

# MANUEL QUALITÉ Réseau Mariste France

---

**ASSOCIATION MARCELLIN CHAMPAGNAT**

Edition : 20 novembre 2019



# 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.4
<b>OBJECTIFS</b>	<b>p.4</b>
<b>CARTE DES PROCESSUS DU RÉSEAU MARISTE France</b>	<b>p.6</b>
<b>CATALOGUE DES PROCESSUS</b>	<b>p.7</b>
<b>CHAMPS D'APPLICATION</b>	<b>p.8</b>

# POLITIQUE QUALITÉ

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,**
- **Professionaliser 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 ISO9001:2015 :

- *8.3 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.
- *7.1.5 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure* car les services apportés par l'AMC et ceux offerts par les établissements adhérent 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

Les groupes d'intérêt inter-agissants avec le Réseau sont :

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

## 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
- À 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 :

**VERT**  
Processus hors du domaine de certification

**BLEU**  
Processus concernant uniquement les établissements

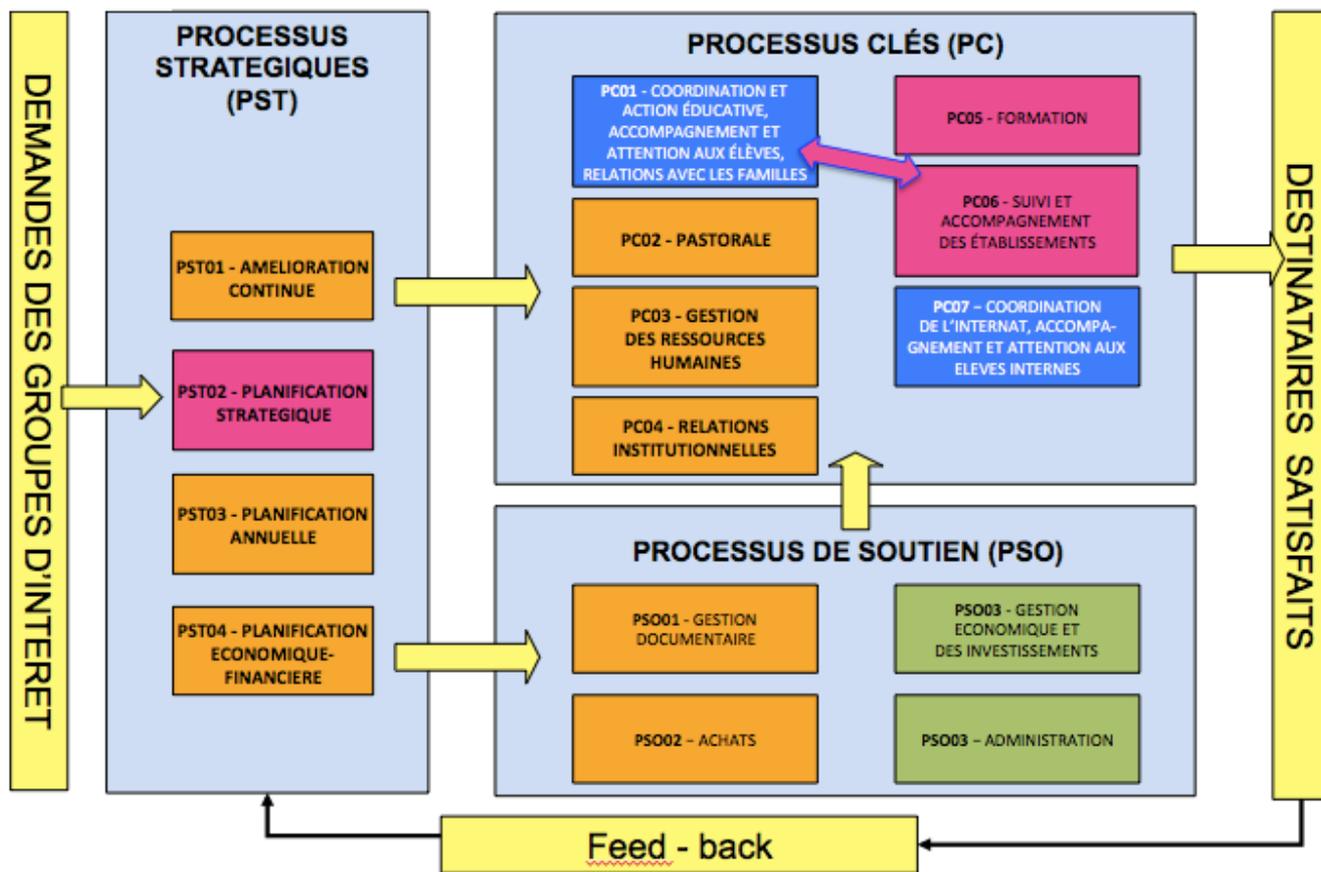
**ORANGE**  
Processus concernant à la fois l'AMC et les établissements

**ROSE**  
Processus concernant uniquement l'AMC



## 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

PROCESSUS	AMC	ETS	SOUS-PROCESSUS	RESPONSABLE(S)
<b>▲ PROCESSUS STRATEGIQUES (PST)</b>				
<b>PST01 - Amélioration continue</b>	X	X	Gestion des non-conformités et traitement des actions correctives et préventives	Responsable qualité
	X	X	Audits internes	
	X	X	Analyse des données	
	X	X	Revue de la direction	
<b>PST02 - Planification stratégique</b>	X		Déploiement du plan stratégique quinquennal	Directeur de l'AMC
<b>PST03 - Planification annuelle</b>	X	X	Déploiement du plan stratégique annuel de l'AMC	Directeurs de l'AMC et des établissements
	X	X	Déploiement du plan stratégique annuel des établissements	
<b>PST04 - Planification économique-financière</b>	X		Déploiement du plan financier annuel de l'AMC	Directeurs de l'AMC et des établissements
		X	Déploiement du plan financier annuel des établissements	

<b>▲ PROCESSUS CLÉS (PC)</b>					
<b>PC01 - Coordination et action éducative, accompagnement et attention aux élèves, relations avec les familles.</b>		X	Action éducative	Directeurs Ets et référents qualité	
		X	Accompagnement des élèves		
		X	Attention aux élèves en difficulté		
		X	Orientation des élèves		
		X	Relations avec les familles		
<b>PC02 - Pastorale</b>	X		Plan pastoral annuel	Equipe de coordination pastorale	
	X		Déploiement thème d'année		
	X		Journées des APS		
		X	Plan annuel de Pastoral	Equipe ou conseil pastoral de l'établissement	
	X	+ ... <i>Tout autre processus mis en place pour les besoins de l'établissement</i>			
<b>PC03 - Gestion RH</b>	X		Recrutement des CE	Directeur de l'AMC	
	X		Accueil d'un nouveau salarié		
	X		Accompagnement annuel des personnels de l'AMC		
	X		Avancements triennaux		
	X		Développement et formation des personnels de l'AMC		
	X		Retrait de la Lettre de Mission		
		X		Recrutement d'un salarié de droit privé	Directeurs de l'établissement
		X		Accueil d'un nouveau salarié	
		X		Suivi et accompagnement des salariés.	
		X		Développement et formation des personnels de l'AMC	
		X		Sanctions et séparation	
		X		Nomination cadres et membres du conseil de direction.	
		X	+ ... <i>Tout autre processus mis en place pour les besoins de l'établissement</i>		
<b>PC04 - Relations institutionnelles</b>	X		Relation avec l'URCEC	Directeur de l'AMC	
	X		Relation avec les OGEC		
	X		Relation avec l'Immobilier scolaire		

		X	Relation avec la tutelle	Directeurs (Ets)
		X	Relation avec la DDEC	
		X	Relation avec les collectivités territoriales	
		X	Relation avec la paroisse	
		X	Relation avec les associations	
		X	+ ... <i>Tout autre processus mis en place pour les besoins de l'établissement</i>	
PC05 - Formation Mariste	X		Catalogue de formation mariste	Responsable formation
	X		Organisation et évaluation des sessions	
PC06 - Suivi et accompagnement des établissements	X		Suivi et accompagnement des établissements	Directeur de l'AMC
	X		Suivi et accompagnement des Chefs établissements	
	X		Visite de Tutelle	
PC07 – Coordination de l'internat, accompagnement des élèves internes		X	+ ... <i>Tout autre processus mis en place pour les besoins de l'établissement</i>	Directeurs Ets et référents qualité

▲ PROCESSUS DE SOUTIEN (PSO)				
PSO01 - Gestion documentaire	X	X	Gestion de la documentation externe	Responsable qualité et référents qualité
	X	X	Gestion de la documentation interne.	
PSO02 - Achats	X		Définition des besoins	Directeur de l'AMC
	X		Recherche, évaluation et sélection des fournisseurs	
	X		Contrôle et réception des produits/services	
	X		Evaluation périodique des fournisseurs Reconduction ou rupture de contrat	
		X	Définition des besoins	Directeurs (Ets)
		X	Recherche, évaluation et sélection des fournisseurs	
		X	Contrôle et réception des produits/services	
		X	Evaluation périodique des fournisseurs Reconduction ou rupture de contrat	
PSO03 - Gestion économique et des investissements				
PSO04 - Administration				

## Champs d'application

Le Manuel qualité s'applique au réseau suivant :

**Structure pilote : ASSOCIATION MARCELLIN CHAMPAGNAT**

ECOLE ET COLLEGE LES MARISTES  
 ECOLE ET COLLEGE RAOUL FOLLEREAU  
 INSTITUT CHAMPAGNAT  
 COLLEGE ST LOUIS  
 ENSEMBLE SCOLAIRE ST LAURENT LA PAIX N.D.  
 COLLEGE ET LYCEE ST JOSEPH LES MARISTES  
 ECOLE ET COLLEGE ST JOSEPH DE MATZENHEIM  
 ECOLE ET COLLEGE JEAN XXIII  
 ECOLE ET COLLEGE LES MARISTES  
 COLLEGE ET LYCEE MONTALEMBERT LES MARISTES

**Lyon**

Bourg de Péage  
 Chazelles sur Lyon  
 Issenheim  
 Le Cheylard  
 Lagny sur Marne  
 Marseille  
 Matzenheim  
 Mulhouse  
 St Etienne  
 Toulouse

Signature :

**Julien MONGHAL, Directeur de l'AMC**



Julien MONGHAL,  
 Délégué à la Tutelle des Frères Maristes  
 Réseau FRANCE

PRÉPARÉ PAR : Directeur de l'AMC DATE : 30/01/14	RÉVISÉ PAR : Resp. Qualité DATE : 20/11/2019	APPROUVÉ PAR : Directeur de l'AMC DATE : 21/11/2019
---	---	--

*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
2	30/11/17	Version n°2 – Révision pour passage à la version 2015 de la norme et élargissement du Réseau certifié sur décision du C.A. de l'AMC du 21 nov. 2017
3	21/11/2019	Mise à jour de la Carte des Processus (+ Processus Achat + Processus Internat) Mise à jour et simplification de la codification du catalogue des Processus