



SOMMAIRE PROJET QUALITÉ

1. GESTION DU PROJET

PLAN DIRECTEUR DE PROJET (MOD 701)
SOMMAIRE CLASSEUR DÉMARCHE UD (MOD 827*)

2. POLITIQUE ET OBJECTIFS (1.1.1) :

ENGAGEMENT DU DONNEUR D'ORDRE (MOD 814),
COMITE DE PILOTAGE (MOD 826 VOIR INTERFACE ORGANISATIONNELLE
DU PDC),
PRÉSENTATION GLOBALE AU COMITE DE PILOTAGE (MOD 822*).

3. RÉUNION DE SENSIBILISATION (1.1.2) :

PROCÉDURE DE PRESENTATION AU RESEAU (MOD 821 *),
PRÉSENTATION DE LA DEMARCHE (MOD 820 *),
LETTRE D'ENGAGEMENT DES OT-SI (MOD 812),
PRÉSENTATION DE LA PROCEDURE D'AUDIT (MOD 822 *).

4. RÉUNION DU COMITE QUALITE COLLECTIF (1.1.3) :

PROCÉDURE DE SUIVI DU COMITE QUALITE LOCAL (MOD 816),
RÉFÉRENTIEL (MOD 815),
PROCÉDURE D'AUDIT (MOD 813),
PROGRAMME D'AUDIT (MOD 817),
MÉTHODE D'AUDIT (MOD 050).

5. PRÉ-ÉVALUATION (1.2.1) :

REVUE DES DOCUMENTS (MOD 804)

6. AUDIT POUR CHAQUE ÉTABLISSEMENT (1.2.2)

FICHE D'ENTRETIEN (MOD 803)
FICHE DE PRESENCE (MOD 024)
MATRICE DE COMPETENCE (MOD 805)
RAPPORT D'AUDIT (MOD 818)

7. MISE EN PLACE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION (1.2.3)

QUESTIONNAIRE ACCUEIL PHYSIQUE (MOD 806)
QUESTIONNAIRE COURRIER (MOD 809)
PLAINTÉ CLIENT (MOD 807)
ENREGISTREMENT DES INCIDENTS (MOD 808)
BILAN DE FREQUENTATION (MOD 819)

8. SYNTHÈSE DES RESULTATS DU RESEAU (2.1)

DIAGNOSTIC RÉSEAU (MOD 800)
FICHE D'ACTION CORRECTIVE (MOD 810)
FICHE D'ACTION PREVENTIVE (MOD 811)