

	Système de management intégré et ses processus	Réf : QSI-4.4-01-M1-DS-V5-Restreint(M2 et pilotes) Accès : Restreint(M2 et pilotes)
Auteur Responsable des Systèmes de Management	Vérificateur Responsable des Systèmes de Management	Approbateur Directeur
Version 3 (12/04/21) : intégration des résultats de l'analyse de risques issu de l'ISO 27001 par Version 4 (08/10/21) : actualisation des résultats de l'analyse de risques Qualité et passage en revue du document dans son intégralité. Validation par . Version 5 (XX) : évaluation de la maturité des processus et actualisation Analyse de Risques Qualité. Validé par		
Finalité : Déterminer les processus nécessaires au système de management intégré et application au sein du Service.		

[Liste des processus](#)

[Cartographie des processus](#)

[Fiche de Processus M1](#)

[Fiche de Processus M2](#)

[Fiche de Processus R1](#)

[Fiche de Processus R2](#)

[Fiche de Processus S1](#)

[Fiche de Processus S2](#)

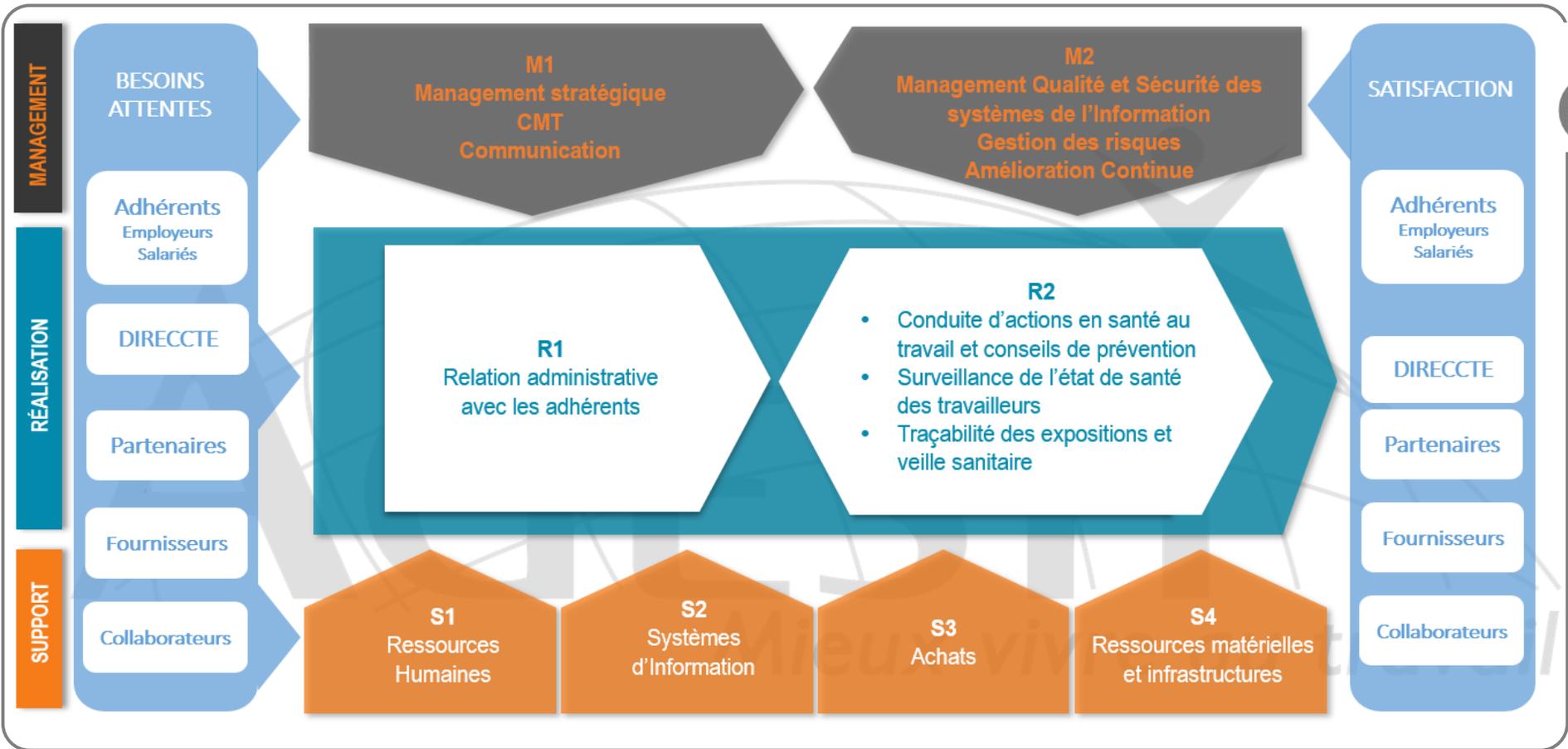
[Fiche de Processus S3](#)

[Fiche de Processus S4](#)

[Résultat évaluation de la maturité des processus](#)

[Table de maturité](#)

Code	Libellé du Processus	Type de processus	Pilote
M1	Management stratégique - CMT - Communication	Management	Directeur
M2	Management Qualité et Sécurité de l'Information - Gestion des risques - Amélioration continue	Management	Responsable Systèmes de Management
R1	Relation administrative avec les adhérents	Réalisation	Directeur
R2	Conduite d'actions en santé au travail et conseils de prévention Surveillance de l'état de santé des travailleurs Traçabilité des expositions et veille sanitaire	Réalisation	Médecin coordinateur Directeur
S1	Ressources Humaines	Support	Responsable Ressources Humaines
S2	Systèmes d'Information	Support	Responsable des Systèmes d'Information
S3	Achats	Support	Comptable général, paie
S4	Ressources matérielles et infrastructures	Support	Chargée des services généraux



Fiche Processus

M1

Management Stratégique
Commission Médico-Technique
Communication
FINALITE

Déterminer les axes stratégiques et les moyens alloués.
 Assurer un pilotage global d'ADESTI en tenant compte des axes stratégiques, dans le respect des exigences réglementaires et normatives applicables, et le respect de l'équilibre budgétaire.
 Promouvoir la santé au travail en externe et optimiser la communication en interne.
 Déployer un leadership permanent et motivant dans la continuité.

RESSOURCES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

Pilote(s) du processus	Contributeurs du processus	Compétences	Matérielles
Directeur	Médecin coordinateur Responsable pôle prévention Responsable RH Responsable des systèmes de management Comptables	Définitions de fonction Développement de compétences	Bureaux, mobilier de bureau, équipements et logiciels informatiques, téléphonie, véhicules de service ou de fonction
Responsabilités et autorités	voir document QSI-5.3-M1-DS-matrice RACI		

SEQUENCAGE ET INTERACTIONS

voir cartographie des processus

BENEFICIAIRES ET ATTENTES

Bénéficiaires	Attentes
Toutes les parties intéressées (adhérents, DREETS, partenaires, fournisseurs, collaborateurs)	voir document QSI-4-01-M1-DS-Contexte

ACTIVITE

Eléments d'entrée	Principales activités	Eléments de sortie
Enjeux internes et externes. Expression des besoins et attentes des parties intéressées. Exigences juridiques applicables et évolutions. Exigences normatives (ISO9001, ISO27001, AMEXIST). Analyse des incidents de sécurité de l'information. Revue de direction année n-1 et comités QSI Bilan comptable. Expression d'un nouveau projet.	M1A01 Formaliser les Politiques	Politiques
	M1A02 Mettre à disposition les ressources et l'organisation pour permettre la mise en application des politiques.	Objectifs
	M1A03 Suivre les actions de communications demandées au prestataire	Suivi des actions de communication
	M1A04 Définir une politique immobilière et la mettre en oeuvre.	Projet Pluriannuel de Service
	M1A05 S'assurer du bon fonctionnement de la Commission Médico-Technique (CMT) et de sa contribution au fonctionnement du Service.	Actions décidées lors des CMT
	M1A06 Elaborer et piloter, au travers de la CMT, le Projet Pluriannuel de Service.	Projets
	M1A07 Superviser le service rendu aux adhérents au regard des moyens humains, matériels et immobiliers mobilisés.	Tableaux de bord de suivi d'activité
	M1A08 Assurer une veille juridique, normative et technologique.	Tableau de suivi budgétaire
	M1A09 Piloter l'exécution budgétaire.	Bilan comptable
	M1A10 Conduire les projets et les changements en s'appuyant sur une analyse de risques et une évaluation des impacts.	Matrice RACI
Documents applicables	voir document QSI-7.5-02-M2-MD-Suivi documentaire	

RISQUES et OPPORTUNITES DU PROCESSUS

Voir documents QSI-6-05-M2-MD-Analyse des Risques Qualité et QSI-6-02-M2-DS-AnalyseDeRisquesSI

Synthèse des risques non maîtrisés :

PILOTAGE, SURVEILLANCE ET EVALUATION DU PROCESSUS

Indicateurs du processus

Pour plus de détails, Voir document QSI-6.2-01-M2-MD-Objectifs, Plan, Evaluation

Répartition des effectifs (salariés) suivis par médecin du travail

Ecart entre achats budgétés et achats réalisés (indicateur commun au processus S3-Achats)

Ecart entre facturation et recouvrement (indicateur commun au processus R1)

% Fiches d'Entreprises par corporation métier dans le cadre du Projet Pluriannuel de Service

Différence entre adhésions et sorties (surveillance)

Taux d'intervention QSI en réunion de service plénière

Nombre d'actions de communication déléguées en retard

Autres moyens

Procédure de "gestion des non-conformités, des incidents et des réclamations"

Audits (interne et tierce-partie)

Plan.s d'Actions

Comité QSI et revue de direction

Matrice de performance du processus

Procédure de gestion des changements

Procédure de gestion de projets

Fiche Processus

M2	Management du système Qualité et Sécurité de l'Information Gestion des risques Amélioration Continue
----	---

FINALITE

Assurer le fonctionnement maîtrisé des systèmes de management et leur évaluation.
 Mettre en œuvre la démarche d'analyse des risques et des opportunités.
 Assurer une écoute de nos adhérents.
 Promouvoir les démarches qualité et sécurité de l'information auprès des collaborateurs.
 Mettre en oeuvre la démarche d'amélioration continue.

RESSOURCES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

Pilote(s) du processus	Contributeurs du processus	Compétences	Matérielles
Responsable des systèmes de management	Directeur Responsable des systèmes d'informations Pilotes de processus Responsable pôle prévention Auditeurs Assistante de Direction	Définitions de fonction Développement de compétences	Bureaux, mobilier de bureau, équipements et logiciels informatiques, téléphonie, véhicules de service ou de fonction
Responsabilités et autorités	voir document QSI-5.3-M1-DS-matrice RACI		

SEQUENCAGE ET INTERACTIONS

voir cartographie des processus

BENEFICIAIRES ET ATTENTES

Bénéficiaires	Attentes
Adhérents, collaborateurs	voir document QSI-4-01-M1-DS-Contexte

ACTIVITE

Eléments d'entrée	Principales activités	Eléments de sortie	
Enjeux internes et externes Besoins et attentes des parties intéressées Politiques Qualité, SI et objectifs associés Cartographie des processus et fiches processus Revue de Direction année n-1 et comités QSI Remontées des dysfonctionnements et non-conformités (dont réclamations adhérents). Incidents de sécurité de l'information.	M2A01	Réaliser l'analyse des risques et des opportunités.	Analyse des risques et des opportunités Document Unique Plan de traitement des risques Plan.s d'actions Plan de communication QSI et supports de sensibilisation / communication Système documentaire maîtrisé Tableau de bord des indicateurs CR d'audits internes et d'audits tierce-partie CR comités QSI Revue de direction Tableau de suivi du traitement des réclamations adhérents. Enquêtes de satisfaction
	M2A02	Etablir et gérer le plan d'actions QSI	
	M2A03	Sensibiliser les collaborateurs et communiquer sur des sujets QSI	
	M2A05	Gérer le système documentaire.	
	M2A06	Calculer, suivre et analyser les indicateurs	
	M2A07	Planifier, réaliser ou superviser ou suivre les audits (internes et tierce-partie)	
	M2A08	Traiter, analyser les NC, dysfonctionnements, réclamations clients et définir les corrections, actions correctives et actions préventives.	
	M2A09	Planifier et réaliser les comités QSI et la revue de direction	
	M2A11	Planifier, superviser ou réaliser les enquêtes de satisfaction	
	M2A12	Planifier et réaliser une rencontre périodique des collaborateurs dans leurs centres.	

Documents applicables voir tableau de suivi documentaire

RISQUES et OPPORTUNITES DU PROCESSUS

Voir documents QSI-6-05-M2-MD-Analyse des Risques Qualité et QSI-6-02-M2-DS-AnalyseDeRisquesSI

Synthèse des risques non maîtrisés :

RAS

PILOTAGE, SURVEILLANCE ET EVALUATION DU PROCESSUS

Indicateurs du processus

Taux d'avancement du plan d'Action QSI et % d'actions d'amélioration
% documents QSI à jour
Nombre de risques dans les analyses de risques Q et SI
Taux de réalisation du plan de traitement des risques SI
Taux de satisfaction des adhérents (AMT et salariés)
Note globale de performance par processus
Nombre total de comités QSI sur un an
Nombre de réclamations adhérents écrites
Taux d'enregistrement d'une réclamation adhérent dans le tableau de suivi, dans un délai de 7 jours après réception
Délai de clôture d'une réclamation, après réception

Autres moyens

Analyse des risques et des opportunités
Procédure de "gestion des non-conformités, des incidents et des réclamations"
Audits (interne et tierce-partie)
Plan.s d'Actions
Comité QSI et revue de direction
Matrice de performance du processus
Procédure de "gestion des changements "
Résultats issus des études de satisfaction

Fiche Processus

R1

Relation administrative avec les adhérents

FINALITE

Gérer la relation administrative avec l'adhérent de son adhésion jusqu'à sa sortie.
Maîtriser l'affectation des ressources auprès des adhérents pour tendre vers un service rendu homogène sur l'ensemble du périmètre couvert.

RESSOURCES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

Pilote(s) du processus	Contributeurs du processus	Compétences	Matérielles
Directeur	Chargée des adhésions Comptable clients Responsable des Systèmes d'Information Chargée d'accueil	Définitions de fonction Développement de compétences	Bureaux, mobilier de bureau, équipements et logiciels informatiques, téléphonie, véhicules de service ou de fonction
Responsabilités et autorités	voir document QSI-5.3-M1-DS-matrice RACI		

SEQUENCAGE ET INTERACTIONS

voir cartographie des processus

BENEFICIAIRES ET ATTENTES

Bénéficiaires	Attentes
Adhérents, collaborateurs	voir document QSI-4-01-M1-DS-Contexte

ACTIVITE

Éléments d'entrée	Principales activités	Éléments de sortie
Demande nouvelle adhésion. Déclaration annuelle des effectifs (portail adhérent) Implantation des centres médicaux et pluridisciplinaires. Volume de salariés affectés par médecin. Informations administratives spontanées de la part des adhérents. Informations administratives recueillies au cours des AMT/suivi individuel. Règlement intérieur de l'association. Décisions du Conseil d'Administration. Activité clinique. BODACC. Paiements ou non-paiement des adhérents. Demande de sortie de l'association par un adhérent ou décision de radiation.	R1A01 Enregistrer une adhésion.	Bulletin d'adhésion. Dossier adhérent HW mis à jour. Ecritures comptables. Relances et mises en demeure des adhérents. Notification de sortie.
	R1A02 Affecter les ressources (centre de consultation et équipe pluridisciplinaire associée) et informer les adhérents/les équipes.	
	R1A03 Tenir à jour les informations administratives sur les adhérents et leurs salariés.	
	R1A04 Appeler la cotisation en fonction de la déclaration annuelle des effectifs.	
	R1A05 Facturer périodiquement les éléments complémentaires.	
	R1A06 Encaisser les règlements.	
	R1A07 Assurer le recouvrement des créances et informer les équipes, le cas échéant.	
	R1A08 Gérer la sortie des adhérents.	
Documents applicables	voir tableau de suivi documentaire	

RISQUES et OPPORTUNITES DU PROCESSUS

Voir documents QSI-6-05-M2-MD-Analyse des Risques Qualité et QSI-6-02-M2-DS-AnalyseDeRisquesSI

Synthèse des risques non maîtrisés :

PILOTAGE, SURVEILLANCE ET EVALUATION DU PROCESSUS

Indicateurs du processus

Délai de prise en charge administrative d'une adhésion (surveillance)
Répartition des effectifs suivis par médecin du travail (indicateur commun au processus M1)
Ecart entre facturation et recouvrement au 31/12/n (indicateur commun au processus M1)
Délais de relance en cas de facture impayée.
Nombre de déclarants par le portail (surveillance)

Autres moyens

Analyse des risques et des opportunités
Procédure de "gestion des non-conformités, des incidents et des réclamations"
Audits (interne et tierce-partie)
Plan.s d'Actions
Comité QSI et revue de direction
Matrice de performance du processus
Procédure de "gestion des changements "
Résultats issus des études de satisfaction

R2

Conduite d'actions en santé au travail et conseils de prévention
Surveillance de l'état de santé des travailleurs
Traçabilité des expositions et veille sanitaire

FINALITE

Mettre en œuvre les missions de Santé au Travail définies par l'article L4622-2 du code du travail

RESSOURCES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

Pilote(s) du processus	Contributeurs du processus	Compétences	Matérielles
Médecin coordinateur Directeur	Equipes pluridisciplinaires Coordinatrice des plannings Chargée d'accueil Assistante du pôle prévention	Définitions de fonction Développement de compétences	Bureaux, mobilier de bureau, équipements et logiciels informatiques, téléphonie, véhicules de service ou de fonction
Responsabilités et autorités	voir document QSI-5.3-M1-DS-matrice RACI		

SEQUENCAGE ET INTERACTIONS

voir cartographie des processus

BENEFICIAIRES ET ATTENTES

Bénéficiaires	Attentes
Adhérents, DIRECCTE, partenaires, collaborateurs	voir document QSI-4-01-M1-DS-Contexte

ACTIVITE

Eléments d'entrée	Principales activités	Eléments de sortie
Exigences réglementaires applicables Projet Pluriannuel de Service Expression des besoins et attentes des adhérents Expression des besoins et attentes des autres parties intéressées Expression des besoins et attentes de la CMT Décisions de CMT Capacité d'accueil des centres médicaux et pluridisciplinaires. Dossier adhérent HW Alertes sanitaires	R2A01 Définir les emplois du temps type des professionnels de santé	Agendas HW
	R2A02 Elaborer le Projet Pluriannuel de Service (PPS)	Projet Pluriannuel de Service
	R2A03 Planifier le suivi individuel de l'état de santé des salariés	Dossier adhérent HW mis à jour, avec documents enregistrés
	R2A04 Planifier les Actions en Milieu de Travail (AMT)	Actions découlant du PPS
	R2A05 Réaliser le suivi individuel des salariés	Recommandations de bonnes pratiques internes
	R2A06 Réaliser des AMT et les tracer	Remontées d'information dans le cadre de la veille sanitaire.
	R2A07 Planifier et réaliser des actions de sensibilisation auprès des adhérents	Actions issues des alertes sanitaires
	R2A08 Mettre en œuvre le Projet Pluriannuel de Service (PPS)	Bilan.s d'activité
	R2A09 Enregistrer les expositions professionnelles des salariés	Catalogue annuel des sensibilisations.
	R2A10 Contribuer au maintien en emploi et à la prévention de la désinsertion professionnelle	
	R2A11 Participer à la veille sanitaire	
	R2A12 Participer aux groupes de travail régionaux dans le cadre de la déclinaison de la Politique de Santé au Travail	
Documents applicables	Voir tableau de suivi documentaire	

RISQUES et OPPORTUNITES DU PROCESSUS

Voir documents QSI-6-05-M2-MD-Analyse des Risques Qualité et QSI-6-02-M2-DS-AnalyseDeRisquesSI

Synthèse des risques non maîtrisés :

Opportunités

Profiter des avancées technologiques pour faire diminuer l'absentéisme aux visites

Bonne connaissance, aisance des utilisateurs sur les thésaurus AMT et leur usage (gain de temps, intérêt des utilisateurs, amélioration de la traçabilité)

PILOTAGE ET SURVEILLANCE ET EVALUATION DU PROCESSUS

INDICATEURS

Taux de couverture des adhérents en fiche d'entreprise (total et moins de 5 ans)
Réalisation des fiches d'entreprise des nouveaux adhérents (taux d'adhérents contactés et taux de FE réalisées)
Taux de couverture des salariés rattachés à un poste de travail documenté en expositions professionnelles
Nombre d'AMT réalisées
Nombre d'adhérents bénéficiaires d'une AMT sur une période de 5 ans
Délais de conformité réglementaire pour la surveillance de l'état de santé des salariés
% de prise en charge d'un salarié par psy/AS dans un délai de 21 jrs

AUTRES MOYENS

Analyse des risques et des opportunités
Procédure de "gestion des non-conformités, des incidents et des réclamations"
Audits qualité (interne et tierce-partie)
Plan d'Actions Global
Comité QSI et revue de direction
Matrice de performance du processus
Procédure de "gestion des changements "
Résultats issus des études de satisfaction

Fiche Processus

S2

Systèmes d'Information

FINALITE

Assurer une disponibilité et un fonctionnement sécurisé des systèmes d'information, avec un niveau d'équipement adapté aux besoins.

RESSOURCES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

Pilote(s) du processus	Contributeurs du processus	Compétences	Matérielles
Responsable des Systèmes d'Information	Technicien informatique	Définitions de fonction Développement de compétences	Bureaux, mobilier de bureau, équipements et logiciels informatiques, téléphonie, véhicules de service ou de fonction
Responsabilités et autorités	voir document QSI-5.3-M1-DS-matrice RACI		

SEQUENCAGE ET INTERACTIONS

voir cartographie des processus

BENEFICIAIRES ET ATTENTES

Bénéficiaires	Attentes
Adhérents, Prestataires, collaborateurs	voir document QSI-4-01-M1-DS-Contexte

ACTIVITE

Éléments d'entrée	Principales activités	Éléments de sortie
Expression de besoins en matériels, infrastructure réseau, logiciels (ou évolution de logiciels), applicatifs métier. Défaillance du système d'information (technique, humain, organisationnelle) ou de la sécurité physique des locaux Exigences réglementaires applicables Exigences de la norme ISO27001 et notamment plan de traitement des risques et plan d'amélioration. Expression des besoins et attentes des fournisseurs critiques du SI.	S2A01 Tenir à jour une liste matériels et logiciels (actifs)	Inventaire des actifs
	S2A02 Assurer la gestion du parc matériel et son renouvellement.	Logiciels actualisés.
	S2A03 Assurer le support auprès des utilisateurs	Enregistrement, traitement et suivi des incidents.
	S2A04 Superviser le fonctionnement des réseaux et de leur sécurité avec le prestataire dédié.	Plan d'architecture des réseaux
	S2A05 Organiser le recueil des dysfonctionnements des logiciels et/ou applicatifs métier et leur résolution.	Revue des droits. Plan de contrôle
	S2A06 Superviser les systèmes liés à la sécurité des bâtiments en lien les prestataires dédiés.	Plan de sauvegarde Plan de Continuité d'Activité
	S2A07 Configurer, gérer et revoir les droits.	Plan de restauration de l'activité
	S2A08 Enregistrer et analyser les incidents en lien avec le SI et les événements de sécurité et mettre en œuvre les actions correctives.	Programme de maintenance préventive. Evaluation des fournisseurs critiques
	S2A09 Assurer et garantir la sauvegarde des données centralisées	Appui technique aux collaborateurs.
	S2A10 Gérer la téléphonie fixe et mobile	Autres actions issues du PTR et du plan d'Amélioration
Documents applicables	voir tableau de suivi documentaire	

RISQUES et OPPORTUNITES DU PROCESSUS

Voir documents QSI-6-05-M2-MD-Analyse des Risques Qualité et QSI-6-02-M2-DS-AnalyseDeRisquesSI

Synthèse des risques non maîtrisés :



PILOTAGE, SURVEILLANCE ET EVALUATION DU PROCESSUS

Indicateurs du processus

Taux de disponibilité Internet
Evaluation Maturité Annexe A
Nombre d'incidents SI (surveillance)
Nombre de micro-coupures signalées par les utilisateurs (surveillance)
Taux de conformité RGPD

Autres moyens

Analyse des risques et des opportunités
Procédure de "gestion des non-conformités, des incidents et des réclamations"
Audits (interne et tierce-partie)
Plan.s d'Actions
Comité QSI et revue de direction
Matrice de performance du processus
Procédure de "gestion des changements "
Résultats issus des études de satisfaction

Fiche Processus

S3

Achats

FINALITE

Réaliser les achats nécessaires au fonctionnement d'ADESTI, dans le respect du budget alloué et des contrats en vigueur.

RESSOURCES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

Pilote(s) du processus	Contributeurs du processus	Compétences	Matérielles
Comptable général, paie	Directeur Chargée de communication Chargée des services généraux Responsable des systèmes d'information Responsable pôle prévention	Définitions de fonction Développement de compétences	Bureaux, mobilier de bureau, équipements et logiciels informatiques, téléphonie.
Responsabilités et autorités	voir document QSI-5.3-M1-DS-matrice RACI		

SEQUENCAGE ET INTERACTIONS

voir cartographie des processus

BENEFICIAIRES ET ATTENTES

Bénéficiaires	Attentes
Fournisseurs, collaborateurs, adhérents	voir document QSI-4-01-M1-DS-Contexte

ACTIVITE

Éléments d'entrée	Principales activités	Éléments de sortie
Budget	S3A01 Exprimer les besoins et solliciter les devis	Tableau de suivi des achats
Expression de besoins	S3A02 Passer la commande	Suivi budgétaire
Spécifications techniques	S3A04 Réceptionner la commande et contrôler l'adéquation entre commande et livraison / prestation et contrat	Compte de résultats
Contrats		Liste des fournisseurs critiques
Bons de livraisons	S3A05 Régler les factures	Evaluation des fournisseurs critiques
Factures des fournisseurs	S3A06 Assurer le suivi des dépenses (dont celles déléguées et les contrats)	Contrats
Fiche d'évaluation d'un fournisseur	S3A07 Lister les fournisseurs critiques et assurer leur évaluation	
Documents applicables	voir document QSI-7.5-02-M2-MD-Suivi documentaire	

RISQUES et OPPORTUNITES DU PROCESSUS

Voir documents QSI-6-05-M2-MD-Analyse des Risques Qualité et QSI-6-02-M2-DS-AnalyseDeRisquesSI

Synthèse des risques non maîtrisés :

PILOTAGE, SURVEILLANCE ET EVALUATION DU PROCESSUS

Indicateurs du processus

Pour plus de détails, Voir document QSI-6.2-01-M2-MD-Objectifs, Plan, Evaluation

Ecart entre achats budgétés et achats réalisés (indicateur commun au processus M1)

Note moyenne par fournisseur critique

Moyenne générale des notes des fournisseurs critiques évalués

Autres moyens

Analyse des risques et des opportunités

Procédure de "gestion des non-conformités, des incidents et des réclamations"

Audits (interne et tierce-partie)

Plan.s d'Actions

Comité QSI et revue de direction

Matrice de performance du processus

Procédure de "gestion des changements "

Résultats issus des études de satisfaction

S4

Ressources matérielles et infrastructures

FINALITE

Assurer un fonctionnement maîtrisé et un entretien des centres et des ressources matérielles.

RESSOURCES, RESPONSABILITES ET AUTORITES

Pilote(s) du processus	Contributeurs du processus	Compétences	Matérielles
Chargée des services généraux	Responsable des systèmes de management Responsable du pôle prévention Coordinatrice des plannings Assistants médicaux	Définitions de fonction Développement de compétences	Bureaux, mobilier de bureau, équipements et logiciels informatiques, téléphonie, véhicules de service ou de fonction
Responsabilités et autorités	voir document QSI-5.3-M1-DS-matrice RACI		

SEQUENCAGE ET INTERACTIONS

voir cartographie des processus

BENEFICIAIRES ET ATTENTES

Bénéficiaires	Attentes
Adhérents, Collaborateurs	voir document QSI-4-01-M1-DS-Contexte

ACTIVITE

Éléments d'entrée	Principales activités	Éléments de sortie
Expression d'un besoin en matériels/fournitures ou prestation. Dysfonctionnement matériel, véhicule, UMM ou dans un centre. Contrats Réalisation de métrologies et d'exams complémentaires. Tableau de bord de suivi de matériel. Revue des centres. Agendas HW individuels et matériels Carnets de bord des véhicules partagés Tableau de bord de supervision des véhicules Liste des fournisseurs référencés	S4A01 Gérer les matériels et fournitures	Approvisionnement matériels et fournitures
	S4A02 Assurer le suivi et l'entretien du parc de véhicules partagés et UMM	Parc de véhicules entretenus
	S4A03 Coordonner et suivre les interventions des véhicules attirés	Centres entretenus
	S4A04 Déclencher, coordonner et suivre les interventions techniques des entreprises extérieures	Appareils de mesure et appareils d'exams complémentaires en état et conformes
	S4A05 Tenir un état des appareils de mesure et des appareils d'exams complémentaires en circulation, assurer leur étalonnage, les entretiens et les réparations	Contrôles périodiques réglementaires et équipements en état. Rapport.s d'intervention.
	S4A06 Gérer les équipements en lien avec la sécurité des biens et des personnes	Tableau de bord de suivi de matériel. Tableau de bord de supervision des véhicules.
	S4A07 Gérer l'accès au.x centre.s (clés)	Tableau de suivi des clés.
Documents applicables	voir document QSI-7.5-02-M2-MD-Suivi documentaire	

RISQUES et OPPORTUNITES DU PROCESSUS

Voir documents QSI-6-05-M2-MD-Analyse des Risques Qualité et QSI-6-02-M2-DS-AnalyseDeRisquesSI

Synthèse des risques non maîtrisés :

RAS

PILOTAGE, SURVEILLANCE ET EVALUATION DU PROCESSUS

Indicateurs du processus

Pour plus de détails, Voir document QSI-6.2-01-M2-MD-Objectifs, Plan, Evaluation

Taux de matériel d'examens complémentaires soumis à vérification dans les délais

Taux de matériel AMT soumis à étalonnage dans les délais

Respect de la périodicité des vérifications périodiques réglementaires (incendie et électrique)

Autres moyens

Analyse des risques et des opportunités

Procédure de "gestion des non-conformités, des incidents et des réclamations"

Audits (interne et tierce-partie)

Plan.s d'Actions

Comité QSI et revue de direction

Matrice de performance du processus

Procédure de "gestion des changements "

Résultats issus des études de satisfaction

Critères d'évaluation	1 Fonctionnement de base	2 Défini	3 Maîtrisé	4 Optimisé	5 Amélioration permanente
Critères d'évaluation	Le processus mis en œuvre à l'aide de ressources permet de réaliser le produit. Celui-ci correspond globalement aux besoins du client. Des non conformités sont constatées et se traduisent par des réclamations. Ce niveau se caractérise par une instabilité des processus de réalisation.	Le processus mis en œuvre s'exécute de façon gérée avec une disponibilité de ressources planifiées et selon des objectifs définis. Des étapes de contrôle permettent d'assurer la conformité du produit à des exigences spécifiées. Les non conformités sont plus rares et des actions correctives portent sur les processus. Ce niveau se caractérise par une stabilité des processus de réalisation, les réclamations du client sont rares.	Il traduit un effort permanent de l'organisme de maîtrise du processus qui permet d'adapter ses pratiques à la situation, à une demande spécifique du client. Les processus sont constamment améliorés afin de produire des résultats permettant de satisfaire le client.	Il traduit le souci de l'ensemble de l'organisme de satisfaire durablement ses clients ainsi que l'ensemble des parties intéressées. Le processus devient efficient ce qui implique une recherche de performances économiques permettant d'obtenir les résultats avec un minimum de ressources consommées.	L'organisme recherche constamment les meilleures performances dans son domaine d'activité pour améliorer durablement ses processus. Ceci peut s'obtenir par : - la remise en cause des processus afin de les maintenir à l'optimum - l'observation des pratiques des meilleurs concurrents - l'analyse des évolutions du marché - l'anticipation des besoins du client. Ce niveau traduit une capacité de l'organisme à réagir rapidement, à anticiper.
Formalisation du processus	Pas de procédure écrites, notes personnelles, calepin...	Procédures rédigées	Procédures bien appliquées	Procédures améliorées régulièrement	Procédures supportées par un workflow
Enregistrements	Enregistrements individuels (cahier, papier libre...)	Formulaires, dossiers structurés...	Accès facile à l'information et à l'historique	Système de classement des données amélioré régulièrement	Un système de data ware-house permet de gérer les données
Indicateurs tableau de bord	Pas d'indicateurs ou de système de suivi formalisé	Indicateurs officiels émis régulièrement	Indicateur pertinent de pilotage et d'anticipation des dérives	Indicateurs revus régulièrement et limites de surveillance ajustées	Les indicateurs prédictifs ont démontré leur efficacité
Actions d'amélioration	Pas d'action d'amélioration normalisée. Actions d'amélioration reposant sur la bonne volonté	Plan d'amélioration formalisé	Plan d'amélioration formalisé et suivi régulièrement	Evaluation de l'efficacité des actions et utilisation de méthodes (plans d'expérience, méthode de résolution de problèmes)	Le personnel est pleinement impliqué et motivé dans l'amélioration permanente
Capitalisation du savoir faire Attribution des responsabilités	Le savoir-faire ne repose que sur l'individu, lorsqu'il part, tout part ! Plusieurs personnes peuvent réaliser les activités et les valider	Il existe un système de capitalisation des connaissances. Les rôles de chacun sont définis.	Le système permet réellement de partager les connaissances. Les rôles de chacun sont définis et connus de tous.	Les bases de connaissances sont actualisées régulièrement et enrichies. Les rôles de chacun sont maîtrisés et actualisés régulièrement en fonction des évolutions des connaissances.	Une véritable démarche de knowledge management est engagée et les résultats sont probants.
Maîtrise des risques QSI	Pas d'identification formelle des risques qui sont repérés en fonction de l'intuition	Il existe une évaluation formelle des risques	Les risques sont évalués et maîtrisés partiellement. Des actions sont prévues pour maîtriser les risques critiques	L'analyse des risques est intégrée et mise à jour régulièrement. Il n'y a pas de dysfonctionnements majeurs	Un réel management du risque est développé, en tout point de fonctionnement du processus

Code	Libellé du Processus	Pilote (propriétaire) (fonction)	Maturité 2020								Maturité mars-21								Maturité fevr-22							
			Formalisation du processus	Enregistrements	Indicateurs tableau de bord	Actions d'amélioration	2020		MOYENNE	LIMITE ACCEPTABLE	Formalisation du processus	Enregistrements	Indicateurs tableau de bord	Actions d'amélioration	mars-21		MOYENNE	LIMITE ACCEPTABLE	Formalisation du processus	Enregistrements	Indicateurs tableau de bord	Actions d'amélioration	fevr-22		MOYENNE	LIMITE ACCEPTABLE
							Capitalisation du savoir faire	Attribution des responsabilités							Capitalisation du savoir faire	Attribution des responsabilités							Capitalisation du savoir faire	Attribution des responsabilités		
M1	Management stratégique - CMT - Communication	Directeur	3	4	3	3	3	2	3,0	3	3	4	3	3	3	2	3,0	3	3	4	3	3	3	3	3,1	3
M2	Management QSI - Gestion des risques - Amélioration continue	Responsable Systèmes de Management	3	4	3	3	2	4	3,1	3	4	4	4	3	2	4	3,6	3	4	4	4	3	3	4	3,8	3
R1	Relation administrative avec les adhérents	Directeur	3	3	4	3	3	4	3,5	3	3	3	4	4	3	4	3,6	3	3	3	4	4	3	3	3,5	3
R2	Conduite d'actions en santé au travail et conseils de prévention Surveillance de l'état de santé des travailleurs Traçabilité des expositions et veille sanitaire	Médecin coordinateur Directeur	3	3	3	3	4	2	3,0	3	3	3	3	3	4	2	3,0	3	3	3	3	3	4	2	3,0	3
S1	Ressources Humaines	Responsable Ressources Humaines	3	3	3	3	3	3	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3	3	4	3	3	3	3	3,1	3
S2	Systèmes d'Information	Responsable des Systèmes d'Information	3	3	3	3	3	3	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3	4	4	3	3	3	4	3,4	3
S3	Achats	Comptable général, paie	3	4	4	3	3	4	3,6	3	3	4	4	3	3	4	3,6	3	4	4	4	3	3	4	3,8	3
S4	Ressources matérielles et infrastructures	Chargée des services généraux	3	3	3	3	3	3	3,0	3	3	3	3	3	3	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3	

3,2

3,2

3,3

