

Sommaire

Table des matières

1. Revue des objectifs qualité.....	2
2. Modifications du contexte.....	2
3. Risques, opportunités et actions mises en œuvre.....	4
4. Amélioration continue	5
5. Revue des processus et adéquation des ressources.....	6
6. Résultats des audits internes.....	7
7. Conformité réglementaire	7
8. Actions et objectifs pour l'année suivante	7

1. Revue des objectifs qualité

Tel que mentionné dans le document de suivi du SMI, les objectifs 2023 sont les suivants :

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Sensibilisation collaborateurs normes ISO | Formation de 80% du personnel |
| 2. Migration vers la nouvelle arborescence interne dans l'arborescence | Présence de tous les documents |
| 3. Certification ISO 9001:2015 9001:2015 (ARESA) | Obtention de la certification ISO |

Constats :

1. Sensibilisation aux normes ISO:

Nous sommes heureux de constater qu'une sensibilisation réussie aux normes ISO a été menée auprès de notre personnel. À ce jour, nous avons atteint un taux de sensibilisation de 80 % de notre effectif.

2. Migration vers la nouvelle arborescence :

La migration vers la nouvelle arborescence a été réalisée de manière pénible mais dans les délais prévus.

3. Certification ISO 9001:2015

La participation de notre association dans le processus de certification ISO 9001:2015 a été couronnée de succès. Cette réalisation témoigne de notre engagement continu envers l'excellence opérationnelle, la qualité des processus et la satisfaction de nos clients.

Décisions :

Bien que la migration vers la nouvelle arborescence ait été réussie, nous devons encore travailler pour consolider pleinement cette transition et optimiser son utilisation au sein de l'entreprise. Des efforts supplémentaires, notamment en terme de formation continue seront nécessaires pour assurer une adoption complète et efficace.

2. Modifications du contexte

Au cours de la dernière année, nous avons pris en considération les observations et résultats découlant des modifications organisationnelles, des enjeux externes et internes, ainsi que des attentes des parties prenantes.

Les ajustements organisationnels en lien avec nos déménagements ont été délibérément intégrés au processus qualité pour garantir une transition en douceur dans nos nouveaux environnements de travail.

Le changement au niveau du responsable qualité a impliqué une période d'adaptation afin d'assurer une continuité sans heurt dans nos pratiques et processus.

Les enjeux identifiés tant en interne qu'en externe ont été minutieusement évalués pour informer nos décisions et renforcer notre résilience opérationnelle. De plus, les attentes des parties prenantes ont été rigoureusement prises en compte pour maintenir un dialogue ouvert et transparent.

Constats :

Adaptation suite au changement de responsable qualité :

Le changement interne du responsable qualité a inévitablement engendré une période d'adaptation au sein de l'organisation. Ce processus a nécessité une attention particulière pour assurer une transition fluide et maintenir la cohérence dans la gestion de la qualité.

Intégration des ajustements organisationnels :

Les ajustements organisationnels ont été intégrés avec soin pour garantir une adaptation efficace aux évolutions de l'environnement. Ces changements ont été orientés vers l'optimisation des processus internes, renforçant ainsi la résilience opérationnelle de l'entreprise.

Ces constats reflètent notre engagement envers l'adaptabilité et l'amélioration continue, soulignant notre volonté de tirer des enseignements des expériences passées pour renforcer notre performance à l'avenir.

Décisions :

Création d'une équipe qualité :

Considérant les changements internes récents, notamment le remplacement du responsable qualité, et afin de garantir une continuité sans faille dans la gestion de la qualité, la décision de la création d'un team qualité a été prise

3. Risques, opportunités et actions mises en œuvre

FORCES	FAIBLESSES
Expertise interne Utilisation d'outils modernes Formation et sensibilisation du personnel à la qualité	Culture de la qualité à augmenter Manque de formation sur les outils (SharePoint)
OPPORTUNITES	MENACES
Soutien externe par la maison YAMO Evolution technologique	Gestion du logiciel DisQnet pas évolutive Inertie importante dans les processus qualité faitier Changement règlementaire Intégration des point IAS manquants

Constats :

Bien que les menaces soient importantes, leurs impacts sont atténués par nos forces internes et les opportunités qui se présentent. En équilibrant nos priorités, en renforçant nos défenses et en tirant parti des opportunités, nous sommes bien préparés à faire face aux défis à venir. Ce constat équilibré démontre notre capacité à naviguer dans un environnement dynamique tout en préservant l'intégrité et l'excellence de notre système qualité.

4. Amélioration continue

Nous utilisons de manière proactive l'outil DisQnet. Nos collaborateurs utilisent largement cet outil pour faciliter le processus de signalement, bien que nous souhaitions souligner que l'outil n'est pas encore finalisé.

DisQnet, bien qu'étant une ressource précieuse pour la gestion des incidents, présente encore certaines fonctionnalités non abouties. Par exemple, par souci de praticité, nos collaborateurs optent régulièrement pour l'annonce d'un signalement plutôt que d'annoncer une panne. Cette pratique a engendré quelques inconvénients, tel qu'une mauvaise classification des problèmes, au sein du système.

Constats :

Non-finalisation du système : Actuellement, le système en place n'a pas atteint sa phase de finalisation, ce qui implique des fonctionnalités incomplètes et des lacunes dans son utilisation globale.

Absence de statistiques précises : Une des limitations majeures est l'incapacité du système à générer des statistiques précises. Cette carence entrave la capacité de réaliser une analyse approfondie basée sur des données chiffrées.

Manque d'export et de filtres : Le système ne propose aucune fonctionnalité d'export ni de filtres, ce qui représente un obstacle significatif pour une analyse approfondie des signalements. L'absence de ces options nuit à la possibilité d'extraire des informations spécifiques et de réaliser une interprétation fine des données.

Uniquement le bouton de signalement sur la page d'accueil : L'unique présence du bouton de signalement sur la page d'accueil induit une utilisation facilitée par les collaborateurs. Cependant, cette simplicité entraîne le signalement de situations qui ne devraient pas figurer dans ce système, créant ainsi une confusion et une surcharge d'informations.

Ces constats soulignent la nécessité urgente de réviser et d'améliorer le système en vue d'optimiser ses fonctionnalités, de permettre une analyse statistique précise, de mettre en place des options d'export et de filtres, et enfin, d'ajuster l'interface pour éviter les signalements inappropriés.

Décisions :

En raison de notre obligation d'utiliser le système global actuel (ARESA), nous ne sommes pas en mesure de procéder à un changement immédiat de système. Nous nous donnons une période d'un an supplémentaire afin de permettre au système actuel de se développer et de s'améliorer.

En automne 2024, nous déciderons, ou non, de mettre en place un système parallèle.

Applicable	1.1.2023
Auteur	JuCo
Validé par	JuCo
	Page 5 sur 8

5. Revue des processus et adéquation des ressources

Lors de la revue approfondie des processus en vigueur, il est encourageant de constater que, dans l'ensemble, chaque processus fonctionne efficacement. Cependant, une observation critique révèle la présence d'un certain silotage organisationnel qui nuit au fonctionnement global et à la communication inter-processus.

Le constat de ce silotage souligne l'importance cruciale de favoriser une approche plus holistique et intégrée. Afin de remédier à cette fragmentation, il est recommandé de transformer les lignes directrices actuelles en processus clairement définis. Cette transformation permettrait de garantir une unité de fonctionnement, favorisant une meilleure collaboration entre les différents responsables et renforçant la cohérence globale des opérations.

Liste des processus :

- Ressources humaines
- Prestations complémentaires
- Urgent

Liste des concepts :

- Communication

Liste de lignes directrices :

- Achat
- Equipement personnel
- Equipement technique
- Formation des apprenants
- Formation du personnel
- Médicaments et consommables
- Véhicules

Processus non décrits :

- Infrastructure
- Organisation
- Amélioration (manuel qualité)
- Finances et direction
- Gestion SMI (manuel qualité)

Décisions :

Il est important de noter que, en lien avec l'implémentation de la solution de branche ARESA, il a été décidé de ne pas modifier les lignes directrices existantes en processus distincts. Cette décision a été prise dans le souci de maintenir une cohérence avec les pratiques adoptées par d'autres entreprises ayant déjà intégré ce modèle.

Applicable	1.1.2023
Auteur	JuCo
Validé par	JUCCO
	Page 6 sur 8

La solution de branche ARESA offre un cadre structuré et standardisé qui, par conception, préserve la conformité avec les lignes directrices établies. Afin de tirer pleinement parti des avantages de cette solution, il a été jugé préférable de maintenir la continuité des pratiques existantes, tout en veillant à une adaptation harmonieuse au modèle ARESA.

6. Résultats des audits internes

Nous avons, en 2023, mené avec succès trois audits internes. Les résultats détaillés de ces audits sont annexés à ce rapport, fournissant une analyse approfondie des observations et des recommandations formulées.

Ces audits ont joué un rôle crucial dans l'identification des points forts de nos opérations ainsi que des domaines qui méritent une attention particulière. Les enseignements tirés de ces évaluations internes serviront de base pour les initiatives d'amélioration continue que nous envisageons de mettre en œuvre au cours de l'année à venir.

En regardant vers l'avenir, notre objectif pour l'année 2024 est de participer aux audits croisés inter-entreprises, renforçant ainsi davantage notre approche d'évaluation.

Audits réalisés en 2023 :

- Médicaments et matériel consommable véhicules
- Equipement technique

7. Conformité réglementaire

La Direction élargie déclare que, à la suite d'une évaluation approfondie, nous pouvons confirmer que l'ensemble de nos activités et processus sont actuellement en conformité avec l'ensemble des obligations légales applicables.

8. Actions et objectifs pour l'année suivante

Dans le cadre de notre engagement constant envers l'excellence opérationnelle, voici les actions qualité pour l'année 2024. Notre objectif principal est de renforcer la culture qualité au sein de notre organisation et de garantir la satisfaction de nos clients.

À cet égard, nous avons identifié des axes stratégiques clés qui guideront nos efforts tout au long de l'année.

Actions qualité :

1. Formation et information des collaborateurs à l'utilisation de DisQnet :

Applicable	1.1.2023
Auteur	JuCo
Validé par	JuCo
	Page 7 sur 8

Nous reconnaissons l'importance de DisQnet dans l'optimisation de nos processus qualité. Ainsi, en 2024, nous visons à mettre en place des formations visant à familiariser l'ensemble de nos collaborateurs avec les fonctionnalités avancées de DisQnet.

2. Mise en place des sites collaboratifs pour le partage de la documentation :

La communication transparente et la diffusion rapide de l'information sont essentielles pour assurer la cohérence et la conformité de nos processus. Nous envisageons donc la création de sites collaboratifs dédiés au partage de la documentation.

Action stratégique :

3. Analyse des risques :

La gestion proactive des risques est un pilier fondamental d'une démarche qualité. En 2024, nous envisageons de débiter une analyse des risques. Cela impliquera une évaluation exhaustive des risques potentiels liés à nos processus opérationnels et de gouvernance. Nous n'impliquerons volontairement pas les processus de réalisation.

En conclusion, cette année sera marquée par notre engagement continu envers l'amélioration de la qualité à tous les niveaux de notre organisation.

Aigh le 13.05.24



Applicable	1.1.2023
Auteur	JuCo
Validé par	JuCo
	Page 8 sur 8