

# MANUEL QUALITÉ Réseau Mariste France

---

**ASSOCIATION MARCELLIN CHAMPAGNAT**

Edition : 18 mars 2024



# 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.5</b> |
| <b>CATALOGUE DES PROCESSUS</b>                      | <b>p.6</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.**

Depuis 2012, l'Association Marcellin Champagnat qui porte juridiquement le service de la Tutelle des établissements scolaires des frères Maristes en France développe et maintient **une démarche qualité afin de :**

- **Améliorer la qualité des services d'accompagnement et d'animation auprès des établissements scolaires maristes,**
- **Reconnaître le professionnalisme 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,**
- **Adapter les services proposés aux besoins des jeunes, des familles et des apprenants destinataires par la mise en place de processus d'amélioration continue,**
- **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,**
- **S'assurer du respect de la réglementation.**

**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 cadre du système de gestion de la qualité est mis en ligne sur un espace dédié dans TEAMS (Licence pro Maristes). L'accès est sécurisé et les droits définis. Chaque site conserve une sauvegarde de ces documents en interne.

## 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

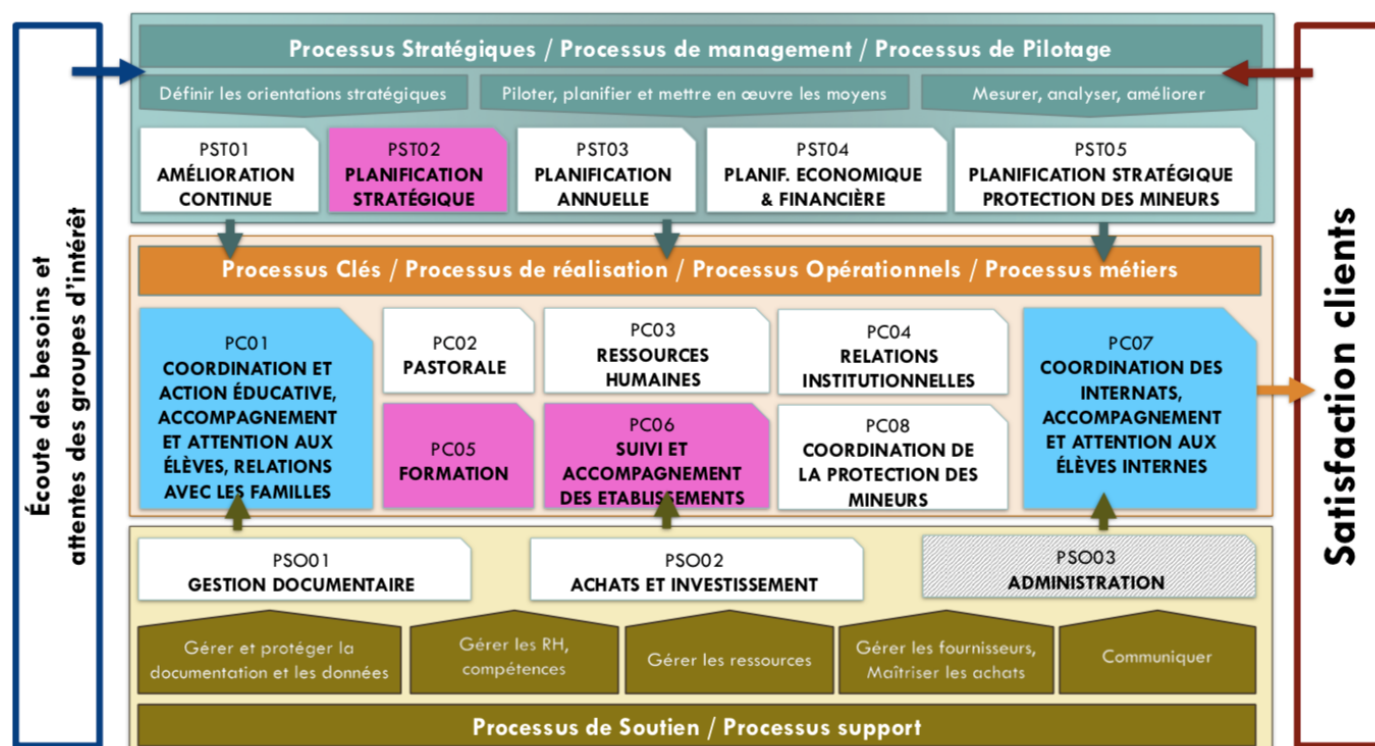
## OBJECTIFS

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 des orientations stratégiques de la Province de l'Hermitage.

# CARTE DES PROCESSUS



## Légende



# 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>PST 05 - Planification stratégique Protection des Mineurs</b> | X   | X   | Planification stratégique et Planification annuelle                              | Equipe de coordination France et équipes de direction des établissements |

|  |   |   |                                                                             |                                                                                              |
|--|---|---|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | X |   | Guide de la protection des mineurs et protocoles associés                   | Equipe de coordination France                                                                |
|  | X | X | Révision, approbation et diffusion de la campagne de protection des mineurs | Equipe de coordination France et équipes de direction des établissements                     |
|  | X | X | Structure organisationnelle, nominations et fonctions.                      | Service de tutelle, Equipe de coordination France et équipes de direction des établissements |
|  | X | X | Signalement                                                                 | Chefs d'établissement                                                                        |

### 🏠 PROCESSUS CLÉS (PC)

|                                                                                                                      |   |   |                                                                                    |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <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                                                    | Directeurs de l'établissement                 |
|                                                                                                                      |   | X | Recrutement d'un salarié de droit privé                                            |                                               |
|                                                                                                                      |   | X | Accueil d'un nouveau salarié                                                       |                                               |
|                                                                                                                      |   | X | Suivi et accompagnement des salariés.                                              |                                               |
|                                                                                                                      |   | X | Développement et formation des personnels de l'AMC                                 |                                               |
| <b>PC04 - Relations institutionnelles</b>                                                                            |   | X | Sanctions et séparation                                                            | Directeur de l'AMC                            |
|                                                                                                                      |   | X | Nomination cadres et membres du conseil de direction.                              |                                               |
|                                                                                                                      |   | X | <i>+ ... Tout autre processus mis en place pour les besoins de l'établissement</i> |                                               |
|                                                                                                                      | X |   | Relation avec l'URCEC                                                              |                                               |
|                                                                                                                      | X |   | Relation avec les OGEC                                                             |                                               |
|                                                                                                                      | X |   | Relation avec l'Immobilier scolaire                                                | Directeurs (Ets)                              |
|                                                                                                                      |   | X | Relation avec la tutelle                                                           |                                               |
|                                                                                                                      |   | 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                                                       |
| PC08 – Coordination de la protection des mineurs                      | X | X | Plan d'actions annuel de la protection des mineurs                                         | Directeur de l'AMC, équipe de coordination France, équipe de direction des établissements |
|                                                                       | X | X | Diffusion de la campagne provinciale de prévention des abus sexuels                        | Equipe de coordination France, référent protection des mineurs                            |
|                                                                       | X | X | Sensibilisation et formation des personnels à la protection des mineurs                    | Directeur de l'AMC, directeur Ets                                                         |
|                                                                       | X | X | Informers des canaux de signalement                                                        | Directeur de l'AMC, directeur Ets                                                         |
|                                                                       | X | X | Promotion / communication de l'engagement du réseau mariste dans la protection des mineurs | Directeur de l'AMC, directeur Ets                                                         |

| 🏠 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 et Investissement | 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<br>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<br>Reconduction ou rupture de contrat |                                          |
| PSO03 - Administration           | X | X | Processus hors certification                                                 |                                          |

# 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 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<br>DATE : 30/01/14 | RÉVISÉ PAR : Resp. Qualité<br>DATE : 18/03/2024 | APPROUVÉ PAR : Directeur de l'AMC<br>DATE : 18/03/2024 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|

*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)<br>Mise à jour et simplification de la codification du catalogue des Processus                                                         |
| 4      | 30/09/22   | Mise à jour carte des Processus : + Processus Protection des Mineurs<br>Mise à jour : catalogue des processus : + Processus Protection des Mineurs<br>Mise à jour lien espace de partage des documents cadres qualité |
| 5      | 10/03/2023 | Mise à jour                                                                                                                                                                                                           |
| 6      | 18/03/2024 | Mise à jour de l'introduction et des objectifs                                                                                                                                                                        |