

## Démarche Qualité (PR-DG-06-UFA-08)

Version V1  
Dès le 30.10.2017

### Diagramme Complet

Quoi	Qui Comment	Avec quoi
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Accompagner le pilotage</div>	<b>1. Accompagner le pilotage</b> Référent Qualité Permanent	<b>Données nécessaires</b> Politique qualité du DAFPIC et du Directeur du GIP Cartographie et approche processus Tableau de bord (indicateurs) <b>Données résultantes</b> Plan d'action d'amélioration mis en œuvre Indicateurs pertinents mis en place et suivis Suivi des améliorations Suivi des objectifs qualité
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Communiquer la démarche qualité</div>	<b>2. Communiquer la démarche qualité</b> Chef d'établissement, Référent Qualité Permanent En interne et en externe. - Réaliser régulièrement des points qualité - Organiser des (in)formations qualité pour le personnel - Communiquer en interne et en externe sur la démarche qualité	<b>Données nécessaires</b> Nouvelle demande d'amélioration Résultats des clients, audits, indicateurs... Evolution documentaire, évolution réglementaire,... Intégration nouveau personnel Changement ou progression importante de la démarche qualité Besoin ou demande de formation/sensibilisation sur thèmes divers (ISO, processus, pilote, audit interne...) Information qualité <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration fiche (FO-DG-06-UFA-01) </li> <li>• Check-list accueil enseignant UFA (FO-DG-06-UFA-04) </li> </ul> <b>Données résultantes</b> Nouvelles "informations qualité" communiquées aux pilotes et formalisées Nouvel arrivant formé à la démarche qualité Participation à une réunion Information affichée au tableau qualité
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Participer à l'organisation du système doc</div>	<b>3. Participer à l'organisation du système doc</b> Auditeur interne, Chef d'établissement, Référent Qualité Au fil de l'eau	<b>Données nécessaires</b> Besoin d'évolution détecté par tout personnel de l'UFA (site Qualité, processus, procédures, formulaires, réglementation, indicateurs,...) Recensement des documents capitalisés sur le site Qualité (CR, indicateurs,...) <b>Données résultantes</b> Règles de maîtrise des documents définies et mises en œuvre (Document codifié si concerné, logos, ...) Documentation qualité capitalisée par les référents Qualité (CR comité de liaison,...) Evolutions/nouveautés communiquées par l'intermédiaire du Référent Qualité UFA. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrements UFA </li> </ul>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Dynamiser le SMQ</div>	<b>4. Dynamiser le SMQ</b> Auditeur interne, Chef d'établissement, Référent Qualité Permanent - Organiser le recueil de la satisfaction client - Collecter et analyser les réclamations clients et les besoins d'amélioration internes - Tenir à jour et analyser les indicateurs - Participer à la revue de processus - Participer à la revue de Direction	<b>Données nécessaires</b> Planification et suivi du recueil de satisfaction client élaboré Ecoute spontanée d'un client (réunion, coup de fil,...) Réclamations clients rassemblées Besoins et/ou suggestions internes d'amélioration capitalisés. (Sources possibles= fiches amélioration / information remontée en réunion de coordination ou directement au service qualité/ audit interne / revue de processus / revue de Direction / politique qualité) Plan d'action d'amélioration <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord indicateurs (ENR-DG-03-03) </li> </ul> <b>Données résultantes</b> Rapports d'audits Indicateurs analysés Revues de processus Revues de direction Eventuels besoins d'amélioration tracés dans le plan d'amélioration Réponses (actions d'amélioration) apportées aux clients insatisfaits. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revues de Direction </li> <li>• Revues de processus UFA </li> <li>• Plan d'actions d'amélioration (Enr-DG-03-01)</li> </ul>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Vérifier la conformité du SMQ</div>	<b>5. Vérifier la conformité du SMQ</b> Auditeur interne, Chef d'établissement, Référent Qualité Permanent - Réaliser des audits internes - Préparer et participer aux audits externes	<b>Données nécessaires</b> Programme annuel des audits internes transmis par le service Qualité Programme de l'audit ISO <b>Données résultantes</b> Rapport d'audit Compte-rendu "Bilan des audits" • Audits internes 

 Vers "QUALITE : Gestion des audits internes (PR-DG-03-01)", "Habiller les auditeurs"

 Vers "Qualité : traitement des actions d'amélioration (PR-DG-03-02)", "Remonter un besoin d'amélioration"

 Vers "QUALITE : revue de processus (PR-DG-03-03)", "Planifier la revue"

 Vers "QUALITE : Gestion des audits sous traitant (PR-DG-03-07(A valider))", "Choix des auditeurs"

 Vers "QUALITE : Gestion des audits internes (PR-DG-03-01)", "Habiller les auditeurs"

 Vers "QUALITE : Gestion des audits sous traitant (PR-DG-03-07(A valider))", "Choix des auditeurs"