

# MANUEL QUALITE Réseau Mariste France

---

**ASSOCIATION MARCELLIN CHAMPAGNAT**

Edition : 10 avril 2016



# SOMMAIRE

<b>POLITIQUE DE QUALITÉ</b>	<b>p.3</b>
• GROUPES D'INTERÊT	p.4
• MISSION DE L'AMC	p.4
• VISION	p.4
• VALEURS	p.5
<b>CARTE DES PROCESSUS DU RESEAU MARISTE France</b>	<b>p .6</b>
<b>CATALOGUE DES PROCESSUS</b>	<b>p.7</b>
<b>LE RESEAU MARISTE FRANCE</b>	<b>p.8</b>

# POLITIQUE QUALITE

Le présent manuel décrit la politique de qualité du réseau mariste France et son système de gestion.

Créée en juillet 2012 pour porter juridiquement le service de la Tutelle des établissements scolaires des frères Maristes en France, l'Association Marcellin Champagnat a entamé une démarche qualité afin de :

- augmenter la qualité des services d'accompagnement et d'animation auprès des établissements scolaires maristes,
- Professionnaliser le fonctionnement de l'association par le biais de normes internationalement reconnues et éprouvées,
- Améliorer et normaliser les méthodes de travail de l'AMC et des établissements sous tutelle mariste,
- Faciliter l'adaptation des services proposés aux besoins des destinataires par la mise en place de processus d'amélioration continue,
- Permettre le déploiement de la démarche qualité au sein des établissements maristes en étant initiateur et promoteur du projet,
- Développer le sentiment d'appartenance et l'identité mariste des établissements grâce à des procédures communes et harmonisées,
- Assurer la pérennisation du charisme mariste dans les établissements par la normalisation de leurs méthodes de fonctionnement.
- Le domaine d'application de notre système de gestion de la qualité inclut:
  - Le fonctionnement du service de la tutelle du réseau et des établissements scolaires privés sous contrat des Frères Maristes en France.
  - La gestion humaine des personnels de direction desdits établissements par l'AMC, et la gestion humaine des personnels administratifs et éducatifs desdits établissements par les chefs d'établissement.
  - La formation continue à l'esprit du fondateur des différents membres constituant les communautés éducatives des établissements (personnels enseignants, personnels de droit privé et bénévoles).
  - L'ensemble des processus décrits dans la carte et le catalogue des processus. Apparaissent en rose les processus réalisés par l'AMC en tant que service central. Apparaissent en orange les processus définis par l'AMC et entraînant des concrétisations dans les établissements. Apparaissent en bleu les processus réalisés par les établissements avec leurs propres critères et entraînant un contrôle par l'AMC.
- Sont exclus du système de gestion qualité les points suivants de la norme ISO9001:2008 :
  - 7.3 Conception et développement, parce que l'AMC ne fait aucune conception de service mais simplement des activités de soutien aux établissements scolaires et que les établissements scolaires sont sous contrat d'association avec l'état, ce qui implique des obligations légales externes.
  - 7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure car les services apportés par l'AMC et ceux offerts par les établissements adhérant ne font l'objet d'aucun calibrage.
- L'intégralité de la documentation du système de gestion de la qualité est disponible sur le site : <https://www.dropbox.com/home/Gestion%20Qualité%20Réseau%20Mariste%20France>

## GROUPES D'INTÉRÊT

- Enfants et jeunes
- Familles
- Éducateurs
- Personnel des Œuvres
- Équipes directives des Œuvres
- Volontaires ou animateurs des Œuvres
- Laïcs maristes
- Église
- Collectivités territoriales :: mairies, départements, régions, État
- Institutions religieuses éducatives
- Institutions éducatives et sociales civiles
- Ministère de l'éducation nationale
- Conseil Provincial
- AMC
- Frères Maristes de l'Hermitage
- Institut Mariste

## MISSION

La mission mariste est l'évangélisation des enfants et des jeunes à travers l'éducation, à partir d'une vision intégrale de la personne, à la manière de Marie de Nazareth et de Marcellin Champagnat. Nous les accompagnons dans leur croissance personnelle en les aidant à en être les protagonistes et en cherchant qu'ils deviennent des personnes engagées en vue de la construction d'une société juste et solidaire. Nous offrons une éducation attentive et proche de chacun, avec une attention particulière envers les plus vulnérables.

## VISION

- Être des référents dans l'évangélisation à travers l'éducation et la promotion et la défense des droits des enfants
- En réseau, priorité à la personne

La vision est exprimée en deux phrases, de manière à remarquer les mots importants ou les idées contenues dans les lignes de vision :

- ...**évangélisation**... Le cœur de la mission, compréhension actualisée du processus pastoral et des valeurs maristes.
- ... **éducation**... Notre milieu, excellent pour être et nous faire proches des enfants et des jeunes dans différents domaines.
- ... **droits des enfants**... Les enfants et les jeunes comme sujets de droits, au centre de notre mission. Au service de leur accompagnement comme personnes.  
Aspect le plus nouveau dans le langage, enraciné dans les valeurs de notre tradition. Il attire l'attention et interroge.
- En **réseau**... Travailler de manière conjointe, nous soutenant et avançant ensemble pour aller plus loin dans notre mission.
- ... **personne**... La clef de voûte. Accompagner les enfants et les jeunes, ainsi que les éducateurs et tout le personnel dans leur développement personnel et professionnel.

## VALEURS

- Esprit de famille, fraternité
- A la manière de Marie
- Attention aux plus vulnérables
- Solidarité
- Attention à la personne
- Accompagnement
- Espérance et Joie
- Amour du travail
- Universalité – Internationalité
- Participation

# OBJECTIFS

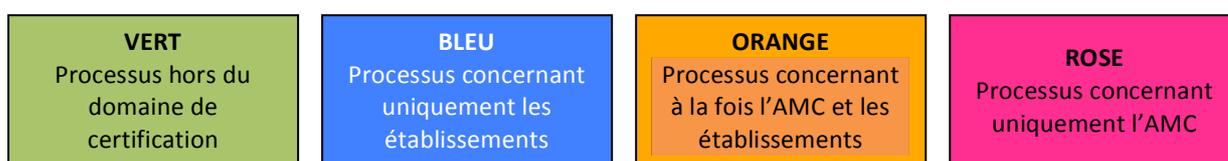
Le Système de Management Qualité met en œuvre une démarche d'amélioration continue orientée vers la satisfaction des personnes qui bénéficient de notre activité. Le cœur de notre démarche qualité est ainsi d'améliorer sans cesse le niveau de satisfaction des différents destinataires du réseau.

Cette démarche a été initiée par l'AMC, service de la tutelle, pour s'appliquer aux établissements Maristes de France. La satisfaction de tous étant l'une des conditions fondamentales pour la pérennisation du réseau.

La démarche qualité permet également d'harmoniser les pratiques des établissements maristes de France pour répondre aux exigences de la planification stratégique de la Province de l'Hermitage.

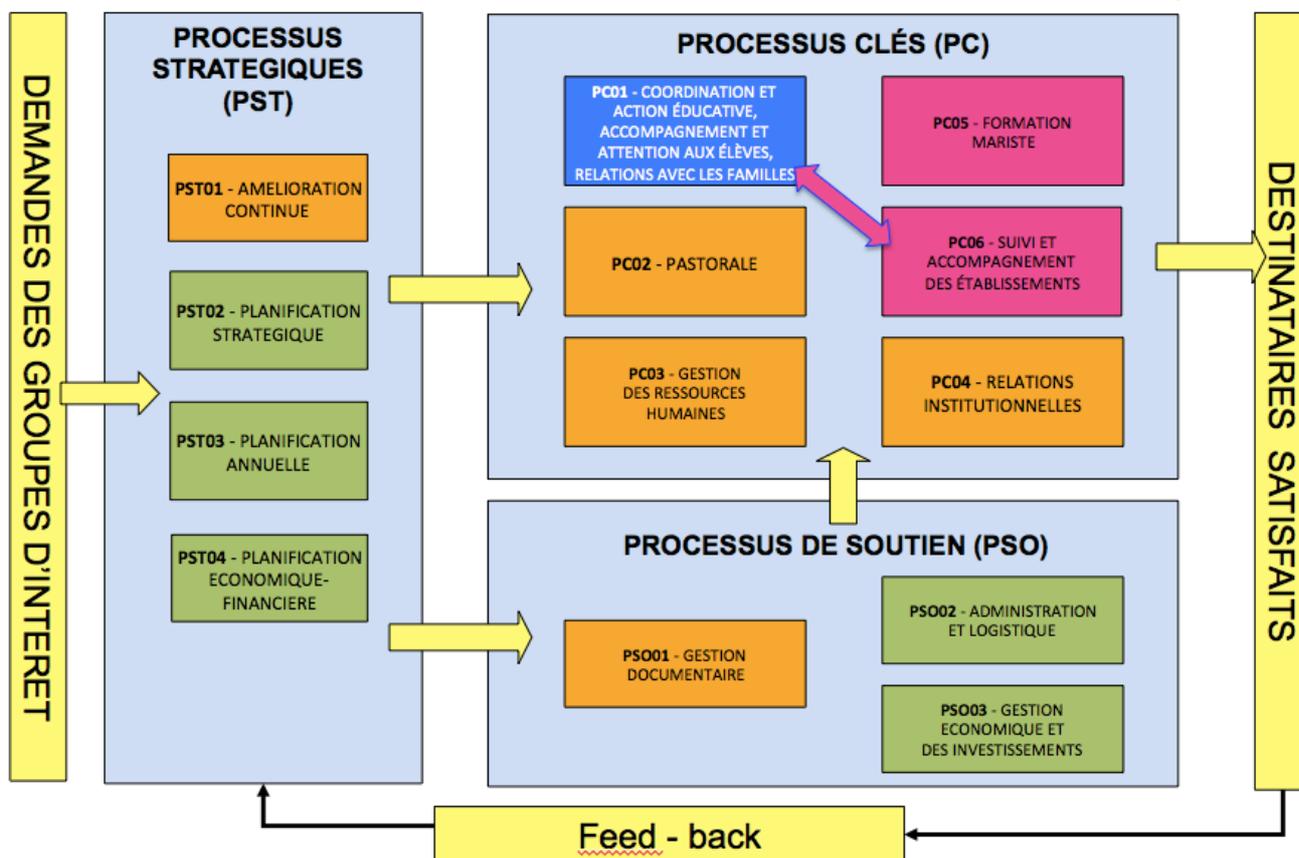
# CARTE DES PROCESSUS

Légende :



## CARTE PROCESSUS RESEAU MARISTE FRANCE

**LEGENDE DU CODE COULEUR DES PROCESSUS :**  
 EN VERT HORS DE LA CERTIFICATION ISO9001  
 EN ROSE UNIQUEMENT AMC / EN BLEU UNIQUEMENT ETABLISSEMENT  
 EN ORANGE COMMUN AMC/ETABLISSEMENTS



# CATALOGUE DES PROCESSUS

Légende :

<b>VERT</b> Sous-Processus hors du domaine de certification
--

<b>BLEU</b> Sous-Processus concernant uniquement les établissements
--

<b>ORANGE</b> Sous-Processus concernant à la fois l'AMC et les établissements
--

<b>ROSE</b> Sous-Processus concernant uniquement l'AMC
---

PROCESSUS	SOUS-PROCESSUS	RESPONSABLE(S)
<b>△ PROCESSUS STRATEGIQUES (PST)</b>		
<b>PST01 - Amélioration continue</b>	PST01/DF01 - Gestion des non-conformités et traitement des actions correctives et préventives	Responsable qualité
	PST01/DF02 - Audits internes	
	PST01/DF03 - Analyse des données	
	PST01/DF04 - Revue de la direction	
PST02 - Planification stratégique		
PST03 - Planification annuelle		
PST04 - Planification économique-financière		

<b>△ PROCESSUS CLÉS (PC)</b>		
<b>PC01 - Coordination et action éducative, accompagnement et attention aux élèves, relations avec les familles.</b>	PC01/01-(ETS)-Action éducative	Directeurs Ets et référents qualité
	PC01/02-(ETS)-Accompagnement des élèves	
	PC01/03-(ETS)-Attention aux élèves en difficulté	
	PC01/04-(ETS)-Orientation des élèves	
	PC01/05-(ETS)-Relations avec les familles	
<b>PC02 - Pastorale</b>	PC02-AMC-PASTORALE-DF01 Plan pastoral annuel	Equipe de coordination pastorale
	PC02-AMC-PASTORALE-DF02 Déploiement thème d'année	
	PC02-AMC-PASTORALE-DF03 Journées des APS	
	PC02/04-(ETS)-PASTORALE-Plan annuel de Pastoral	Equipe ou conseil pastoral de l'établissement
	+ PC02-(ETS)-PASTORALE-... Tous les processus définis par chaque établissement	
<b>PC03 - Gestion RH</b>	PC03-AMC-GRH-DF01 Recrutement des CE	Directeur de l'AMC
	PC03-AMC-GRH-DF02 Accompagnement annuel des personnels de l'AMC	
	PC03-AMC-GRH-DF03 Développement et formation des personnel de l'AMC	
	PC03-AMC-GRH-DF04 Retrait de la Lettre de Mission	
	PC03/05-(ETS)-GRH-Recrutement d'un salarié de droit privé	Directeurs de l'établissement
	PC03/06-(ETS)-GRH-Suivi et accompagnement des salariés.	
	PC03/07-(ETS)-GRH-sanctions et séparation	
	PC03/08-(ETS)-Nomination cadres et membres du conseil de direction.	
	+ PC03/...-(ETS)-GRH-...	
	Tout autre processus mis en place pour les besoins de l'établissement	
<b>PC04 - Relations institutionnelles</b>	PC04-AMC-DF01 URCEC	Directeur de l'AMC
	PC04-AMC-DF02 OGEC	
	PC04-AMC-DF03 Immobilier scolaire	
	PC04/04-(Ets)-Relation avec les institutions publiques	Directeurs (Ets)

	PC04/05-(Ets)-Insertion dans la paroisse	
	PC04/06-(Ets)-Participation au diocèse	
	+ PC04/...-(Ets)-... Tout autre processus mis en place pour les besoins de l'établissement	
<b>PC05 - Formation Mariste</b>	PC05-AMC-DF01 Etablissement du plan de formation mariste	Responsable formation
	PC05-AMC-DF02 Organisation et évaluation des sessions	
<b>PC06 - Suivi et accompagnement des établissements</b>	PC06-AMC-DF01 Suivi annuel	Directeur de l'AMC
	PC06-AMC-DF02 Visite de Tutelle	
	PC06-AMC-DF03 Suivi des actions du plan stratégique	

△ PROCESSUS DE SOUTIEN (PSO)		
<b>PSO01 - Gestion documentaire</b>	PSO01/01 - Gestion de la documentation externe	Responsable qualité et référents qualité
	PSO01/02 - Gestion de la documentation interne.	
PSO02 - Administration et logistique		
PSO03 - Gestion économique et des investissements		

# Champs d'application du Système de Management qualité du RÉSEAU MARISTE France

Structure pilote : **ASSOCIATION MARCELLIN CHAMPAGNAT**

**Lyon**

ECOLE ET COLLEGE LES MARISTES  
 INSTITUT CHAMPAGNAT  
 COLLEGE ST LOUIS  
 ENSEMBLE SCOLAIRE ST LAURENT LA PAIX N.D.  
 COLLEGE ET LYCEE ST JOSEPH LES MARISTES  
 ECOLE ET COLLEGE LES MARISTES  
 COLLEGE ET LYCEE MONTALEMBERT LES MARISTES

Bourg de Péage  
 Issenheim  
 Le Cheylard  
 Lagny sur Marne  
 Marseille  
 St Etienne  
 Toulouse

PRÉPARÉ PAR : Directeur de l'AMC	RÉVISÉ PAR : Resp. Qualité	APPROUVÉ PAR : Directeur de l'AMC
DATE : 30/01/14	DATE : 10/04/2016	DATE : 10/04/2016

A Lyon, Le 10 avril 2016

Signature :

**Christophe SCHIETSE, Directeur de l'AMC**

Un bref historique de l'évolution des révisions successives du document texte est recueilli :

Examen	Date	Description de la modification
0	30/01/14	Première édition
1	10/04/16	Version n°1 – Révision pour certification de Groupe