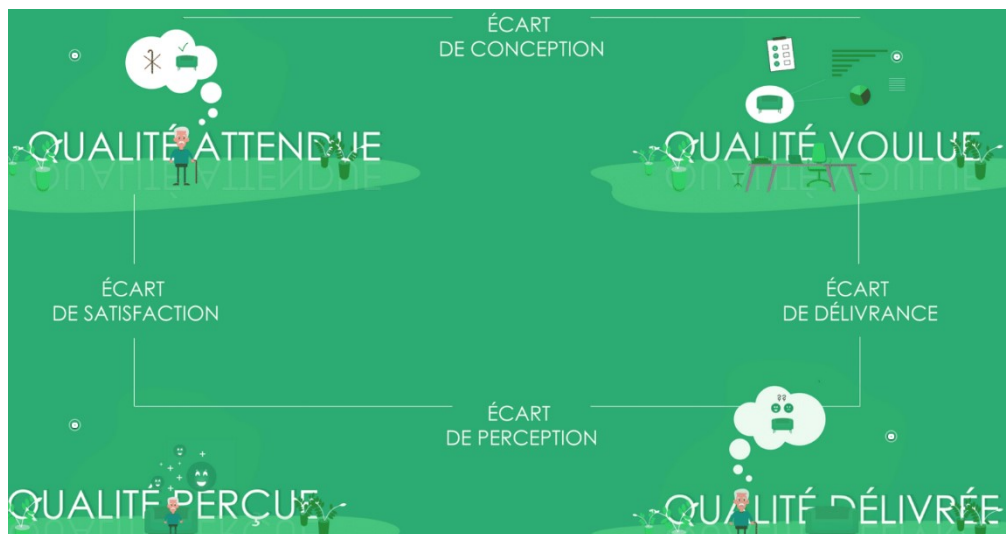


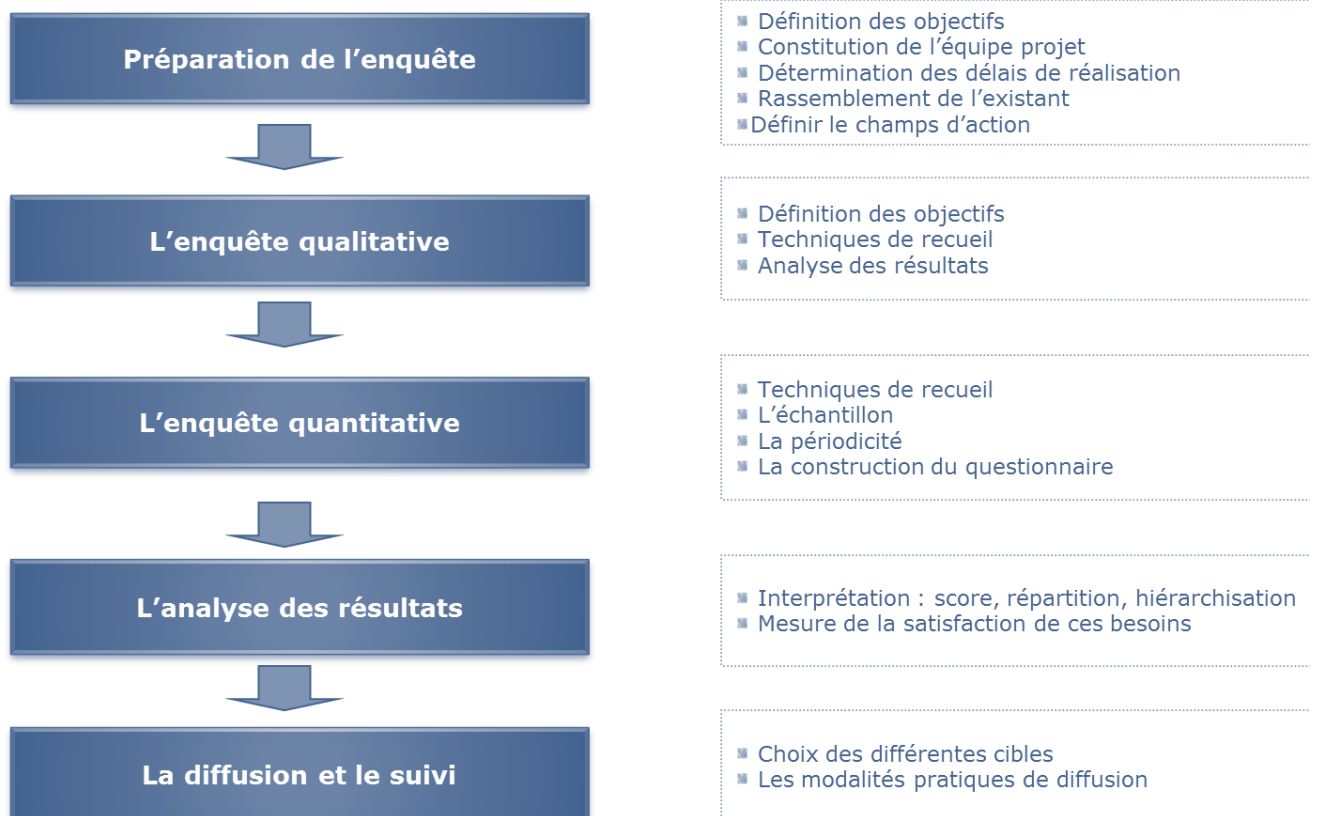
FICHE REPERE – Module 3 - Chargé de mission qualité

Les outils de mesure au service de la démarche qualité

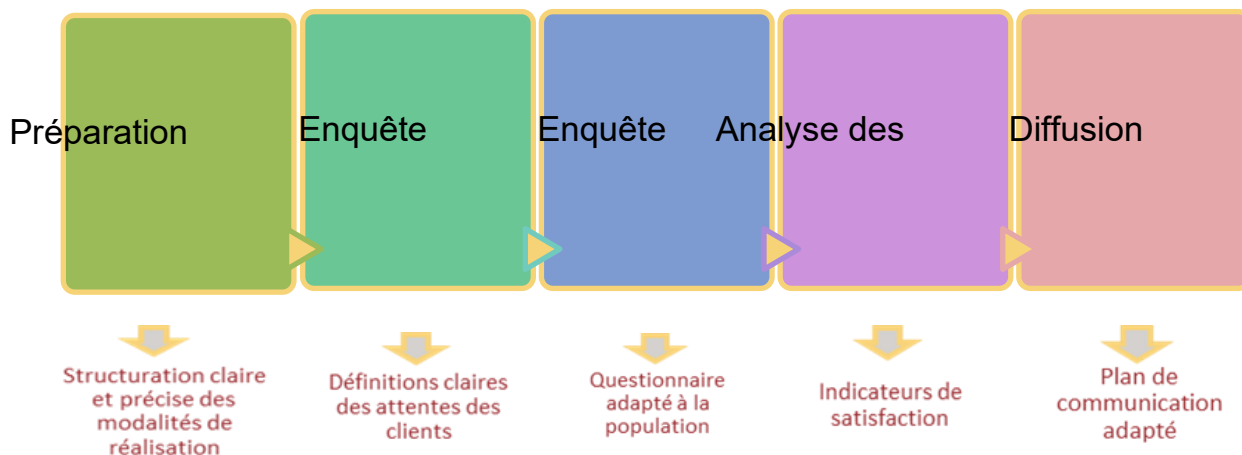
1. CONNAITRE LA PLACE DES ENQUETES DANS LE CYCLE DE LA QUALITE



2. SAVOIR CONSTRUIRE UNE ENQUETE DE SATISFACTION EN 5 ETAPES



3. CONNAITRE LES FACTEURS DE REUSSITE DE L'ELABORATION D'UNE ENQUETE



| Facteurs réussite | Facteurs réussite | Facteurs réussite | Facteurs réussite | Facteurs réussite |
|---|--|---|--|--|
| Planification des étapes claire Formalisation de la démarche | Bonne connaissance des techniques de recueil Recueillir la base nécessaire à la construction d'un guide d'entretien Temps disponible | Questionnaire à questions ouvertes ¹ et fermées ² Formulation des questions adaptée : pas de termes techniques ni vagues, mots simples, phrases courtes, une seule question à la fois, ordre des questions adapté (générales aux spécifiques, plus faciles aux plus difficiles) Eviter un questionnaire dépassant 20 min de temps de réponse Test du questionnaire | Lister et classer les idées Hiérarchiser les idées Définir des actions à mettre en place | Communication adaptée à la population visée Valorisation des points forts Support de communication visuel (graphique) Communiquer régulièrement |

¹ la personne interrogée répond comme elle le désire en utilisant son propre langage

² choix d'une réponse (ou plusieurs) parmi une liste de propositions

4. AUDIT ET EVALUATIONS

Evaluation : appréciation visant à l'amélioration de la pratique. Elle n'est pas binaire comme l'audit. Elle englobe la mise en œuvre et se base sur un référentiel macroscopique comme l'autoévaluation.

L'audit : un audit qualité est un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit Qualité sont satisfaits (ISO 19011).

5. CONNAITRE LA METHODOLOGIE DE L'AUDIT ET LES MODALITES DU RECUEIL



6. CONNAITRE LES SAVOIRS FAIRE ET SAVOIRS ETRE DE L'AUDITEUR A CHAQUE ETAPE

| Réunion d'ouverture | Conduite de l'audit | Réunion de fermeture |
|--|--|---|
| <p>Principes s'appliquant aux auditeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Déontologie : confiance, intégrité, confidentialité et discrétion ➤ Présentation impartiale : obligation de rendre compte de manière honnête et précise <p>Principes s'appliquant à l'audit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indépendance : fondement de l'impartialité de l'audit et de l'objectivité des conclusions d'audit ➤ Approche fondée sur la preuve : conclusions d'audit fiables et reproductibles dans un processus d'audit systématique | <p>Informar la direction sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avancement de l'audit ; ➤ En cas de dysfonctionnement important ➤ Si les objectifs ne sont pas réalisables <p>Au début de l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se présenter ➤ S'adapter à son interlocuteur ➤ Observer <p>Pendant l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etre ACCUEILLANT, DISPONIBLE, ATTENTIF ET SOURIANT ➤ Mettre vos états d'âme et vos préjugés dehors ➤ Formuler des questions : compréhensibles, aider l'audit   à s'exprimer, ne pas influencer, ne pas poser les questions trop rapidement... ➤ Toujours vérifier que l'on a bien compris la réponse ➤ Toujours laisser l'interlocuteur s'exprimer ➤ Prendre des notes sans casser le rythme <p>La clôture de l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Maintenir le contact ➤ Résumer les résultats de l'entretien ; ➤ S'assurer de l'état d'esprit de l'audit   ; ➤ Vérifier que l'audit   n'a rien à ajouter ; ➤ Vérifier que le temps alloué n'a pas été dépassé ; ➤ Remercier la personne interrogée de sa | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Remercier les audités de leur participation et de leur coopération. ➤ Présenter par chaque auditeur les constats faits et retenus. ➤ Donner l'impression générale ressentie. ➤ Traiter toute opinion divergente entre l'équipe d'audit et les audités. ➤ Situer la date de diffusion du rapport d'audit. ➤ Prendre en compte les commentaires éventuels ➤ Finaliser le pré-rapport et valider le rapport final |

participation et de sa
coopération

7. CONNAITRE LES DEFINITIONS DES INDICATEURS

Un indicateur est un énoncé explicite et observable, reconnu comme pertinent, qui sert à observer (mesurer) une situation réelle en vue de porter, ultérieurement, un jugement de valeur (décider) par rapport à une situation souhaitée.

L'indicateur est :

- Une mesure quantifiée numérique
- Rattaché à un objectif :
- Qui doit tendre vers (0, 100 % ...)
- Exprimé en valeur relative ou absolue

L'indicateur sert à :



8. SAVOIR CONSTRUIRE UN INDICATEUR EN 3 ETAPES



| 6 sous étapes | 3 facteurs de réussite | 3 données de sortie |
|--|--|---|
| 1. Définir le champ de mesure : <i>il convient que nous fassions le point sur ...</i> 2. Définir l'objectif opérationnel à l'aide de la | 1. Organisation de la collecte fiabilité et pertinente (renseignements fournis par l'indicateur dépend de la qualité de la collecte. Bien définir qui ?, quand ?, comment ?, où ?, | 1. Un plan d'amélioration issu des résultats (définition d'actions) 2. Un tableau de bord (avec un nb limité d'indicateur) qui offre une vision globale, |

| | | |
|--|--|---|
| <p>grille SMART³ : dans le cadre de ce champ, nous cherchons à ...</p> <p>3. Définir les critères (points critique et rattaché à l'objectif) : pour faire le point sur l'objectif fixé, nous pouvons suivre ...</p> <p>4. Définir les paramètres : on peut caractériser les critères par ...</p> <p>5. Définir le mode de calcul : en combinant les paramètres mesurables, on obtient ...</p> <p>6. Définir des seuils : l'indicateur doit être supérieur à ..., inférieur à ..., ...</p> | <p>à quelle fréquence de recueil ?...</p> <p>2. Responsabilisation de la collecte : nommer un responsable, des acteurs, choisir une fréquence, une représentation, niveau de communication...</p> <p>3. Représentativité</p> | <p>permet de se situer pour décider et permet la visualisation des écarts de la performance.</p> <p>3. Un plan de communication des résultats adapté et incontournable (utilisation graphiques, journal interne...)</p> |
|--|--|---|

³ L'objectif doit être **Spécifié** (est-il bien défini?), **Mesurable** (y a-t-il un indicateur associé?), **Acceptable** (d'un point de vue légal, moral), **Réaliste**, Situé dans le **Temps**