour accomplir sa mission.

Moudon, le 31 janvier 2020

<p>Fondation Cherpillod</p>  <p>Gaetan Aeby Président</p>	<p>Fondation Cherpillod</p>  <p>Philippe Delbrouck Directeur</p>
--	---



## Manuel Qualité



### **Mission de la direction et de l'administration :**

Localisés sur la commune de Moudon, la direction et le secteur administratif de la Fondation Cherpillod assurent à l'échelle de l'institution le traitement des affaires courantes ayant trait aux ressources humaines, aux finances, à la logistique ou encore à la communication. Ils opèrent comme organes d'interface pour l'ensemble des secteurs et œuvrent en faveur de la cohérence de l'institution, facilitant son pilotage. Ils se composent d'une équipe de collaborateurs qui encadrent des apprentis employés de commerce. Pour des raisons organisationnelles, l'un de ces collaborateurs œuvre au Semo Broye, à Payerne, en y assurant le suivi d'un apprenti.

(La Fondation Cherpillod est une entreprise formatrice)



### **Mission :**

Arcades a pour but d'accompagner les jeunes dans leur insertion sociale et/ou professionnelle ainsi que dans leur projet personnel et/ou collectif en leur permettant de développer leurs ressources et compétences.

Arcades est aussi un outil d'observation permettant de rendre compte des réalités sociales, de les relayer et/ou de proposer des pistes d'action.

### **Mission :**

Accompagner les participants dans l'acquisition et le développement de compétences professionnelles et sociales par une approche réelle du monde du travail afin de leur permettre de trouver une place de formation et de la maintenir dans la durée.



### **Mission :**

Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes adultes de 18 à 25 ans bénéficiaires du RI.

Construire un projet réaliste et réalisable

Favoriser le développement des compétences sociales

Favoriser l'accès à une formation professionnelle ou à un emploi





## Manuel Qualité



### Mission :

Kairos intervient, sur mandat de la DGEJ, auprès d'enfants scolarisés sur leurs difficultés, leur intégration sociale et scolaire par le biais d'un accueil de jour spécialisé et en collaboration avec leur famille et le réseau.

### Matas II

Un partenariat entre la Fondation Cherpillod et les établissements secondaires de la région Broye – Gros-de-Vaud

Avec le soutien du



### Mission :

Matas II est l'acronyme de module d'activité temporaires et alternatives à la scolarité. Cette désignation recoupe des structures d'accueil destinées aux élèves du canton de Vaud qui se trouvent en situation difficile dans leur scolarité et/ou dans leur environnement familial. Issue d'une collaboration entre la DGEO et la DGEJ, ces lieux d'accueil sont ouverts pour les élèves du secondaire I ((années 9, 10, 11 HarmoS)

### Matas I

Un partenariat entre la Fondation Cherpillod et les établissements primaires de la région Broye – Gros-de-Vaud

Avec le soutien du



### Mission :

Matas I est l'acronyme de module d'activité temporaires et alternatives à la scolarité. Cette désignation recoupe des structures d'accueil destinées aux élèves du canton de Vaud qui se trouvent en situation difficile dans leur scolarité et/ou dans leur environnement familial. Issue d'une collaboration entre la DGEO et la DGEJ, ces lieux d'accueil sont ouverts pour les élèves du primaire âgés de 6 à 12 ans.



### Mission :

Yaka fait partie des mesures d'éducation spécialisée offertes par le Canton de Vaud. Elle a pour objectif principal l'insertion professionnelle de participants, âgés de 15 à 18 ans, éprouvant des difficultés à intégrer le monde du travail.



### Mission :

Cette mesure propose un accompagnement personnalisé pour des adolescents en formation pour lesquels les services placeurs estiment qu'un tel accompagnement est nécessaire pour mener à bien leur formation.



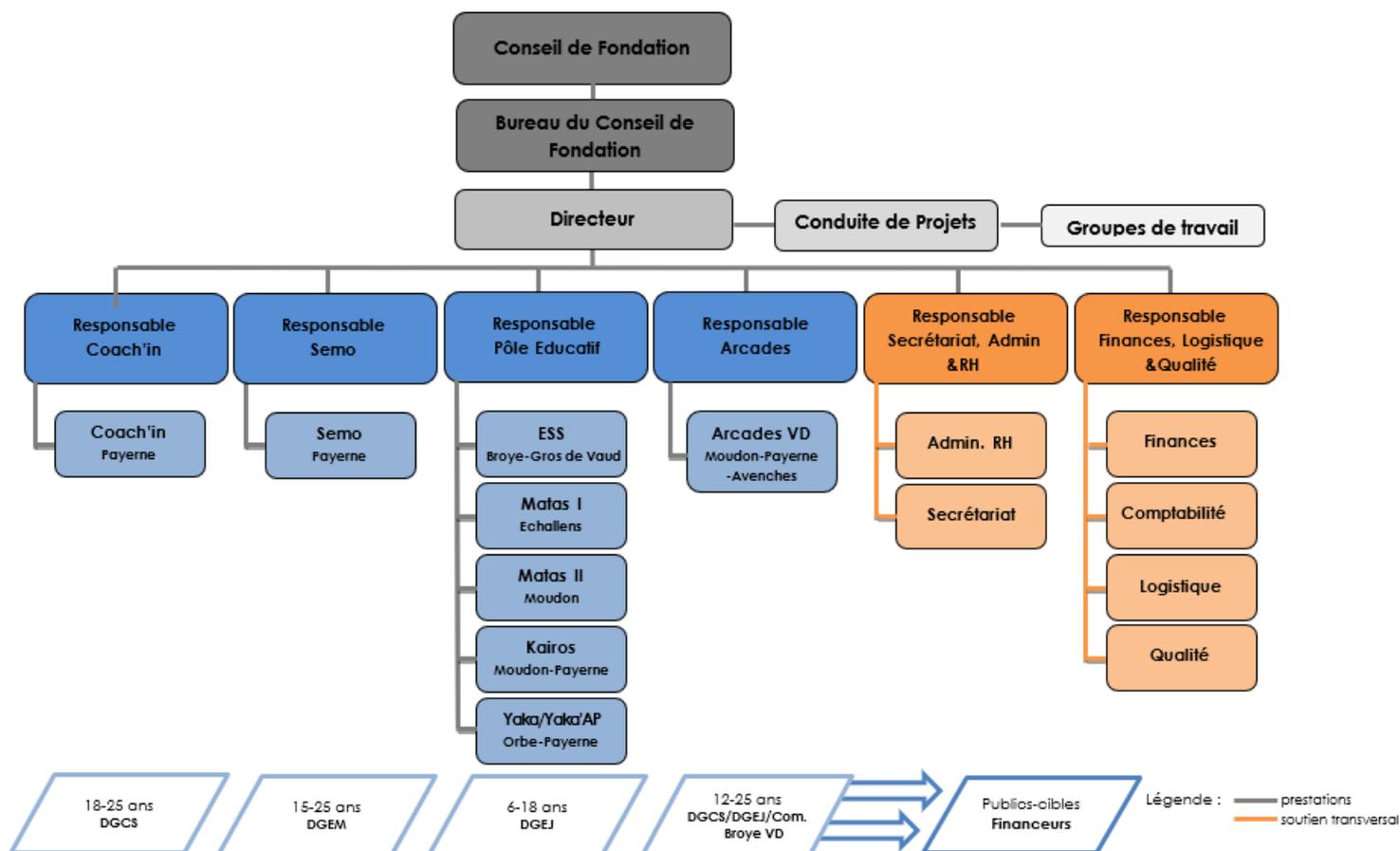
### Mission :

La mission principale de l'ESS est de favoriser l'inclusion scolaire en intervenant de manière préventive au sein des écoles. L'ESS a pour but d'apporter un regard, un soutien, un accompagnement socio-éducatif à l'enfant-élève, sa famille et aux intervenants scolaires. Il collabore activement avec l'ensemble du réseau, afin de favoriser l'intelligence collective.



## Manuel Qualité

### Organigramme fonctionnel avec les financeurs





## Manuel Qualité

### Répartition des compétences

Liste des fonctions clés	Propose	Autorise	Décide/nomme désigne	Contrôle	Exécute	collabore avec	Est/ont consulté/s
<b>Institution</b>							
• Définition du cadre de la mission et de l'identité de l'Institution selon les statuts	DFC	BC	CF	BC			CD
• Elaboration des propositions d'adaptation de la mission à la réalité	DFC	BC	CF	BC			CD
• Gestion des questions liées au contrat avec la direction (engagement, etc.)	BC		CF	BC	PC		
• Etablissement de la description de fonction du Directeur	DFC	BC	CF	BC	PC		
• Règlement des modalités de fonctionnement de l'institution en cas d'absence prolongée du Directeur	BC/DFC		BC	BC	PC		CD
• Choix et définition des stratégies et de la politique à long terme	DFC	BC	CF	BC			CD
• Approbation des lignes directrices générales sur la marche de l'institution	DFC	BC	BC	BC			CD
• Défense et maintien de la vision, de la mission, des valeurs et de l'identité de l'institution				BC	DFC		
• Elaboration des concepts pédagogiques des secteurs au regard de leurs missions	RS	DFC	DFC	DFC	RS	RS	FIN
• Défense et maintien de la bonne marche de l'institution dans le respect et l'esprit de sa mission				BC	DFC	RS	FIN
• Développement de l'échange et de l'esprit de coopération				BC	DFC	CD	
<b>Autorités/société</b>							
• Garantie de gestion globale par rapport aux autorités de surveillance cantonales et fédérales					CF		
• Garantie de gestion opérationnelle par rapport aux autorités de surveillance cantonales et fédérales				BC	DFC		
• Mise en oeuvre des lois et règlements fédéraux, cantonaux et communaux				BC	DFC		
• Garantie de gestion de la politique d'intégration dans l'environnement local				BC	DFC	CF	
<b>Abréviations</b>							
PC	Président Conseil de fondation	CF	Conseil de fondation	BC	Bureau du Conseil de fondation		
DFC	Directeur Fondation Cherpillod	CD	Comité de direction	RS	Responsables de secteur(s)		
FIN	Service financeur	CE	Consultant externe	COL	Collaborateurs		

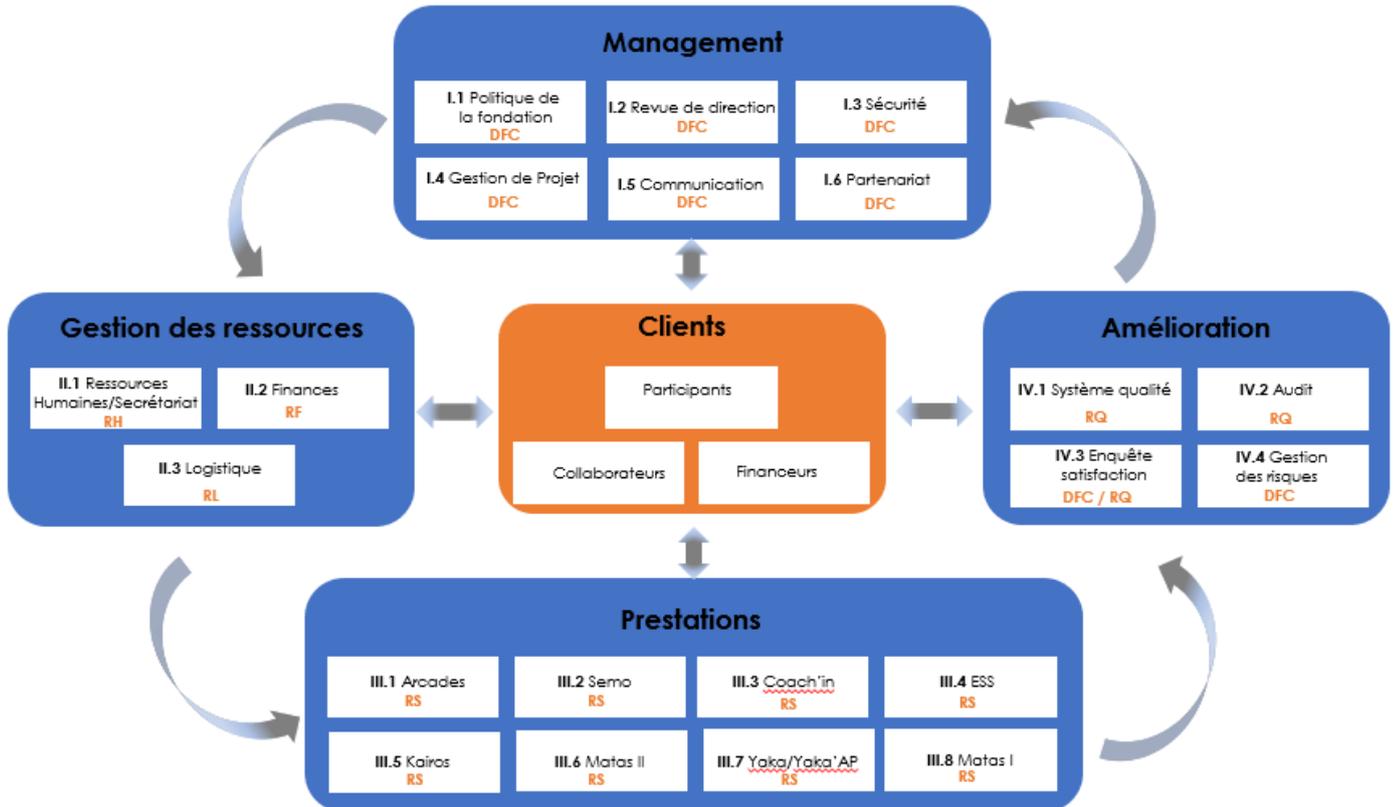


## Manuel Qualité

Liste des fonctions clés	Propose	Autorise	Décide/ nomme désigne	Contrôle	Exécute	collabore avec	Est/ont consulté l-s
<b>Finances</b>							
• Détermination de la répartition des compétences en matière financière et patrimoniale	BC		CF	CF	BC/DFC		
• Décision de la politique financière et des choix d'orientation des investissements	DFC	BC	CF	BC	DFC		
• Etablissement et suivi des budgets	DFC			BC	DFC	RS	FIN
• Approbation des budgets annuels	BC	CF		CF			
• Modification des budgets en cours d'année	DFC	BC	BC/CF	BC			
• Validation des comptes			CF				
• Détermination d'une politique de recherche de fonds	DFC	BC		BC			
• Réalisation des recherches de fonds				BC	DFC	PC	
• Définition de l'utilisation des dons et legs	DFC	PC/BC	CF	BC	BC		
• Attribution aux réserves et utilisation des réserves lors des bouclements	DFC	BC	CF	BC	DFC		
<b>Personnel</b>							
• Défense et maintien quantitatif et qualitatif de la dotation en personnel	DFC	BC	BC	BC	DFC	FIN	
• Approbation des descriptifs de fonctions des responsables de secteur(s)	RS	DFC	DFC	BC	RS		
• Gestion des questions liées au contrat avec les responsables de secteur(s) (engagement, etc.)	DFC	DFC	DFC	BC	DFC		FIN
• Prévention des conflits et arbitrage des éventuels litiges avec les responsables de secteur(s)	DFC/RS		BC	BC	BC		
• Gestion des questions liées au contrat avec les collaborateurs (engagement, etc.)	RS	DFC	DFC	DFC	DFC	RS	
• Prévention des conflits et arbitrage des éventuels litiges avec les collaborateurs	COL		DFC	BC	DFC	BC	
• Décision des engagements, des fins éventuelles de rapports de travail et gestion des conflits	RS	DFC	DFC		DFC	RS	
• Définition et mise en œuvre de la politique de formation et de perfectionnement	DFC	BC		BC	DFC	CD	RS
<b>Communication</b>							
• Définition de la politique et de la stratégie de communication de l'institution	DFC	BC	BC	BC	DFC	CE	
• Gestion des relations publiques et associatives de l'institution					DFC	CD	
• Défense et promotion de la mission et des orientations de l'institution				BC	DFC	CF	
• Gestion des relations avec les médias	DFC	BC	BC	BC	DFC	RS	CE
• Définition de l'orientation du rapport annuel et supervision de sa rédaction	DFC	BC	DFC	BC	DFC	RS	CE
<b>Participants/parents</b>							
• Arbitrage des éventuels litiges entre les responsables de secteurs et les bénéficiaires				BC	DFC		
<b>Abréviations</b>							
PC	Président Conseil de fondation	CF	Conseil de fondation	BC	Bureau du Conseil de fondation		
DFC	Directeur Fondation Cherpillod	CD	Comité de direction	RS	Responsables de secteur(s)		
FIN	Service financeur	CE	Consultant externe	COL	Collaborateurs		

## Manuel Qualité

### Numérotation du système de gestion documentaire et responsabilité



## Système de management de la qualité (SMQ)

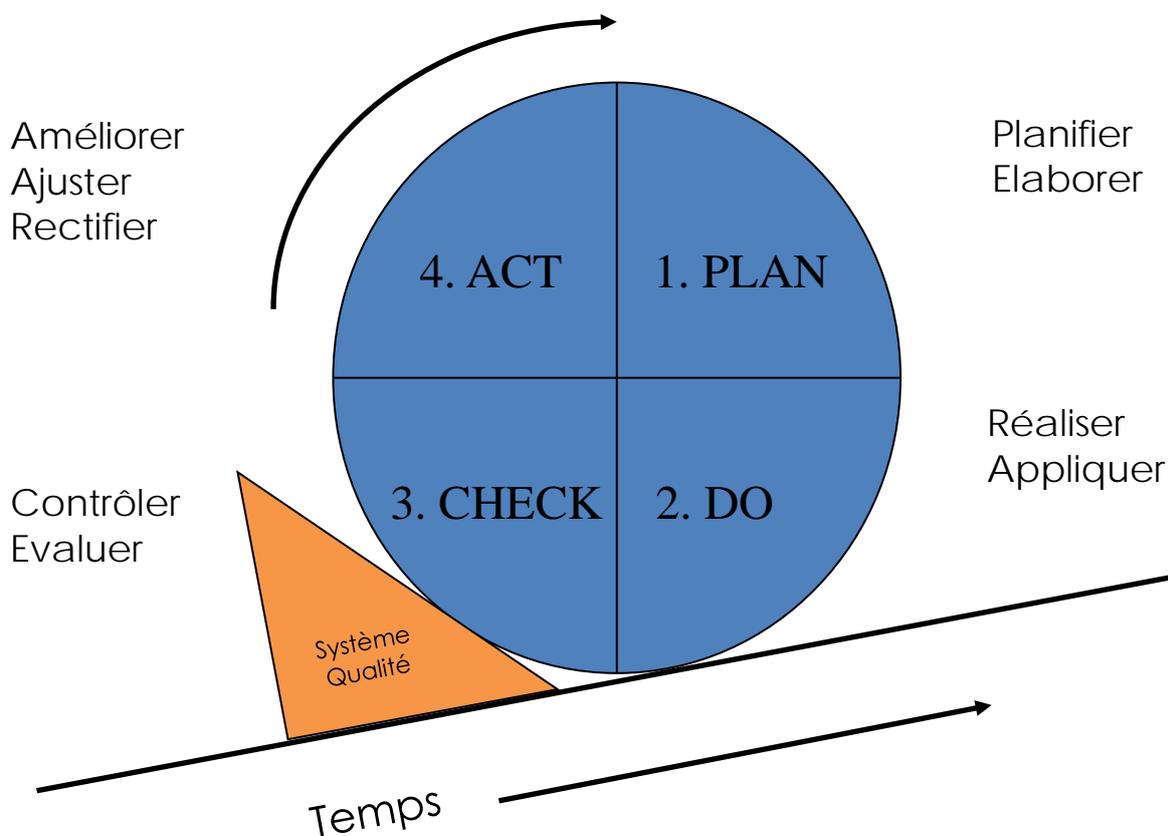
### Rôle du propriétaire des processus

A la Fondation Cherpillod, le responsable de secteur est propriétaire des processus et des sous processus (directives, procédures, check-lists, formulaires etc...).

#### Objectifs

Réaliser ce que l'on a prévu selon un besoin.

### La roue de Deming ou boucle d'amélioration continue





## Manuel Qualité

### Rôle du propriétaire des processus

- Suivi des processus
- Suivi des indicateurs
- Mis en place les améliorations continues
- Information aux collaborateurs sur des nouvelles procédures
- Maîtrise documentaire et maîtrise de son secteur

### Méthodes SMART

- S**pécifique : clair compréhensible, sans ambiguïté  
**M**esurable : les résultats doivent pouvoir être mesurés  
**A**ceptable : accessible et accepté par celui qui doit l'atteindre  
**R**éaliste : être pertinent par rapport à l'ensemble, à la mission connue  
**T**emporel : ou fixé dans le temps, avec un début et une fin pour sa réalisation

**Une des préoccupations essentielles de tout organisme est la qualité de ses prestations de service. Pour ce faire, il convient qu'un organisme propose des produits qui :**

- Répondent à un besoin, un usage ou un objectif bien définis
- Satisfont aux attentes des clients
- Sont conformes aux normes
- Sont conformes aux exigences de la société
- Tiennent compte des besoins de l'environnement
- Sont offerts à des prix compétitifs
- Sont produits d'une façon économique

**Qualité, signifie aussi que :**

- Chacun est systématiquement responsable de la qualité de son travail
- Il est impossible de déléguer la qualité
- Le management de la qualité évolue vers des mesures correctives et est axé sur l'analyse du risque
- Il n'est pas possible d'améliorer la qualité par des contrôles, il faut la réaliser à l'endroit de l'élaboration du service
- Le service de contrôle est responsable que la qualité des contrôles qu'il effectue
- La qualité est le résultat d'un processus maîtrisé
- La qualité est le fruit de la collaboration de tous les services concernés.



## Management

### Politique de la fondation

La Direction de la Fondation Cherpillod a pour politique de favoriser le développement du potentiel de chaque participant qui lui est confié dans l'objectif d'optimiser sa socialisation par l'acquisition d'indépendance.

Elle agit dans le respect de la personnalité de chacun d'entre eux. Elle garantit être libre de tout engagement religieux et/ou politique.

Elle met à disposition de ses bénéficiaires, des collaborateurs compétents ainsi que des locaux et des outils adaptés à leurs besoins. Elle fait référence à la charte qualité de la Fondation Cherpillod.

### Revue de direction

La Direction planifie et réalise la revue de direction. Elle mesure les résultats de l'évolution des actions décidées à l'issue des revues précédentes. Selon les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le système de management de la qualité, elle réajuste les objectifs opérationnels et/ou propose des objectifs stratégiques au Président de la fondation.

### Sécurité

La Direction veille à ce que tous ses collaborateurs et participants bénéficient de conditions répondant aux normes de sécurité en vigueur dans ses secteurs d'activité.

Elle promeut la prévention et la sécurité par la responsabilisation de ses collaborateurs ainsi que par la qualité d'encadrement offerte aux participants.

Elle répond aux normes décrites dans les différents cahiers des charges et/ou contrats de prestations et/ou conventions qu'elle a signés avec ses financeurs et s'efforce de les maintenir constamment à jour.

### Gestion des projets

La Direction favorise la démarche visant à organiser de bout en bout le bon déroulement d'un projet. Elle respecte l'équilibre qualité-coût-délai (QCD).

### Communication

La Direction communique de manière claire et transparente les informations nécessaires aux différents publics cibles (participants, familles, collaborateurs, partenaires, financeurs, réseaux).

Pour communiquer, elle privilégie le contact humain par la direction, les responsables de secteurs et les collaborateurs.

Elle utilise aussi des supports tels que : courriers électroniques, site Internet ([www.fondationcherpillod.ch](http://www.fondationcherpillod.ch)), flyers, rapports d'activité, procès-verbaux, articles de presse, etc.



### Partenariat et parties intéressées de la Fondation Cherpillod

Les différents textes (lois, ordonnances, règlements) en vigueur sont accessibles à tous les collaborateurs.

La direction s'engage à respecter les normes légales en vigueur.

La Direction s'engage à promouvoir des partenariats avec l'ensemble des réseaux et des publics cibles utiles à ses activités.

Elle veille prioritairement à développer des partenariats constructifs avec les financeurs, les réseaux ayant lien à ses prestations, les participants ainsi que leur famille.

Pour une meilleure compréhension de son organisation et de son contexte la Direction a identifié ses parties intéressées dans son environnement.

## Gestion des ressources

### Ressources humaines

Le processus de gestion des ressources humaines est composé des trois étapes suivantes :

- L'accueil du collaborateur

Il commence dès l'entretien de candidature et se prolonge jusqu'à la confirmation de l'engagement. Son objectif principal est de permettre à chaque nouveau collaborateur engagé de s'intégrer dans les meilleures conditions en s'adaptant progressivement à ses nouveaux outils de travail, ainsi qu'aux besoins liés à son activité.

- Le suivi du collaborateur

La Fondation Cherpillod propose à chaque collaborateur un dispositif d'évaluation continue lui permettant de mobiliser l'ensemble des compétences internes, d'assurer l'utilisation de nouvelles techniques et de mettre à jour des pratiques de travail afin de motiver et de responsabiliser l'ensemble des collaborateurs. Elle tient également compte des qualifications nécessaires aux équipes de demain. Elle définit un montant annuel pour la formation continue. Une directive précise les conditions de financement des formations plus importantes, tenant compte des CCT en vigueur.

- Le départ du collaborateur

La résiliation du contrat étant une décision unilatérale, les lois et dispositions en vigueur doivent être respectées par le collaborateur et l'employeur. La Fondation Cherpillod s'engage dans ce sens à accompagner chaque collaborateur dans son départ.



## Manuel Qualité

### Secrétariat

Le secrétariat principal opère comme interface principale, mais également de débordement, entre les différents secteurs de l'institution et l'extérieur. Il coordonne également l'ensemble de la correspondance de la direction.

### Finances

La Direction est responsable de la gestion financière de la Fondation Cherpillod. En fonction des décisions annuelles prises par les organismes financeurs (DGCS, DGEJ, DGEM, ARAS Broye-Vully, Ascobroye), le budget est établi et présenté au Conseil de Fondation pour approbation. Le suivi du flux financier est assuré par le responsable financier qui est garant de ce processus.

Une analyse de la situation financière régulière est effectuée sur demande de la direction ou du Conseil de Fondation. Le bouclage de l'exercice est réalisé par le secteur des finances qui le soumet annuellement à l'organe de révision qui établit son rapport. Les comptes et le rapport sont présentés au Conseil de Fondation pour validation des comptes.

### Logistique / Intendance

Le secteur logistique répond aux besoins de la Fondation Cherpillod en matière de fournitures, de matériel et d'infrastructures. Il concerne notamment l'acquisition et l'entretien des biens. Le responsable logistique coordonne les échanges avec les fournisseurs et favorise les achats centralisés. Il en fait de même avec les assureurs et bailleurs de l'institution dans les champs susmentionnés.

La logistique englobe également l'informatique, la téléphonie, la mise en place et le suivi des inventaires en lien avec les exigences des contrats de prestations des financeurs.

L'intendance regroupe l'ensemble des collaborateurs liés à l'entretien des locaux ainsi que tout ce qui concerne la maintenance des infrastructures et des véhicules.

## Support aux prestations

### Les infrastructures et l'environnement

La Fondation Cherpillod met à disposition le matériel nécessaire au bon fonctionnement de l'institution. Elle prévoit le renouvellement et la modernisation du matériel et des infrastructures. Les bâtiments sont conformes aux normes du service de l'Etablissement Cantonal d'Assurances contre l'incendie et les dégâts naturels et celles du service d'hygiène du canton de Vaud ainsi que celles établies par nos Financeurs.

Ils sont entretenus et contrôlés régulièrement.



## Manuel Qualité

### L'informatique

La Fondation Cherpillod s'est dotée d'un équipement informatique et de logiciels d'exploitation qui sont installés en réseau et utilisés par tous les collaborateurs. Un support extérieur en assure son dépannage et sa sécurité par des contrôles réguliers.

### La gestion documentaire

La gestion documentaire a pour mission de mettre à disposition la documentation nécessaire à la réalisation de chaque processus. Pour cela, elle est articulée autour d'une page informatique permettant une gestion documentaire contrôlée et rendant accessible les documents de travail à tous, ceci facilite l'archivage. La gestion documentaire informatisée assure une traçabilité et une sécurisation des différents documents utilisés.

## Prestations/Accompagnement du participant

### Admission et accueil du participant

Chaque participant fait l'objet d'un entretien afin d'évaluer si l'offre de prestations de la Fondation Cherpillod correspond à ses besoins.

Il est informé clairement des prestations dont il va bénéficier, de ses droits et de ses obligations.

La Fondation Cherpillod vérifie les droits des participants avant leur entrée et, dans la mesure du possible, intègre sa famille, voire son réseau de professionnels à la démarche d'admission.

### Suivi du participant

La Fondation Cherpillod évalue, à intervalle régulier et en fonction des besoins, l'évolution du participant ainsi que l'acquisition de ses compétences et de son indépendance.

### Départ du participant

Le départ du participant donne lieu, si possible, à un bilan final en sa présence ainsi que de sa famille, voire de son réseau de professionnels.

La Fondation Cherpillod exige le respect de chacun et se réserve le droit d'interrompre une prestation pour des raisons de manque de respect de la part d'un participant et/ou si celui-ci ne s'investit pas et/ou met en péril la dynamique de groupe et/ou n'est pas prêt pour profiter des prestations fournies.



### Amélioration continue

#### Système qualité

Dans le système qualité, l'amélioration continue est un des objectifs prioritaires de la fondation. Elle consiste à agir favorablement sur :

- Les différentes prestations de services proposées
- La satisfaction de nos clients (participants, collaborateurs et partenaires)
- La performance globale des différents processus

Les possibilités d'amélioration sont détectées par :

- Le « **Formulaire d'Amélioration Continue** » (**FAC**)
- Les audits internes et externes
- Les enquêtes de satisfaction et les enquêtes de collaboration
- La gestion des risques, par la mise en place du « **Système de Contrôle Interne** » (**SCI**)

Les informations recueillies sont ensuite analysées et déclenchent les actions correctives et préventives à mettre en place. Ce processus d'amélioration s'inscrit dans toutes les activités de la fondation. Il encourage les participants, les collaborateurs, ainsi que les différents partenaires à communiquer les dysfonctionnements constatés.

#### Archivage

Le responsable de la qualité, en collaboration avec la direction tient un archivage informatisé selon procédure d'archivage.

### Conclusion

La Fondation Cherpillod s'est dotée d'un système de management de la qualité sollicitant l'ensemble des collaborateurs où chacun contribue à son développement et à l'évolution de ses prestations.

Elle a mis en place ce système pour répondre à différents besoins. Prioritairement, pour faciliter les activités quotidiennes de chacun, pour favoriser leur amélioration continue et pour répondre aux exigences actuelles dans les domaines de l'éducation et de l'insertion sociale et professionnelle.

Notre système qualité a également pour objectif de présenter nos activités afin que chaque interlocuteur puisse saisir le fonctionnement et la structure de la Fondation Cherpillod.