



LYCÉE HÔTELIER

DINARD

YVON BOURGES

Manuel QUALYCEE – version mai 2025

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 2023**, que le lycée est au **niveau 3 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

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 : 350 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

CS métiers du Bar (sous statut scolaire ou
apprentissage)

CS sommellerie (sous statut scolaire ou
apprentissage)

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

CS Accueil-Réception (sous statut scolaire ou
apprentissage)

CS Organisateur de réceptions

Mise à Niveau en Hôtellerie-Restauration

BTS Management en hôtellerie-restauration
(création d'une section dédiée à l'apprentissage dès la 1^{ère} année
en septembre 2023)

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

Le projet d'établissement (réécrit en 2022)

« 50 ans d'expérience à partager »

3 axes renouvelés:

PERSONNALISER les parcours (parcours d'intégration, parcours scolaire, parcours professionnel, parcours culturel et sportif)

RESPONSABILISER les acteurs (devenir responsable en tant que futur citoyen, dans ses comportements, **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 labellisé E3D, niveau 2, et a obtenu le label Qualycée en 2021. Les personnels devront s'impliquer dans la démarche pour la rendre efficiente. Toute action entreprise, tous les actes quotidiens au sein de l'établissement, doivent être pensés avec le souci d'améliorer la prise en compte d'un développement durable dans ces 3 champs (économique, social, environnemental)» (extrait)

Le taux de participation aux actions liées au développement durable est un des indicateurs du projet d'établissement.

OUVRIR le champ des possibles (ouverture culturelle, internationale, sur le monde de l'entreprise)

Référence normative

Ce manuel qualité répond aux exigences du référentiel QUALYCEE 2.4



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. Mikaël Trihan, 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
Sensibilisation nouveaux arrivants									
		1 ^{er} comité de pilotage			2e comité de pilotage			3 ^e Comité de pilotage	
						Etat des lieux		Revue Qualycée	
	Mise en place des actions d'amélioration liées aux objectifs Qualycée								

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 de janvier 2021 à juin 2021.

Y siègent : l'équipe de direction, un représentant de la commune siège, 13 enseignants de 5 disciplines différentes, l'agent des espaces verts, le chef de cuisine, 2 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 QUALYCEE

(validée en conseil d'administration le 28/06/2023)

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 les parcours

- 1.1. Favoriser l'accueil des élèves à besoins éducatifs particuliers.
- 1.2. Imaginer des actions communes aux élèves de la voie professionnelle et de la voie technologique.

Axe 2 : RESPONSABILISER les acteurs

- 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. Sensibiliser au gaspillage alimentaire, au tri sélectif, et plus généralement par des actions tournées vers le développement durable (animation du réseau des éco-délégués).
- 2.5. Inciter les élèves à s'impliquer dans la vie du lycée.

Axe 3 : OUVRIR le champ des possibles

- 3.1. Enrichir la culture professionnelle des élèves : la découverte des nouvelles tendances (design alimentaire, photos culinaires, nouvelles approches de l'hébergement) sera développée, ainsi que l'approche de la cuisine santé à travers la prise en compte des besoins alimentaires particuliers et la sensibilisation aux repas végétariens, végétaliens, locavores...
- 3.2. Ouvrir sur le monde de l'entreprise, et renforcer les liens entretenus (notamment dans le cadre de la coformation et- dans le cadre de la création du Campus des Métiers et des Qualifications Hôtellerie-Restauration-Tourisme Bretagne).
- 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.

Une simplification du plan d'actions a été initiée en 2025, un tableau de bord distinct a été élaboré.

QUALYCEE - OBJECTIFS ET PLANS D'ACTIONS ASSOCIES

Date de mise à jour :

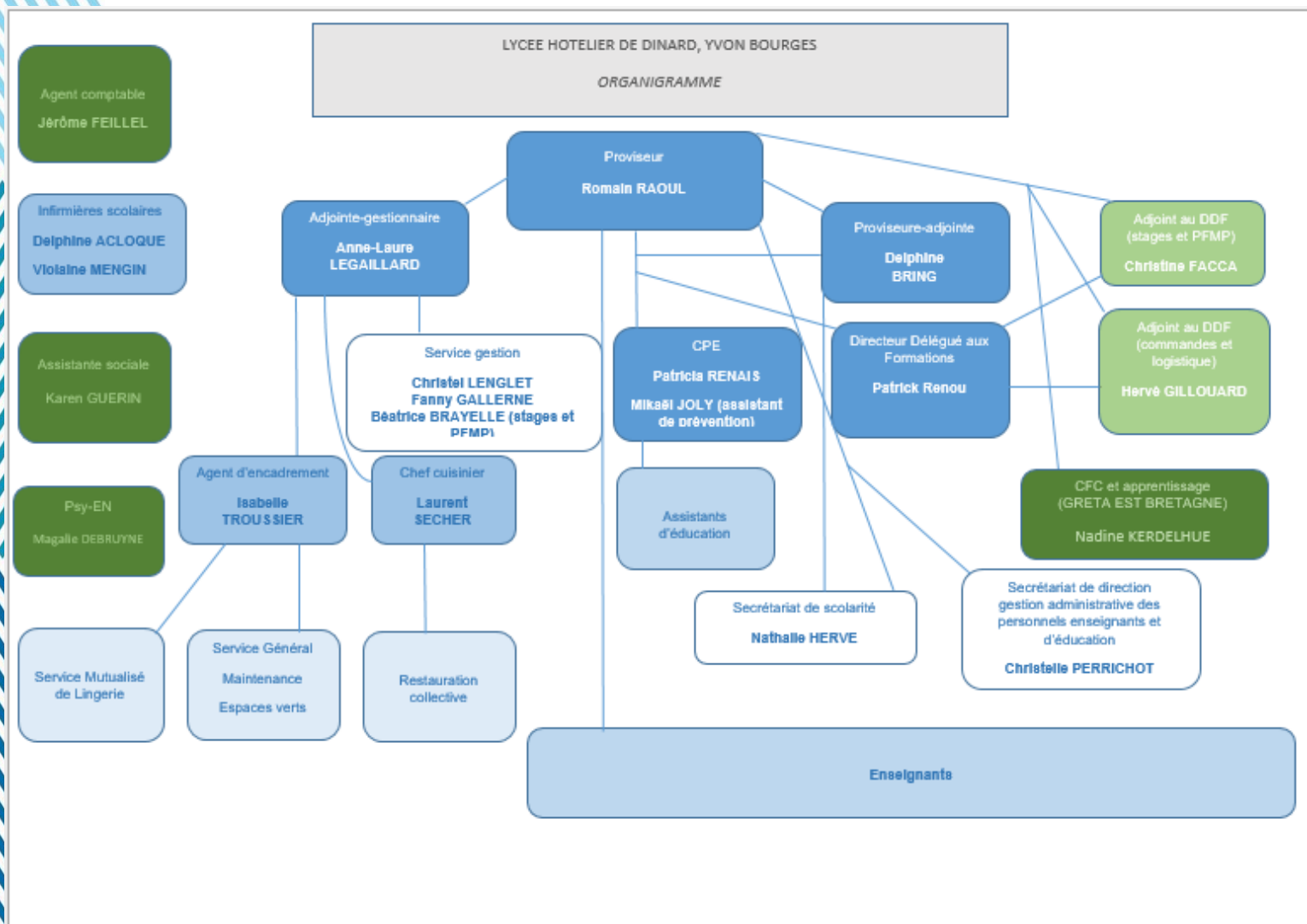
22/05/2024



N°AXE CHARTE	Objectif	Thème	Indicateur	Cible de performance à atteindre	Résultat 2023	Résultat 2024	Résultat 2025	Résultat 2026	Résultat 2027	Origine de l'action / constat	ACTIONS (en vert les actions n'ayant plus besoin de suivi)	Intérêt	Responsable	A faire - éléments complémentaires	Décal Prévu	Etat d'avancement
AXE 1 PERSONNALISER	1.1 / AMELIORER et PERSONNALISER L'ACCUEIL DES ELEVES	Accueil des élèves	Taux de satisfaction de l'accueil des élèves	90	86,25	83,5	82,7	82,7		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 journées d'intégration...), dépouiller les résultats de l'enquête	Intégrer le mieux possible nos apprenants	M. JOLY		dec 2019	FAIT
	1.2 / PERSONNALISER LES PARCOURS D'ENSEIGNEMENT	Parcours d'enseignement	Taux de décrochage scolaire	1,50%	1,75%	0%	0,14	1,32	0,9	Diag initial de démarrage	création d'un tableau de suivi du décrochage et listing des actions mises en place	Côler les apprenants potentiellement décrocheur pour les orienter au mieux	Mme RENAIS			FAIT
		Parcours d'enseignement	Taux de réussite aux examens	97	95,1	95,5	96	95,7	96,1	Diag initial de démarrage	Suivre les résultats	vérifier que les enseignements sont au niveau attendu	mme HERVE			FAIT
			nombre d'années passées au lycée en moyenne	3,3	3,3	3,1	3	3,2	3,2	Diag initial de démarrage	inciter nos apprenants à poursuivre les études	augmenter le niveau de compétences de nos apprenants	mr RAOUL			FAIT

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	1 ^{er} gestionnaire	2 ^e gestionnaire	3 ^e gestionnaire
- Charte Qualycée	Prov	RQ	Prov. Adj
- Manuel Qualycée	Prov.	RQ	Prov. Adj
- Plan d'actions	RQ	Prov.	SG.
- Tableau de bord	RQ	Prov.	SG
- Trame d'état des lieux	RQ	DDF	Prov.
- Tableau Bilan Carbone	RQ	DDF	SG.
- Plan particulier de mise en sûreté	Ass. de prévention	Prov.	SG
- Registre Santé Sécurité au travail Usagers et Personnel	Ass. de prévention	SG	Prov.
- Registre d'alerte de danger grave et imminent	Ass. de prévention	SG.	Prov.
- Registre des visites réglementaires de sécurité	SG.	Service gestion	Prov.
- Fiches sécurité machine	RQ	DDF	SG.
- Document unique d'évaluation des risques professionnels	Ass. de prévention	SG	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	SG	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 :

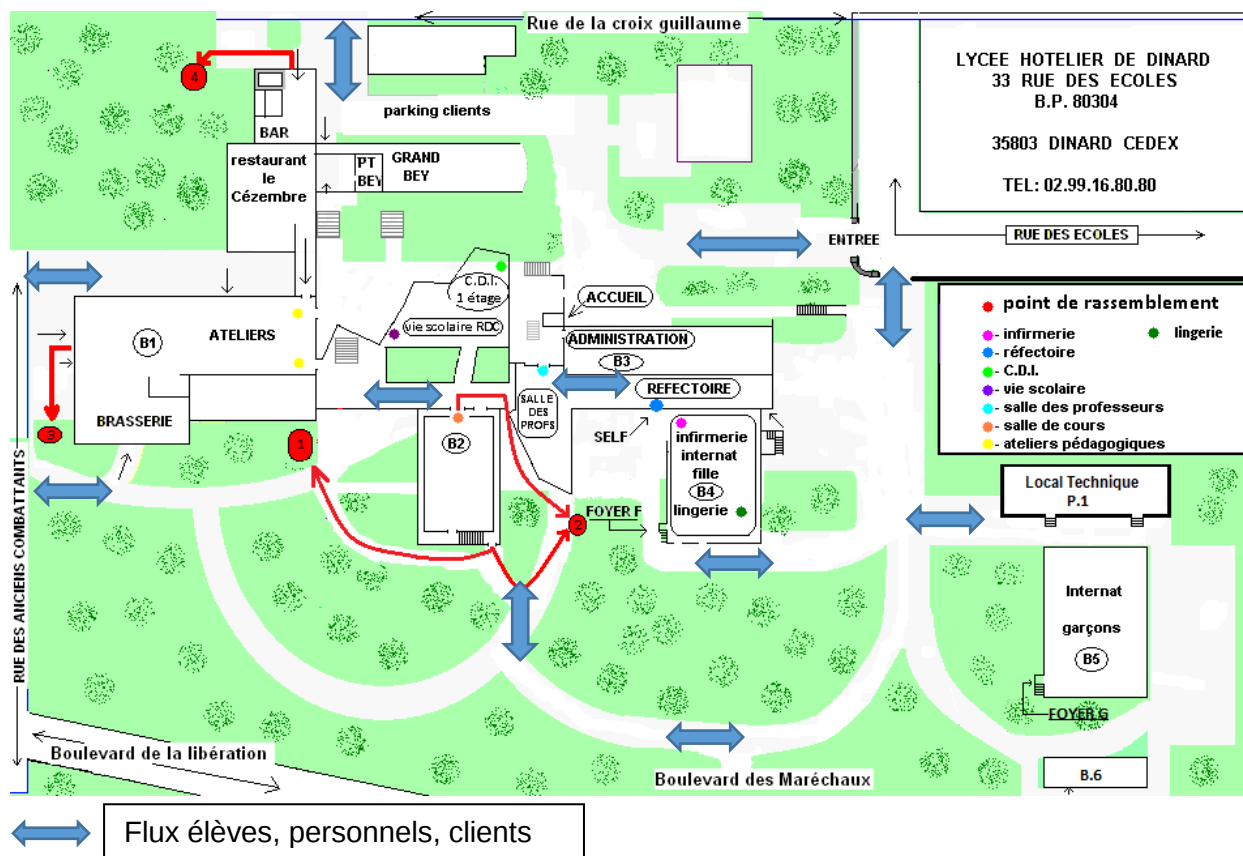
Communication interne ou externe ?	Message à transmettre	Support / outil / moyen	Fréquence	Cible Public visé	Responsable pour mise en œuvre de l'action	Traçabilité
Interne	Actualités Messages de sensibilisation Qualycée	Affichage dynamique Pronote	Au fil de l'eau	Elèves / Enseignants Personnels	Proviseur 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	INTERSTIT
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



- 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 OPALE).
- 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), **composteurs pour les déchets organiques**.
- **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	Infirmière	Secrétariat	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 « **plan d'action** » et le **tableau de bord**.

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.

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 plan d'actions.

La colonne « **origine de l'action** » permet de faire apparaître 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, ou via la boîte à idées du CVL, disposée près du foyer des élèves. Elles sont ensuite intégrées dans le tableau de suivi des actions.

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.

■ Éléments 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.

■ Éléments 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.

