



MANUEL DE MANAGEMENT

DE LA QUALITE – MAQ 5

LYCEE PRIVE LA PROVIDENCE - BLOIS

23 rue des Saintes Maries CS 34-21 41034 BLOIS Cedex

Tel : 02 54 56 43 10 - Fax : 02 54 56 43 11

www.lapro.org

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1 PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT LA PROVIDENCE	4
1.1 Identité	4
1.2 Historique	5
1.3 Activités, missions	6
2 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	7
2.1 Objet	7
2.2 Domaine d'application	7
2.2.1 Généralités	7
2.2.2 Périmètre d'application	8
3 DOCUMENTS DE REFERENCE	8
4 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	8
4.1 Exigences Générales.....	8
4.2 Cartographie	9
4.3 Exigences relatives à la documentation	10
4.3.1 Généralités	10
4.3.2 Rédaction, diffusion, révision et archivage du manuel qualité	11
5 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	12
5.1 Engagement de la Direction.....	12
5.2 Ecoute du client	13
5.3 Politique Qualité	13
5.4 Planification	14
5.4.1 Objectifs qualité	14
5.4.2 Planification du SMQ	14
5.5 Responsabilités, autorité et communication.....	14
5.6 La Revue de Direction.....	17

6	LES PROCESSUS	17
6.1	Méga Processus Former	17
6.1.1	Créer des formations	18
6.1.2	Réaliser des formations Lycée	18
6.1.3	Réaliser des formations IFC	18
6.1.4	Eduquer	18
6.2	Méga Processus Soutien Logistique	19
6.2.1	Promouvoir	19
6.2.2	Administrer	19
6.2.3	Gestion du Système d'Information	20
6.2.4	Gestion de l'Infrastructure	20
6.2.5	Gestion des Ressources Humaines	21
7	AMELIORATION CONTINUE	21

1 PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT LA PROVIDENCE

1.1 IDENTITE

L'établissement La Providence comprend un lycée privé catholique d'enseignement et un institut de formation continue (I.F.C.). Le lycée est sous contrat d'association avec l'Etat, conclu le 5 octobre 1972. La loi du 31 décembre 1959 (dite loi Debré) et les lois de 1971 et 1977 (dites lois Guerneur) précisent que l'enseignement est dispensé selon les règles et programmes de l'enseignement public, dans le respect du caractère propre.

Un établissement catholique est une communauté éducative qui accepte, au nom de son caractère propre, des jeunes et des adultes venus de tous horizons, religieux, culturels et sociaux. L'instruction est dispensée dans le respect de la personnalité de chacun et dans un esprit de tolérance. Le projet pastoral est librement proposé à chacun.

Le Lycée La Providence est un établissement catholique sous tutelle congréganiste.

Les valeurs des fondateurs sont regroupées dans le projet éducatif autour de trois axes : Provoquer, Risquer, Ouvrir (P.R.O.) pour permettre à chacun de se repérer dans l'environnement, faire son bilan et établir un projet personnel et professionnel. Chacun évolue et s'adapte en se sentant accompagné et valorisé dans sa démarche.

Adresse : Lycée Privé Catholique LA PROVIDENCE
23 Rue des Saintes Maries CS 34-21
41034 BLOIS cedex
Tel : 02.54.56.43.10 – Fax : 02.54.56.43.11
Email : info@lapro.org
Web : www.lapro.org

Tutelle : La Société des Filles du Cœur de Marie (F.C.M.)

Gestion : Association de Gestion Marie Tessier – La Providence (A.G.M.T.P.)
Régie par la loi du 1^{er} juillet 1901
Déclarée à la Préfecture du Loir et Cher le 4 janvier 1979 (N° 3892)
Publiée au Journal officiel du 18 janvier 1979
Siège social : 23 rue des Saintes Maries à Blois

1.2 HISTORIQUE

La Société des Filles du Cœur de Marie (F.C.M.) est un institut religieux de vie apostolique fondé en 1790 en pleine tourmente révolutionnaire par Pierre Joseph de CLORIVIERE et Adélaïde de CICE. Celle-ci veut se consacrer au service des pauvres.

La mission des Filles du Cœur de Marie est d'être insérée dans toutes sortes de milieux et de vies professionnelles. Elles ont créé et animé des œuvres de formation et d'enseignement dans tous les pays où elles sont implantées. L'établissement "La Providence" fait partie des 12 institutions à caractère éducatif réparties en France. Toutes se rejoignent dans leur Projet Educatif inspiré de l'Evangile et font référence à l'esprit des fondateurs.

La Révolution de 1830 a des conséquences dans la vie de nos Congrégations religieuses.

A BLOIS, une jeune fille de 21 ans, Adeline GAUDRON s'engage auprès des petites orphelines, fondation d'une maison d'accueil.

A PARIS, création d'une oeuvre pour élever des jeunes filles qui ont des difficultés familiales.

En 1875 furent fondés les Cours Professionnels devenus ensuite l'Ecole « Marie-Tessier ». Ce fut d'abord un atelier de couture, avec de jeunes apprenties qui recevaient également des cours de formation générale et d'enseignement ménager. Mademoiselle MARIE TESSIER, Directrice, sut donner à sa maison un rayonnement qui entraîna les familles à lui confier leurs filles. La loi Astier publiée en 1919 fut le cadre officiel des Cours Professionnels qui fonctionneront jusqu'en 1943. Des Brevets Professionnels prolongent les CAP Couture et donnent aux jeunes la possibilité d'enseigner. Beaucoup essaient vers des écoles de la Région et au-delà.

En 1949 l'Ecole ménagère Notre Dame de la Providence fut créée.

A partir de 1960, la loi Debré entraîne la mise sous contrat de l'école Marie-Tessier et on cherche à diversifier les formations. La création d'ensembles scolaires est préconisée par l'Enseignement Catholique. C'est ainsi que l'Ecole ménagère Notre Dame de la Providence fusionne avec l'Ecole Marie Tessier ce qui amorce le développement des formations sanitaires et sociales.

En 1972, les classes d'enseignement commercial de l'École Saint-Hilaire sont annexées au groupe technique qui fonctionne rue d'Angleterre et à la Providence sous le nom de ÉCOLE TECHNIQUE MARIE TESSIER - LA PROVIDENCE.

L'ouverture des sections du cycle long de Baccalauréats commerciaux et Sciences médico-sociales transforme l'établissement en **lycée**. Elle donna à l'établissement une autre dimension et entraîna la mixité. **Les sections d'enseignement supérieur et la formation permanente** sont ouvertes à partir de 1986. Afin de diversifier les secteurs de formation initiale, des sections industrielles furent réalisées en septembre 1992.

C'est à la rentrée de Septembre 1992 que toutes les classes sont regroupées sur le site de la PROVIDENCE.

Le LYCÉE La Providence a donc pour origine la fusion de trois établissements:

- l'école technique "MARIE TESSIER", 7-9-11, rue d'Angleterre
- l'école ménagère "NOTRE-DAME DE LA PROVIDENCE", 23, rue des Saintes Maries
- le Cours commercial de l'école "SAINT-HILAIRE", rue du Grain d'Or

1.3 ACTIVITES, MISSIONS

Le Lycée La Providence dispense des formations relevant de la formation initiale et de la formation continue.

Formation initiale :

C'est un lycée polyvalent (N° 041 0693F) avec une Section d'Enseignement Professionnel (SEP : N°041 1011 B) et un second cycle long.

Le lycée professionnel englobe les classes technologiques (4^{ème} et 3^{ème}), de BEP et de Baccalauréat professionnel.

Le lycée technologique (second cycle long) regroupe les classes de Secondes, Premières, Terminales et de l'enseignement supérieur (BTS, Diplôme d'Etat).

La cohérence des formations dispensées s'articule autour de trois grandes filières tant au niveau professionnel que technologique et de l'enseignement supérieur.

- **la filière tertiaire** : BEP, Baccalauréat professionnel (secrétariat, comptabilité et vente), Baccalauréat technologique Sciences et Technologies de la Gestion, et Brevet de Technicien Supérieur (Assistant de direction, et Commerce International)

- **la filière industrielle** : BEP électrotechnique, Baccalauréat technologique Sciences et Technologies Industrielles Génie électrotechnique

- **la filière sociale et paramédicale** : BEP Carrières Sanitaires et Sociales, Baccalauréat Sciences Médico-sociales, Brevet de Technicien Supérieur Economie Sociale et Familiale et Diplôme d'Etat de Conseiller en Economie Sociale et Familiale.

Les filières ont été complétées progressivement pour permettre aux élèves de poursuivre leurs études au sein de l'établissement, dans leur région d'origine. Cette dynamique est valorisante pour les parcours de formation des jeunes.

L'établissement accueille environ 960 jeunes dont 80 jeunes filles internes.

Formation continue :

L'Institut de Formation Continue (I.F.C. Pro) a été créé au sein de l'établissement en 1986 (numéro de déclaration : 24410013841).

Son activité se partage entre :

- la réalisation de formation en alternance (Bac Professionnel, BTS) dans les filières tertiaires et industrielles,

- et la création de formations :

- formations longues (préparation aux concours d'entrée aux écoles d'aide soignants et d'Institut de Formation en Soins Infirmiers),
- formations courtes à la demande des entreprises dans le domaine tertiaire,
- formations en réponse aux appels d'offres émis par les collectivités territoriales, par les OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés) ou par l'ANPE (Agence Nationale Pour l'Emploi).

2 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

2.1 OBJET

Le manuel qualité a pour objet de présenter le système de management de la qualité destiné à assurer l'obtention de la qualité des services proposés et réalisés par l'établissement.

Il est le reflet de l'organisation et des dispositions actuelles prises en matière de management de la qualité.

Le manuel et les procédures ont été rédigés et sont entretenus de manière participative, pour les intégrer naturellement dans l'organisation.

2.2 DOMAINE D'APPLICATION

2.2.1 Généralités

Le manuel qualité, au même titre que le référentiel des processus et les procédures, régissent l'organisation et les modalités de fonctionnement du lycée La Providence et de l'Institut de Formation Continue (I.F.C.).

Le champ d'application couvre l'ensemble des activités de l'établissement à l'exclusion des associations, des structures de tutelle, et des sociétés sous-traitantes.

Toutefois, la formation initiale est soumise aux exigences de l'Education Nationale et de l'Enseignement Catholique : le contenu des formations est défini par les BO (bulletins officiels) et l'ouverture des classes dépend à la fois des autorisations administratives de l'Education Nationale et des décisions des instances de l'Enseignement Catholique et de celles de la Région.

2.2.2 Périmètre d'application

Compte tenu de notre métier, les exigences définies à l'article 7.6 de la norme ISO 9001 – Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure – ne peuvent s'appliquer à notre établissement.

3 DOCUMENTS DE REFERENCE

Norme ISO 9001 version décembre 2000 : « Système de management de la qualité – Exigences »

4 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1 EXIGENCES GENERALES

L'établissement a élaboré, documenté et implanté un système de management de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 v 2000. Pour parvenir à une maîtrise et une amélioration des performances, des processus et les ressources qui s'y rattachent ont été identifiés. Des procédures et des outils de mesure ont été mis en place.

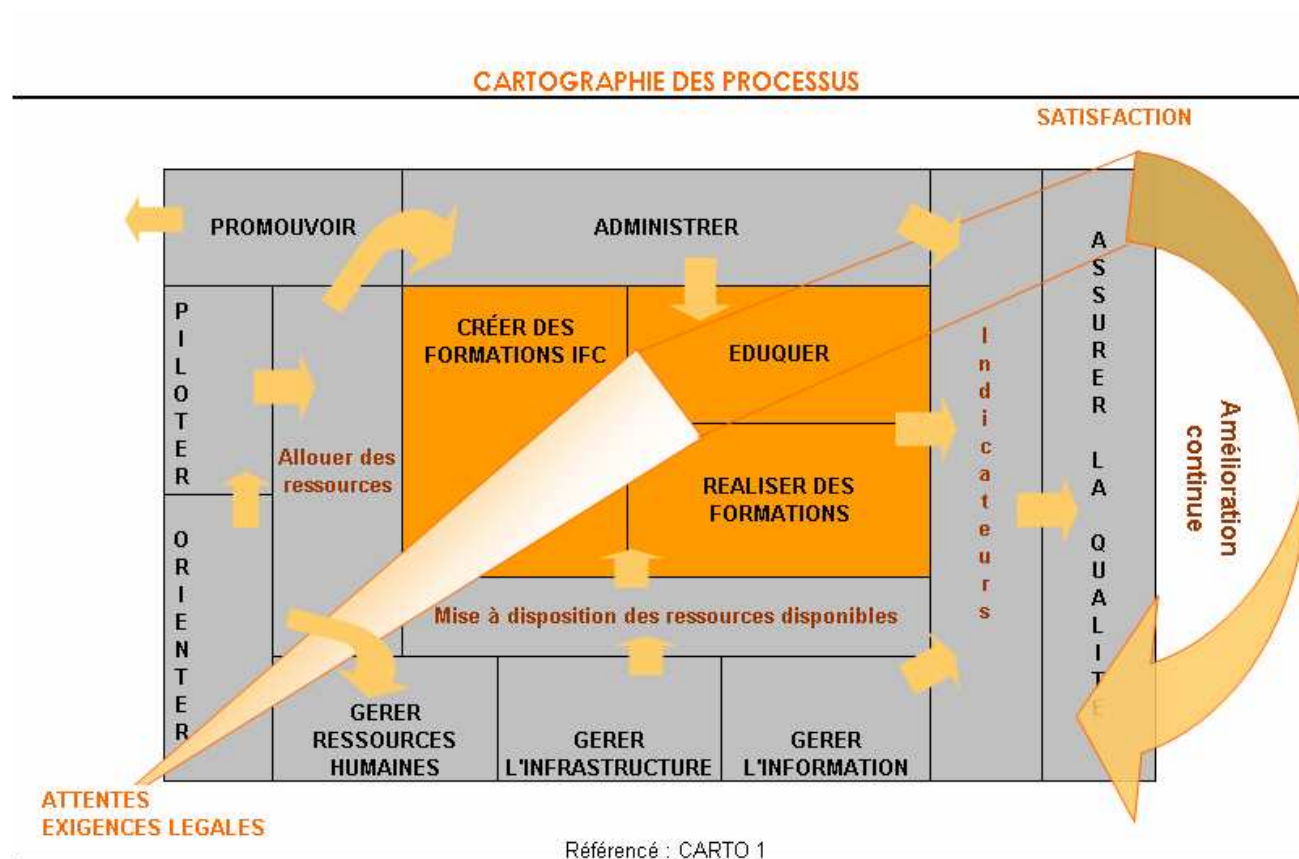
Le fonctionnement des processus – activités, indicateurs, données d'entrée, données de sortie, liens avec les autres processus et les entités externes – est formalisé dans un document qui est modifié et mis à jour en fonction de l'évolution et des besoins de l'établissement. Ce document, le référentiel des processus, est référencé AQ DE 07.

Le Système de Management de la Qualité repose sur un référentiel documentaire composé :

- ✓ d'un manuel,
- ✓ du référentiel des processus AQ DE 07,
- ✓ de procédures,
- ✓ de documents.

4.2 CARTOGRAPHIE

La cartographie ci-jointe, référencée CARTO 1, décrit ces processus et leurs interfaces.



Processus Orienter

La Direction, à partir des attentes des familles, des entreprises, de l'Enseignement Catholique, des exigences de l'Education Nationale et des retours sur le fonctionnement des processus, fixe les orientations de l'établissement. Ces orientations sont présentées pour accord au Conseil d'Administration de l'AGMTP.

Processus Piloter

Les orientations sont déclinées en objectifs. Le processus Piloter alloue les ressources nécessaires à la structure pour les réaliser. Il appartient à ce processus de :

- ✓ Contrôler les actions mises en œuvre pour atteindre les objectifs fixés,
- ✓ Analyser les écarts éventuels entre le prévu et le réalisé, pour décider d'actions correctives si nécessaire.

Méga processus Soutien Logistique

Les processus SI (Gérer le Système d'Information), RH (Gérer les Ressources Humaines) et GI (Gérer les Infrastructures) mettent à disposition du méga processus Former – celui-ci regroupe les processus CF (Créer des Formations), RF lycée (Réaliser des Formations lycée), RF IFC (Réaliser des Formations IFC) et ED (Eduquer) – les ressources informationnelles, matérielles et humaines nécessaires à son fonctionnement.

Les services produits par le processus AD (Administrer) concernent l'ensemble de la structure, pour les sous processus « gestion comptable et financière » et « administration générale », les autres sous processus sont dédiés aux élèves et aux examens.

Le processus PM (Promouvoir) a pour rôle de faire connaître l'établissement et les actions qu'il conduit afin de renforcer son image de marque et d'attirer les élèves.

Méga processus Former

Ce méga processus est au cœur de notre mission. Il a deux volets : l'éducation et la formation au sens strict. L'établissement met en œuvre un projet éducatif qui répond aux attentes des familles et aux exigences de la Tutelle. Les formations correspondent pour leur part aux exigences de l'Education Nationale ou à celles des partenaires institutionnels.

Des mesures et des analyses permettent de connaître le degré de satisfaction de nos partenaires et clients.

Processus Assurer la Qualité

L'analyse des résultats d'audit, des dysfonctionnements et des indicateurs fournis par les différents processus permet de :

- ✓ mettre en place les actions correctives et préventives nécessaires à la maîtrise de l'amélioration de la qualité,
- ✓ mesurer l'efficacité du SMQ.

4.3 EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION

4.3.1 Généralités

La maîtrise des documents s'applique aux :

- ✓ Manuel qualité,
- ✓ Procédures,
- ✓ Documents d'enregistrement et enregistrements,

- ✓ Documents externes.

Cette maîtrise est définie par la procédure Gestion documentaire référencée AQ PR 03.

4.3.2 Rédaction, diffusion, révision et archivage du Manuel Qualité

Le manuel et ses révisions sont rédigés par le service Qualité.

En cas de révision du manuel, le service Qualité informe le personnel des modifications et s'assure de la diffusion de la nouvelle version et de l'archivage de l'ancienne.

Il est daté et signé par le service Qualité et approuvé par la Direction.

Il est référencé sous la forme « MAQ + indice de révision ».

Un exemplaire interne est mis à la disposition de tout le personnel et un autre est mis à disposition des visiteurs en salle d'attente. Une version informatique est également disponible sur le serveur Qualité interne à l'établissement.

Toutes les versions du manuel sont archivées par le service Qualité.

5 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Le projet pédagogique et éducatif de l'établissement, fidèle aux valeurs de notre tutelle, a pour objectif d'aider chaque jeune non seulement à acquérir une formation mais aussi à développer son potentiel et à s'ouvrir au monde dans un climat de confiance et de dialogue pour faciliter une insertion réussie dans la vie économique et sociale.

Réaliser cette mission nécessite de mettre en œuvre une organisation de qualité. C'est pour assurer cette qualité que l'établissement s'est engagé dans la démarche Qualité. La certification ISO 9001 : 2000 a été renouvelée en date du 21 mai 2008 sur « Réalisation de formations initiales et continues. Conception et réalisation de formations professionnelles ».

La Providence est inscrite dans une démarche d'amélioration permanente. Tenir compte à la fois de la diversité sociale et culturelle de nos élèves, et des exigences légales, implique que le système qualité applicable puisse promouvoir l'esprit d'initiative, le sens des responsabilités et la créativité de tous les acteurs.

Je m'engage personnellement à :

communiquer auprès du personnel enseignant et non enseignant de l'établissement de l'importance de cette démarche, afin de développer l'établissement et de promouvoir les valeurs définies dans le projet éducatif,

définir une politique qualité adaptée aux buts de l'établissement, et aux exigences de la norme,

planifier et gérer le système qualité pour atteindre les objectifs qualité fixés.

Micheline DEVIENNE, Responsable Stratégique Qualité et David MERCIER, Responsable Opérationnel Qualité sont les représentants de la Direction pour développer l'esprit qualité dans l'établissement, animer le système qualité et donc recueillir, analyser les résultats afin que notre organisation soit en amélioration constante. Ils doivent me rendre compte du fonctionnement du système.

Je sais pouvoir compter sur le professionnalisme de chacune et chacun pour s'impliquer comme acteur de la démarche Qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée.

Blois, le 8 septembre 2008

Maryse CLERC

Chef d'établissement

5.2 *ECOUTE DU CLIENT*

Cette écoute est prise en compte pour fixer les orientations de l'établissement et élaborer la politique qualité.

Au niveau du Lycée

La Providence est un lycée privé catholique sous contrat d'association c'est-à-dire qu'elle a une mission de service public et défend les valeurs de l'enseignement catholique. Il lui faut donc connaître et prendre en compte :

- ✓ les exigences de l'Education Nationale,
- ✓ les orientations définies par les assises de l'Enseignement Catholique, et par la Tutelle,
- ✓ les attentes des familles exprimées :
 - par les associations de parents,
 - dans nos enquêtes, ou lors des entretiens.

Au niveau de l'IFC

L'écoute client est une démarche essentielle pour s'assurer de la cohérence autant sur le plan qualitatif que quantitatif, des produits de formation créés et des attentes des clients.

Les clients de l'IFC sont d'une part les stagiaires, leurs parents, et d'autre part les partenaires institutionnels et les entreprises qui demandent et financent les formations.

5.3 *POLITIQUE QUALITE*

L'établissement a pour mission d'Eduquer et de Former des élèves et des stagiaires.

Dans ce cadre, notre SMQ a pour objectif de garantir :

- d'une part que notre organisation est conforme aux référentiels et programmes de l'Education Nationale et aux référentiels créés par le processus Créer des Formations,
- et d'autre part que la mise en œuvre de notre projet éducatif répond aux exigences de la Tutelle.

Ainsi, le management de la qualité ne constitue pas une couche organisationnelle supplémentaire, mais est un état d'esprit, une autre façon de manager l'établissement.

5.4 PLANIFICATION

5.4.1 Objectifs qualité

Les objectifs qualité sont établis à partir des orientations stratégiques de l'établissement. Ils peuvent être revus en cours d'année.

Ils sont déclinés au niveau de chaque processus, un bilan est effectué en fin de période.

Ces objectifs sont répertoriés dans le document « Orientations et politique qualité » référencé OR DE 06.

5.4.2 Planification du SMQ

Cette planification découle des orientations et objectifs définis généralement en début de cycle.

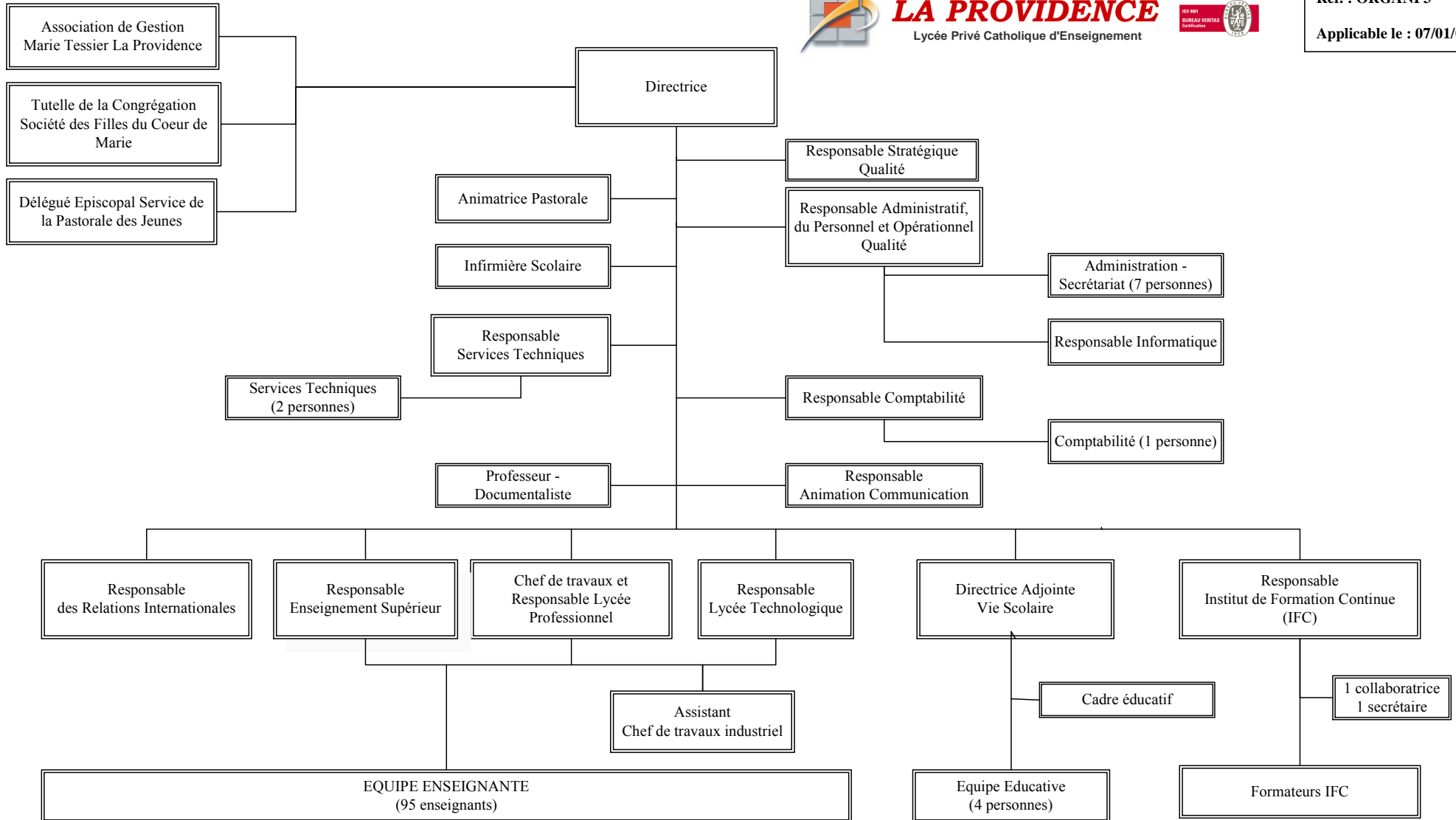
Elle se traduit par la mise en œuvre d'actions visant à satisfaire les exigences générales et les objectifs qualité définis en amont.

La planification de la qualité fait partie intégrante du management de la qualité. Elle s'appuie sur les réunions de Direction, les audits internes et la Revue de Direction, et a pour finalité l'amélioration du fonctionnement des processus et la hausse de la satisfaction du client.

5.5 RESPONSABILITES, AUTORITE ET COMMUNICATION

Les missions sont définies pour les différentes fonctions.

Elles sont représentées dans l'organigramme suivant, référencé ORGANI 3.



La réalisation de la politique qualité au sein de l'établissement est l'affaire de chaque collaborateur. Toutefois, certains sont plus particulièrement impliqués dans le maintien et l'amélioration du système Qualité.

Le Chef d'établissement est chargé de :

- ✓ définir la politique générale et qualité ainsi que les axes stratégiques en accord avec le Conseil d'Administration,
- ✓ définir la politique d'évolution de la structure,
- ✓ définir la communication externe, et véhiculer la culture qualité au sein de la structure,
- ✓ libérer les ressources en vue d'atteindre les objectifs,
- ✓ nommer les responsables qualité (Responsable Stratégique Qualité, Responsable Opérationnel Qualité).

Le Service Qualité est composé de deux personnes :

Le Responsable Stratégique Qualité (RSQ) qui est responsable de :

- ✓ la relation directe avec le chef d'établissement,
- ✓ l'application de la politique et des objectifs définis,
- ✓ l'animation des Revues de Direction et des Réunions Qualité,
- ✓ la sensibilisation et l'accompagnement du personnel dans la démarche qualité,
- ✓ le pilotage du système d'information.

Le Responsable Opérationnel Qualité (ROQ) qui est chargé de :

- ✓ la mise en œuvre opérationnelle des décisions stratégiques à tous les niveaux,
- ✓ la gestion opérationnelle de l'ensemble du système qualité,
- ✓ l'organisation opérationnelle de la Revue de Direction,
- ✓ la supervision des pilotes de processus,
- ✓ l'organisation des audits internes.

Les pilotes de processus (ou de sous processus), désignés par le chef d'établissement, doivent s'assurer du bon fonctionnement du système qualité. Ils sont chargés de la mise en œuvre opérationnelle des décisions stratégiques sous la supervision du ROQ. Le pilote de processus peut déléguer tout ou partie de ses tâches au sein de son processus.

5.6 LA REVUE DE DIRECTION

La Revue de Direction a pour but d'évaluer l'efficacité et l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et à ses objectifs. Elle permet de renforcer l'engagement de la Direction et de maintenir l'élan nécessaire à l'amélioration continue du système.

La Revue de Direction se tient une fois par an et est placée sous l'autorité conjointe du Chef d'établissement et du Responsable Stratégique Qualité.

Son organisation s'appuie sur la procédure référencée AQ PR 04.

6 LES PROCESSUS

6.1 MEGA PROCESSUS FORMER

La mission du méga processus FORMER consiste à CREER DES FORMATIONS, REALISER DES FORMATIONS et à EDUQUER.

L'Institut de Formation Continue (IFC) est dépendant d'un marché pour créer et réaliser des formations, alors que le lycée remplit une mission de service public. En effet, l'ouverture de nouvelles formations Education Nationale n'est pas une création mais la mise en œuvre de formations créées par l'Education Nationale. Ceci justifie la mise en place du seul processus CREER DES FORMATIONS IFC.

En revanche, le lycée et l'IFC sont concernés par le processus REALISER DES FORMATIONS. Toutefois, la nature des activités exercées par les deux entités dépend des publics concernés (salariés, demandeurs d'emplois et particuliers pour IFC – élèves ou étudiants pour le Lycée) ce qui justifie la création de deux processus REALISER DES FORMATIONS.

Le processus EDUQUER concerne tous les bénéficiaires de nos formations, même si les stagiaires de l'IFC du fait de leur statut, ne participent pas à toutes les activités du sous processus « Apprendre à s'ouvrir ».

6.1.1 CREER DES FORMATIONS

Ce processus comporte trois sous processus :

- ✓ Créer une nouvelle formation
- ✓ Créer une formation suite à un appel d'offre
- ✓ Modifier une formation suite à un changement de la demande

Le fonctionnement de ce processus est décrit dans le référentiel AQ DE 07.

6.1.2 REALISER DES FORMATIONS LYCEE

Il comporte cinq sous processus :

- ✓ Mettre en place de nouvelles formations
- ✓ Mettre en place les rénovations
- ✓ Mettre à disposition des ressources documentaires
- ✓ Assurer les formations
- ✓ Contrôler et évaluer les élèves

Son fonctionnement est décrit par le référentiel des processus AQ DE 07.

6.1.3 REALISER DES FORMATIONS IFC

Il comporte les sous processus suivants :

- ✓ Mettre en place de nouvelles formations
- ✓ Mettre en place les rénovations
- ✓ Assurer les formations existantes
- ✓ Contrôler, évaluer les stagiaires et les formations

Son fonctionnement est décrit par le référentiel des processus AQ DE 07.

6.1.4 EDUQUER

Le processus EDUQUER concerne tous les bénéficiaires de nos formations, même si les stagiaires de l'IFC du fait de leur statut, ne participent pas à toutes les activités du sous processus « Apprendre à s'ouvrir »

Ce processus comporte trois sous processus :

- ✓ Apprendre à vivre en communauté
- ✓ Sécurité / Santé
- ✓ Apprendre à s'ouvrir

Ce processus participe directement à la mise en œuvre du projet éducatif.

Le fonctionnement de ce processus est décrit par le référentiel des processus référencé AQ DE 07.

6.2 MEGA PROCESSUS SOUTIEN LOGISTIQUE

Les missions du méga processus SOUTIEN LOGISTIQUE sont d'une part de promouvoir et administrer l'établissement et d'autre part de fournir à l'ensemble des processus les ressources humaines, matérielles et informationnelles dont ils ont besoin pour fonctionner et remplir leurs missions.

Son fonctionnement est décrit par le référentiel des processus référencé AQ DE 07.

6.2.1 PROMOUVOIR

Ce processus a pour mission de faire connaître l'établissement et les formations proposées dans l'objectif de favoriser le recrutement, asseoir sa notoriété et son impact vis-à-vis de la collectivité.

Ce processus utilise en particulier le site Web (www.lapro.org) pour communiquer et informer sur l'établissement.

6.2.2 ADMINISTRER

Ce processus a pour mission la gestion administrative et financière de l'établissement.

Il comporte quatre sous processus :

- ✓ Gestion des élèves
- ✓ Gestion des examens
- ✓ Gestion comptable et financière
- ✓ Administration générale

6.2.3 GESTION DU SYSTEME D'INFORMATION

L'information dans notre établissement est une ressource clé pour :

- ✓ appréhender les attentes des familles, des entreprises et de nos différents partenaires institutionnels,
- ✓ assurer un fonctionnement de qualité de nos processus (en particulier le méga processus FORMER).

Un réseau informatique composé entre autre d'un Intranet et d'un serveur a été installé pour faciliter les échanges et l'accès aux différents supports de travail. Ce réseau permet également l'utilisation d'Internet pour obtenir les informations externes nécessaires à la veille, à la communication avec les parents (via logiciel spécialisé) et les autres partenaires.

Ce processus comporte deux sous processus :

- ✓ Gérer l'information
- ✓ Gérer le système informatique

6.2.4 GESTION DE L'INFRASTRUCTURE

Ce processus comporte trois sous processus :

- ✓ Gérer la sécurité
- ✓ Gérer les locaux et les espaces extérieurs
- ✓ Gérer le matériel et les fournitures

Dans l'objectif de la maîtrise du méga processus FORMER, les infrastructures suivantes sont mises à la disposition du personnel et des apprenants :

- ✓ Des locaux et des mobiliers entretenus,
- ✓ Des équipements et fournitures adaptés au travail de chacun,
- ✓ Un système informatique.

Chacune de ces catégories d'infrastructures est maintenue ou renouvelée selon les besoins.

La gestion des achats et l'acquisition du matériel s'appuient sur une procédure.

6.2.5 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Consciente de la nécessité de faire évoluer les compétences du personnel pour répondre à la fois aux évolutions de l'environnement et aux objectifs d'amélioration de notre organisation, la Direction met en oeuvre une politique de sensibilisation et de formation. Cette politique se différencie selon le statut du personnel (personnel dépendant de l'Education Nationale et personnel AGMTP).

Le personnel est formé régulièrement en fonction des objectifs qualité, des objectifs individuels et de la stratégie d'évolution de la structure.

Ce processus comporte deux sous processus :

- ✓ Gérer le personnel AGMTP
- ✓ Gérer le personnel Education Nationale

7 AMELIORATION CONTINUE

L'établissement mesure et analyse les résultats du SMQ afin d'en assurer une amélioration continue.

Cette amélioration est maîtrisée par la mise en oeuvre des procédures suivantes :

- ✓ Procédure des non conformités, actions correctives et préventives référencée AQ PR 01
- ✓ Procédure des audits internes référencée AQ PR 02

Une analyse du bilan des non-conformités et de l'efficacité des actions d'amélioration conduites, transcrites dans un document de suivi des FA, est réalisée en Revue de Direction afin d'apporter les ajustements nécessaires.