



Union Départementale des Associations Familiales du Loiret

Représentation des familles auprès des pouvoirs publics
Défense des intérêts matériels et moraux des familles
Développement et gestion de services d'intérêt familial

MANUEL QUALITE

œ Norme ISO 9001 : 2008 œ

Rédacteur : Virginie HERGAULT / Responsable Qualité	Visa	Manuel Qualité
Approbateur : Pascal LAISNE / Directeur		

INDEX

1/ Notre engagement Qualité	3
2/ Présentation de l'UDAF du Loiret	4
3/ Domaine d'application du Manuel Qualité	6
4/ Les processus mis en œuvre et leur interaction	7
5/ Structure du Système de Management de la Qualité	8
6/ Maîtrise des documents et des données	9
7/ Organisation et responsabilités	9
8/ Planification des activités – Revue de direction	13
9/ La maîtrise des ressources	15
10/ Les processus de réalisation	17
11/ Surveillance et mesure	19
12/ Amélioration	21

2/ Présentation de l'UDAF du Loiret

2.1 : Contexte et missions de l'UDAF du Loiret

L'Union Départementale des Associations Familiales du Loiret (UDAF) est une association. Agissant sous l'égide de la loi 1901, elle fut déclarée à la Préfecture du Loiret le 29 Octobre 1945. Elle est reconnue d'utilité publique. Ses missions ont été définies à l'origine par l'**Ordonnance du 3 mars 1945**.

Les 100 unions départementales sont regroupées au sein de l'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales).

Grâce à un tissu associatif enraciné dans le département, ce maillage étroit permet à l'UDAF de connaître et d'exprimer, au plus près des réalités, les besoins et les préoccupations des familles du département du Loiret.

L'UDAF du Loiret fait également partie et participe activement à l'Union Inter-Départementale des UDAF du Centre- URAF Centre, qui constitue un lieu privilégié de rencontres et d'actions communes pour les militants familiaux.

L'UDAF du Loiret a pour mission principale de représenter l'ensemble des familles résidant sur le Département, conformément à l'ordonnance du 3 mars 1945 instituant l'UNAF et les UDAF (*article L211-3 du code de l'action sociale et des familles*).

L'article 211- 3 du Code de la Famille stipule par ailleurs que les UDAF sont habilitées à :

- 1) Donner leur avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et leur proposer des mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux des familles ;
- 2) Représenter officiellement auprès des pouvoirs publics l'ensemble des familles (...);
- 3) Gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir leur confier la charge ;
- 4) Exercer devant toutes les juridictions, sans avoir à justifier d'un agrément ou d'une autorisation préalable de l'autorité publique, l'action civile relativement aux faits de natures à nuire à l'intérêt moral et matériel des familles.

2.2. L'UDAF 45 et la vie associative

L'UDAF regroupe **30 Mouvements familiaux**, représentant **80 Associations familiales**, auxquelles adhèrent directement plus de **6200 familles en 2015**.

Elle exerce des missions pour l'action familiale dans le cadre du *service Institution familiale* :

- aider à la promotion, à la représentation et à la défense des familles du département

↳ **L'UDAF est présente dans différentes instances telles que la commission de surendettement, la MSA, les résidences de l'Orléanais, la CAF, la CPAM...) soit au total 54 représentations et 67 représentations au sein des centres communaux d'action sociale (C.C.A.S).**

- animer, développer et aider le réseau associatif
- veiller au bon respect de la vie statutaire de l'association
- gérer le secrétariat de la médaille de la famille

2.3. Présentation des services de l'U.D.A.F. du Loiret

L'UDAF du Loiret compte 130 salariés au 31 décembre 2015 représentant 118.71 ETP.

L'UDAF du Loiret agit sur l'ensemble du département et compte quatre sites d'activités, à Orléans, Pithiviers, Gien et Montargis. Cette structuration recoupe l'organisation géographique des services sociaux du département, qui sont parties prenantes et partenaires importants dans l'exercice des mesures.

Ainsi, l'U.D.A.F. du Loiret travaille à proximité des usagers autant que des donneurs d'ordres et des partenaires, ce qui est un réel atout.

Dans le cadre de ses missions, en lien avec l'**Action familiale**, l'UDAF gère des **services sociaux** inscrits dans le Code de l'Action Sociale et des Familles :

L'UDAF du Loiret est organisée en trois pôles :

- Un qui est dédié à la **Protection Judiciaire des Majeurs (P.J.M.)** : mesures de tutelles, curatelles, mesures de sauvegarde et mesures d'accompagnement judiciaire réparti sur l'ensemble du département, attribuées à l'UDAF par le juge des Tutelles.
- Un qui regroupe les **activités à destination des familles** :
 - service d'accompagnement budgétaire et social : MJAGBF (Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial), MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé), appui budgétaire individualisé,
 - activités institutionnelles dont l'espace information familles,
 - service de mandat ad'hoc,
 - service logement (Espace Ressource Logement) sur l'antenne de Pithiviers,
 - service AEMO (Action Educative en Milieu Ouvert) sur les antennes de Montargis et Gien.
- Un qui fédère **les services administratifs et financiers ainsi que les services généraux** : comptabilité, informatique, ressources humaines et services généraux.

3/ Domaine d'application du manuel qualité

Ce Manuel présente le système de Management de la Qualité mis en place par l'UDAF du Loiret conformément aux exigences de la norme **ISO 9001 : 2008 pour l'ensemble de ses activités** telles qu'elles figurent dans la cartographie présentée à la page n°7 :

- 1. Représentation des familles auprès des pouvoirs publics et Défense de leurs intérêts matériels et moraux**
- 2. Développement et gestion de services ou d'activités d'intérêt familial et social**

L'ensemble des exigences de la norme sont applicables, à l'exception du § 7.6 « Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure » ; les contrôles et activités de surveillance déployés ne nécessitent pas de tels équipements.

On notera également que le contenu de nos activités est encadré et défini par les textes de loi de référence.

Ainsi, le § 7.3 de la norme, « Conception et développement », n'est applicable qu'au développement de nouvelles activités (planification de leur mise en œuvre).

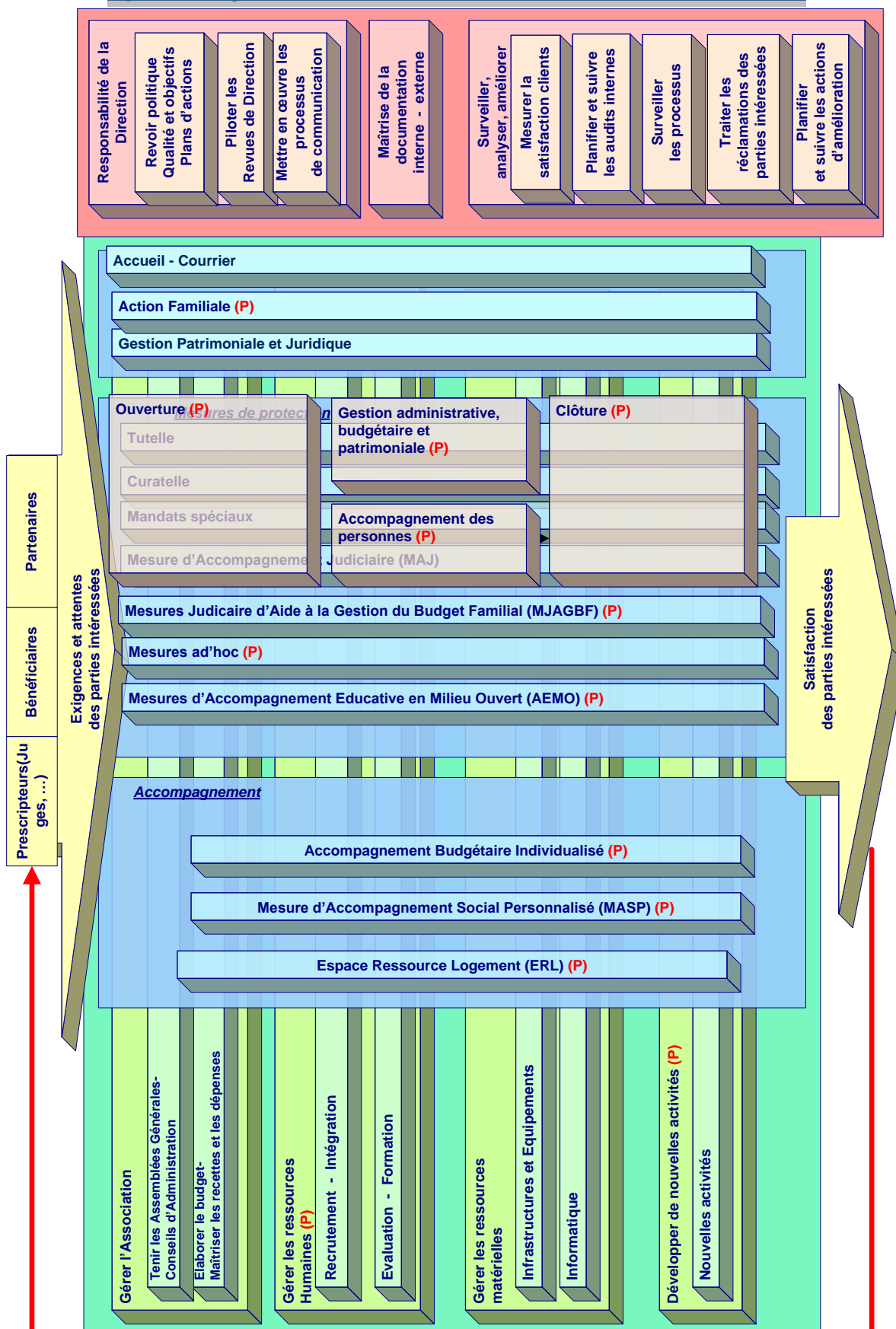
Au-delà de la présentation qui en est faite dans ce Manuel Qualité (Cf. cartographie des processus page suivante), les processus sont présentés dans des fiches processus et peuvent se décliner en plusieurs procédures inhérentes à ces processus chaque fois que leur complexité l'exige.

Les fiches processus précisent systématiquement :

- La finalité et/ou les objectifs du processus décrit.
- Les éléments d'entrée et de sortie du processus
- Les critères d'évaluation de leur efficacité, (outils de mesure et de contrôle)
- Les responsabilités dans leur mise en œuvre (pilotage).

Un schéma général explicatif, mettant en valeur les interactions, peut venir compléter la présentation du processus.

4/ Les processus mis en œuvre et leur interaction



Date de mise à jour : 22/04/2016

5/ Structure du Système de Management de la Qualité

L'organisation, la maîtrise et l'évaluation du Système de Management de la Qualité de l'UDAF 45 sont décrites dans le présent **Manuel Qualité**.

Ce document est rédigé et mis à jour par le Responsable Qualité, en cohérence avec les exigences de la norme ISO 9001 et les orientations de la Direction. Il fait l'objet d'une révision au moins annuelle. L'original est conservé par le Responsable Qualité.

Après approbation par la Direction, il est diffusé selon les règles applicables à l'ensemble des documents du système qualité.

Le Manuel Qualité peut également être présenté aux partenaires, en diffusion non contrôlée. Dans ce cas, le Responsable Qualité appose sur l'exemplaire correspondant la mention « pour information ». La mise à jour en cas de modification du document n'est dans ce cas pas garantie.

La **structure du Système de Management de la Qualité (SMQ)** est la suivante :

Manuel Qualité :

- Présente la politique et les objectifs qualité de l'UDAF 45
- Décrit de façon synthétique l'organisation et les moyens en réponse aux exigences de la norme.

Projets de Service :

- Etablit pour les services soumis à la loi 2002-2, ils décrivent les activités réalisées, les finalités et les principaux engagements de services associés.

Fiches Processus :

- Décrivent les différents processus : rappel des finalités et objectifs, pilote, organisation associée indicateurs, outils de mesures et surveillance.
Ils peuvent renvoyer à des procédures.

Procédures :

- Les procédures générales décrivent les règles de fonctionnement internes qui concernent l'ensemble du personnel (ex. recrutement, accueil, ...) ainsi que les dispositions nécessaires à la vie du système lui-même (maîtrise de la documentation, audits, ...).
- Les procédures spécifiques complètent chaque fois que nécessaire les fiches processus, et décrivent de façon simple l'enchaînement des tâches nécessaires à la réalisation des activités.
Elles mentionnent les responsabilités (Qui fait quoi).
Elles précisent les supports utilisés (enregistrement).
Elles peuvent faire référence à des Instructions.

Instructions techniques :

- Décrivent de façon détaillée, chaque fois que nécessaire, les façons de faire.
- Servent de référence à un collaborateur, notamment en période de découverte.

Fiches techniques :

- Apportent une information concrète sur des points d'activité notamment en lien avec la législation et la réforme des tutelles (loi du 05 mars 2007).

Formulaires & Documents types

Enregistrements Qualité :

- Fournissent la trace et l'historique des activités réalisées, notamment des contrôles.

6/ Maîtrise des documents et des données

La maîtrise de la **documentation qualité** permet d'assurer que les collaborateurs disposent des informations et consignes appropriées et actualisées pour conduire leurs activités.

Contribuant à l'homogénéité des pratiques, elle permet de pérenniser le savoir faire de l'Association.

La documentation qualité à l'UDAF 45 est consultable en ligne grâce à une **interface documentaire qualité**, qui peut être comparée à un intranet. Ceci à l'exception du service AEMO (Action Educative en Milieu Ouvert) pour lequel la documentation est consultable sur papier.

La mise à jour de l'interface documentaire s'effectue par le Responsable Qualité, en collaboration avec le service informatique, de sorte que seule la dernière version des documents qualité soit consultable à l'écran.

Les dispositions correspondantes sont décrites dans la procédure « Maîtriser les documents du Système de Management de la Qualité (SMQ) et les enregistrements ».

Toute modification d'un document entraîne le changement du numéro de version et de la date de révision. Les modifications apportées au document sont grisées afin de faciliter la consultation des paragraphes modifiés.

La Direction et les Responsables de service se tiennent informés de la réglementation et de son évolution, en fait part aux Responsables concernés.

Les Responsables de Service diffusent, le cas échéant, l'information aux collaborateurs pour prise en compte dans le cadre de leurs activités et, si nécessaire, mise à jour des dispositions du système de management de la qualité.

Cette veille réglementaire s'appuie sur les informations transmises par l'UNAF, la presse spécialisée, les autorités de tarification, ...

Une attention particulière est portée à la prise en compte des recommandations et Guides de bonnes pratiques édités par l'ANESM.

Les **enregistrements qualité** sont identifiés dans les processus et procédures. Une **liste** les répertorie en précisant pour chacun les modalités de classement et d'archivage.

Les dispositions prises pour l'enregistrement des données informatiques sont décrites dans le paragraphe 9 du présent manuel, sous la rubrique « système d'information ».

Les dossiers papiers liés aux activités font l'objet de règles d'archivage et de conservation strictes conformément au protocole d'archivage de l'UNAF et à la procédure en vigueur.

7/ Organisation et responsabilités

Voir organigramme page suivante

Association loi 1901, le fonctionnement de l'UDAF 45 est régi par les règles correspondantes.

L'Assemblée Générale

L'UDAF est composée de 80 Associations familiales au 31 décembre 2015 elle se réunit au moins une fois par an au cours du premier semestre et chaque fois qu'elle est convoquée par le Conseil d'Administration.

Son ordre du jour est établi par le Conseil d'Administration.

Elle a pour rôle de :

- définir, d'orienter et de contrôler les actions de l'UDAF,
- elle entend les rapports et se prononce sur la gestion du conseil d'administration,
- elle approuve les comptes, vote les budgets,
- elle présente les actions menées,

Les convocations sont envoyées un mois avant l'Assemblée Générale.

Elle renouvelle le cas échéant, les membres du Conseil d'Administration soumis à son élection.

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a pour mission de mettre en œuvre les orientations décidées par l'Assemblée Générale. Il a tous les pouvoirs utiles au fonctionnement de l'Association. Il assure, entre autres, le suivi des représentations et les travaux des commissions thématiques.

Il peut déléguer une partie de ceux-ci au Bureau. Le Président mandate le Directeur pour gérer l'ensemble des activités de l'Association.

Le Bureau est élu par le Conseil d'Administration, pour deux ans renouvelables.

Pour remplir son rôle, le Conseil d'Administration s'appuie sur différentes **Commissions** :

La Commission de Contrôle est chargée de veiller au respect des règles de fonctionnement de l'UDAF : conformité des listes d'adhérents, examen des demandes d'agrément des Associations et Fédérations, préparation des élections en Assemblée Générale.

Elle est constituée de membres du Conseil d'Administration.

Les Commissions Thématiques sont le lieu d'élaboration des positions de l'UDAF. La commission choisit ses thèmes de travail en lien avec les thèmes proposés par l'U.N.A.F d'une part, l'actualité d'autre part ; dans ce dernier cas, les thèmes sont définis par les Responsables de Commission et validés par le Conseil d'Administration. Il est possible d'interpeler l'U.D.A.F. par son Président pour élaborer un thème défini.

Le Responsable Qualité

Le Responsable Qualité a reçu pour mission d'assurer que le Système de Management de la Qualité, ainsi que les processus qui lui sont nécessaires, soit développé, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences de la norme ISO 9001 V2008.

Il en rend compte régulièrement à la Direction, plus particulièrement lors des revues de direction.

Les processus établis présentent les responsabilités confiées aux différents acteurs de l'UDAF 45 dans la réalisation des prestations. Les responsabilités en matière de **pilotage de ces processus** sont définies.

Les Pilotes des processus

Les pilotes des processus sont les cadres de management responsables de l'activité. Ils sont chargés d'établir les finalités du processus en fonction des orientations de la Direction. Ils établissent et assurent le suivi du Plan d'Actions d'Amélioration relatifs à leur activité.

Ils définissent et mettent en place les indicateurs et les outils de surveillance de leur processus, et analysent les résultats obtenus.

Les pilotes des processus travaillent en collaboration avec le Responsable qualité pour définir les axes d'amélioration, analyser les causes des dysfonctionnements signalés, et mettre en place les actions d'amélioration nécessaires.

Ils participent aux revues de direction.

En complément, des **Fiches de fonction**, régulièrement actualisées sous l'impulsion de la Direction, précisent les responsabilités confiées aux différents salariés de l'Association.

8/ Planification des Activités/ Revues de direction

La **planification des activités** à mener pour la satisfaction des prescripteurs et bénéficiaires est définie par les processus, leur enchaînement (cf. pages précédentes) et les moyens mis en œuvre pour assurer leur maîtrise.

Les actions nécessaires à **l'amélioration de la qualité** sont déterminées, planifiées et suivies au cours des **réunions** qui se tiennent régulièrement :

- réunions du Bureau et du Conseil d'Administration pour ce qui concerne la vie de l'Association,
- réunions du Comité de Direction (CODIR)
- réunions de Service
- réunions générales (ponctuelles)
- groupes de travail (ponctuels)

Ces réunions constituent le dispositif majeur pour une **communication interne** et une **coordination** des activités efficaces. Elles sont planifiées à l'avance.

Les réunions permettent le suivi et l'actualisation des plans d'actions d'amélioration établis et associés à chaque processus.

Les **revues de direction** sont animées par le Responsable Qualité, à raison de **1 réunion par an**. Elles associent la Direction, les Responsables de pôle et l'ensemble des Responsables de service.

Elles abordent tout ou partie des thèmes suivants :

- la synthèse de l'activité et le suivi des indicateurs en regard des objectifs définis pour les différents processus ; ne sont abordés que les faits et résultats saillants, ces données étant normalement examinées en réunion de Service
- les résultats des relevés de satisfaction des tiers et les éventuelles réclamations enregistrées.
- un bilan des prestations non conformes et du fonctionnement des processus.
- les comptes-rendus de l'audit qualité interne.
- les actions d'amélioration de la qualité envisagées ou en cours.
- D'autres thèmes peuvent être abordés selon les besoins.

Chacun de ces thèmes est évoqué au moins une fois dans l'année.

L'ensemble constitue **la Revue de Direction** au sens de la norme ISO 9001 V2008.

Des objectifs concrets...

... sont fixés et régulièrement actualisés en Revue de direction. Très opérationnels, ils découlent de la politique qualité et concernent chacun des processus pour la satisfaction des publics.

Ils portent notamment sur :

- *le niveau de qualité des prestations*
- *le respect des engagements de service*
- *la maîtrise des processus de réalisation (indicateurs de gestion)*

Les résultats sont suivis et communiqués régulièrement, ils sont évoqués au cours des diverses réunions.

Les décisions prises permettent de statuer sur **l'adéquation et l'efficacité** du système qualité, de le faire évoluer chaque fois que nécessaire et de **maintenir sa cohérence**.

Ces réunions sont également le cadre privilégié pour réviser et décider des **évolutions de la politique Qualité**.

Ces dernières résultent de l'analyse :

- des résultats en matière de satisfaction des parties extérieures (Bénéficiaire, partenaire, personnel...);
- des contacts permanents que l'UDAF 45 entretient avec ses prescripteurs, partenaires et bénéficiaires.
- des réunions de travail avec nos partenaires.

Les **comptes-rendus** de ces réunions permettent le suivi de ces décisions, qu'elles portent sur l'amélioration des processus, les orientations de l'offre de services, ou encore les besoins en ressources.

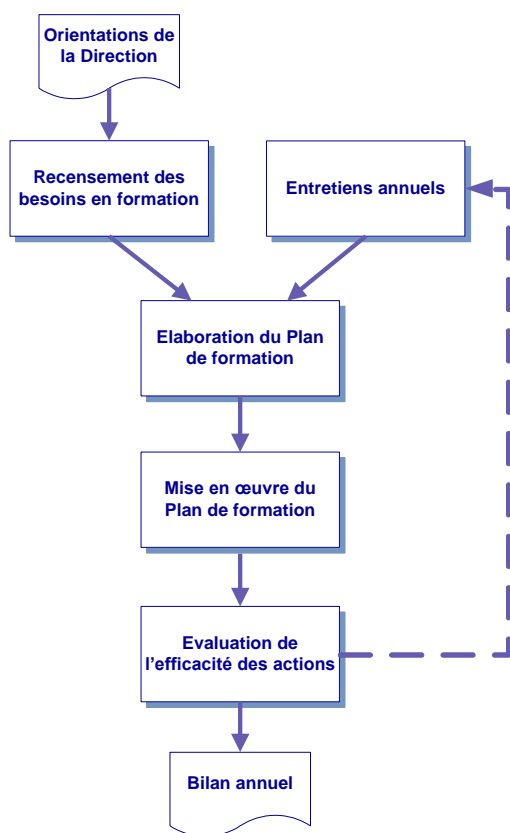
9/ La maitrise des ressources

La **planification des ressources** nécessaires à l'activité est réalisée en fonction des orientations et objectifs de développement définis par la Direction.

Elle s'appuie sur un process budgétaire, tant pour l'exploitation que pour les investissements. Les résultats sont suivis régulièrement et permettent d'ajuster les ressources en fonction des résultats obtenus.

Cet aspect est évoqué au moins une fois par an en Revue de direction.

Ressources humaines



Les compétences nécessaires à la réalisation des activités sont définies dans les Fiches de fonction.

Des **entretiens individuels d'activité** permettent d'évaluer les résultats obtenus, d'identifier les besoins en compétences et de confirmer aux collaborateurs les objectifs pour la période à venir.

La consolidation par la Direction des besoins ainsi recensés donne lieu à un **Plan de formation**.

Il tient compte de la nécessité de donner à l'ensemble des mandataires le niveau de formation requis par la législation.

La mise en œuvre des formations est suivie par le service Ressources Humaines qui :

- sélectionne les fournisseurs ;
- valide les conventions de formation, informe et convoque les intéressés
- s'assure que les formations se déroulent comme prévu.

Toute formation donne lieu à une **Fiche de présence**.

Les formations réalisées font également l'objet d'une évaluation de leur **efficacité**.

Un **bilan annuel** des formations réalisées est présenté en **revue de direction**.

Les dispositions correspondantes sont décrites dans une **Fiche processus** spécifique.

Une attention particulière est apportée à la bonne **intégration des nouveaux collaborateurs**. La documentation Qualité facilite cette intégration, permettant aux nouveaux embauchés de rapidement situer leur activité et leur contribution à la satisfaction des parties extérieures dans le contexte d'ensemble de l'UDAF.

Une attention particulière est portée dès à présent à l'embauche des mandataires judiciaires afin de vérifier que leurs conditions de moralité, d'âge, de formation et d'expérience, soient conformes à celles exigées par la loi du 5 mars 2007.

Le processus Ressources Humaines décrit l'ensemble des opérations liées à la gestion du personnel à travers plusieurs procédures :

- ➔ Recrutement d'un salarié
- ➔ Formation du personnel
- ➔ Entretien individuel d'activité
- ➔ Vie du salarié : Gestion du temps de travail – Gestion de la paie – Gestion de carrière (évaluation et formation)
- ➔ Départ du salarié...

Infrastructure et moyens matériels

L'Association dispose des moyens nécessaires à la réalisation de ses activités, et notamment :

- ➔ des locaux permettant d'accueillir les bénéficiaires des mesures,
- ➔ des véhicules de service, pour assurer la nécessaire présence auprès des personnes suivies.
- ➔ un système d'information pour assurer un traitement efficace de l'information, un accès Internet dans chaque service.
- ➔ des équipements de téléphonie : un standard performant, un téléphone par salarié.

L'ensemble de ces moyens est entretenu et maintenu de manière à répondre aux obligations réglementaires d'une part, et, d'autre part à éviter toute rupture significative du service rendu.

Lorsque ces prestations de maintenance sont sous-traitées, des **contrats ou conventions** précisent les engagements réciproques permettant d'assurer le maintien de la continuité du service.

Système d'information

Les outils informatiques sont indispensables à la bonne maîtrise des activités ; ils permettent non seulement une gestion efficace des dossiers, mais également aux différents acteurs de l'entreprise de communiquer et d'échanger les informations nécessaires.

Les dispositions essentielles sont prises pour assurer la continuité du service :

- ➔ des sauvegardes sont réalisées à une fréquence quotidienne et conservées à l'extérieur des locaux.
- ➔ l'intégrité des données est assurée par une protection anti-virus installée sur l'ensemble des postes et mise à jour régulièrement,
- ➔ un contrat de maintenance et de développement avec un prestataire extérieur permet de résoudre les dysfonctionnements éventuels sans répercussion significative sur le service rendu à la personne.

Environnement de travail

L'environnement de travail est adapté à la réalisation des prestations.

- ➔ Les installations nécessaires respectent la réglementation.
- ➔ Les dispositions sont prises pour éviter tout risque d'intrusion et préserver la confidentialité des informations qui nous sont confiées.

10/ Les processus de réalisation

Les processus de Réalisation des prestations ainsi que les **principales interactions** qu'impliquent ces processus sont décrits dans la cartographie des processus (cf. paragraphe 4, page 7 du présent manuel)

1. Les Activités Institutionnelles

Les activités liées **aux Activités Institutionnelles** sont décrites dans une Fiche processus spécifique, qui en aborde les différents aspects :

- Espace Information Familles (lieu d'accueil, d'information et d'orientation pour les familles)
- Gestion des adhésions
- Gestion des représentations
- Médaille de la famille
- Gestion du fonds spécial et des conventions d'objectifs...

Les principales orientations, les axes de développement de l'UDAF 45 figure dans le **projet associatif**. Celui - ci résulte d'un travail collectif de réflexion par les acteurs de l'UDAF (salariés et administrateurs).

2. Les Mesures de Protection et les Mesures d'Accompagnement

Concernant les Services, ces activités sont décrites, en amont des Fiches processus, par des **Projets de Service** définissant les pratiques professionnelles.

Spécificité du service AEMO (Action Educative en Milieu Ouvert)

Le service a engagé une démarche particulière, dite d'évaluation, en marge de la Démarche Qualité de l'UDAF 45.

Les activités de ce service sont encadrées par un **Projet de Service**.

En complément, un **référentiel d'évaluation interne** est actuellement en cours d'élaboration, qui précise de manière concrète les prestations à réaliser (à partir des valeurs et des objectifs recherchés du service) et les engagements de service associés.

Les **résultats correspondants** sont régulièrement mesurés et les actions à mener qui en résultent sont planifiées et suivies. Il s'agit d'un travail collectif, réalisé le plus souvent en réunion d'Equipe.

Activité « Accompagnement Budgétaire Individualisé »

Notre action dans ce domaine a pour but d'apporter une aide aux salariés de différents organismes dans la résolution des difficultés qu'ils rencontrent dans la gestion de leur budget.

Le cadre de travail :

- Objectifs spécifiques,
- Protocole d'intervention,
- Durée de l'accompagnement,

est défini dans une convention établie avec chacun de ces organismes.

Une évaluation est réalisée en fin de chaque accompagnement.

Chaque convention est revue annuellement lors d'une rencontre qui permet d'apprécier les résultats enregistrés, le respect des engagements réciproques et de fixer de nouveaux objectifs pour la période à venir.

3. Le développement de nouvelles activités

Il est réalisé selon les dispositions décrites dans le processus « développement d'une nouvelle activité ».

Ce processus répond aux exigences de la norme en matière de Conception.

4. Achats

La réalisation des prestations ne nécessite pas **d'achats** autres que ceux nécessaires à la maîtrise des infrastructures et au bon fonctionnement de l'Association (organismes bancaires, fournitures de bureau, ...).

Une procédure spécifique décrit les mesures prises en matière de sélection et d'évaluation périodique des fournisseurs, de réalisation des achats et de vérification des produits achetés.

5. Identification et traçabilité

Les dossiers informatiques et les règles de classement établies permettent de reconstituer l'ensemble des actions menées dans le cadre d'une mission définie.

11/ Surveillance et Mesure

La **satisfaction des prescripteurs, usagers et partenaires**, primordiale pour notre Association, est régulièrement évaluée à partir :

- des retours d'information des publics,
- des enquêtes de satisfaction réalisées. Les critères, la fréquence de mesure, ainsi que l'échantillonnage de tiers évalués sont définis et/ou validés en revue de direction,
- de rencontres régulières avec les Juges du département et leurs greffiers. Ces rencontres nous permettent de communiquer autour des objectifs fixés et de prendre note des éventuelles observations ou attentes des magistrats,
- de rencontres régulières avec nos partenaires.

Ces rencontres donnent lieu à un compte-rendu.

Les données recueillies, évaluées en **revue de direction**, permettent de renforcer la connaissance des attentes des tiers, de recueillir des éléments d'information qualitatifs et de contribuer à l'orientation du Système de Management Qualité.

Elles permettent la mise en évidence des domaines dans lesquels l'Association doit progresser ; les actions d'amélioration qui en résultent sont intégrées au plan d'actions.

L'**efficacité des processus** est évaluée à partir :

- des données sur la satisfaction des tiers à partir des enquêtes menées ou des courriers reçus,
- des indicateurs et tableaux de bord associés aux différents processus,
- des audits internes réalisés.

Les processus et les activités ainsi que les documents qui les décrivent font régulièrement l'objet de modifications et d'améliorations en fonction des résultats enregistrés.

Des **contrôles** sont planifiés et mis en œuvre tout au long de la réalisation des prestations.

Ils font appel à l'autocontrôle par chaque salarié d'une part, et font partie intégrante des missions de l'encadrement d'autre part.

Une procédure spécifique décrit les modalités du contrôle réalisé pour l'activité PJM.

Nombre d'entre eux sont intégrés dans les procédures métiers et indicateurs.

La détection et le traitement de **non-conformités** font l'objet d'une procédure spécifique. Les prestations non conformes font l'objet d'un enregistrement sur un support spécifique : la **Fiche Amélioration**.

Le traitement des réclamations fait également l'objet d'une procédure ; elles sont systématiquement enregistrées, un suivi étant assuré par la hiérarchie de l'Association.

L'identification et l'enregistrement de ces situations permettent d'engager les actions correctives qui ont pour objectif de prévenir leur renouvellement.

Les **audits internes** permettent de s'assurer de **l'application, de l'adéquation** et de **l'efficacité** des processus du système de management de la qualité et de contribuer ainsi à son amélioration.

Ils sont planifiés et réalisés conformément aux dispositions décrites dans une procédure spécifique.

Les auditeurs suivent une formation adaptée et sont indépendants des activités auditées. Les résultats sont validés au cours du 1^{er} audit réalisé avec le responsable qualité.

L'auditeur relève les écarts éventuels entre la norme ISO 9001 et le système de management Qualité, les intègre au rapport d'audit et les présente au Responsable de l'activité auditée pour définition et mise en œuvre des actions correctives.

Le Responsable Qualité s'assure de l'efficacité des actions correctives.

Il réalise une synthèse des audits réalisés, laquelle sera analysée en **Revue de direction**.

Elle pourra conduire à la mise en place d'actions correctives de plus grande envergure en fonction des dysfonctionnements rencontrés.

12/ Amélioration

Analyse des données

La mesure des performances qualité de l'Association est indispensable à l'amélioration de la qualité délivrée aux publics auxquels s'adresse notre action.

La mise en place d'indicateurs nous permet, en complément des tableaux de bord de gestion, d'apprécier l'efficacité de notre système de management Qualité et d'évaluer son apport pour la satisfaction des publics.

Les données ainsi prises en compte sont :

- les résultats obtenus par rapport aux objectifs définis,
- la performance de notre organisation, en étudiant l'évolution des indicateurs mis en place et celle des prestations non conformes,
- l'efficacité des pratiques et des processus, telle qu'elle peut être évaluée au cours des audits,
- la qualité perçue par les tiers, à partir des réclamations enregistrées et des résultats des relevés périodiques de satisfaction.

Consolidées par le Responsable Qualité, elles permettent d'évaluer la qualité finale des prestations et sont analysées lors des **revues de direction**.

Amélioration

Les actions correctives et préventives sont planifiées, mises en œuvre et suivies conformément aux dispositions prévues dans une procédure spécifique.

Sur la base des informations recueillies sur l'activité (indicateurs, Fiches d'amélioration, comptes-rendus d'audit, ...) les **responsables de processus** analysent les résultats obtenus et planifient les actions d'amélioration nécessaires avec l'assistance du Responsable Qualité.

Le Responsable Qualité est plus particulièrement en charge de la planification et du suivi des actions transversales.

Il s'assure également de l'efficacité de l'ensemble des actions entreprises.

Il en élabore une synthèse pour présentation en revue de direction.

Les **comptes-rendus de revue de direction** témoignent des décisions prises à cette occasion et dressent un bilan de **l'efficacité** des actions.

