

Ecole des Parents et des Educateurs de Moselle

Manuel Qualité

1 rue du Coëtlosquet – 57000 METZ
Tél : 03 87 69 04 87 – Fax : 03 87 69 04 86
Mail : info@epe57.fr – Site web : www.epe57.fr

La qualité au cœur de notre projet pédagogique

- L'École des Parents et des Éducateurs de Moselle (E.P.E. 57) s'est engagée depuis 1999 dans une politique d'amélioration continue visant à satisfaire les besoins de ses clients qu'ils soient commanditaires ou usagers.
- Le manuel qualité explique comment les exigences de nos usagers sont prises en compte à toutes les étapes de notre organisation.
- Que vous soyez un professionnel, une famille ou un formateur, vous trouverez des informations sur vos interlocuteurs et les moyens mis en place pour satisfaire vos besoins.
- Ce manuel est régulièrement remis à jour par notre Responsable Qualité. Il est mis en ligne dans l'espace formation de notre site.
- Afin de vous fournir toutes les garanties de professionnalisme, notre système de management de la qualité répond aux exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2008.

Notre histoire

- **En 1929**, des parents puis des pédagogues et des médecins psychanalystes d'enfants créent la première Ecole des Parents et des Educateurs (EPE) à Paris. Leur objectif est de diffuser, auprès des familles, les nouveaux savoirs qui peuvent les éclairer. Au fil des années, l'EPE s'est inspirée de Montessori, Freinet, Anne Freud, Mélanie Klein, Winnicott, ... André Berge et Françoise Dolto, Georges Mauco et Pierre Ferrari se sont impliqués dans l'Association.
- **1948** : Création de l'EPE de Moselle sous le nom d' « Ecole des Parents de Moselle ». Elle voulait contribuer à diffuser auprès d'un public non-spécialiste les récentes découvertes en matière d'éducation et rapprocher les techniciens qui « savent » des parents qui ont « l'expérience ».
- **1964** : L'Ecole des Parents Mosellane s'appelle CEFAS (Centre d'Education Familiale et Sociale).
- **1970** : Création de la Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs (F.N.E.P.E.) à laquelle adhère le CEFAS en 1975 et prend alors le nom Ecole des Parents et des Educateurs de Moselle.
- **1974** : Création du service Consultation afin de répondre individuellement aux besoins des familles. L'EPE est reconnue par la DDASS comme Etablissement d'Information, de Consultation et de Conseil Familial.
- **1978** : création du service téléphonique I.S.P. (Inter Service Parents) qui s'adresse à toute personne en difficulté personnelle, de couple ou familiale.
- **1991** : Ouverture du service de Médiation Familiale afin d'offrir aux couples qui divorcent un espace de réflexion pour décider de la garde des enfants et de la séparation des biens.
- **1995** : Diversification du service Consultation : orientation scolaire, juridique, thérapie familiale.
- **1997** : Création du PAEJEP (Point Accueil Ecoute Jeunes et Parents).
- **2004** : Le 15 avril, création du Café des Parents.

Nos activités

Notre organisation

Association de type loi 1908, apolitique et aconfessionnelle dont les buts sont:

- accompagner les personnes, les parents, les couples, les professionnels en lien avec la famille dans leur réflexion, leurs interrogations, leurs projets, leurs pratiques;
- rencontres-débats, journées d'étude;
- créer des espaces de parole pour les parents, les enfants, les adolescents, les travailleurs sociaux, les enseignants, les bénévoles, les associations...
- promouvoir la co-éducation, le partenariat.

L'EPE Moselle : des services qui travaillent en synergie

EPE Moselle

Président : Docteur Michel LEVY, pédiatre

Directeur : Pascal TRUNCK

Pôle formation

Formations Personnes dépendantes - Outils et techniques professionnelles

Responsable

Isabelle BONTEMPS

Tél 03 87 69 04 89

Formations Enfance – Adolescence - Famille

Responsable

Réjane GHARNATI

Tél 03 87 69 04 51

Formations des assistants maternels et familiaux

Responsable

Pascal TRUNCK

Tél 03 87 69 04 88

Pôle Accompagnement et Soutien à la parentalité et à la conjugalité

Service consultation et médiation familiale

Responsable

Laurence NAJID

Tél 03 87 69 04 64

Ecoute téléphonique

Inter Service Parents ; PAEJEP

Consultations

Conseil conjugal et familial; information juridique; entretiens individuels, de couple, familiaux; conseil autour de la scolarité.

Point Accueil Ecoute Jeunes et Parents

(fait partie du réseau de la Maison des Adolescents de Metz)

Médiation familiale

Café des Parents

Responsable

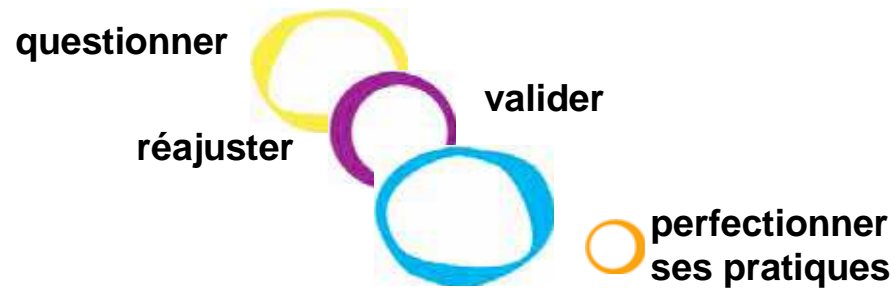
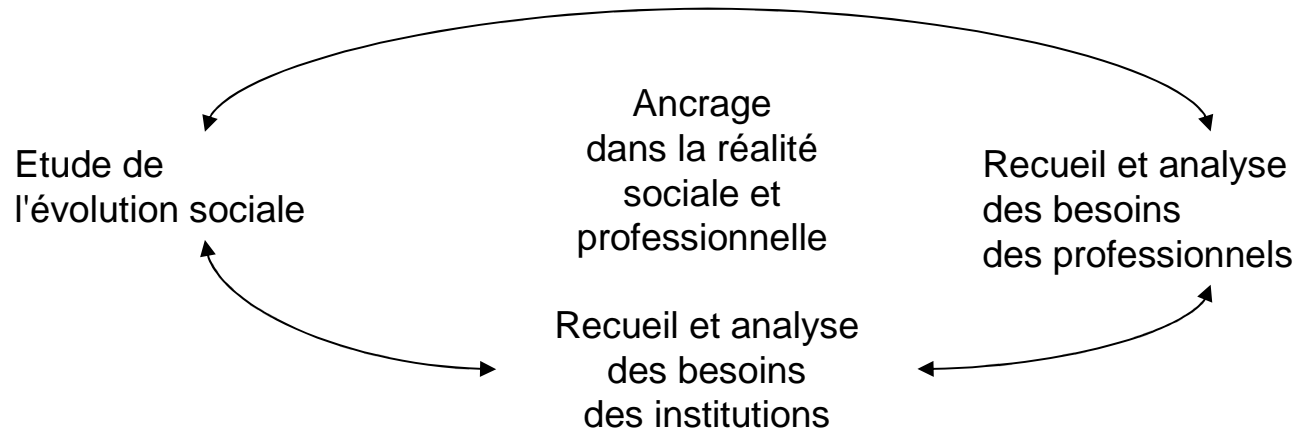
Bernadette MACE

Tél 03 87 69 04 36

Un lieu d'accueil, d'échanges et d'information entre parents.

SERVICE FORMATION

Une éthique et des valeurs reconnues
au service d'une pédagogie interactive



La formation à l'EPE de Moselle
aujourd'hui:

- 103 stages en inter-établissements
- 80 intervenants
- 1700 stagiaires
- Une équipe de 6 permanents

Nos engagements pour l'amélioration de la qualité du service rendu à nos clients

LES ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION ISSUS DU PROJET ASSOCIATIF

- **Garantir systématiquement la qualité de nos services à nos usagers. C'est l'utilisateur qui doit toujours être au centre de nos préoccupations.**
- **Anticiper les besoins par l'écoute de nos usagers.**
- **Nous améliorer en permanence en nous appuyant sur nos indicateurs de qualité.**
- **Assurer la qualité de notre fonctionnement par une organisation formalisée et rigoureusement appliquée.**

Je demande à chacun de se référer aux principes et aux règles énoncés dans le présent manuel qui décrit les dispositions de management de la qualité mises en place. Les procédures et modes opératoires complètent ce manuel et font également l'objet d'une application rigoureuse.

Le système mis en place doit vivre et évoluer en permanence pour s'adapter aux exigences accrues de nos usagers et à la nécessité d'optimiser nos modes de fonctionnement.

Ce que doit être pour nous la démarche qualité : un engagement profond de chacun pour assurer de façon permanente la satisfaction de nos usagers.

Mars 2012

Le Directeur

Pascal TRUNCK

Nos engagements pour l'amélioration de la qualité du service rendu à nos clients

Parce que la qualité doit pouvoir se mesurer dans les actes, nous nous engageons au quotidien, à maintenir le haut niveau de qualité de service :

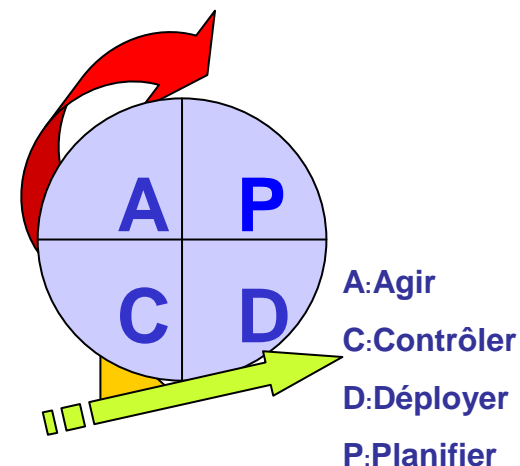
- 1) Confirmer l'ouverture ou l'annulation au minimum 1 mois avant les dates prévues. (Informer de l'annulation éventuelle)
- 2) En cas d'annulation, proposer une compensation
- 3) Préparer les formations diplômantes dans le respect des textes officiels
- 4) Préparer les conditions optimum de déroulement des prestations
- 5) Respecter l'agenda des consultations
- 6) Pouvoir recevoir sans rendez-vous dans la demi-heure
- 7) Communiquer les jours et heures d'ouverture
- 8) Assurer les ouvertures prévues
- 9) Répondre dans un délai de deux semaines à toute sollicitation ponctuelle : animation, conférence...

Nos engagements définissent notre politique qualité.

Ils sont déclinés chaque année en réunion de direction en objectifs d'amélioration et plans d'actions.

LES GARANTIES APPORTEES PAR NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

- Nous avons défini une organisation dédiée à la satisfaction des besoins de nos usagers.
- Nous appliquons les 4 phases clés de l'amélioration continue
- Nous communiquons avec nos équipes sur nos objectifs nos plans d'actions et les moyens de les mettre en œuvre
- Nous communiquons avec nos usagers sur nos projets et nos nouveautés
- Nous sollicitons régulièrement l'avis de nos usagers sur le niveau de qualité de nos prestations et services
- Nous vérifions les opportunités :
 - d'amélioration de la qualité du service aux usagers
 - d'amélioration de la qualité des formations et des prestations
 - de développement de nouveautés
 - de renforcement de l'association, afin de rendre nos actions pérennes.

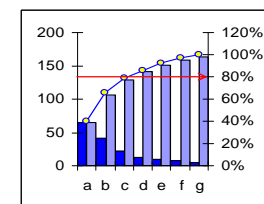


Une organisation dédiée à la satisfaction des besoins de nos clients : le système de management de la qualité

L'ensemble des activités de l'Ecole des Parents et des Educateurs de Moselle est déclinée en processus, organisés dans un système.

Pour chaque processus, nous avons défini

- les résultats visés, les indicateurs de surveillance et d'efficacité
- les interactions avec les autres processus,
- les activités et l'articulation des activités le composant
- les ressources, tant humaines que matérielles nécessaires à sa mise en œuvre,
- la documentation associée (modes opératoires, guides, formulaires) et les enregistrements à conserver.
- Un pilotage chargé de veiller à l'évaluation et à l'amélioration



Indicateurs

Procédures
Instructions



Pilotes

Cartographie du Système Qualité epe 57

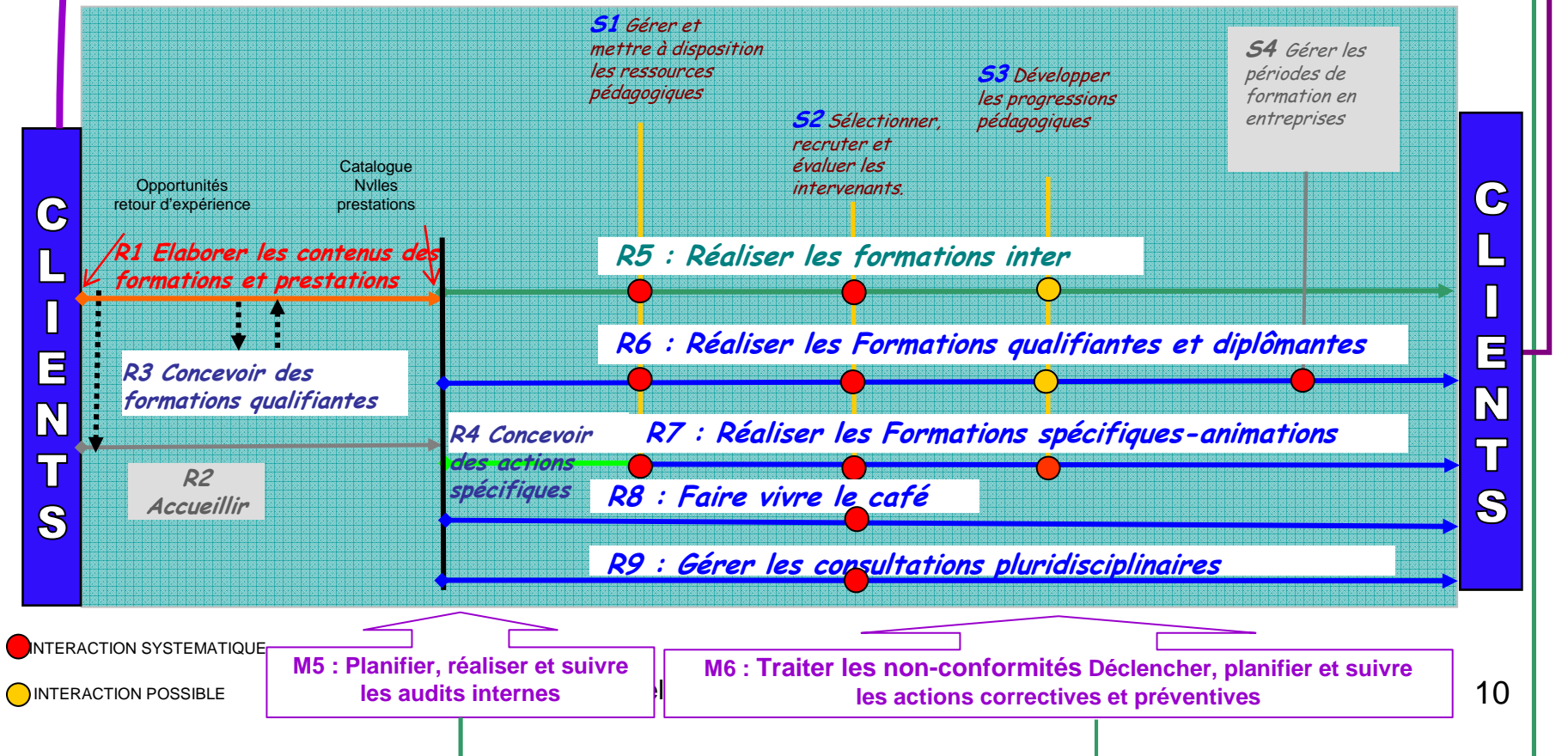
M1 : Gérer les documents et les enregistrements du SMQ

M2 : Écouter les clients - Définir et mettre en œuvre la Politique Qualité - Déployer les Objectifs Qualités Suivre les résultats

M7 : Communiquer en interne et en externe

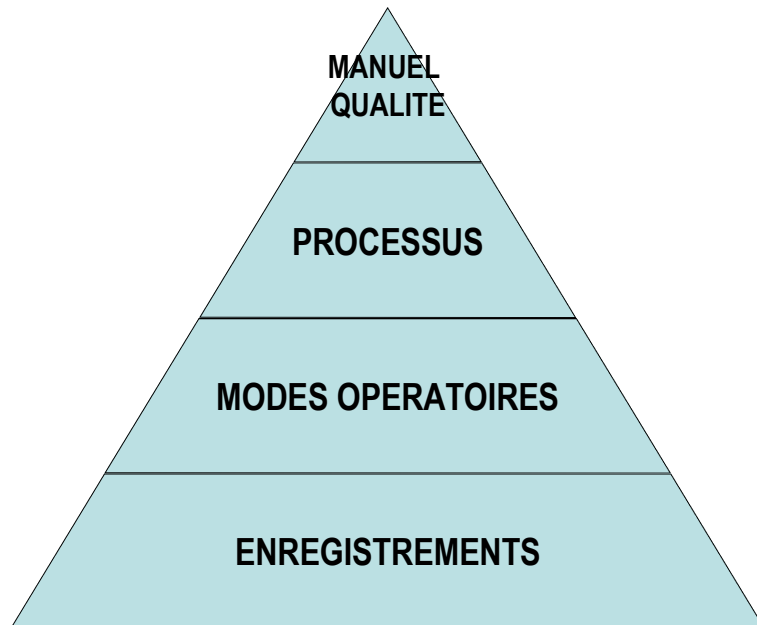
M3 : Gérer et entretenir Les ressources matérielles

M4 : Recruter Gérer et former le personnel



L'organisation documentaire

Afin d'harmoniser les pratiques et faciliter la communication par l'utilisation d'outils communs, de conserver la traçabilité des réalisations et de permettre une amélioration des pratiques, la direction a élaboré avec les équipes un système documentaire organisé selon le schéma suivant :



Le Manuel Qualité : décrit l'organisation générale du système de management de la qualité et le descriptif des processus.

Les processus : L'organisation des activités, les ressources à mobiliser, les objectifs et les indicateurs sont définis au moyen de « Fiches d'Identité » et si nécessaire par un logigramme.

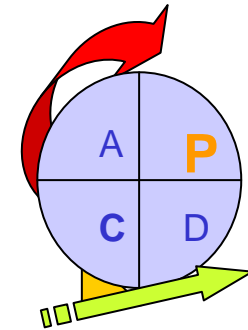
Les fiches processus renvoient aux modes opératoires.

Les modes opératoires : précisent comment réaliser une activité particulière concernant un secteur ou service. Ils viennent en précision du processus dont l'activité dépend. Les modes opératoires ne précisent pas les éléments relevant de la compétence professionnelle du personnel.

Les enregistrements : désignent des imprimés type à utiliser et renseigner. Ils sont référencés dans les processus et les modes opératoires.

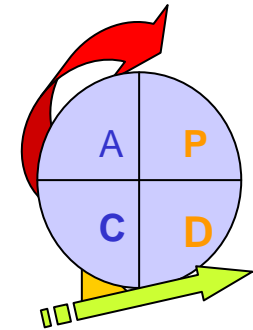
Les règles de gestion sont définies dans le processus M1 : Gérer les documents et les enregistrements du SMQ.

L'application des 4 phases clés de l'amélioration continue



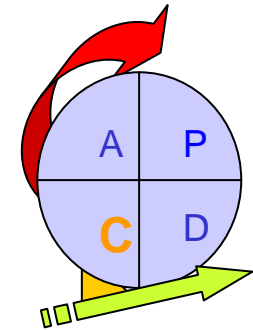
- La définition des objectifs, la mise à disposition et la planification des ressources sont définies par les processus :
 - M2 : Écouter les clients - Définir et mettre en œuvre la Politique Qualité - Déployer les Objectifs Qualités - Suivre les résultats
 - M3 : Gérer et entretenir les ressources matérielles : location et entretien de locaux
 - M4 : Recruter, gérer et former le personnel : CDI
 - M7 : Communiquer en interne et en externe
 - S1 : Gérer et mettre à disposition les ressources pédagogiques : documentation
 - S2 : Sélectionner, recruter et évaluer les formateurs – animateurs : CDD
 - S3 : Développer les progressions pédagogiques et supports : parcours de formation, stages en entreprise, épreuves d'évaluation
 - S4 : Gérer les périodes de formation en entreprise (en projet)

L'application des 4 phases clés de l'amélioration continue



- La planification et la mise en œuvre des formations, la traçabilité des prestations et services est définie par les processus :
 - R1 : Elaborer les contenus des formations et prestations : élaboration du catalogue
 - R2 : Accueillir
 - R3 : Concevoir des actions spécifiques : formations qualifiantes
 - R4 : Concevoir des actions spécifiques : formations intra ou prestations
 - R5 : Réaliser les formations inter : formations du catalogue
 - R6 : Réaliser les Formations qualifiantes et diplômantes : médiation familiale, CCF...
 - R7 : Réaliser les Formations spécifiques / animations : les assistants maternelles...
 - R8 : Faire vivre le café
 - R9 : Gérer les consultations pluridisciplinaires

L'application des 4 phases clés de l'amélioration continue

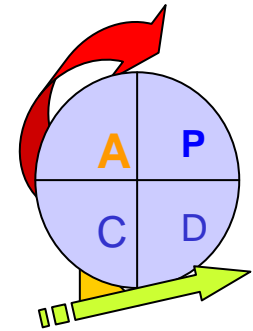


- La surveillance et l'évaluation du système, des processus et de la qualité des services et prestations sont définies par les processus :
 - M5 : Planifier, réaliser et suivre les audits internes
 - M6 : **Traiter les non-conformités**, déclencher, planifier et suivre les actions correctives et préventives
 - M2 : Écouter les clients - Définir et mettre en œuvre la Politique Qualité - Déployer les Objectifs Qualités - **Suivre les résultats**
 - **L'évaluation de la satisfaction des usagers** et commanditaires est intégrée au déroulement des processus R5 à R9

Les bilans réalisés au cours de formations et prestations permettent de valider les nouvelles actions conçues lors de l'élaboration du catalogue (R1) et lors de réponses à des besoins spécifiques (R4)

Ces résultats sont exploités en revue de direction et en fonction des besoins lors des réunions de cadres.

L'application des 4 phases clés de l'amélioration continue



- L'amélioration du système, des processus des services et des prestations est définie par les processus :
 - M6 : Traiter les non-conformités, **déclencher, planifier et suivre les actions correctives et préventives**
 - M2 : Écouter les clients - **Définir et mettre en œuvre la Politique Qualité - Déployer les Objectifs Qualités** - Suivre les résultats

Le bilan annuel de l'efficacité du SMQ est réalisé en revue de direction