

MOD FI Gestion du système documentaire qualité

ORGANISATION ET RESPONSABILITÉ

ORGANISATION QUALITÉ :

➤ Le directeur définit la politique qualité de l'OT, en concertation avec le président et le CODIR/CA. Il fixe les objectifs à court et moyen terme en matière de qualité de service. Il vérifie l'efficacité du système, participe au GQD. Il attribue les différentes fonctions et supervise l'application des décisions prises lors des réunions du GQD, approuve les différents documents proposés par le(s) RAQ.

➤ L'OT dispose de ressources financières (subvention, recettes d'exploitation, taxe de séjour) qui lui permet de se doter des moyens matériels et humains nécessaires à la mise en œuvre de ses missions.

➤ L'OT met en place des indicateurs d'activités :

Chaque année, l'OTI édite le rapport d'activités de l'année n-1. Ce rapport d'activités reprend l'ensemble des actions menées par l'OTI dans tous les domaines : accueil & Information, le bilan qualité, la promotion & communication, la commercialisation, l'Ingénierie & management de projets, la gestion et le management de l'EPIC et le plan d'actions de l'année suivante.

➤ Le responsable et l'assistant Qualité assurent la maîtrise et la gestion de la démarche Qualité en ce qui concerne la bonne réalisation des différents processus de l'OT et de la structure documentaire :

Le suivi des FI et des procédures qualité,

Le recueil, l'enregistrement et l'archivage de toutes les « non-conformités » et dysfonctionnements émis en interne ou en externe,

La mise en place et le suivi des actions correctives jusqu'à leur résolution complète, les bilans qualité en interne,

La maîtrise des enregistrements qualité, la gestion du référentiel qualité,

Le suivi des réclamations et des questionnaires de satisfaction,

La préparation des réunions du GQD.

Les listes d'informations sont révisées une fois par an, au printemps. Des mises à jour supplémentaires peuvent être faites à tout moment en fonction des besoins.

La revue des FI et MO est faite au printemps et les révisions à chaque fois que nécessaire : changement de matériel, nouveauté, suggestion de l'équipe, dysfonctionnements...

➤ Le personnel : La fonction commune à l'ensemble du personnel est d'assurer la maîtrise des différents processus en fonction des responsabilités respectives et en se référant aux différentes procédures mises en place.

➤ Un espace " Boîte à idées " a été inséré dans un onglet des fiches de liaison. Il permet à toute l'équipe de donner son avis, de proposer des améliorations... Le RAQ se charge de faire le lien avec l'équipe en échangeant pour trouver d'éventuelles solutions aux propositions.

GESTION DES DOCUMENTS QUALITÉ :

➤ Les documents Qualité sont, par définition, évolutifs, en cas de modification interne, de modification du classement, des statuts, de la forme juridique. Toute proposition de modification ou création d'un document Qualité doit être validée par le RAQ ou son assistant Qualité.

➤ La liste des documents applicables est tenue et mise à jour par le RAQ et son assistant, de même que l'historique des révisions.

➤ Les originaux de tous les documents Qualité sont conservés sur le serveur au siège, pendant 3 ans.

➤ La responsabilité du MAQ et de l'ensemble des documents Qualité incombe au RAQ, qui les rédige, avec l'aide de l'équipe. Ils sont approuvés par la direction et diffusés auprès de l'ensemble du personnel, par l'intermédiaire d'une plate-forme en intranet qui permet d'accéder à l'ensemble de ces documents nécessaires au bon fonctionnement de l'OT.