

GENERALE QUALITE	<b>G 04 1</b>
<b>Politique Qualité Gestion des Risques</b>	Date d'application : 01/10/2023 Version :1

## POLITIQUE QUALITE ET DE GESTION DES RISQUES PLEIADES 2023-2027

### 1-ENGAGEMENT ET MANAGEMENT

PLEIADES s'engage dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de ses prestations. Aujourd'hui le contexte particulier a conduit à faire des choix prioritaires pour réorganiser le management de la qualité et de la gestion des risques.

Un responsable qualité et gestion des risques impulse et établit le programme qualité.

L'équipe de cadres et de direction a été restructurée afin d'être en capacité de piloter ce projet. Des référents qualité ont été nommés par le COPIL Qualité.

L'engagement de la direction et de l'ensemble des professionnels a permis à PLEIADES de s'inscrire dans une véritable dynamique de progrès.

Dans cet objectif, trois axes principaux ont été définis :

- Optimiser une prise en charge de qualité et respecter les droits des usagers.
- Favoriser une dynamique d'amélioration continue des pratiques professionnelles.
- Définir des priorités d'actions basées sur l'amélioration du service rendu et l'efficience.

La politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des prestations s'appuie sur :

- Le développement et le maintien d'une culture qualité et sécurité portés par l'équipe de cadres.
- Les résultats des évaluations internes.
- Les résultats des évaluations externes.
- La formation des personnels afin de maintenir et d'améliorer les compétences professionnelles de chacun.
- Le suivi et l'évaluation régulière des prestations.
- Les analyses des réclamations des usagers.
- Le suivi régulier du Programme d'Actions Qualité.
- Le dialogue entre les usagers et les représentants de PLEIADES

La direction, appuyée par le Conseil d'Administration, s'engage à mettre en place une organisation et les moyens suffisants pour assurer une bonne compréhension de ces orientations par tous les salariés ainsi que leur participation active dans l'atteinte des objectifs fixés.

### 2 – PILOTAGE DE LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

#### 2.1 – Composition du COPIL/Qualité Gestion Des Risques

##### Membres permanents :

- Gouvernance
- Direction Générale et d'Exploitation
- Responsable Qualité
- Direction des Ressources Humaines
- Administrateurs

GENERALE QUALITE	<b>G 04 1</b>
<b>Politique Qualité Gestion des Risques</b>	Date d'application : 01/10/2023 Version :1

## 2.2 - Missions du COPIL Qualité

- Définir annuellement les actions prioritaires.
- S'assurer de l'évaluation de ces actions.
- S'assurer de la satisfaction des usagers.
- Définir en conséquence les axes de progression.
- Organiser les démarches d'évaluations interne et externe.
- Assurer la validation et la communication du bilan annuel du plan d'actions.

Le **Comité de Pilotage Qualité / Gestion des Risques** coordonne l'ensemble de la politique Qualité. Il se réunit quatre fois par an et davantage au besoin.

L'ordre du jour est arrêté par délégation de la Direction, par la Responsable Qualité.

La Qualité et la Gestion des Risques sont également à l'ordre du jour des réunions de services.

**Le pilotage du COPIL Qualité et de Gestion Des Risques** est assuré par la Responsable Qualité, qui organise, anime les réunions, rédige les comptes rendus et communique l'ensemble des informations concernant la politique qualité et la gestion des risques.

**Les référents qualité** s'assurent de l'application des bonnes pratiques et des procédures sur le terrain, de la communication interne des résultats de l'évaluation de la satisfaction des usagers et des plans d'actions.

Les actions définies au plan annuel sont confiées à des pilotes ou à des groupes de travail, qui définissent des indicateurs de suivi et des échéances.

## 3 - PREVISION ET ANTICIPATION DES RISQUES

- Mise en place d'un système documentaire relatif à l'assurance qualité et de la gestion des risques.
- Prise en compte des réclamations et mise en place d'actions correctives.
- Adéquation des procédures de prises en charge avec les pratiques de terrain.
- Adéquation du développement des compétences.
- Mise à jour et rédaction des fiches de poste.
- Etablissement d'une cartographie des risques à priori.
- Sensibilisation des usagers et des professionnels.

Pleiades s'engage ainsi à travailler de manière participative et à communiquer sur cette politique qualité par tous les moyens mis à sa disposition.