LYCÉE HÔTELIER

DINARD

YVON BOURGES

Manuel QUALYCEE – version avril 2021

LYCÉE HÔTELIER DINARD YVON BOURGES

lycée des métiers Hôtellerie-restauration

SOMMAIRE

Le mot de la Direction 2

1. Présentation de l'établissement 3

2. La planification du système 5

2.1. Le comité de pilotage 6

2.2. Charte Qualycée 7

2.3. Objectifs et programme 8

2.4. Organisation de l'établissement ..8

2.5 Documentation 9

2.6. Communication interne et externe 9

3. La mise en œuvre 11

3.1. Le milieu 11

3.2. Le matériel 12

3.3. Les achats / Matières 12

3.4. Ressources humaines 13

3.5. Méthodes 13

4. Suivi et évaluation des progrès 14

4.1. Comment est mesurée l'avancée des actions et comment s'organise la surveillance des objectifs 14

4.2 Les états des lieux périodiques 14

4.3. Comment sont traités les écarts 14

5. Amélioration 15

5.1. Actions d'amélioration 15

5.2. Revue Qualycée 15

Termes et définition 16

Le lycée hôtelier de Dinard, Yvon Bourges, est engagé depuis de nombreuses années dans des actions liées au développement durable. Alors que le label « lycée des métiers de l'hôtellerie-restauration » a été renouvelé en 2018, que le lycée est au niveau 1 de la labellisation E3D, que nous sommes engagés aux côtés de l'ONG ETHIC OCEAN, de l'association BLEU BLANC CŒUR et du COLLEGE CULINAIRE DE FRANCE, pour que les apprentissages que nous délivrons à nos élèves et que les conditions de ces apprentissages soient les plus respectueux de nos produits, notre territoire, notre environnement, de la qualité de vie nécessaire à demain, nous avons souhaité une démarche globale. QUALYCEE répond à ce souhait.

Le présent manuel décrit cette démarche d'amélioration continue, qui garantit un questionnement permanent, des objectifs atteints, maintenus, et parfois dépassés.

Ce document doit être la base de notre travail à tous au sein de l'établissement, notre feuille de route pour que notre expérience au service de la formation de nos apprenants soit partagée par tous.

Le Proviseur

QUALYCÉE

1. Présentation de l'établissement

- Lycée Hôtelier de Dinard, Yvon Bourges
  33 rue des écoles à Dinard
- Seul lycée hôtelier public polyvalent de l'académie de Rennes
- 730 élèves, du CAP à la licence professionnelle
- Internat : 346 élèves
- 150 personnels (dont 90 enseignants)

Les formations

CAP cuisine

CAP Commercialisation et Services en Hôtel Café Restaurant

BAC PROFESSIONNEL cuisine

BAC PROFESSIONNEL Commercialisation et Services en Restauration

MC employé Barman (sous statut scolaire ou apprentissage)

MC sommellerie (sous statut scolaire ou apprentissage)

MC Art de la Cuisine Allégée

BACCALAUREAT STHR (Sciences et techniques de l'Hôtellerie - Restauration)

MC Accueil-Réception

Mise à Niveau en Hôtellerie-Restauration

BTS Management en hôtellerie-restauration
- Option A – Management d'unité de restauration
- Option B – Management d'unité de production culinaire
- Option C – Management d'unité d'hébergement

Licence Professionnelle DRACI (Développement et Recherche en Art Culinaire Industrialisé), *en partenariat avec l'université de Rennes 1*

Le projet d'établissement

« L'expérience au service de la réussite de tous »

3 axes :

PERSONNALISER (l'accueil, le parcours scolaire, le projet professionnel, le parcours culturel et les activités)

RESPONSABILISER (devenir responsable vis-à-vis de soi-même, vis-à-vis des autres, **vis à vis de son environnement**) : *« Les élèves seront incités à adopter un comportement citoyen responsable par une sensibilisation au gaspillage alimentaire, au tri sélectif, et plus généralement par des actions tournées vers le développement durable. Le lycée est labelliséE3D, niveau 1, et engagé dans la démarche Qualycée. »* (extrait)
Le nombre d'actions liées au développement durable est un des indicateurs du projet d'établissement.

OUVRIR (à la culture professionnelle, sur le monde de l'entreprise, à la culture, à l'international)

Référence normative

Ce manuel qualité répond aux exigences du référentiel QUALYCEE 2.3

2.*Planification du système*

Le présent manuel est applicable à l'ensemble de l'établissement, dont les formations relèvent toutes de la filière hôtellerie-restauration.

La version gérée et tenue à jour est disponible sur le site du lycée : **http://www.lyceehotelierdinard.fr**

Pour suivre la démarche Qualycée, le chef d'établissement a confié une mission spécifique au comité de pilotage dédié au développement durable, créé en 2019. Pour chaque nouvelle année scolaire, une charte Qualycée est réactualisée si besoin et validée par le conseil d'administration.

Un enseignant référent au développement durable, M. Hervé Gillouard, également assistant au DDFPT, assure la coordination de la démarche, en lien avec le proviseur. Il anime notamment le réseau des éco-délégués.

Fréquence des comités de pilotage : trimestrielle
Fréquence des états des lieux : annuelle
Fréquence des revues de Qualycée : annuelle
En fonction des besoins, la démarche Qualycée et certaines actions peuvent être abordées en Conseil d'Administration, en CVL, CHS, CESC

Le cadencement de notre démarche Qualycée peut-être schématisé tel que ci-dessous :

Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin
Sensibili-sation nouveaux arrivants									
		1er comité de pilotage			2e comité de pilotage			3e Comité de pilotage	
Revue Qualycée *	Etat des lieux					Etat des lieux			
	Mise en place des actions d'amélioration liées aux objectifs Qualycée								

* : préparation de la revue Qualycée en juillet

2.1. Le comité de pilotage

Le comité de pilotage développement durable a été constitué en 2019.

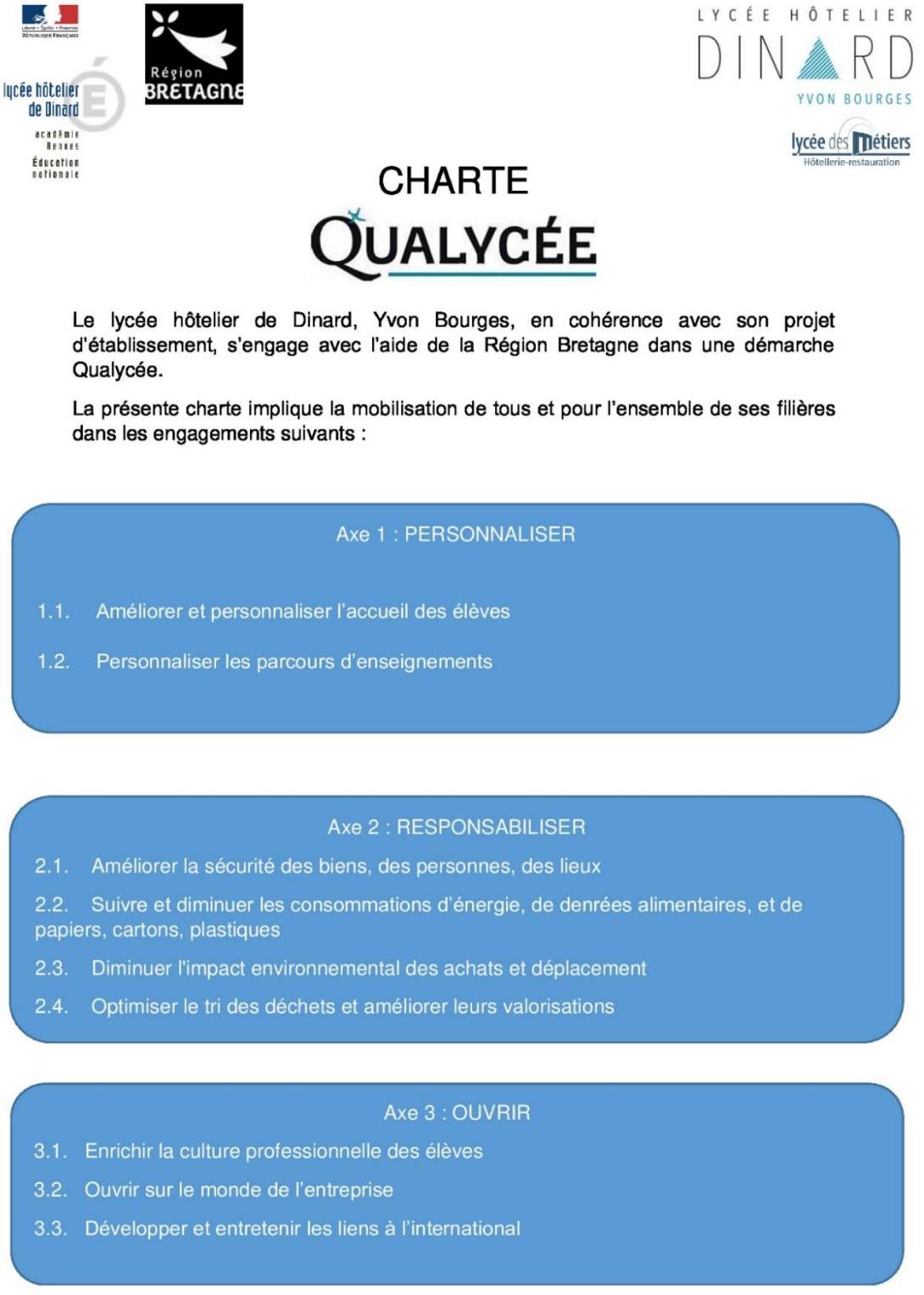
Pluri-catégoriel, il est présidé par le chef d'établissement et animé par l'enseignant référent au développement durable, assisté d'un employé en service civique universel depuis janvier 2021.

Y siègent : l'équipe de direction, un représentant de la commune siège, 12 enseignants de 7 disciplines différentes, l'agent d'encadrement, le chef de cuisine, 3 représentants des parents d'élèves, des représentants des élèves, éco-délégués.

Il se réunit au-moins trois fois par an. Chaque réunion doit faire l'objet d'un compte-rendu diffusé aux membres du Comité de pilotage et publié dans l'espace numérique dédié.

2.2. La charte QUALYCEE

Elle est adaptée aux problématiques de l'établissement, connue et diffusée au sein de l'établissement et sur le site internet du lycée.



CHARTE

QUALYCÉE

Le lycée hôtelier de Dinard, Yvon Bourges, en cohérence avec son projet d'établissement, s'engage avec l'aide de la Région Bretagne dans une démarche Qualycée.

La présente charte implique la mobilisation de tous et pour l'ensemble de ses filières dans les engagements suivants :

Axe 1 : PERSONNALISER

1.1. Améliorer et personnaliser l'accueil des élèves

1.2. Personnaliser les parcours d'enseignements

Axe 2 : RESPONSABILISER

2.1. Améliorer la sécurité des biens, des personnes, des lieux

2.2. Suivre et diminuer les consommations d'énergie, de denrées alimentaires, et de papiers, cartons, plastiques

2.3. Diminuer l'impact environnemental des achats et déplacement

2.4. Optimiser le tri des déchets et améliorer leurs valorisations

Axe 3 : OUVRIR

3.1. Enrichir la culture professionnelle des élèves

3.2. Ouvrir sur le monde de l'entreprise

3.3. Développer et entretenir les liens à l'international

2.3. Objectifs et programme

Pour atteindre ses objectifs définis dans la charte Qualycée, l'établissement met en œuvre et tient à jour un programme d'actions. Le programme détaille : l'axe de la charte, les objectifs, les indicateurs, les cibles de performances à atteindre, les résultats, les plans d'actions, les responsables, les délais et le suivi de l'avancement.
Ce dernier est balayé et mis à jour lors de chaque comité de pilotage.

QUALYCEE - OBJECTIFS ET PLANS D'ACTIONS ASSOCIES

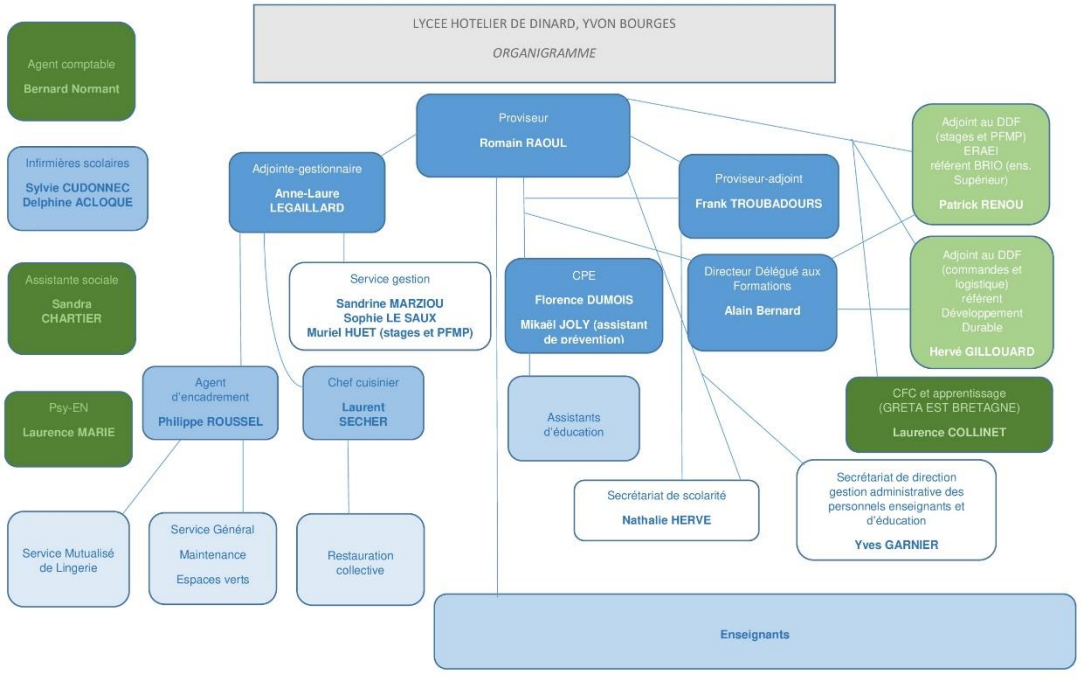
QUALYCÉE — Région BRETAGNE

Date de mise à jour : 12/03/2020

N°AXE CHARTE	Objectif	Indicateur	Origine de l'action / constat	Action	Respon-sable	Délai Prévu 2019	Délai prévu 2020	Délai prévu 2021	Moyens techniques	Moyens financiers	Délai Réel	Etat d'avancement	Critère d'évaluation de l'efficacité des actions	Efficace : OUI/NON	Justification
AXE 1 PERSONNALISER	2,1 / AMELIORER et PERSONNALISER L'ACCUEIL DES ELEVES	Taux de satisfaction de l'accueil des élèves	Diag initial de démarrage	Réaliser une enquête : qualité de l'accueil auprès des élèves (via un google sheet ou autres solutions intégrant un retour sur les journée d'intégration…), dépouiller les résultats de l'enquête	MC ACCUEIL ET RECEPTION	dec 2019			-	-		en cours	taux de satisfaction en progression		
	2,2 / PERSONNALISER LES PARCOURS D'ENSEIGNEMENT 5groupe de travail mme DUMOIS	taux de décrochage scolaire taux de réussite aux examens nombres d'années passées au lycée taux d'insertion dans la filière au bout d'un an	Diag initial de démarrage	création d'un tableau de suivi du décrochage et listing des actions mises en place	mme DUMOIS		fin avril 2020		-	-			baisse du décrochage		
			Diag initial de démarrage	création d'un suivi des élèves après leur sortie du lycée (développer appartenance à l'association des anciens élèves)	mme HERVE		fin dec 2020		-	-			suivi actif avec association des élèves dynamique		
Axe 2 : Responsabiliser	1,1 / Développer la prévention des conduites à risques; Améliorer la sécurité des biens, des personnes, des lieux	Nombre d'accidents ou incidents	Diag initial de démarrage	Formations sur l'utilisation des machines dangereuses (laminoir, four vapeur…)	profs ATELIER	1eres semaines de septembre			-	-	30/09/2019	FAIT	utilisation des machines en toute sécurité	oui	7 mois après la rentrée (mars 2020), pas d'accident, incident
			Diag initial de démarrage	Affichage des consignes de sécurité sur les machines les plus à risque ! - lister les équipements - établir le modèle de consigne / protocole d'utilisation - établir les protocoles - les diffuser et former	MR PORTIER / MR GILLOUARD /PROFESSEURS CUISINE		fin mars		-	-		FAIT	consignes affichées et respectées	OUI	
			Diag initial de démarrage	Sensibilisation sur les addictions	INFIRMIERES ET CESC	novembre			-	-		Réalisée à la rentrée + contrôles de police	non identiifcation de cas d'addiction au cours de l'année (analyse en fin d'année)		
			Diag initial de démarrage												

Tableau : extrait du tableau « Objectifs et plan d'actions associées »

2.4. Organisation de l'établissement



2.5. Documentation

Les principaux documents du système Qualycée sont :

Document	1er gestionnaire	2e gestionnaire	3e gestionnaire
- Charte Qualycée	RQ	Prov.	Prov. Adj
- Manuel Qualycée	Prov.	RQ	Prov. Adj
- Tableau des objectifs, indicateurs et plan d'actions	RQ	Prov.	Adj. Gest.
- Trame d'état des lieux	RQ	DDF	Prov.
- Tableau Bilan Carbone	RQ	DDF	Adj. Gest.
- Plan particulier de mise en sûreté	Ass. de prévention	Prov.	Adj. Gest.
- Registre Santé Sécurité au travail Usagers et Personnel	Ass. de prévention	Adj. Gest.	Prov.
- Registre d'alerte de danger grave et imminent	Ass. de prévention	Adj. Gest.	Prov.
- Registre des visites réglementaires de sécurité	Adj. Gest.	Service gestion	Prov.
- Fiches sécurité machine	RQ	DDF	Adj. Gest.
- Document unique d'évaluation des risques professionnels	Ass. de prévention	Adj. Gest.	Prov.
- Livret d'accueil de l'agent au Lycée Hôtelier	Secrétariat de direction	Prov.	Prov. Adj
- Planning de la scolarité	Secrétariat de direction	Prov. Adj.	Prov.
- Règlement intérieur (externat, internat, ateliers pédagogiques)	Prov.	Prov. Adj.	CPE
- Procédure Achats	Adj. Gest.	DDF	RQ

Les documents sont accessibles dans l'espace pédagogique dédié, via Toutatice.

2.6. Communication interne et externe

- **Réception des demandes externes** :

  Les demandes extérieures sont reçues par courriers, **courriels, messagerie Pronote**, téléphone, essentiellement. Elles sont traitées par le secrétariat de direction qui transfère au service concerné par la demande, hormis les appels téléphoniques, gérés par l'accueil.

- **Communication** :

Les modalités de communication en interne et externe sont décrites ci-dessous :

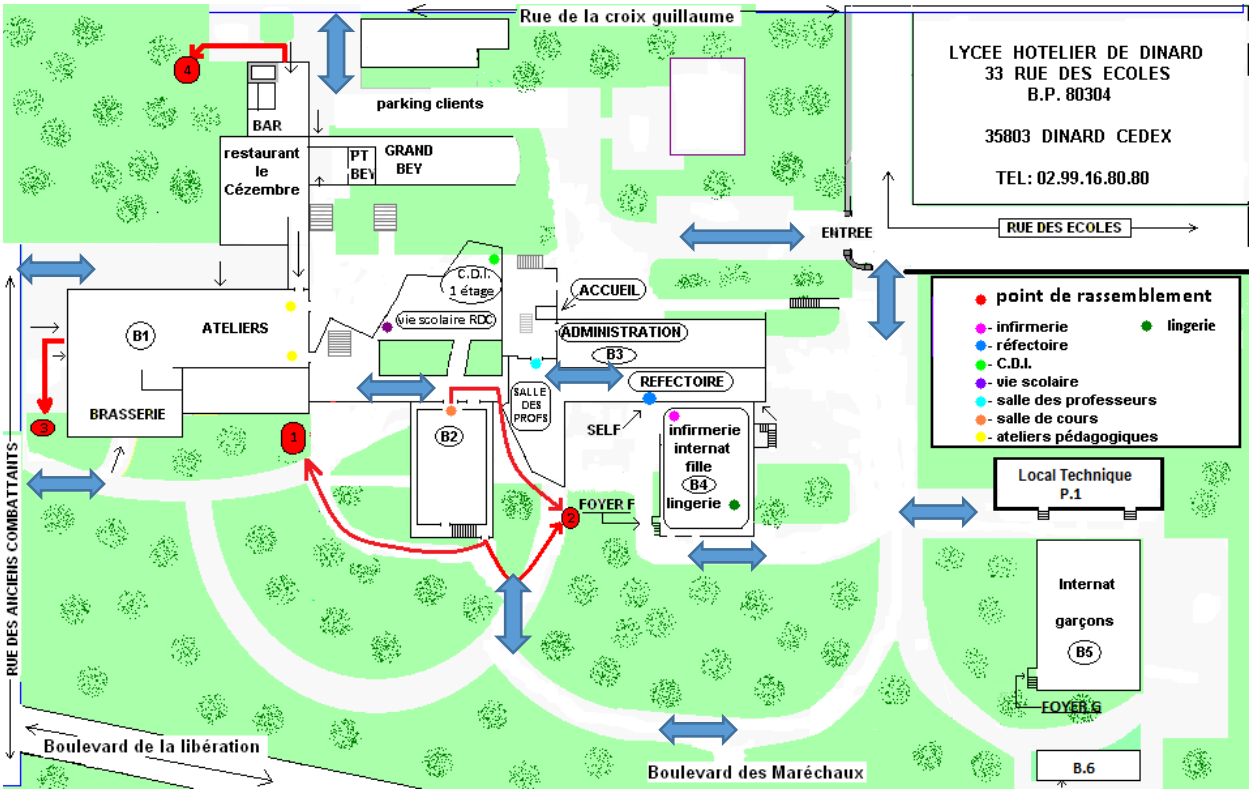
Comnunication interne ou externe ?	Message à transmettre	Support / outil / moyen	Fréquence	Cible Public visé	Responsable pour mise en œuvre de l'action	Traçabilité
Interne	Actualités Messages de sensibilisation Qualycée	Affichage dynamique Pronote	Au fil de l'eau	Elèves / Enseignants Personnels	Proviseur Adjoint	Archive informatique
Interne	Résultats des états des lieux et des audits Qualycée Règles de sécurité	Affichage au niveau de chaque atelier	1 à 2 fois par an	Elèves Enseignants Personnels	Référent Qualycée	Archive informatique
Interne	Règlement intérieur	Site internet	Permanent (révision annuelle)	Elèves Enseignants Personnels	Proviseur	Archive informatique
Interne	Notes de services	Pronote	Permanent	Enseignants Parents d'élèves Elèves Personnels	Proviseur	Sur logiciel PRONOTE
Interne	Compte rendus Conseil d'administration et Commissions	Réseau Administratif	A l'issue des commissions	Elèves Enseignants Personnels Parents d'élèves	Proviseur	Réseau administratif
Interne	Dysfonctionnements (risques professionnels, incidents, accidents) / Demandes Patrimoine	Registre Santé Sécurité au Travail	A chaque demande	Enseignants Personnels	Assistant de prévention	RSST
Interne	Dysfonctionnement / Demandes Informatique	Outil de ticketing INTERSIT	A chaque demande	Enseignants Personnels	Service informatique de la Région	INTERSIT
Interne	Dysfonctionnement Qualycée / suggestions, remarques	Pronote(mission « tâches administratives) Elus CVL (boîtes à idées) Mail représentants parents	Permanent	Enseignants et personnels Elèves Parents d'élèves	Référent Qualycée	PRONOTE
Interne	Réservation des salles de cours et matériels	Pronote	A chaque demande	Personnels / Enseignants	Proviseur-Adjoint	Pronote
Interne	Réservation des véhicules et salles de conférence	Agenda Google	A chaque demande	Personnels / Enseignants	Secrétariat de direction	Agenda Google
Externe	Présentation de l'établissement, de ses actualités Charte Qualycée	Site internet Facebook / Instagram	permanente	Toute personne externe	Proviseur	Site internet Compte Instagram
Externe	Filières de l'établissement	Site internet Salon de l'étudiant, informations dans les collèges, portes ouvertes	Permanente pour le site Annuelle pour les événements	Collégiens Lycéens	Proviseur Proviseur-Adjoint DDF	Site internet Plaquette de communication
Externe	Informations restaurants d'application (réservations…)	Site internet Accueil du lycée	Permanente	Toute personne extérieure	DDF	Application ZENCHEF
Externe	Actualités / Evénements	Presse Site internet Instagram	Ponctuellement	Toute personne extérieure	Proviseur	Revue de presse Compte Instagram
Externe	Représentation de l'établissement	Evénements extérieurs (concours, événements culturels, cérémonies officielles, partenariats entreprises, partenariats internationaux)	A la demande	Grand Public	Proviseur	Ordres de missions Compte Instagram
Externe	Représentation de l'établissement	Prestations professionnelles (séminaires, banquets, restaurants)	A la demande	Associations, entreprises, particuliers	DDF	Fiches de prestations
Externe	Représentation de l'établissement	Accueil de délégations extérieures	A la demande	Délégations extérieures	Proviseur	Google Agenda

3. *La mise en oeuvre*

3.1. Le milieu

- Accès et flux :

Le plan ci-dessous détaille les affectations et sens de circulations de l'établissement



Flux élèves, personnels, clients

- **Infrastructures :**

  Les infrastructures de l'établissement sont maintenues ordonnées, propres et en bon état. L'équivalent de 25 ETP sont affectés à l'accueil, l'hébergement, l'entretien et la maintenance des locaux.
  Un programme d'éco-entretien (pré-imprégnation) est en place.
  Le règlement intérieur informe sur le respect des infrastructures.
  Dans les locaux, un soin particulier est apporté :

  1. Au confort visuel,
  2. Au confort acoustique,
  3. A la qualité de l'air (l'aération des locaux les plus récents est naturelle),
  4. Au confort hygrométrique et à la température,
  5. A l'hygiène (qualité de l'eau, déchets et sécurité).

3.2. Le matériel

Les équipements nécessaires à la conformité des prestations et à la sécurité sont définis, mis en place, entretenus et régulièrement vérifiés par un bureau d'études technique. A savoir :

- les équipements pédagogiques,
- les équipements de fonctionnement de l'établissement,
- les équipements de surveillance et de mesure,
- les équipements de protection individuels,
- les équipements de sécurité.

Les règles de fonctionnement ainsi que les consignes de sécurité sont affichées à proximité.

Concernant les EPI équipements de protection individuelle :

- les EPI nécessaires sont identifiés pour chaque atelier. L'établissement garantit le nombre nécessaire d'équipement par élève participant au cours.
- les EPI spécifiques pour les risques électriques (gants, tapis) sont mis à disposition par l'établissement et vérifiés systématiquement avant usage,
- ils sont inventoriés et vérifiés au moins une fois par an,
- ils sont stockés dans un lieu spécifique et identifié.

3.3. Les achats / Matières :

Les règles d'achats sont :

- Pour les ateliers : matière d'œuvre gérée par le DDF, assisté d'un de ses adjoints (logiciel EURESTO).Les autres dépenses pédagogiques sont gérées par le service gestion du lycée (logiciel spécifique GFC).
- Pour les services généraux : gérés par le service gestion.

Les lieux de stockages se trouvent à proximité des lieux où les outils et produits servent. Aucun élève n'a accès aux lieux de stockage sous clefs. Des fiches de stocks sont mises en place.

Les règles de gestion des déchets dans l'établissement sont :

- **Les ateliers :** tri sélectif sur objets confectionnés (containers mis à disposition de la Communauté de Communes Côte d'Emeraude : verre, papier, emballages plastiques et cartons / composteurs pour déchets de légumes / cartons retirés par la communauté de communes / verre consigné / ordures ménagères classiques).
- **Le service général** : papier, verre, pain (récupéré par une association), cartouches et toners d'encre, piles, néons, matériels informatiques et audiovisuels recyclés, compost sur les espaces verts (déchets verts).

3.4. Ressources humaines

Les responsabilités sont décrites de manière succincte dans le tableau « Fonctions et Responsabilités » :

FONCTION, RESPONSABILITES														
ACTIVITES PRINCIPALES et AUTORITES R : Responsable (il réalise, il fait l'activité et est compétent pour la mener à bien) S : Suppléant (il remplace le responsable pour une activité donnée. Il est également compétent) Pour chaque chapitre, un responsable et un suppléant est désigné. Ils sont responsables des exigences contenues dans chaque chapitre.		Chef d'établissement	Proviseur-adjoint	Référent Développement	Comité de pilotage	Adjointe-Gestionnaire	DDF	Enseignants	Vie scolaire	Agents de maintenance et de service	Infirmiere	Secretariat	Elèves
1. Planification														
1.1	Engagement du chef d'établissement	R											
	Constitution du comité de pilotage	R											
	Nomination du représentant de la Direction	R											
1.2	Convocation du comité de pilotage et rédaction des comptes-rendus	R		S									
	Programmation et suivi des actions			S	R								
1.3	Rédaction de la charte Qualycée	R		S	R								
	Validation et revue de la charte Qualycée	R		S									
1.4	Réalisation des états des lieux			R			S						P
	Rédaction du compte-rendu de l'état des lieux			R			S						
1.5	Définition des objectifs	S			R								
	Vérification de l'avancée des actions	S			R								
1.6	Définition de l'organisation générale de l'établissement	R				S							

Tableau : extrait du tableau des fonctions et responsabilité Qualycée

3.5. Méthodes

Parmi les méthodes décrites et déployées dans l'établissement :

- Accueil de rentrée (réunion d'information) des élèves et de leur famille : lors de la réunion de pré-rentrée et par le référent Qualycée et les Professeurs Principaux lors des premiers cours,
- Le livret d'accueil est remis aux nouveaux personnels en début d'année, et en cours d'année, il est consultable par tous les personnels dans les casiers numériques de Pronote,
- Les règles d'hygiène et de sécurité sont documentées dans le PPMS et contrôlées lors des CHS,
- Les règles de sécurité sont affichées dans les ateliers et tous les espaces du lycée,
- Des supports pédagogiques sont créés pour répondre à des problématiques spécifiques.

4. Suivi et évaluation des progrès

4.1. Comment est mesurée l'avancée des actions et comment s'organise la surveillance des objectifs

L'avancement des actions de progrès et la surveillance des objectifs sont assurés via le tableau **« Objectifs, cibles et plans d'action ».**

Un point est assuré à chaque comité de pilotage, soit tous les trimestres.

4.2 Les états des lieux périodiques

Un état des lieux périodique est **réalisé une fois par an :**

- **dans chacun des secteurs de l'établissement**
- au niveau de la partie « système » du référentiel avec un **compte rendu détaillé** et un **reportage photos**.

L'état des lieux est réalisé par une équipe objective qui comprend au moins :

- le référent développement durable / Qualycée
- un représentant des enseignants
- un représentant du secteur concerné
- un représentant des élèves

Les actions à mettre en place sont intégrées dans le plan d'actions du tableau **« Objectifs, cibles et plans d'action ».**

4.3. Comment sont traités les écarts

Les écarts identifiés :

- par un signalement via Pronote,
- lors d'un état des lieux,
- lors des audits de labellisation,
- lors de l'analyse des indicateurs de suivi des objectifs Qualycée, sont intégrés dans le tableau **« Objectifs, cibles et plans d'action ».**

La colonne **« origine de l'action »** permet de faire apparaitre l'origine de l'action :

- Etat des lieux
- Document unique
- Objectifs Qualycée
- CHS
- Inspection
- Registre des risques SST
- Comité pilotage Développement Durable
- Audit
- CVL
- Anomalie
- Dysfonctionnement
- CA
- Demande Autorités de Tutelle

5. Amélioration

5.1. Actions d'amélioration :

Toute personne peut identifier des idées d'amélioration. Elles peuvent s'exprimer directement via Pronote (en utilisant l'onglet « demande de tâches »), ou via la boîte à idées du CVL, disposée près du foyer des élèves.
Elles sont ensuite intégrées dans le tableau **« Objectifs, cibles et plans d'action ».**

5.2. Revue Qualycée :

Une fois par an, un bilan complet est réalisé sur les résultats de l'année écoulée et sur les objectifs pour l'année à venir.

- **Eléments d'entrée de la revue** :
  Aux membres de la revue, sont exposés :
  - ⇨ Le compte-rendu des Comités de Pilotage,
  - ⇨ Les résultats d'audit,
  - ⇨ Les retours d'informations,
  - ⇨ Le bilan des indicateurs,
  - ⇨ L'état d'avancement du plan d'actions,
  - ⇨ Les nécessités d'évolution.

- **Eléments de sortie de la revue**
  Les conclusions de la revue Qualycée se matérialisent :
  - ⇨ par des décisions et actions liées à l'amélioration de la démarche Qualycée,
  - ⇨ par des décisions et actions liées à l'amélioration du service en rapport avec les attentes des partenaires,
  - ⇨ Par des décisions liées aux besoins en ressource,
  - ⇨ Par des objectifs stratégiques de l'établissement pour l'année à venir.

Termes et définitions

Manuel Qualycée : Document spécifiant la démarche Qualycée.

Charte : Orientations et intentions du Lycée relatives à la qualité, l'environnement, l'hygiène et la sécurité des lieux de vie et d'apprentissage des élèves.

Secteur d'activités : zone homogène d'activités dans l'établissement

Comité de pilotage : Equipe qui pilote la démarche « Qualycée ».

Equipements : Machines, matériels, outils, instruments,… nécessaires pour le fonctionnement de l'établissement.

Indicateurs : Information choisie, associé à un critère, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis.

Tableau de bord : Outil de pilotage et d'aide à la décision regroupant une sélection d'indicateurs.

Filières : formations d'un même domaine.