

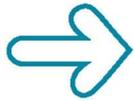
**CADRE METHODOLOGIQUE  
POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DEMARCHE  
QUALITE ET DE PRISE EN COMPTE DU  
DEVELOPPEMENT DURABLE  
DANS LES ATELIERS PROFESSIONNELS DES  
LYCEES BRETONS**

# QUALYCÉE



## REFERENTIEL 2.3





## **Le référentiel comprend les parties suivantes :**

Partie I :	Présente le contexte et la forme du référentiel .....	p 3
Partie II :	Détaille les exigences du référentiel à respecter pour être labellisé .....	p 6
Partie III :	Présente la démarche à suivre pour être labellisé .....	p 14
Partie IV :	Présente les outils pouvant être mis en œuvre .....	p 19



## **Sommaire**

<b>Partie I : Introduction .....</b>	<b>p 3</b>
1. Contexte .....	3
2. Objectif de la démarche Qualycée et principes de base .....	3
3. Champ d'application du référentiel .....	3
4. Définitions (termes utilisés dans le référentiel) .....	4
5. Schéma de principe .....	5
<b>Partie II : Exigences .....</b>	<b>p 6</b>
1. Planification .....	6
2. Mise en œuvre .....	9
3. Suivi et évaluation des progrès .....	12
4. Amélioration .....	13
<b>Partie III : Protocole de labellisation .....</b>	<b>p 14</b>
1. Introduction .....	14
2. Types d'audit .....	14
3. Champ de l'audit .....	15
4. Préparation de l'audit .....	15
5. Déroulement de l'audit et évaluation des exigences .....	16
6. Rapport d'audit .....	17
7. Plan d'actions correctives .....	17
8. Jury de labellisation .....	17
9. Validité du label .....	18
<b>Partie IV : ANNEXES .....</b>	<b>p 19</b>
1. Illustration de la démarche de progrès .....	19
2. Outil 5M .....	20
3. Exemples d'indicateurs Qualité, Environnement et sécurité .....	20



# Partie I : Introduction

## 1. Contexte

**Afin de valoriser les filières professionnelles et technologiques et pérenniser les équipements professionnels financés par la Région Bretagne** dans les établissements scolaires, la Région Bretagne a mis en place une action « démarche qualité des ateliers professionnels ». Depuis 2001, il existe une procédure de **labellisation régionale « Qualycée »** basée sur un référentiel.

Ainsi, le présent référentiel se place dans le cadre des enjeux bretons de développement durable sur lesquels le Conseil régional de Bretagne se mobilise. En 2010, le Conseil Régional s'est doté d'un écoréférentiel pour les lycées afin de définir la qualité du bâti à construire ou à rénover.

Le Pacte électrique breton fixe des objectifs de maîtrise des consommations énergétiques et au développement des énergies renouvelables. De même, le Schéma régional de cohérence écologique favorise la préservation et la restauration de la biodiversité.

## 2. Objectifs de la démarche « Qualycée »

Cette démarche est éducative et pédagogique et s'inscrit dans un des axes majeurs du CPRDF (contrat de plan régional de développement des formations), faire évoluer les compétences en fonction des évolutions du modèle économique impacté par la crise climatique et la crise économique. Elle **ne s'appuie pas uniquement sur les équipements et le bâti** mais sur un ensemble cohérent de bonnes pratiques offrant à l'élève des conditions d'études satisfaisantes et une ouverture sur la démarche qualité dans le monde professionnel et les enjeux du développement durable.

Ce dispositif ne place pas le jeune en tant que « consommateur » mais en tant **qu'acteur responsable**, participant ainsi activement aux réflexions menées sur l'ensemble des thèmes abordés, notamment ceux liés au développement durable et à la sécurité et permettant des modifications comportementales le cas échéant.

Il ne s'agit pas de remettre en cause l'organisation de moyens affectés par la Région Bretagne mais plutôt d'optimiser ceux-ci avec le concours de personnes ressources extérieures.

L'ensemble de la **communauté éducative** est associé à cette démarche : le groupe de pilotage de ce dispositif doit en être le reflet.

De plus, « Qualycée » répond à trois objectifs :

- le premier, éducatif, consiste à permettre la diffusion de la **culture du développement durable** dans les lycées ;
- le deuxième, pédagogique consiste à permettre la diffusion des bonnes pratiques de démarche qualité dans les ateliers professionnels (sécurité, hygiène, qualité sanitaire...);
- le troisième, économique, permet **d'optimiser les structures existantes** (matériels et bâtiments).

La démarche « Qualycée » est mise en œuvre au sein des lycées à **l'initiative du chef d'établissement**, et de son équipe, en lien étroit avec le projet d'établissement.

Ainsi, la mise en place d'une démarche « Qualycée » doit permettre plus particulièrement l'amélioration de :

- La qualité des conditions d'apprentissage pour l'élève, en particulier dans les ateliers professionnels;
- La maîtrise des consommations d'eau, d'énergies et de consommables ;
- La mise en œuvre de la prévention du tri et de la valorisation des déchets ;
- L'analyse des produits et leur toxicité éventuelle, utilisés dans les formations professionnelles.

Dans un contexte de dérèglement climatique et de raréfaction des énergies fossiles, la culture professionnelle prend désormais en compte la réduction des gaz à effet de serre, la maîtrise de l'énergie, le développement des énergies renouvelables.

## 3. Champ d'application du référentiel

Le référentiel « Qualycée », définit les exigences pour la mise en place et l'évaluation d'une démarche d'amélioration continue dans les domaines de la qualité, du développement durable, de l'hygiène et de la sécurité **dans les ateliers professionnels**

La démarche « Qualycée » doit porter sur **l'ensemble des secteurs d'au moins une filière de l'établissement.**

Des lieux transversaux au sein du lycée, tels que la restauration, les espaces verts, l'hébergement ..., peuvent être intégrés dans la démarche, sous réserve qu'ils fassent l'objet d'objectifs spécifiques liés au développement durable. Ex : le secteur restauration pourra être concerné par le gaspillage alimentaire, les abords du lycée par la biodiversité, l'internat par le tri des déchets ...

#### **4. Définitions**

**Filière :** Ensemble des formations d'un même domaine (Exemples : filière bois, filière automobile...)

**Secteur :** ateliers, magasin, vestiaires,... liés à une filière

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

**Charte :** Orientations et démarche d'un établissement relatives à la qualité, l'hygiène, la sécurité des lieux de vie et d'apprentissage des élèves et aux objectifs à atteindre en terme de développement durable

**Dysfonctionnement :** événement indésirable subi, anomalie significative constatée, pratique instituée non respectée, situation dangereuse observée...

Exemples : réclamation justifiée d'une famille, dégradation de locaux, non tri des déchets, fuite de gaz, accident d'un utilisateur lié à un défaut d'entretien d'un équipement ...

**Documenté :** écrit, formalisé

**Programme :** ensemble d'actions planifiées permettant à l'établissement d'atteindre ses objectifs

**Parties intéressées :** personne ou groupe ayant un intérêt dans le fonctionnement de l'établissement

Exemples : élèves, parents, municipalité, riverains, tutelle, prestataires, Conseil régional, Rectorat...

**Équipements :** Machines, matériels, outils, instruments, ...nécessaires pour le fonctionnement de l'établissement

Équipements pédagogiques : machines utilisées dans les ateliers pédagogiques, équipements informatiques...

Équipements de surveillance et de mesure : thermomètres, balances, pieds à coulisse ...

Équipements de protection individuelle : lunettes, gants, casques, chaussures sécurité, tapis isolants...

Équipements de sécurité : extincteurs, RIA, porte coupe-feu, détecteurs de gaz, alarmes...

**Indicateur :** Moyen de mesure choisi, lié à un objectif et permettant de mesurer des résultats par rapport à une performance attendue

Ex : objectif : réduire la consommation électrique

Indicateur : consommation électrique/ élève sur l'année

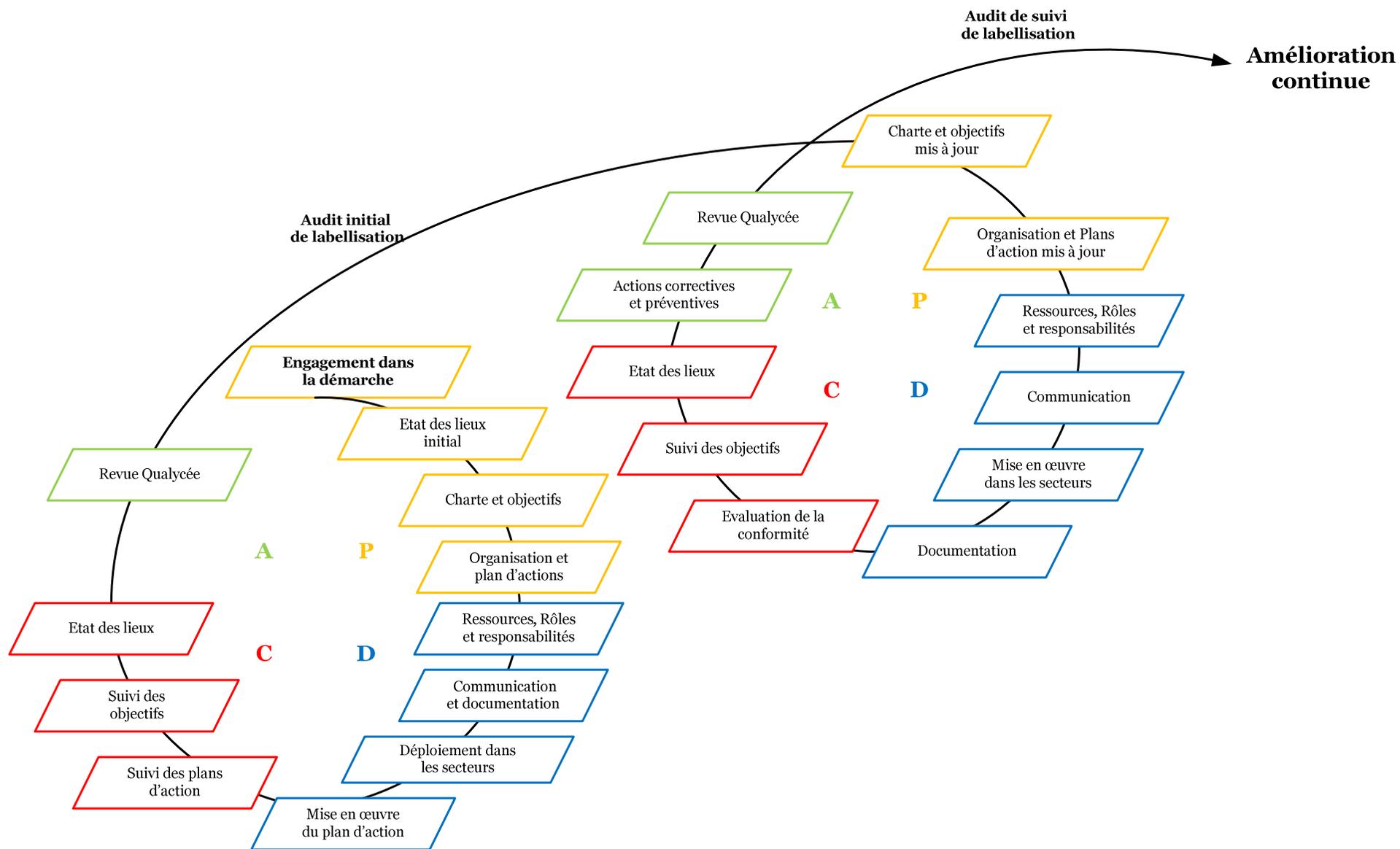
Performance attendue : réduire de 5%

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

**Produit toxique pour la santé ou ayant un effet néfaste sur l'environnement (PTSE) :** comprend habituellement les produits chimiques industriels et commerciaux, les métaux lourds, les sous-produits des industries manufacturières et les pesticides qui, lorsque rejetés dans l'environnement, peuvent nuire à la santé humaine ou à la qualité de l'environnement.

Une matière est classée dangereuse lorsqu'elle est susceptible d'entraîner des conséquences graves pour la population, les biens et/ou l'environnement, en fonction de ses propriétés physiques et/ou chimiques, ou bien par la nature des réactions qu'elle peut engendrer.

## 5. Schéma de principe



# **Partie II : Exigences**

## **1. Planification**

### **1.1 Engagement de l'établissement**

Afin de concrétiser son engagement dans la mise en place, le suivi et l'amélioration de la démarche de labellisation « Qualycée », le chef d'établissement :

- a) constitue un Comité de pilotage\*
- b) nomme un représentant qui assurera la coordination et la gestion de la démarche de labellisation « Qualycée »
- c) établit, en concertation avec le Comité de pilotage, une Charte **intégrant une démarche de développement durable visant à améliorer la qualité, l'hygiène et la sécurité, l'environnement et les pratiques responsables**
- d) détermine et fournit les ressources nécessaires
- e) communique sur l'importance accordée à l'atteinte des objectifs fixés ainsi qu'à la nécessité d'une amélioration continue
- f) procède, à intervalles planifiés, à des revues Qualycée.

L'engagement de l'établissement dans la démarche Qualycée est présenté et validé en Conseil d'administration ou de direction.

Le champ et le périmètre de labellisation sont documentés.

### **1.2 Comité de pilotage**

Pour conduire à bien la démarche de labellisation Qualycée, un comité de pilotage est créé sous la responsabilité du chef d'établissement-

Ce comité peut réunir, outre le chef d'établissement et/ou son représentant, les personnes suivantes :

- le chef de travaux
- un ou plusieurs représentant(s) des professeurs,
- un ou plusieurs représentant(s) des personnels techniques,
- un ou plusieurs représentant(s) des autres secteurs (gestionnaire...),
- un ou plusieurs représentant(s) des élèves,
- le cas échéant, une ou plusieurs entreprises,
- le cas échéant, un ou plusieurs parents d'élèves,
- le cas échéant, des personnes ressources ou des personnalités qualifiées (IPR, IEN...).

Le comité de pilotage, pour bien fonctionner, doit avoir un nombre limité de participants (10-15)—Le Comité comprend au moins un représentant dans chaque filière retenue dans le champ de la labellisation.

**Si le comité de pilotage ne comporte pas de représentants des élèves, un lien est établi entre celui-ci et les instances représentant les lycéens.**

Les membres du Comité de pilotage ont pour mission :

- de définir la Charte et les objectifs associés,
- de planifier, en cohérence avec la Charte et les objectifs, les actions de progrès à mettre en œuvre,
- d'évaluer régulièrement l'avancement des actions planifiées et l'obtention des résultats et d'agir en cas d'écart,
- de favoriser la motivation des différents acteurs de la démarche.

Les réunions du comité de pilotage sont animées par le Chef d'établissement ou son représentant.

La fréquence des réunions est définie (au minimum 3 fois par année scolaire). Chaque réunion fait l'objet d'un ordre du jour et d'un compte-rendu communiqué à l'ensemble des membres du Comité de pilotage.

Les membres du comité de pilotage sont sensibilisés aux outils méthodologiques des démarches qualité et développement durable.

### 1.3 Charte « Qualycée »

Le Chef d'établissement, en concertation avec le comité de pilotage, doit définir explicitement ses orientations et ses engagements pour l'amélioration des secteurs\* se rapportant à la (aux) filière(s)\* retenue(s) dans le champ de la labellisation.

Pour ce faire, une charte est établie conformément au projet de l'établissement et en cohérence avec les directives de la tutelle de l'établissement (Éducation nationale, agricole ou maritime, tutelle privée) et les préconisations du Conseil régional.

La charte englobe les secteurs se rapportant à la (aux) filière(s) retenue(s) dans le champ de la labellisation.

Le Chef d'établissement s'assure que la charte :

- a) est adaptée aux problématiques de son établissement
- b) comprend l'engagement à s'inscrire dans une démarche de développement durable visant à améliorer la qualité, l'hygiène-et la sécurité, l'environnement et les pratiques responsables des secteurs se rapportant à la (aux) filière(s) retenue(s) dans le champ de la labellisation et facilitant ainsi la mise en œuvre d'objectifs et d'actions
- c) est connue de l'ensemble du personnel et des élèves de la (des) filière(s) retenue(s) dans le champ de la labellisation.
- d) est régulièrement revue pour assurer son adaptation permanente.

### 1.4 État des lieux

L'établissement réalise, au démarrage de la démarche et au moins une fois par an, un examen méthodique (état des lieux) des secteurs se rapportant à la (aux) filière(s) retenue(s) dans le champ de la labellisation afin :

- a) d'identifier les points forts et les points faibles de chaque secteur concernant la qualité, l'hygiène et la sécurité, l'environnement et les pratiques responsables
- b) d'évaluer la prise en compte du développement durable au sein de l'établissement sur les 4 items suivants (consommations d'eau, d'énergies, de gestion des déchets et de non utilisation de produits toxiques),
- c) de déterminer les-actions d'amélioration pour chaque secteur

L'état des lieux est planifié avec les personnes impliquées dans chaque secteur.

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

- le chef d'établissement et/ou son représentant nommément désigné
- le chef de travaux
- un représentant du secteur concerné
- un représentant des élèves

Un compte-rendu de l'état des lieux est établi et diffusé :

- a) au chef d'établissement,
- b) au comité de pilotage
- c) aux responsables des secteurs concernés

Le compte-rendu de l'état des lieux comprend, si besoin, des photographies ou autres supports visuels qui permettront, par la suite, de mieux évaluer l'efficacité des actions mises en place.

L'établissement s'assure que les résultats de cet état des lieux sont pris en compte pour la définition et la révision des objectifs et des programmes d'action d'amélioration.

## 1.5 Objectifs et programme(s)

### Objectifs

Le contenu de la Charte est décliné en objectifs spécifiques pour chaque secteur se rapportant à la (aux) filière(s) retenue(s) dans le champ de la labellisation. Cette déclinaison est documentée.

Les responsabilités et les échéances pour l'atteinte de ces objectifs sont déterminées.

Les objectifs doivent être mesurables et cohérents avec la charte. Des cibles sont définies pour chaque objectif (exemple : -10% de consommation d'eau, +15% de produits avec écolabel...) et sont suivies par un indicateur. Ils prennent en compte les résultats de l'état des lieux.

Parmi les objectifs spécifiques de l'établissement, les thématiques suivantes doivent être prises en compte :

A - Environnement : par exemple, baisse de la quantité de déchets, réduction des consommations d'énergies, réduction des consommations d'eau, gestion de la biodiversité, suppression de l'utilisation de produits toxiques (PTSE)

Chaque établissement se doit d'initier une action visant à mesurer puis réduire, si possible, son empreinte carbone (exemples : calcul global des émissions liées aux énergies, réductions des émissions carbone sur une filière liées au choix des matériaux, aux déplacements ...).

#### B – Economie circulaire

L'économie circulaire désigne un concept économique qui s'inscrit dans le cadre du développement durable et dont l'objectif est de produire des biens et des services tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie.

Les objectifs peuvent porter sur le développement de filières courtes privilégiées et la valorisation des ressources locales, réutilisation et réemploi des matières, optimisation des coûts de fonctionnement...

C - Démarche participative : implication des élèves, reconnaissance de l'engagement de chacun...

### Indicateurs

Des indicateurs de suivi seront définis pour mesurer l'atteinte des objectifs fixés.

Les établissements doivent, a minima, suivre les indicateurs suivants :

- au niveau de l'ensemble de l'établissement :
  - \* consommations d'eau : m<sup>3</sup> d'eau et m<sup>3</sup>/élève
  - \* consommations d'électricité et de gaz : kWh/an et kWh/élève – m<sup>3</sup> gaz/an et m<sup>3</sup> gaz/élève
  - \* utilisation des produits d'entretien : % de produits d'entretien avec écolabel
  - \* consommation de papier : % papier recyclé en poids et kg papier (recyclé et non recyclé)/élève
  - \* utilisation de produits phytosanitaires (objectif régional souhaité de 0%) : quantité en kg de produits phytosanitaires utilisés par an
- par filière professionnelle : gestion des déchets, indicateur(s) libre(s) à choisir par l'établissement mettant en exergue les résultats de l'objectif de baisse de la production de déchets ou l'amélioration de la valorisation

D'autres indicateurs peuvent être suivis comme par exemple :

- % des espaces verts en gestion différenciée
- % d'achats issus de produits biologiques
- % d'achats issus de filières responsables (mieux-disance environnementale, sociale)
- % d'achats issus du commerce équitable
- Quantité de matières premières récupérées
- Nombre d'élèves impliqués dans des actions
- Nombre de dépassements des valeurs maximales d'exposition à certaines substances chimiques (qualité de l'air)
- ...

## **Programme(s)\***

Pour atteindre ses objectifs, l'établissement établit, met en œuvre et tient à jour un programme\* d'actions.

Chaque action est définie par :

- un objectif à atteindre
- le libellé précis de l'action à réaliser
- des responsabilités de mise en œuvre et de suivi
- un calendrier de réalisation
- des moyens nécessaires à la réalisation
- une vérification de sa réalisation et de son efficacité.

Une revue de l'état d'avancement du programme est effectuée à chaque réunion du comité de pilotage. L'abandon d'une action est justifié.

### **1.7 Communication interne et externe**

#### **Communication interne**

L'établissement communique aux différents secteurs concernés :

- a) les informations nécessaires au bon fonctionnement de la démarche de labellisation Qualycée
- b) les résultats obtenus.

Les moyens de communication retenus permettent une communication effective pour tous les acteurs de la démarche (professeurs, personnel, élèves, intervenants extérieurs...).

Un dispositif de recueil des attentes des élèves, des professeurs et du personnel est organisé.

#### **Communication externe**

L'établissement détermine, met en œuvre et tient à jour les procédures pour communiquer en externe sur la démarche de labellisation Qualycée mise en place et les résultats obtenus dans le cadre de cette démarche.

### **1.8 Documentation**

La documentation établie dans le cadre de la démarche de labellisation Qualycée comprend :

- a) la description du champ d'application de la labellisation (filiale(s) et secteur(s) concernés)
- b) la Charte
- c) les objectifs et le(s) programme(s) définis
- d) la description de l'organisation mise en place (comité de pilotage, représentant nommé...)
- e) les documents nécessaires au bon fonctionnement de la démarche (y compris les documents externes)
- f) les enregistrements des résultats obtenus.

Ces éléments peuvent être regroupés dans un manuel appelé Manuel Qualycée.

L'étendue et la gestion de la documentation et des procédures est adaptée à la taille de l'établissement.

## **2. Mise en œuvre**

Dans chaque secteur se rapportant à la (aux) filiale(s) retenue(s) dans le champ de la labellisation, l'établissement met en œuvre les outils méthodologiques.

L'établissement prend en compte les éléments suivants :

## 2.1 Milieu (Infrastructures)

### → Accès et circulation

Les flux des élèves, des professeurs, du personnel et des visiteurs ainsi que les flux de produits entrants et sortants sont maîtrisés pour assurer la qualité des prestations, le respect de l'environnement et de la sécurité.

Les règles de circulation et d'accessibilité aux ateliers sont définies et communiquées. Une signalétique visuelle est mise en place pour faciliter le respect des règles établies.

### → Infrastructures

Les infrastructures de l'établissement sont durablement maintenues ordonnées, propres et en bon état.

La propreté des lieux est également prise en compte dans une logique de développement durable. Pour cela des programmes d'éco-entretien et d'éco-nettoyage sont définis et intégrés dans le cadre de la démarche pédagogique.

Des consignes concernant le respect des infrastructures sont également déterminées.

Dans les locaux, un soin particulier est apporté :

- au confort visuel (travaux sur les machines, travaux de précision...). L'éclairage naturel est privilégié
- au confort acoustique (bruit des machines, volume des locaux...)
- à la qualité de l'air (poussières, émissions nocives...). L'aération naturelle est privilégiée
- au confort hygrométrique et à la température (confort hiver, confort été)
- à l'hygiène (qualité de l'eau, gestion des déchets...) et à la sécurité.

La conception de nouveaux locaux prend en compte les préconisations du Conseil régional dans son éco-référentiel. La rénovation des infrastructures intègre des aspects environnementaux, hygiène et sécurité.

## 2.2 Matériel (Equipements\*)

### → Généralités

Les équipements\* nécessaires à la conformité des prestations et à la sécurité sont définis, mis en place, entretenus et régulièrement vérifiés.

Cela concerne :

- les équipements pédagogiques
- les équipements de fonctionnement de l'établissement
- les équipements de surveillance et de mesure (autres que ceux utilisés dans un cadre pédagogique)
- les équipements de protection individuels
- les équipements de sécurité.

Concernant les équipements de type machine-outil, ils devront se conformer à la Directive européenne 2006-42-CE et être revêtus du marquage « CE », comme le prévoit l'article R4313-3 du Code du Travail.

Ces équipements sont identifiés (numéro de référence, étiquetage, inventaire, liste...) et font l'objet d'une fiche de maintenance complète renseignée à chaque intervention.

La gestion des outillages et des pièces détachées est maîtrisée.

La conception et l'implantation des équipements ne doivent pas affecter l'environnement ainsi que l'hygiène et la sécurité des usagers de l'établissement.

Les consommations énergétiques de ces équipements seront étudiées et il pourra être fait appel aux énergies renouvelables pour les alimenter.

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

Les équipements de protection individuels sont disponibles, en nombre suffisant, maintenus en bon état par les utilisateurs et régulièrement vérifiés.

## → Maintien en conformité

Conformément à l'article R4322-1 du Code du travail, les équipements de travail et les équipements de protection, quel que soit leur utilisateur, sont maintenus en état de conformité avec les règles techniques de conception et de construction applicables lors de leur mise en service dans l'établissement, y compris au regard de la notice d'instructions. Pour cela, les opérations de maintenance de ces équipements sont définies, planifiées et leur réalisation est enregistrée.

Les équipements de surveillance et de mesure sont correctement entretenus, vérifiés et étalonnés pour assurer la validité de la surveillance et de la mesure.

Les pannes sont enregistrées et évaluées afin d'adapter le système de maintenance.

Toute intervention sur un équipement dangereux est suivie d'une vérification de sa conformité.

## 2.3 Matières

Des règles de maîtrise des matières sont en place pour l'achat, la gestion de l'utilisation et le stockage des matières. Cela concerne :

- les matières mises en œuvre et les produits fabriqués dans les locaux pédagogiques
- les matières nécessaires au fonctionnement de l'établissement
- plus particulièrement, les produits toxiques pour la santé ou ayant un effet négatif sur l'environnement (PTSE)\*.

Ces règles comprennent au minimum :

- la validation des achats
- la qualité des produits basée sur le mieux disant social et environnemental
- le contrôle à réception
- la disponibilité des fiches techniques et des fiches de données de sécurité pour les produits toxiques\*
- l'identification permanente des produits toxiques\*
- le stockage isolé dans des locaux adaptés (température, ventilation, rétention ...)
- un accès aux stockages limité à des personnes autorisées
- un suivi des quantités stockées et des consommations
- une utilisation à titre exceptionnel des produits dangereux\*

L'identification et le rangement des matières doivent faciliter la rotation correcte des stocks et assurer que les matières sont utilisées dans le bon ordre (Premier entré, premier sorti) et pendant la durée de vie prévue.

Concernant l'achat de matières, une réflexion sur la provenance, le respect de l'environnement et de la santé des usagers est menée.

Des démarches d'achat de papier dans la gamme recyclée sont mises en œuvre.

Concernant l'utilisation des matières, il s'agit de réduire les consommations qu'elles soient énergétiques ou de matières premières.

La prévention, le tri et la collecte des déchets seront mis en place au sein des ateliers professionnels. La valorisation des déchets sera organisée.

## 2.4 Ressources humaines

Tout nouvel arrivant dans l'établissement reçoit une information adaptée lui permettant d'effectuer ses activités dans le respect de la qualité, de l'environnement et de la sécurité.

L'ensemble des personnels peuvent s'impliquer dans la démarche. Les personnels enseignants ou techniques qui interviennent dans les ateliers professionnels font partie intégrante de la démarche Qualycée.

## 2.5 Méthodes

Les modalités d'accueil des élèves et de leur famille sont définies et personnalisées.

Les règles d'hygiène et de sécurité sont documentées et communiquées à tous les usagers de l'établissement. Le respect de ces règles est régulièrement évalué. Ces règles sont également intégrées dans le cadre de la démarche pédagogique. Les élèves sont associés à cette évaluation.

Des supports pédagogiques Qualycée sont disponibles pour les élèves. Ils incluent les règles de sécurité nécessaires. Ils sont régulièrement revus et mis à jour.

### **3. Suivi et évaluation des progrès**

L'établissement planifie et met en œuvre les activités de suivi nécessaires pour s'assurer que les objectifs fixés sont atteints et que les activités sont menées conformément à ce qui a été défini.

Ces activités comprennent :

- un suivi de l'application des dispositions mises en place dans les secteurs
- une évaluation des objectifs et des indicateurs associés
- un état des lieux périodique
- **une prise en compte des dysfonctionnements**

#### **3.1 Suivi de l'application des dispositions mises en place**

L'établissement planifie et réalise à échéances périodiques, un suivi des dispositions mises en place dans les secteurs se rapportant aux filières retenues dans le champ de la labellisation (5S, maintien en conformité des équipements...).

#### **3.2 Evaluation des résultats et des objectifs**

L'établissement documente les informations permettant le suivi des objectifs fixés **grâce à un tableau de bord**. Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations sont déterminées. Elles comprennent la définition d'indicateurs.

**Le tableau de bord présente les résultats de l'année passée, la cible pour l'année en cours et les résultats (par mois, trimestre, année ou mois glissant en fonction de la capacité à calculer le résultat). La tendance est analysée. En cas de dérive ou de résultats non atteints, des actions sont engagées.**

#### **3.3 Etat des lieux périodique (cf § 1.4)**

L'établissement réalise, au minimum annuellement, un examen méthodique des secteurs se rapportant à la (aux) filière(s) retenue(s) dans le champ de la labellisation afin :

- a) de déterminer si la démarche dans les secteurs est :
  - conforme aux dispositions planifiées
  - mise en œuvre et entretenue correctement
- b) de fournir des informations sur les résultats obtenus dans les secteurs notamment sur les consommations d'eau d'énergies, de gestion des déchets et de réduction de l'utilisation des produits toxiques (PTSE)\*.

Les modalités de réalisation de l'état des lieux périodique et de compte rendu sont identiques à celles définies au paragraphe 1.4.

Les résultats de l'état des lieux sont pris en compte lors de la Revue Qualycée.

#### **3.4 Dysfonctionnements : prise en compte par l'établissement**

**En cas de dysfonctionnements (dérive au niveau des indicateurs, non-respect des protocoles, des règles fixées, tri des déchets incorrects, surconsommation d'eau inexplicite ...), l'établissement définit une méthode pour les traiter.**

Les **dysfonctionnements** sont enregistrés et traités le plus rapidement possible. Ce traitement comprend les opérations suivantes :

- identifier le **dysfonctionnement**
- corriger le **dysfonctionnement**
- entreprendre les actions nécessaires pour limiter les conséquences du **dysfonctionnement**, analyser les causes et évaluer le besoin d'action pour empêcher que **celui-ci** ne se reproduise (§ 4.1).

Ils sont analysés pour mettre en place l'amélioration continue.

## **4. Amélioration**

L'établissement améliore en permanence l'efficacité de la démarche Qualycée mise en place ainsi que la qualité de ses prestations, la sécurité au sein de l'établissement et sa prise en compte du développement durable.

### **4.1 Actions d'amélioration**

Les actions d'amélioration, identifiées en cours d'année, en complément de celles définies au niveau des objectifs sont définies par :

- un objectif à atteindre
- le libellé précis de l'action à réaliser
- des responsabilités de mise en œuvre et de suivi
- un calendrier de réalisation
- des moyens nécessaires à la réalisation
- une vérification de sa réalisation et de son efficacité.

### **4.2 Revue Qualycée : Bilan et perspectives**

En cohérence avec son engagement d'amélioration continue, l'établissement passe en revue le système mis en place afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, suffisant et efficace. Pour cela, une revue est mise en place. Elle est réalisée au moins une fois par an. Dans la mesure du possible, l'ensemble du Comité de pilotage y participe.

La revue Qualycée comprend l'évaluation des opportunités d'amélioration et le besoin de changement à apporter à la démarche Qualycée y compris la Charte et les objectifs. Pour cela, l'évaluation prend en compte les éléments suivants :

- les résultats des états des lieux
- les résultats de suivi des objectifs
- le suivi des indicateurs
- le suivi des actions en cours
- les attentes des élèves, des professeurs et du personnel
- les changements devant être pris en compte
- les propositions d'amélioration

Les documents correspondants sont mis à jour (Charte, Objectifs, Programme(s)...).



## Partie III : Protocole de labellisation

### **1. Introduction**

#### **1.1 Objet du protocole**

Ce protocole décrit le processus à suivre pour obtenir et maintenir la labellisation.

Ce protocole spécifie les exigences concernant les différents acteurs impliqués dans le processus de labellisation, à savoir :

- l'établissement demandant la labellisation (représenté par le chef d'établissement)
- le Conseil régional de Bretagne recevant et traitant la demande de l'établissement
- l'équipe d'auditeurs réalisant l'audit (représenté par le responsable d'audit)
- le Jury de labellisation.

Le processus de labellisation est résumé dans le logigramme du paragraphe 4 ci-dessous.

#### **1.2 Exigences générales pour la labellisation**

Lors d'un audit selon le référentiel Qualycée, l'auditeur s'attache à évaluer si les divers éléments constituant la démarche de l'établissement sont formalisés, mis en place, actualisés et améliorés de façon continue.

L'auditeur doit examiner les éléments suivants :

- l'engagement du chef d'établissement et la constitution du Comité de Pilotage
- la Charte et les objectifs définis
- les rôles et responsabilités des acteurs de la démarche
- le déploiement de la démarche dans les secteurs,
- les dispositions pour l'évaluation
- la recherche des causes et la mise en place d'actions permettant l'amélioration

L'audit doit conduire à :

- la détermination du degré de cohérence de la démarche mise en place par l'établissement aux exigences définies
- l'évaluation de l'aptitude de la démarche mise en place à assurer les objectifs fixés
- l'identification des améliorations.

### **2. Types d'audit**

#### **2.1 Audit blanc (ou pré-audit)**

L'audit blanc est un audit interne de l'ensemble de la démarche mise en place préalablement à un audit initial ou éventuellement un audit de renouvellement.

L'objectif de cet audit est de préparer un audit de labellisation.

L'audit blanc est effectué 2 à 3 mois avant l'audit initial de labellisation de manière à ce que l'établissement puisse mettre en œuvre et vérifier les actions correctives qui découlent des écarts relevés.

Au cours de cet audit, l'ensemble des exigences du référentiel est audité pour les filières retenues dans le champ de la labellisation afin de s'assurer que les dispositions mises en place sont conformes au référentiel et qu'elles sont correctement appliquées. Un rapport d'audit est émis.

#### **2.2 Audit initial**

L'audit initial est le premier audit de labellisation d'un établissement.

L'objectif de cet audit est de s'assurer que la démarche Qualycée mise en place au sein de l'établissement est conforme au référentiel et mise en application.

L'audit initial est effectué à une date convenue entre l'établissement et le Conseil régional de Bretagne.

Au cours de cet audit, l'ensemble des exigences du référentiel est audité pour les filières retenues dans le champ de la labellisation.

### **2.3 Audit de suivi**

Sur la durée du label, à l'issue de la première année de labellisation, l'équipe éducative sous la responsabilité du chef d'établissement fournira à la Région Bretagne un bilan de la démarche mise en œuvre. Les deux autres années du label, un audit de suivi sera réalisé.

Le label étant attribué pour 3 ans, l'audit de suivi correspond à l'audit effectué la 2<sup>ème</sup> année après la labellisation. L'objectif de ces audits est d'évaluer la mise en place de l'amélioration continue et l'efficacité de la démarche.

Au cours de cet audit, une attention particulière est prêté aux écarts détectés lors de l'audit précédent ainsi qu'à la mise en place et l'efficacité des actions correctives définies dans le plan d'actions.

- fin d'année 1 : bilan écrit
- fin d'année 2 : audit de suivi
- fin d'année 3 : audit de renouvellement

### **2.4 Audit de renouvellement avec des objectifs amplifiés**

Le label étant octroyé pour 3 ans, l'audit de renouvellement correspond à l'audit effectué à l'échéance de la validité du label. Cet audit est un audit complet qui permet de renouveler le label.

L'objectif de cet audit est de s'assurer que la démarche Qualycée mise en place au sein de l'établissement est toujours conforme, correctement appliquée, efficace et qu'elle permet l'amélioration permanente. Comme pour un audit de suivi, une attention particulière est prêté aux écarts détectés lors de l'audit précédent ainsi qu'à la mise en place et l'efficacité des actions de progression définies dans le plan d'actions. Les objectifs de l'établissement doivent avoir évolués en termes de progression des résultats des indicateurs, en fonction des cibles et performances visées (amélioration continue).

L'audit de renouvellement est planifié de manière à ce que le label ne soit pas interrompu. Il est de la responsabilité de l'établissement de s'assurer de ce maintien lors de la planification de l'audit.

## **3. Champ de l'audit**

Le référentiel de labellisation Qualycée est un référentiel destiné à l'évaluation des lycées à sections professionnelles et technologiques.

Le champ de l'audit doit être défini et validé entre l'établissement et le Conseil régional de Bretagne avant la réalisation de l'audit. Il concerne une ou plusieurs filières de l'établissement.

Ce champ doit être clairement établi, de manière non ambiguë dans la lettre de confirmation de l'audit ainsi que dans le rapport d'audit et le libellé du label.

## **4. Préparation de l'audit**

### **4.1 Demande de labellisation**

La demande de labellisation doit être effectuée par le chef d'établissement.

Lorsque le comité de pilotage de l'établissement juge que sa démarche est achevée (prise en compte de tous les points du référentiel sur une filière au moins et bouclage au moins d'un plan d'actions), le chef d'établissement envoie une demande d'audit auprès du Conseil régional de Bretagne.

L'établissement précise la période durant laquelle il souhaite être audité ainsi que le champ de la labellisation souhaité.

Afin de préparer un audit initial, l'établissement demande un audit blanc. Cet audit a pour vocation d'être utilisé en interne et ne peut pas conduire à la labellisation.

Le Conseil régional de Bretagne confirme au chef d'établissement la prise en charge de sa demande et lui transmet la liste des documents à fournir. Elle comprend au minimum :

- la présentation de l'établissement,
- la charte qualité,
- le compte rendu du dernier état des lieux,
- le compte rendu de la dernière Revue Qualycée,
- le plan d'actions établi suite à la Revue Qualycée,
- le rapport de l'audit précédent le cas échéant.

Cette liste peut être complétée par tout autre document à la convenance de l'établissement.

#### **4.2 Planification de l'audit par le Conseil régional de Bretagne**

Le Conseil régional de Bretagne étudie la demande et les documents fournis par l'établissement afin de déterminer :

- la faisabilité de l'audit : état d'avancement de la démarche suffisant
- la validation du champ de la labellisation : cohérence entre les objectifs du référentiel et la démarche mise en place au sein de l'établissement
- la date de l'audit : la date des audits de suivi doit être convenue de manière à ce que la décision de maintien du label soit établie moins d'un an après la date de labellisation précédente
- la durée de l'audit : d'au moins 1 jour sur site, cette durée est déterminée en fonction :
  - de la taille de l'établissement (nombre d'élèves, effectif du personnel, surfaces des locaux ...)
  - du nombre de filières intégrées dans le champ de la labellisation
- l'équipe d'auditeurs : nommée par le Conseil régional de Bretagne, elle comprend :
  - un ou des auditeurs compétent(s)
  - un représentant du Conseil régional de Bretagne, le cas échéant
  - un ou des observateurs neutres sous réserve de l'acceptation préalable du Conseil régional de Bretagne et de l'établissement audité.

Le Conseil régional de Bretagne envoie par courrier la confirmation de l'audit à l'établissement. Cette confirmation mentionne la date, la durée et le champ de l'audit ainsi que la composition détaillée de l'équipe d'audit.

Le Conseil régional de Bretagne confirme, à l'équipe d'auditeurs, l'audit à réaliser. Cette confirmation mentionne la date, la durée et le champ de l'audit ainsi que le nom et l'adresse de l'établissement à auditer ainsi que les coordonnées de la personne à contacter au sein de l'établissement.

Le Conseil régional de Bretagne transmet à l'équipe d'audit les documents nécessaires à la préparation de l'audit.

#### **4.3 Préparation de l'audit par l'équipe d'audit**

L'équipe d'audit étudie les documents, prépare l'audit et rédige un plan d'audit.

Le plan d'audit prend en compte :

- le champ de la labellisation
- la complexité des filières intégrées dans le champ de la labellisation
- le cas échéant, les résultats de l'audit de labellisation précédent ainsi que le plan d'actions correctives proposées.

Le plan d'audit est proposé au chef d'établissement au moins 3 semaines avant la date de l'audit.

Le chef d'établissement renseigne le plan d'audit avec les noms des personnes à auditer et fait part à l'équipe d'audit des éventuelles modifications à apporter.

Les audits se rendent disponibles pour les créneaux horaires les concernant.

### **5. Déroulement de l'audit et évaluation des exigences**

Le déroulement de l'audit sur site est composé des 5 étapes suivantes :

- réunion d'ouverture : présentations, détermination du champ de la labellisation et confirmation des modalités de l'audit
- revue documentaire : présentation et évaluation de la démarche mise en place
- visite des secteurs et entretien avec les acteurs de la démarche (enseignants, élèves, personnels...) : évaluation de la mise en œuvre concrète de la démarche définie
- synthèse des auditeurs : préparation de la réunion de clôture par les auditeurs
- réunion de clôture : confirmation du champ de la labellisation, présentation aux audités des conclusions de l'audit, accords des audités sur les écarts relevés.

Au cours de l'audit, l'établissement apporte à tout moment une assistance complète aux auditeurs. Les auditeurs réalisent l'audit en évaluant toutes les exigences du référentiel pertinentes par rapport à la structure de l'établissement. Les constats sont relevés au fil de l'audit par les auditeurs et évalués avec les audités. Ces constats sont classés en :

- point fort : point sur lequel l'établissement dépasse les exigences du référentiel de façon prouvée
- point sensible : point sur lequel des observations factuelles montrent que l'établissement risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme
- écart : point sur lequel les exigences du référentiel ne sont pas satisfaites.

Lors de la réunion de clôture, les auditeurs présentent leurs conclusions et discutent de tous les écarts relevés lors de l'audit. Les auditeurs ne font aucun commentaire sur le résultat probable de la labellisation qui relève uniquement de la compétence du Jury de labellisation.

Les auditeurs informent l'établissement des délais de remise de rapport et de proposition d'actions correctives.

## **6. Rapport d'audit**

Après chaque audit, un rapport d'audit est rédigé par les auditeurs en respectant la forme définie par le Conseil régional de Bretagne.

Le rapport d'audit retranscrit clairement :

- les points forts
- les points sensibles
- les écarts argumentés.

Le rapport d'audit est transmis par le responsable de l'audit, dans les 7 jours qui suivent la réalisation de l'audit, au chef d'établissement concerné.

## **7. Plan d'actions correctives**

Dans les 15 jours qui suivent la réception du rapport d'audit, l'établissement propose des actions correctives pour tous les écarts mentionnés dans le rapport d'audit.

Le plan d'actions précise les responsabilités, les délais et les moyens mis en œuvre pour la réalisation de ces actions.

Des preuves concernant la planification ou la réalisation des actions proposées sont jointes au plan d'actions.

Le responsable d'audit valide la pertinence des actions correctives. Si les actions ne sont pas pertinentes, le responsable d'audit retourne le plan d'actions correctives à l'établissement pour le compléter dans les délais impartis.

Le responsable d'audit, au vu du rapport et du plan d'actions correctives validé, conclut sur un avis favorable ou non pour la labellisation de l'établissement.

Le rapport d'audit, le plan d'actions correctives validés ainsi que l'avis concernant la labellisation sont envoyés dans le mois qui suit la réalisation de l'audit au Conseil régional de Bretagne.

## **8. Jury de labellisation**

Le jury se réunit à la demande du Conseil régional de Bretagne, après proposition de l'équipe d'audit.

Le jury est constitué :

- d'un élu du Conseil régional de Bretagne (Président du Jury)
- d'un représentant de la tutelle de l'établissement (Rectorat, DRAM, DRAF...)
- d'un représentant des services du Conseil régional de Bretagne
- d'un professionnel de la filière concernée, le cas échéant
- d'une personne ressource universitaire le cas échéant.

Le chef d'établissement (et/ou son représentant) est présent à la réunion de manière à apporter aux membres du Jury les éléments nécessaires à l'évaluation et la prise de décision.

Les éléments sont transmis au préalable par le responsable de l'équipe d'audit. Ces éléments regroupent :

- une note synthétique sur le rapport d'audit
- la liste des actions correctives proposées par l'établissement et validées par l'équipe d'audit
- l'avis favorable ou non de l'équipe d'auditeurs pour la labellisation.

Au vu de ces éléments, le jury décide :

- de l'attribution ou du maintien du label
- du refus de l'attribution ou de l'interruption du label. Lorsque que l'établissement est déjà labellisé, le label est retiré. Un nouvel audit initial est nécessaire pour obtenir la labellisation.

Les résultats de la décision du Jury sont transmis par courrier du Conseil régional de Bretagne au chef d'établissement concerné.

**Le Jury est seul décideur de la délivrance ou non du label Qualycée.**

## **9. Validité du label**

A l'issue de la délibération du Jury, le label est délivré pour une durée de trois ans.

Chaque année, l'établissement adresse au Conseil régional de Bretagne un dossier actualisé des pièces suivantes :

- la présentation et l'organigramme de l'établissement,
- la charte,
- le compte rendu du dernier état des lieux,
- le compte-rendu de la dernière Revue Qualycée,
- le plan d'actions établi suite à la Revue Qualycée.

Ce dossier est transmis par le Conseil régional à l'équipe d'auditeurs et un audit de suivi sur site est planifié.

A l'issue de l'audit de suivi, l'équipe d'audit propose le maintien ou le retrait de la labellisation. Cette proposition est analysée par le Conseil Régional.

A l'issue des trois années, le label sera renouvelable à la suite d'un nouvel audit de l'établissement (audit de renouvellement). Une nouvelle équipe d'audit est alors nommée par le Conseil régional.

La vérification de l'utilisation conforme du label par l'établissement est réalisée par le Conseil régional de Bretagne.

Le Conseil régional de Bretagne archive toutes les pièces constitutives des dossiers d'audits de labellisation (courriers, rapports, documents transmis par l'établissement, etc.).



## Partie IV : ANNEXES

### 1. Illustration de la démarche de progrès



<http://www.agenda21france.org/agenda-21-scolaires/pour-agir/methodologie/etapes.html>

#### Impulser la démarche

Pour lui donner le poids nécessaire auprès des élèves et de la communauté éducative, l'initiative doit être portée par le chef d'établissement et partagée par l'ensemble des acteurs. L'engagement dans la démarche fera l'objet d'une information dans l'établissement.

#### Réaliser un état des lieux

Le rôle essentiel du diagnostic est de mettre en évidence les axes de progrès à investir afin, à l'étape suivante, de concevoir le projet. S'engager dans cette démarche suppose d'être informé sur la réalité de l'établissement, sur ses impacts environnementaux et sociaux, sur ses points forts et ses points faibles, sur les dispositifs déjà mis en place et leur efficacité... Ces informations doivent être partagées par tous les acteurs: élèves, enseignants, fournisseurs, parents d'élèves, qui seront ainsi en capacité de prendre position sur les axes de progrès à investir, individuellement et collectivement.

#### Définir des axes de progrès

Grâce au diagnostic du site et de la consultation des acteurs, le comité de pilotage dispose des informations nécessaires pour animer la concertation, indispensable pour choisir les axes à investir.

#### Elaborer et mettre en œuvre le plan d'actions

Maintenant que les objectifs de l'établissement sont définis et connus de tous, les acteurs vont maintenant construire un premier plan opérationnel, conçu en réponse à ces objectifs.

- Choisir les actions prioritaires et mobiliser les partenaires
- Organiser les travaux (groupes de travail, pilotes, calendrier des réunions, outils)
- Sélectionner des indicateurs d'objectifs et de résultats
- Concevoir les fiches actions et leur durée
- Rédiger, diffuser et mettre en œuvre le plan d'actions

## Evaluer la pertinence des axes et les résultats du plan d'actions

Il s'agit d'informer tous les acteurs et partenaires des résultats acquis et de conduire une réflexion sur l'efficacité de la démarche, apportant ainsi les conditions d'une amélioration continue de l'action collective.

A l'issue du 1er plan d'actions, chaque pilote réalisera une évaluation de son action, sur la base des indicateurs d'état, d'objectifs et de suivi retenus. Cette évaluation permettra de mesurer et valoriser les résultats obtenus par l'action collective et d'améliorer la conduite du 2e plan d'actions. Le comité de pilotage réalisera la synthèse de ces évaluations pour obtenir et transmettre un bilan de ce 1er plan d'actions.

### 2. Outil 5M ou diagramme « Causes / Effet » :

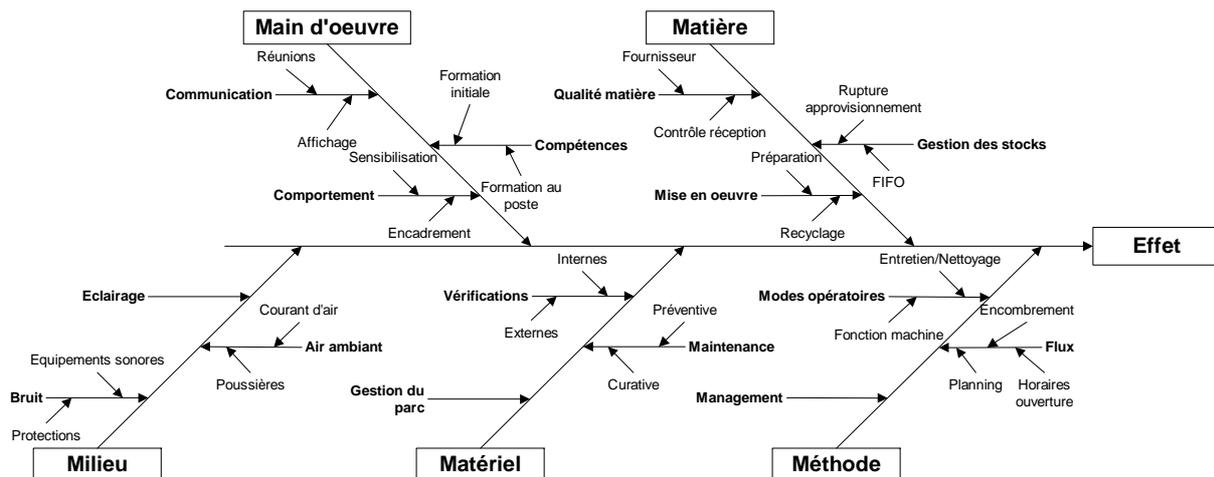
Le 5M est une méthode mnémotechnique permettant de balayer toutes les causes possibles produisant l'effet étudié. Ces causes peuvent être regroupées en 5 familles :

- Matière (matières premières, produits, énergie, composants...)
- Méthode (procédures, consignes, organisation, management...)
- Matériel (Machines, outillages, installations...)
- Milieu (température, éclairage, bruit, air ambiant...)
- Main d'œuvre (compétence, comportement, motivation, connaissance...).

Le diagramme « causes / effet » est une représentation graphique de l'analyse des causes basée sur ce 5M.

Ces diagrammes sont également appelés diagrammes d'ISHIKAWA (du nom du professeur à l'origine de ces diagrammes) ou diagrammes en arrête de poisson (de par leur forme).

#### Exemple :



Ces diagrammes sont utiles pour :

- ordonner les idées émises lors d'un brainstorming
- expliquer un phénomène, un processus de fabrication ;
- guider une discussion (fil conducteur visuel)
- rechercher rapidement l'ensemble des causes d'un problème
- former le personnel.

### 3. Exemples d'objectifs et d'indicateurs Qualité, Environnement et sécurité

Parce que : « On obtient ce que l'on peut mesurer », la mise en place d'indicateurs est indispensable à l'atteinte des objectifs fixés.

De nombreux indicateurs sont déjà présents au sein des établissements (taux de réussite aux examens, évolution du nombre d'élèves, évolution du taux d'absentéisme des élèves, ...). La mise en place et le suivi d'une démarche Qualycée nécessitera de définir de nouveaux indicateurs centrés sur les objectifs établis dans le cadre de la Charte Qualycée.

## Exemples d'indicateurs complémentaires pouvant être suivis

Axe de la charte	Objectifs de déclinaison de la charte (plusieurs objectifs possibles par axes)	Indicateurs associés (plusieurs indicateurs possibles par axes et objectifs)
Qualité de la formation	Diminuer le nombre d'élèves absents Diminuer le nombre d'élèves qui décrochent Améliorer le taux de réussite	Absentéisme en % Décrochage en % Taux de réussite en % Taux d'insertion professionnelle en %
Qualité de l'accueil	Amélioration de la circulation dans l'établissement Adapter le matériel pédagogique au milieu professionnel environnant	% de satisfaction (enquête annuelle) % d'adéquation des parcs machines et matériels (check List sécurité et
Communication	Généraliser l'usage d'un ENT Améliorer la signalétique dans l'établissement Développer l'information numérique Développer des journées portes ouvertes et des minis stages	Nombre de connexion à l'adresse des parents Taux de panneaux actifs Taux de points d'informations actifs Nombre de visiteurs porte ouverte / Taux de mini-stages ayant généré une inscription
Hygiène et sécurité des personnes	Améliorer la propreté des locaux Améliorer les conditions de travail Diminuer les accidents Améliorer la prévention	% de critères satisfaits (propreté, fiches sécurité, fuite air comprimé, tri des déchets...) % de critères satisfaits (fiches sécurité présente, respects du port des EPI...) Nombre d'accidents / % d'habilitations électriques Nombre et % de fiches sécurité absentes au niveau des machines
Environnement	Réduire la quantité de déchets produits (hors déchets liés aux travaux de rénovation du lycée) Améliorer le tri Diminuer les consommations Former tous les entrants Réduire les produits toxiques pour la santé et l'environnement	Kg de déchets par élèves % d'erreurs de tri % de baisse des consommations KWh Gaz- / m3 eau / KWh électriques % élèves formés % de produits PTSE achetés (en nombre ou en kg)

\* Extrait des fiches de mutualisation du guide des bonnes pratiques Qualycée