



# Manuel Qualité de Bleu Social

SECTEUR  
SOCIAL & MEDICOSOCIAL

[www.bleusocial.com](http://www.bleusocial.com)

# SOMMAIRE

<b>1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION</b>	<b>5</b>
<b>2. LA PRÉSENTATION DU CABINET</b>	<b>9</b>
<b>3. LES AUTORITÉS ET RESPONSABILITÉS</b>	<b>15</b>
3.1) POUR LA DIRECTION	15
3.2) POUR LE RESPONSABLE QUALITE	16
3.3) POUR LES CADRES ET/OU RESPONSABLES DE PROCESSUS	16
3.4) POUR LES PROFESSIONNELS	16
<b>4. LE RÉCAPITULATIF DES AUTORITÉS ET DES RESPONSABILITÉS</b>	<b>17</b>
<b>5. LES INSTANCES QUALITE</b>	<b>19</b>
<b>6. LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS</b>	<b>21</b>
<b>7. LA GESTION DOCUMENTAIRE</b>	<b>23</b>
7.1) LA PYRAMIDE DOCUMENTAIRE	23
7.2) LE REFERENCEMENT	24
<b>8. LA PROCÉDURE DES PROCÉDURES</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>27</b>
EFQM, COMMENT ÇA MARCHE ?	28
LE RADAR	28

<b>RÉFÉRENCIEMENT</b>	
<b>Titre du document</b>	MANUEL QUALITÉ
<b>Version</b>	N°2
<b>Code</b>	BSQ.DSP.MQ.02
<b>Rédacteur</b>	Marie-Gabrielle Fayolle
<b>Date d'application</b>	05/07/2018
<b>Validé par le comité qualité le :</b>	29/06/2018
<b>Validé par le directeur le :</b>	29/06/2018
<b>Nombre de pages</b>	28



# 1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

---

## Cœur de métier

Bleu Social est un organisme de formation, d'ingénierie et de conseil qui intervient principalement auprès des opérateurs du secteur social et médico-social.

Bleu Social délivre des prestations :

- De formation (numéro d'activité 11 75 43748 75)
- D'accompagnement et de conseil
- D'audit
- D'évaluation externe (N° H 2009-07-075)
- D'ingénierie de projets
- De communication et d'évènementiel
- D'externalisation de la démarche d'amélioration continue

## Valeurs et engagements

### **Vis à vis des institutions et de la société :**

- Contribuer à la qualité de vie des personnes accueillies
- Être transparents dans le fonctionnement et nos modalités de facturation
- Proposer des tarifs de prestations raisonnables
- Rechercher la satisfaction conjointe des institutions et de la commande publique

### **Vis à vis des partenaires et collaborateurs**

- Valoriser le parcours et l'évolution professionnelle de nos collaborateurs
- Rémunérer nos prestataires et salariés au juste prix
- Développer les collaborations et les contributions par un travail en réseau

### **Vis à vis de l'environnement**

- Privilégier l'usage des transports en communs pour nos déplacements
- Limiter les impressions de documents et privilégier leur dématérialisation

## Objectifs

Bleu Social a pour objectif de contribuer aux évolutions du secteur social et médico-social en accompagnant les opérateurs historiques et les professionnels dans la réalisation de leurs missions.

**Bleu Social**

9 boulevard de Denain – 75010 Paris  
administration@bleusocial.com | 09 83 51 99 38

## Finalité

La finalité est de participer à la construction d'une société inclusive, en proposant aux différents acteurs, une offre de service visant à majorer la qualité des prestations délivrées auprès des usagers des institutions sociales et médico-sociales. Il s'agit pour Bleu Social, de leur apporter une valeur ajoutée significative.

## Engagement dans une démarche qualité

Au regard du positionnement actuel de Bleu Social et de ses perspectives de développement sur le territoire, la direction, après concertation avec les salariés et les principaux collaborateurs extérieurs, a estimé nécessaire d'engager l'entreprise dans une démarche qualité vivante et porteuse de sens.

L'objectif de cette démarche est de consolider la structuration actuelle du cabinet pour poursuivre son développement sur des bases solides.

## Périmètre de la démarche

La démarche portera principalement sur la gestion documentaire, l'élaboration de processus structurants et l'évaluation du niveau de satisfaction des différentes parties prenantes de Bleu Social (clients, salariés, prestataires) au regard des valeurs et engagements mentionnés dans son projet social d'entreprise.

## Politique qualité / facteurs clés de succès / principes d'action :

Pour sa politique qualité, Bleu Social s'est inspiré des principes de l'EFQM « **Fondation Européenne pour le Management par la Qualité totale** » en annexe du présent manuel.

**Orientation client :** Conscient que ses clients sont sa première raison d'être, Bleu Social s'efforce de leur apporter une valeur ajoutée significative. Pour cela, il construit des modèles de recueil et d'analyse de leurs attentes et leurs besoins et des grilles d'évaluation de leur satisfaction.

**Management collaboratif et participatif :** La richesse de Bleu Social réside dans ses ressources humaines, aussi le management en place s'emploie à encourager et soutenir l'empowerment<sup>1</sup> des collaborateurs, en sollicitant leur avis et en s'appuyant sur leur expertise. Cette approche vise un accomplissement équilibré des objectifs collectifs et individuels au sein de l'entreprise.

**Approche processus :** Bleu Social élabore des processus en lien direct avec sa stratégie, son fonctionnement et ses prestations.

Ces processus sont régulièrement évalués selon une périodicité définie mais peuvent faire l'objet à tout moment d'une révision en fonction des besoins.

Ces processus sont de trois natures :

1. Processus de pilotage
2. Processus métiers
3. Processus supports

---

<sup>1</sup> L'empowerment, ou autonomisation, est l'octroi de davantage de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés.

**Développer la capacité organisationnelle :** Bleu Social recherche, développe et maintient des relations avec des partenaires variés pour s'assurer un succès mutuel. Les partenariats se réalisent avec des écoles de formation, des organismes de recrutement, des développeurs informatiques, avocats et spécialistes...

**Produire durablement des résultats remarquables :** Bleu Social fait converger sa mission et son progrès vers la réalisation de sa vision par la planification de résultats clés.

La gestion de l'activité de Bleu Social est en cohérence avec sa raison d'être et ses valeurs ; les objectifs collectifs et individuels sont quantifiés et partagés. Ils font l'objet d'un suivi et de mises en perspectives de manière régulière.

### **Amélioration continue / RADAR :**

La méthode RADAR traduit la dynamique de l'amélioration continue de la manière suivante :

- R= Résultats attendus
- A= Approche
- D= Déploiement
- A= Appréciation
- R= Revue





## 2. LA PRÉSENTATION DU CABINET

---

### Historique et implantation

Créée en mars 2008, Bleu Social est une société à responsabilité limitée (SARL), dont le siège social et ses bureaux sont situés au 9 bd de Denain à Paris X<sup>ème</sup>, face à la gare du Nord.

Elle a pour objet social, le conseil, l'ingénierie de projets, et la formation auprès des acteurs du secteur social et médico-social.

Fort de son engagement auprès des institutions, « Bleu Social » se positionne aujourd'hui comme un cabinet de référence dans son champ d'activité, et délivre ses différentes prestations sur l'ensemble du territoire national :

Un correspondant en région Grand-Ouest assure des relations de proximité.

### Immatriculation

- Siret N°503 470 791 00016
- Habilitation évaluation externe N° H 2009-07-075 (depuis le 10 juin 2009)
- Agrément formation : 11 75 43748 75

### Gouvernance

Luc DAHAN Co fondateur et gérant de la Société « Bleu Social » ; il a été directeur d'établissements, nommé personne qualifiée au CNOSS, (Comité National de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale) de 1998 à 2003, co-fondateur de l'accueil temporaire et membre de plusieurs commissions de travail pour l'élaboration de circulaires ( RTT pour les travailleurs accueillis en ESAT, et circulaire DAS/TSI n° 96-743 du 10 décembre 1996 sur la prévention du sida auprès des handicapés vivant en institution).

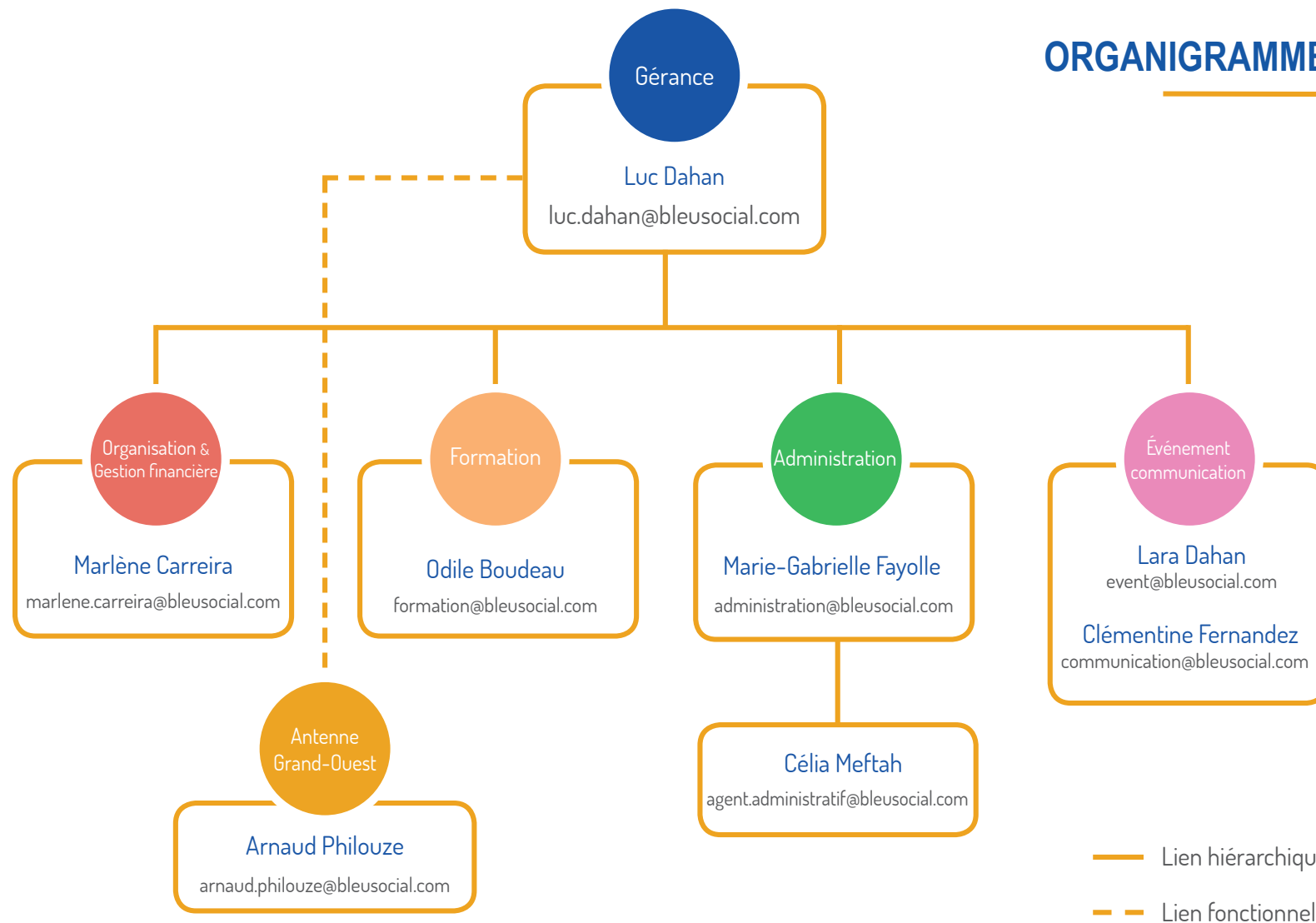
### Équipe

- Direction et développement : Luc DAHAN
- Organisation et gestion financière : Marlène CARREIRA
- Responsable formation : Odile BOUDEAU
- Responsable administrative : Marie Gabrielle FAYOLLE
- Adjointe administrative et RH : Célia MEFTAH
- Correspondant Grand-Ouest : Arnaud PHILOUZE
- Chargée de communication : Clémentine FERNANDEZ
- Chargée de projet événementiel : Lara DAHAN



Organigramme

# ORGANIGRAMME





### Coordonnées

Adresse : 9 boulevard de Denain, 75010 Paris

Téléphone : 09 83 51 99 38

Adresse mail : [contact@bleusocial.com](mailto:contact@bleusocial.com)

Site internet : [www.bleusocial.com](http://www.bleusocial.com)

### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30.



## 3. LES AUTORITÉS ET RESPONSABILITÉS

Si une délégation est mise en place, elle doit apparaître dans les autorités ci-dessous.

### 3.1) Pour la direction

Autorités :
Définit les autorités et les responsabilités Engage les moyens nécessaires Approuve les travaux de la Revue de Direction et du Comité Qualité Approuve les documents qualité Pilote la démarche qualité et garantit sa mise en œuvre Préside la Revue de Direction Garantit le déploiement de la politique qualité Vérifie le respect de la réglementation Vérifie le respect des normes de sécurité Vérifie les documents qualité Valide les travaux des instances qualité Valide/traites les réclamations et les événements indésirables Garantit le respect des procédures Garantit le renseignement des enregistrements Propose la révision des documents qualités Rappelle les pratiques prescrites par les procédures
Responsabilités
Rédige l'engagement de la direction dans le Manuel Qualité Recourt à un management collaboratif et participatif Assure la promotion de la démarche qualité Assure la veille réglementaire et des parutions des RBPP Promeut et explique la démarche qualité Participe aux Revues de Direction, au Comité Qualité, aux revues de processus Applique les procédures Renseigne les enregistrements

### 3.2) Pour le responsable qualité

Autorités :
Propose la révision des documents qualités Valide les travaux des instances qualité
Responsabilités
Assure la gestion des documents, leur diffusion et leur explication Organise les Revues de Direction, Comité Qualité Participe aux Revues de Direction, au Comité Qualité, et aux revues de processus Renseigne le tableau de bord Produit les indicateurs de processus Vérifie la disponibilité des documents qualité auprès des acteurs Applique les procédures Renseigne les enregistrements

### 3.3) Pour les cadres et/ou responsables de processus

Autorités :
Propose la révision des documents qualités Valide les travaux des instances qualité
Responsabilités
Participe aux Revues de Direction, au Comité Qualité, et aux revues de processus Applique les procédures Renseigne les enregistrements

### 3.4) Pour les professionnels

Autorités :
Propose la révision des documents qualités Valide les travaux des instances qualité
Responsabilités
Participe aux Revues de Direction, au Comité Qualité, et aux revues de processus Applique les procédures Renseigne les enregistrements



## 4. LE RÉCAPITULATIF DES AUTORITÉS ET DES RESPONSABILITÉS

Autorités :
<p>Définit les autorités et les responsabilités</p> <p>Engage les moyens nécessaires</p> <p>Approuve les travaux de la Revue de Direction et du Comité Qualité</p> <p>Approuve les documents qualité</p> <p>Pilote la démarche qualité et garantit sa mise en œuvre</p> <p>Préside la Revue de Direction</p> <p>Garantit le déploiement de la politique qualité</p> <p>Vérifie le respect de la réglementation</p> <p>Vérifie le respect des normes de sécurité</p> <p>Vérifie les documents qualité</p> <p>Valide les travaux des instances qualité</p> <p>Valide/traité les réclamations et les événements indésirables</p> <p>Garantit le respect des procédures</p> <p>Garantit le renseignement des enregistrements</p> <p>Propose la révision des documents qualités</p> <p>Rappelle les pratiques prescrites par les procédures</p>
Responsabilités
<p>Rédiger l'engagement de la direction dans le Manuel Qualité</p> <p>Recourir à un management collaboratif</p> <p>Assurer la promotion de la démarche qualité</p> <p>Assurer la veille réglementaire et des parutions des RBPP</p> <p>Promouvoir et expliquer la démarche qualité</p> <p>Participer aux Revues de Direction, au Comité Qualité, aux audits et aux revues de processus</p> <p>Appliquer les procédures</p> <p>Renseigner les enregistrements</p> <p>Assurer la gestion des documents, leur diffusion et leur explication</p> <p>Organiser les Revues de Direction, Comité Qualité</p> <p>Renseigner le tableau de bord</p> <p>Produire les indicateurs de processus</p> <p>Vérifier la disponibilité des documents qualité auprès des acteurs</p>

**Utiliser ces autorités et responsabilités pendant 1 an, puis faire une revue du Manuel Qualité au bout d'un an**



## 5. LES INSTANCES QUALITE

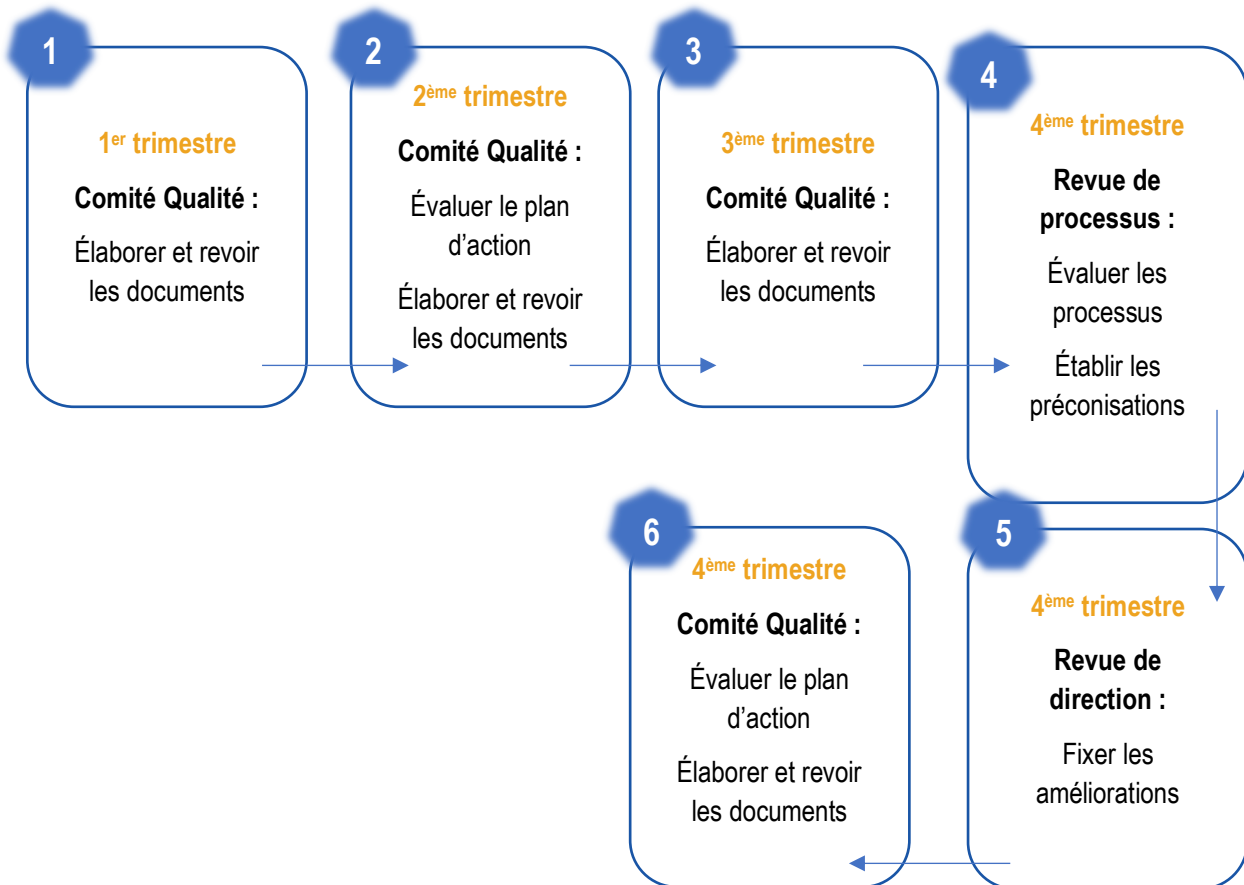
NOM	RYTHME	MEMBRES	MISSIONS
<b>Comité qualité</b>	Trimestre	Tous les salariés	<p>.1. Élaborer/revoir les documents qualité (approche sur l'opérationnel et sur le stratégique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel Qualité</li> <li>▪ Fiche de processus</li> <li>▪ Procédures</li> <li>▪ Enregistrements</li> <li>▪ Tableau de bord (indicateurs/enquêtes)</li> </ul> <p>.2. Fixer des préconisations après examen par la revue de direction de (actions/révisions) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau de bord</li> <li>▪ Réclamations/événements indésirables</li> <li>▪ Revue de processus</li> </ul> <p>.3. Suivre le plan d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prioriser les nouvelles améliorations fixées</li> <li>▪ Évaluer la réalisation du plan : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reporter les échéances des actions non finalisées à la date programmée</li> <li>➤ Annuler les actions non réalisées devenues sans objet</li> <li>➤ Valider les actions réalisées aux échéances prévues</li> </ul> </li> </ul>

NOM	RYTHME	MEMBRES	MISSIONS
<b>Revue de direction</b>	Année	Tous les salariés	<p>.1. Traiter les résultats du tableau de bord</p> <p>.2. Établir le SWOT</p> <p>.3. Traiter les résultats des revues de processus</p> <p>.4. Évaluer la mise en œuvre du plan d'action</p> <p>.5. Établir les points faibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sur le fond : effectivité, effets</li> <li>➤ Sur la forme : documents, instances</li> </ul> <p>.6. Fixer les améliorations de la politique qualité</p>

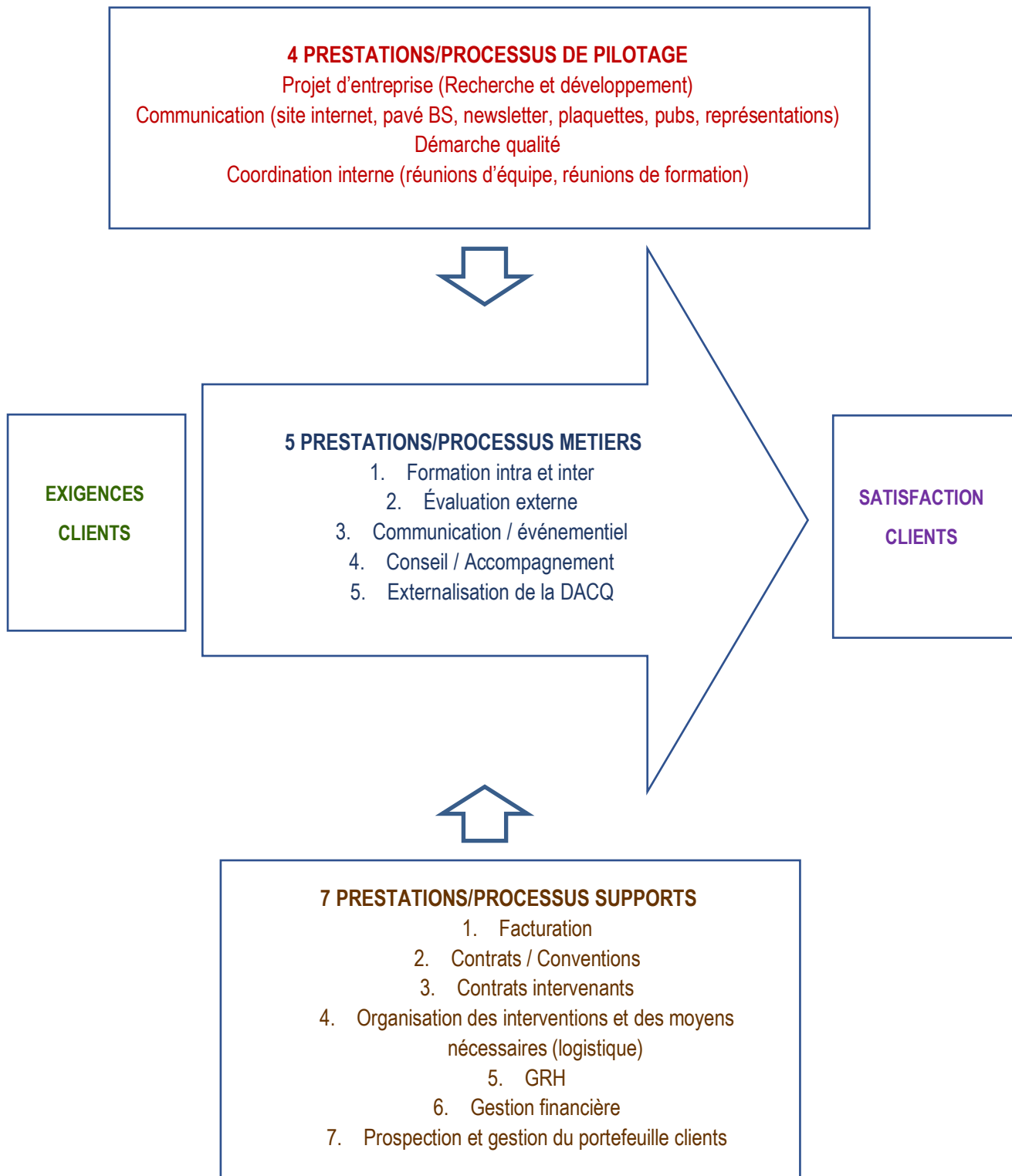
NOM	RYTHME	MEMBRES	MISSIONS
<b>Revue de processus</b>	Année	Tous les salariés	<p>.1. Évaluer la mise en œuvre de chaque processus selon les éléments suivants et déterminer en cas de problème si ce dernier est dû à l'approche ou au déploiement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réclamations (clients, ANESM)</li> <li>➤ Évènements indésirables</li> <li>➤ Résultats indicateurs de processus</li> <li>➤ Demandes de révision</li> </ul>

## .2. Établir les préconisations

Chaque année :



## 6. LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

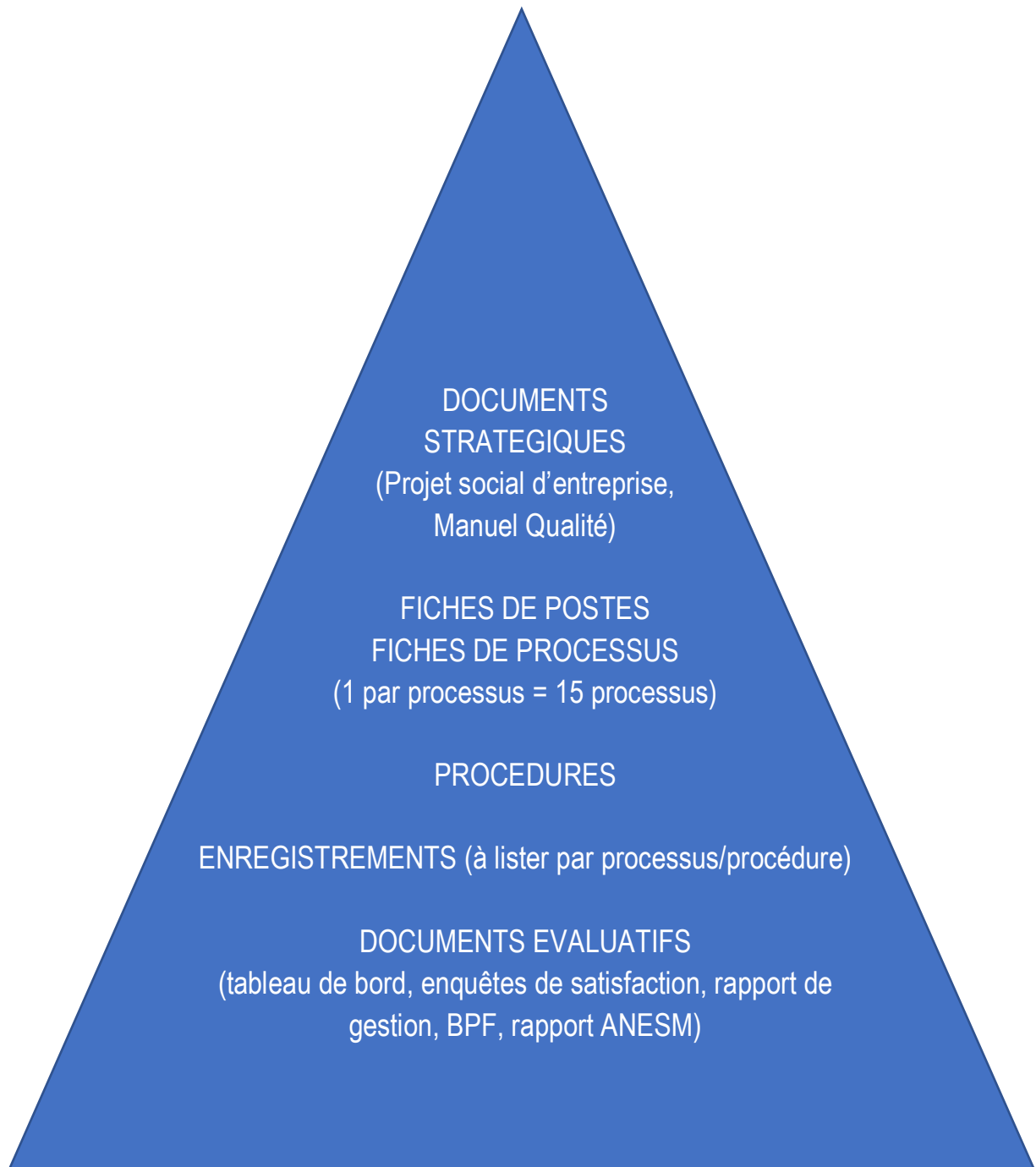




## 7. LA GESTION DOCUMENTAIRE

---

### 7.1) La pyramide documentaire



## 7.2) Le référencement

### Méthode de codification

#### .1. Générique

- BSQ : Bleu Social Qualité

#### .2. Type de documents :

- DSP : Documents stratégiques de pilotage
- FPO : Fiche de poste
- FPP : Fiche de processus de pilotage
- FPM : Fiche de processus métier
- FPS : Fiche de processus support
- PRP : Procédure de pilotage
- PRM : Procédure métier
- PRS : Procédure support
- ENP : Enregistrement lié à un processus de pilotage
- ENM : Enregistrement lié à un processus métier
- ENS : Enregistrement lié à un processus métier
- FIN : Fiche d'indicateur quantitatif
- FEN : Fiche d'enquête de satisfaction
- TDB : Tableau de bord

#### .3. N° d'ordre dans le type de documents

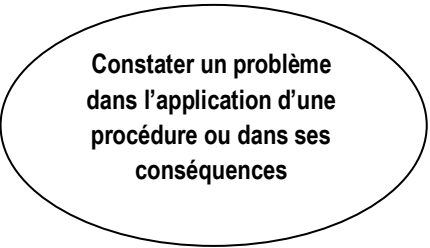
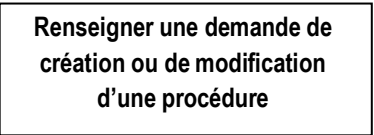
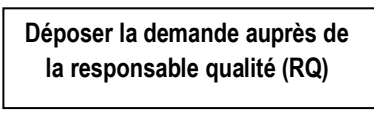
- De 01 à N

- Exemple :

Type de document	Nom du document	Code du document	Date d'application	N° version
Procédure métier	Gestion de l'évaluation externe	BSQ.PRM.EVE.02	01.09.2017	01



## 8. LA PROCÉDURE DES PROCÉDURES

<b><u>CABINET BLEU SOCIAL</u></b>	<b>PROCEDURE</b>  <b>Procédure des procédures</b>	<b>Code : BSQ.PRP.PP.03</b> <b>Version : N°1</b> <b>Date d'application : 01.09.2017</b> <b>Page : 1/2</b>	
<b>Objet :</b> identifier les modalités de mise en œuvre de la révision de la documentation qualité (peut aussi concerner, uniquement, l'un des enregistrements utilisé durant cette procédure)			
<b>Responsable</b> Directeur	<b>Champ d'application</b> Tout document référencé qualité	<b>Diffusion</b> Tous salariés	
<b>Acteurs</b> ▪ Directeur ▪ Salarié	<b>Enregistrements</b> ▪ Demande de révision d'un document qualité	<b>Références internes</b> ▪ Manuel Qualité	
<b>Rédacteur :</b>	<b>Vérificateur :</b>	<b>Approbateur :</b> Directeur	
<b>LOGIGRAMME</b>			
N°	Quoi ?	Qui ?	Où, quand, comment ?
1	 <p>Constater un problème dans l'application d'une procédure ou dans ses conséquences</p>	Salarié	Lors de la réalisation d'un processus
2	 <p>Renseigner une demande de création ou de modification d'une procédure</p>	Salarié	Sur l'enregistrement ou le registre « Demande de création ou de modification d'une procédure » : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom, prénom, fonction du demandeur</li> <li>• Date de la demande</li> <li>• Procédure ou processus concerné</li> <li>• Motif</li> <li>• Signature</li> <li>• Validation RQ et directeur</li> </ul>
3	 <p>Déposer la demande auprès de la responsable qualité (RQ)</p>	Salarié	

4	Valider la demande	RQ	
5	Soumettre la demande au directeur pour double validation	RQ	
6	Valider la demande	Directeur	
7	Inscrire le traitement de la demande au prochain comité qualité	RQ	
8	Créer ou modifier la procédure	Comité qualité	
9	Signer la procédure	RQ et directeur	
10	Intégrer la nouvelle procédure dans le système documentaire et la mettre à disposition des professionnels concernés (si modification, détruire la version précédente)	RQ	
11	Actualiser le référencement des documents qualité	RQ	

## ANNEXES

---

## EFQM, comment ça marche ?

Le modèle de management EFQM permet de comprendre les relations de cause à effet, entre ce que fait une organisation et les résultats qu'elle obtient. Il s'articule en trois volets : les critères, les concepts fondamentaux de l'excellence et le RADAR.

Le modèle d'excellence EFQM propose une évaluation basée sur 9 critères :

1. Leadership
2. Stratégie
3. Personnel
4. Partenariats et ressources
5. Procédés, produits et services
6. Résultats « clients »
7. Résultats « personnel »
8. Résultats de la société
9. Résultats commerciaux

Cinq de ces critères sont des « Facilitateurs » et quatre sont des « Résultats ». Les critères « Facilitateurs » couvrent ce que l'organisation fait et comment elle le fait ; les critères « Résultats » couvrent ce que l'organisation réalise.

Les critères cités sont basés sur les 8 concepts fondamentaux de l'Excellence :

1. Apporter de la valeur à ses clients.
2. Créer un avenir durable.
3. Développer des capacités organisationnelles.
4. Favoriser la créativité et l'innovation.
5. Diriger avec vision, inspiration et intégrité.
6. Manager avec agilité.
7. Réussir grâce au talent de ses collaborateurs.
8. Atteindre des résultats exceptionnels.

Les 8 concepts fondamentaux de l'Excellence sont les principes sous-jacents du modèle d'excellence EFQM. Ils sont le fondement essentiel de la réalisation de l'excellence durable pour toute organisation. Ils peuvent être utilisés comme une base pour décrire les attributs d'une excellente culture organisationnelle. Ils servent aussi un langage commun pour le top management.

## Le RADAR

RADAR est un cadre d'évaluation dynamique et un puissant outil de gestion qui fournit une approche structurée pour questionner la performance d'une organisation. Au niveau le plus élevé, la logique RADAR indique qu'une organisation doit savoir :

- Déterminer les résultats visés dans le cadre de sa stratégie.
- Planifier et élaborer un ensemble intégré d'approches structurées pour obtenir dès à présent et dans l'avenir les résultats requis.
- Déployer les approches de façon systématique afin de s'assurer de leur mise en œuvre
- Évaluer et affiner les approches déployées en exerçant une surveillance continue et en faisant l'analyse des résultats obtenus et des activités d'apprentissage en cours.