

# La documentation qualité et sa gestion - CMQ 2020-2021

## - Module de formation 03.1 -

Vous entrez dans le module 2 de la formation "**Chargé de mission qualité en ESSMS**". Celle-ci débutera dans quelques jours.

Avant de se retrouver, nous vous proposons de découvrir à partir de ce module une session d'apprentissage sur la gestion documentaire. Pour rappel, **il est important de prendre du temps sur cette partie** en amont car les concepts en gestion documentaire ne seront pas revus en totalité en présentiel. En effet, la journée sera dédiée à des exercices pour mettre en pratique les concepts.

### ÉVALUATION DES COMPÉTENCES AVANT FORMATION

---

 Quiz "Gestion documentaire"

### INTRODUCTION

---

 Les enjeux de la gestion documentaire à partir de situations concrètes

### LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET DEFINITIONS

---

 Introduction

 Le contexte de la gestion documentaire

 Notions et vocabulaire autour de la gestion documentaire

 Test et résumé

### LES REGLES DE REDACTION

---

 La forme

 Le fond

 Test et résumé

### LE CYCLE DE VIE D'UN DOCUMENT

---

 La procédure des procédures : définition

 Description des étapes

 Test et résumé

## LA GESTION ÉLECTRONIQUE

---

☰ La Gestion Electronique des Documents (GED) - définitions, avantages et inconvénients

## LE CHARGE DE MISSION QUALITÉ

---

☰ Le rôle du charge de mission qualité dans la gestion documentaire

## CONCLUSION

---

📄 Publications et documents à lire

❓ Quizz final

📍 Autopositionnement avant le module

## Quiz "Gestion documentaire"

---

Merci de bien vouloir compléter le quiz d'évaluation.

Vous pourrez accéder à cette évaluation en cliquant sur le bouton "commencer le quiz".

Une fenêtre va s'ouvrir avec le quiz à compléter (valider la ville et répondez aux 10 questions).

Attention, vous aurez l'accès au module d'e-learning qu'après avoir :

**1- complété l'évaluation des compétences et cliqué sur le bouton "envoyer"**

**2- validé votre participation en cochant la case "je valide ma participation", puis le bouton "Valider"**

---

Question

01/01

Evaluation des compétences

Quizz - Module 2 - Gestion documentaire (avant module d'auto-formation) - Rennes / Paris

## Quizz - Module 2 - Gestion documentaire (avant module d'auto-formation) - Rennes / Paris

1 point par question

\* Required



Je valide ma participation

Je n'ai pas participé

## Les enjeux de la gestion documentaire à partir de situations concrètes



### COMPRENEZ LES ENJEUX DE LA GESTION DOCUMENTAIRE A PARTIR DE SITUATIONS CONCRÈTES

Découvrez autour de ce scénario les enjeux de la gestion documentaire dans votre établissement ou service.

- 1- Explorez le scénario en cliquant sur l'icône pour accéder au contenu : réalisez les activités et retrouvez à la fin du scénario les points clés à retenir
- 2 – Puis, découvrez les enseignements théoriques sur les concepts de la gestion documentaire qui seront accessibles en cliquant sur le polygone rose

Cliquez sur l'icône pour entrer... faites le bon choix !

**Les personnages**

Anita, cheffe de service	Anna Agent d'accueil	Anne Sophie Aide soignante
		

Scénario 1  
L'accueil

Enseignements théoriques



Cliquez sur le bouton pour accéder au module

Laissez vous guider en cliquant sur l'écran (icônes, lien cliquables, suivant >...).

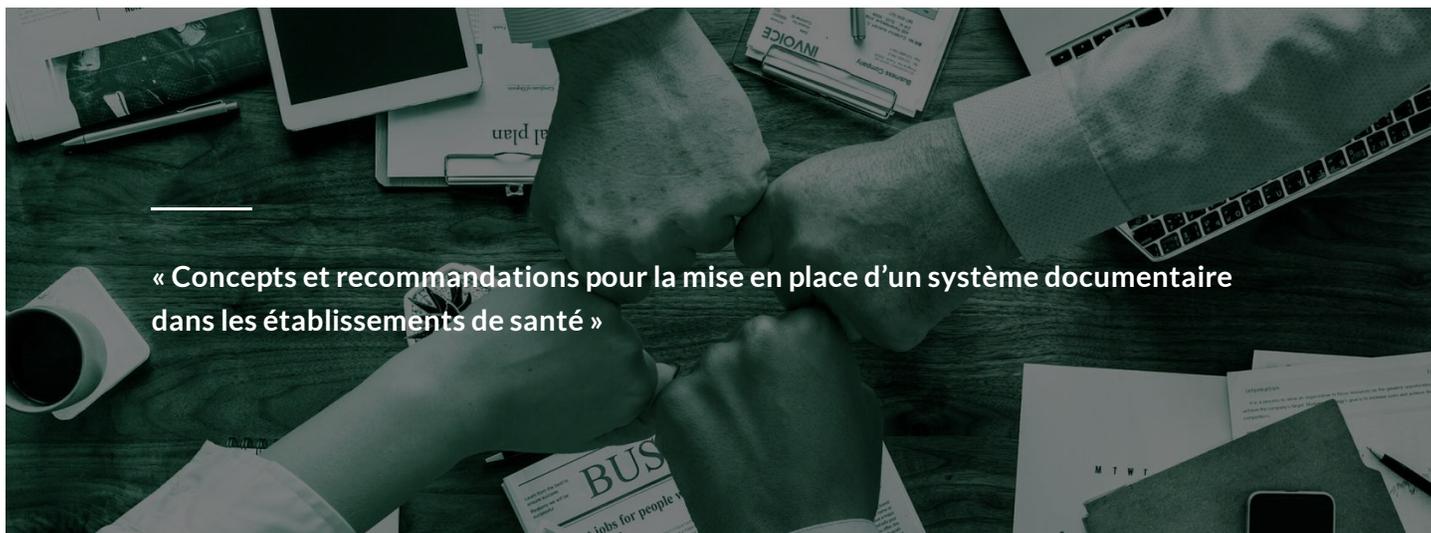
La partie "commentaires" n'est pas accessible aux stagiaires. Ne pas rentrer d'adresse mail.

ALLER AU MODULE

CONTINUE

## Introduction

---



Cette formation est guidée par la norme ISO FD S99-131 « Concepts et recommandations pour la mise en place d'un système documentaire dans les établissements de santé » et constitue les concepts applicables au système documentaire des établissements de santé. Elle propose des recommandations et orientations pratiques pour la construction d'un système documentaire, sa gestion et sa pérennisation.

### Où en est cette norme ?



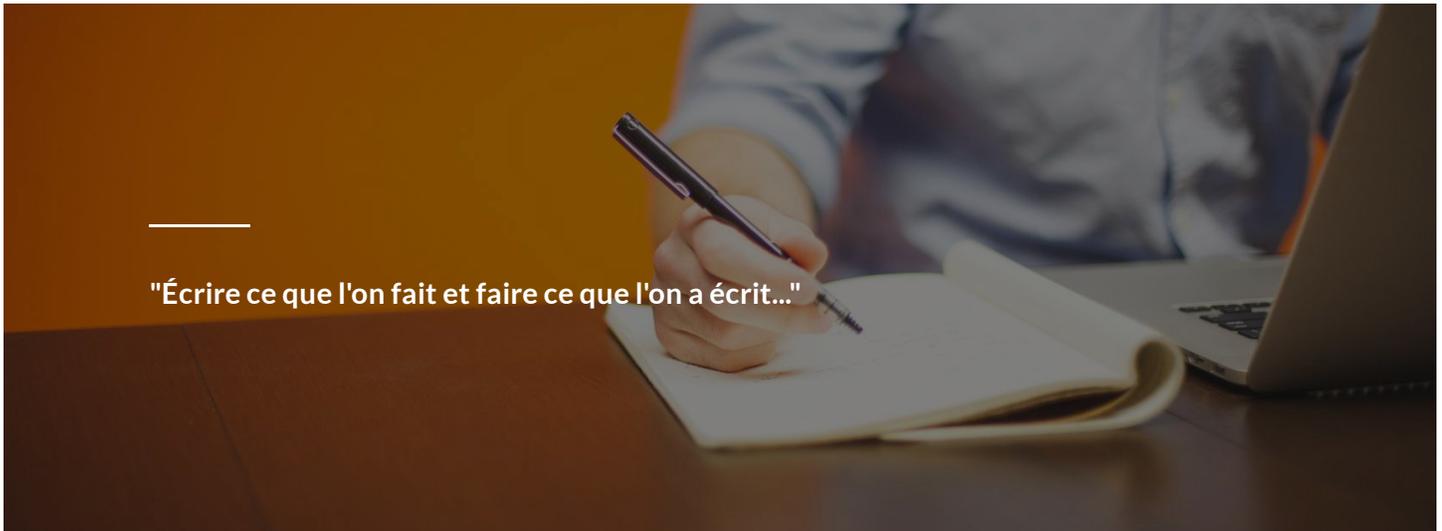
#### Norme FD S99-131

JavaScript est désactivé dans votre navigateur. Merci de l'activer pour pouvoir naviguer sur ce site. < Retour  
NORME PUBLIEE Suivi par la commission : Origine des travaux : Type : Fascicule de documentation Motif :  
Résumé : Norme En conception Norme en conception Toute partie intéressée peut proposer de nouvelles  
normes volontaires.

**EN SAVOIR PLUS AFNOR >**

## Le contexte de la gestion documentaire

---



### Pourquoi mettre en place la gestion documentaire ?

1

Pour répondre aux attentes :

- De la réglementation à travers les démarches d'évaluations internes et externes, la démarche de certification HAS dans le sanitaire
- Des recommandations de bonne pratique de l'ANESM-HAS

2

Car la construction d'un système documentaire est une condition essentielle au bon déroulement de la démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité.

- Pour uniformiser les pratiques. L'écriture d'une procédure est parfois la seule manière efficace d'assurer l'alignement des pratiques sur un modèle partagé.
- Pour disposer de pratiques de référence écrites, sur lesquelles l'établissement pourra s'évaluer.

3

Pour capitaliser les savoirs et savoir-faire, dans une perspective de gestion des connaissances et/ou des compétences. Les documents qualité sont utilisés pour servir de base au développement ou au maintien des compétences, notamment des nouveaux salariés.

#### Quelques illustrations

Découvrez dans le carrousel des extraits de documents qui questionnent le système documentaire (évaluations, certification).

## 2. La prévention et la prise en charge de la douleur : Recueil d'information

Comment nous sommes-nous organisés ? Que faisons-nous effectivement ? Comment nous assurons-nous auprès des résidents d'avoir mesuré les effets attendus ? Comment apprécions-nous les effets inattendus ?

### Les dispositions mises en place

(procédures, moyens humains, moyens matériels, moyens financiers)

- ▶ Comment les recommandations existantes (HAS, BP D'GAS, Mobiquat) sont-elles diffusées ? Quelles sont les limites observées à leur appropriation ? Etc.
- ▶ Comment sont utilisées les échelles d'autoévaluation ou d'hétéro-évaluation de la douleur (EVS, EVN, Doloplus, ECPA, Algoplus) ? Quand ? Pour quels résidents ?
- ▶ Quels moyens thérapeutiques sont à disposition ? Médicaments antalgiques ? Autres moyens non-médicamenteux ?
- ▶ Comment est assurée la diffusion des protocoles élaborés précisant les conduites à tenir avec un résident douloureux ?

Extrait de la RBPP ANESM-HAS « Evaluation Interne en EHPAD (février 2012) »

CARACTERISTIQUE	DETAIL DE LA CARACTERISTIQUE CERTIFIEE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENT OU ENREGISTREMENT	METHODES DE CONTROLES EXTERNES
27 Une organisation médicale et paramédicale qui garantit la sécurité, la qualité et la continuité des soins aux résidents	<p>L'établissement met en place une organisation des soins par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La présence d'un médecin coordonnateur (dans le cas d'un établissement conventionné), et d'un infirmier référent ;</li> <li>▪ La présence de personnel soignant de jour diplômé ;</li> <li>▪ L'existence d'une transmission écrite à chaque changement d'équipe ;</li> <li>▪ La définition des modalités d'intervention des différents professionnels, en particulier médicaux ;</li> <li>▪ La gestion des hospitalisations, des urgences, des décès ;</li> <li>▪ La planification des soins d'hygiène et de confort, et des soins infirmiers ;</li> <li>▪ La gestion formalisée des médicaments qui définit les modalités de stockage, de préparation et de distribution. Les médicaments sont rendus inaccessibles aux résidents et aux professionnels non concernés ;</li> <li>▪ Le respect du libre choix par le résident de son professionnel de santé libéral dans les conditions prévues dans le règlement de fonctionnement et le projet de soins de l'établissement ;</li> <li>▪ L'existence d'un dossier médical et d'un dossier de soins individualisés tenus à jour.</li> </ul>	<p>Organigramme Plannings Diplômes du personnel soignant Fiche de poste du médecin coordonnateur (Cf. arrêté du 26 avril 1999 -cahier des charges) Fiche de poste de l'infirmier référent Plannings Conventions d'exercice, règlement intérieur ou procédure (relatifs aux professionnels médicaux) Procédures (hospitalisation/urgence/décès) Liste à jour des coordonnées des référents familiaux Document de suivi des soins et des changes Procédure de gestion des médicaments Protocoles de soins Cahier de transmissions Dossier individuel du résident (dossier médical et dossier de soins : voir annexe A) Attestation de formation du personnel</p>	<p>Entretien avec la Direction et corps médical Vérification documentaire</p>

Extrait d'un référentiel d'évaluation interne EHPAD

## REFERENCE 19 : Une procédure d'accueil est organisée.

### Eléments d'appréciation :

1. L'établissement met en place une organisation de l'accueil adaptée aux spécificités des troubles et du handicap psychique.
2. Une procédure d'admission définit les modalités de l'accueil des travailleurs handicapés, de la pré admission à l'intégration : RDV, définition des étapes, des critères d'admission, livret d'accueil.

**Critère 5.a** Système d'information

**E1** Prévoir

Un schéma directeur du système d'information est défini en cohérence avec les orientations stratégiques et en prenant en compte les besoins des utilisateurs.

**E2** Mettre en œuvre

Le système d'information facilite l'accès en temps utile à des informations valides. Le système d'information aide les professionnels dans leur processus de décision.

**E3** Évaluer et améliorer

Le système d'information est évalué et fait l'objet d'actions d'amélioration.

**Critère 5.b** Sécurité du système d'information

**E1** Prévoir

La sécurité des données est organisée (définition des responsabilités, formalisation et diffusion des procédures, etc.).

**E2** Mettre en œuvre

Il existe un plan de reprise permettant d'assurer la continuité des activités en cas de panne.

**E3** Évaluer et améliorer

Le dispositif de sécurité du système d'information est évalué et fait l'objet d'actions d'amélioration.

**Critère 5.c** Gestion documentaire

**E1** Prévoir

Un dispositif de gestion documentaire est en place.

**E2** Mettre en œuvre

Le dispositif est connu par les professionnels. Les professionnels ont accès aux documents qui les concernent. Le système de mise à jour des documents est opérationnel.

**E3** Évaluer et améliorer

Le dispositif est évalué et fait l'objet d'actions d'amélioration.

Extrait du Référentiel HAS V3 version 2010

« 3.1. Le commanditaire s'engage à fournir à l'évaluateur au moins les documents généraux prévus par la réglementation et les pièces techniques ci-après énoncées :

« 1° Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service social ou médico-social ;

« 2° Une copie de l'autorisation ou de la déclaration avec un descriptif des activités, des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels : effectifs en poste, répartition par catégorie ;

« 3° Le projet d'établissement et autres documents de référence utilisés : charte, supports de démarche qualité ;

« 4° Le livret d'accueil de l'établissement remis à chaque personne accueillie ;

« 5° Le règlement de fonctionnement ;

« 6° Les comptes rendus du conseil de la vie sociale ou de toute autre forme de participation conformément à l'article L. 311-6 ;

« 7° Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité ;

« 8° Les résultats de l'évaluation interne et tout document utile à la compréhension de sa réalisation ;

« 9° Une note retraçant les choix opérés pour donner suite aux préconisations de l'évaluation interne.

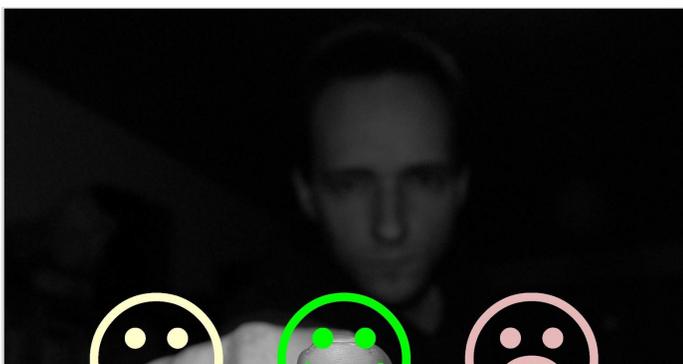
Extrait du décret sur l'évaluation externe



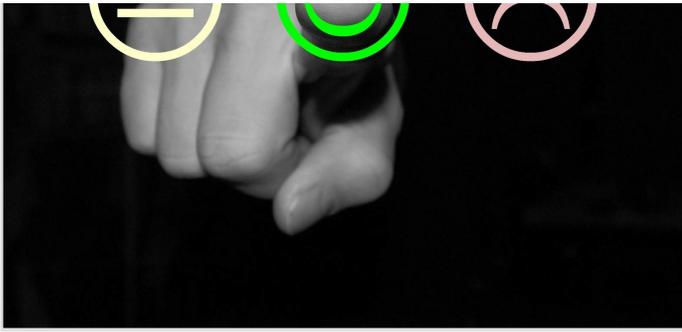
Le manque de temps



Trop de « paperasses »



Pas ou peu de responsable  
qualité dans le secteur médico-



social



Pas dans la culture de l'écrit...  
"On sait faire alors pourquoi  
écrire?"

## Le levier : savoir convaincre et argumenter

Il vous faut trouver des exemples qui prouvent l'intérêt de disposer de documents mais ne pas prendre comme seul argument "la réglementation".

- Dysfonctionnements liés au fait que les pratiques ne sont pas harmonisées (accueil des personnes, pratiques de prévention et soins, pratiques éducatives...)
- Manque de preuves pouvant mettre en cause le travail fait ("Ce qui n'est pas écrit n'est pas fait")
- Perte de temps (répéter au collègue), voire erreur (diffusion orale, dégradation d'une pratique, ...)
- Mauvaise ambiance de travail découlant de la perte de temps
- Pas de remise en cause des pratiques... donc pas d'amélioration possible



"Si certains établissements disposent d'un système documentaire maîtrisé, ce n'est pas le cas de tous.  
Certes des contraintes de mise en place sont réelles mais elles se lèvent.

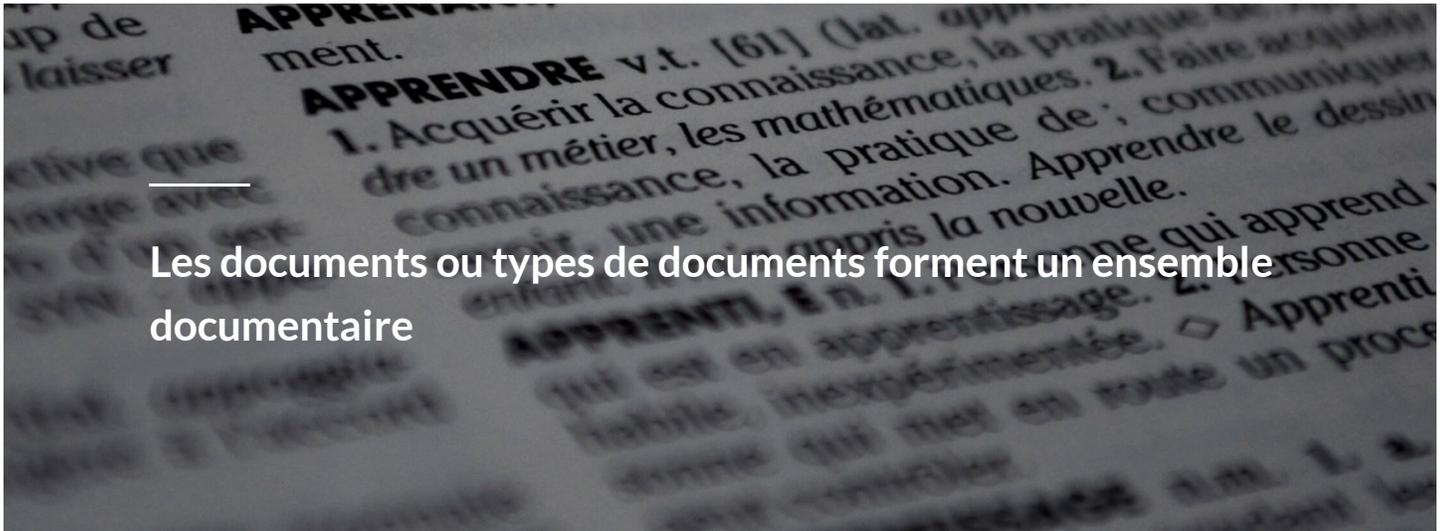


Le Chargé de mission qualité doit être convaincant pour faire adhérer l'ensemble des salariés à la mise en place d'un système documentaire efficace.

”

## Notions et vocabulaire autour de la gestion documentaire

---



### Les documents ou types de documents forment un ensemble documentaire

#### Définition du système documentaire

- Un **système documentaire (SD)** est un **ensemble organisé de documents de natures différentes** qui ont des liens entre eux.
- Un **document** est un **support qui permet de décrire, de consigner et de véhiculer une(des) information(s)** – Il y a plusieurs types de documents.

#### Les processus

La description des tâches, activités, sous-processus et processus vont guider la rédaction des documents et la structuration du système documentaire.

- Un **processus** est un **ensemble de sous-processus** : *L'accompagnement d'un bénéficiaire*
- Un **sous-processus** est un **ensemble d'activités**  
*Un ensemble d'activités : L'accueil (dans une procédure)*
- Une **activité** est un **ensemble de tâches**  
*L'admission d'un bénéficiaire (dans un protocole)*

- Une **tâche** est une **action concrète** limitée dans le temps :  
*Réponse téléphonique (décrit dans un mode opératoire ou dans un Protocole)*

L'approche par **processus** permet de formaliser les choses, le mécanisme, comment ça fonctionne dans une structure. Les processus sont basés sur les bonnes pratiques au travail.

La cartographie des processus décrit l'organisation et les interfaces d'une structure : donne une vision globale des activités. Elle est une représentation graphique de tous les processus liés entre eux par des liens logiques d'informations, de matière ou de production. Elle donne une vue d'ensemble de l'activité de l'entreprise et permet d'appréhender de façon objective l'organisation du travail.

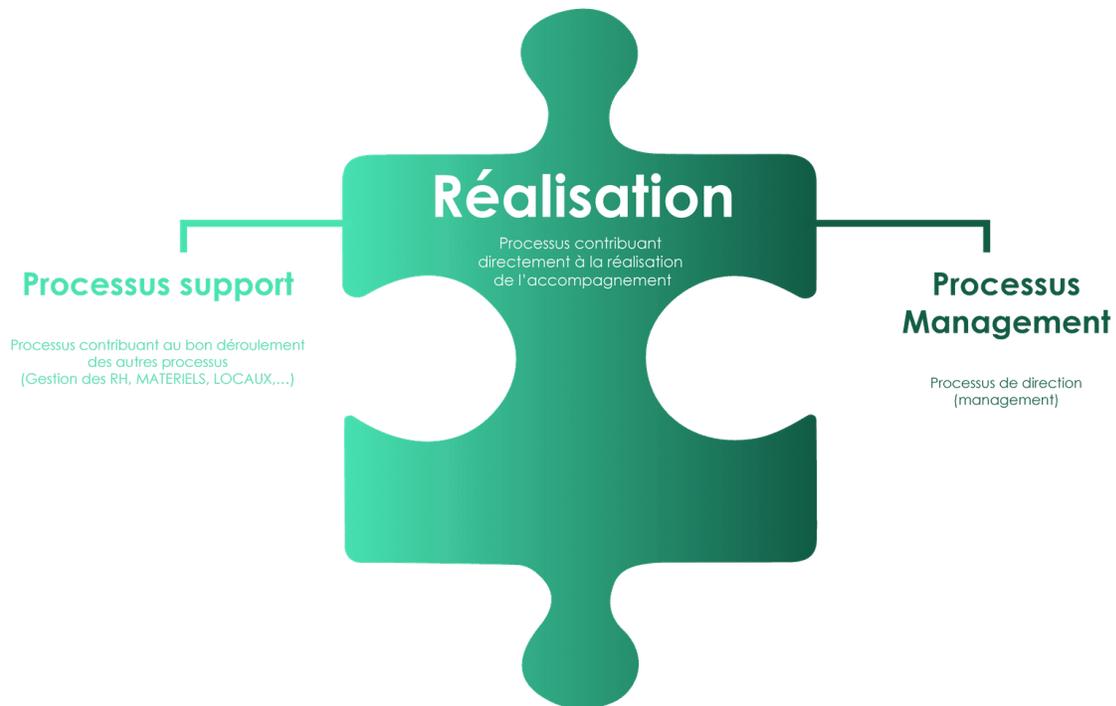


“Dans le cadre de la gestion documentaire, une arborescence du système documentaire basée sur la cartographie des processus facilite le classement et la recherche des documents.”

Il existe dans la sémantique qualité 3 types de processus.

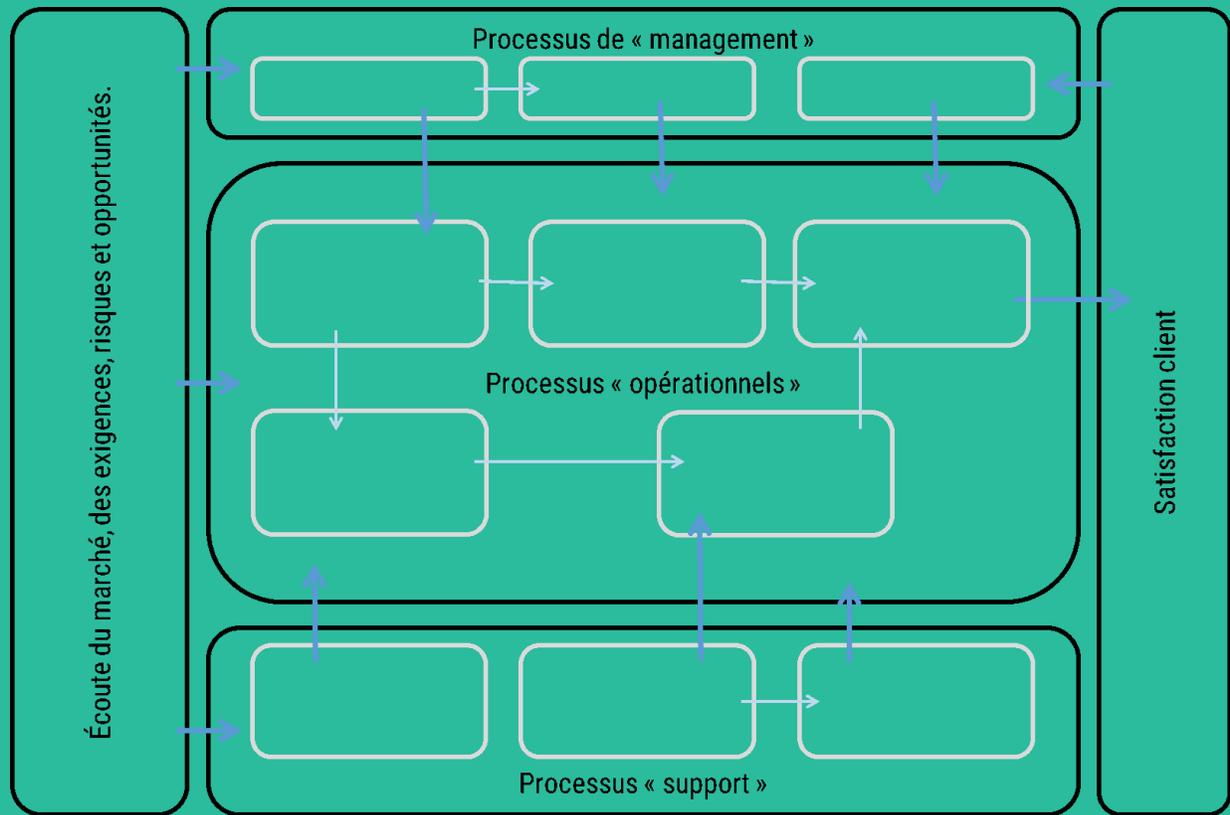
- De management (ou pilotage)
- De réalisation (opérationnels)
- Support

# 3 TYPES DE PROCESSUS



UNE FOIS LES PROCESSUS IDENTIFIÉS, ON PEUT ELABORER UNE BASE DE « CARTOGRAPHIE »

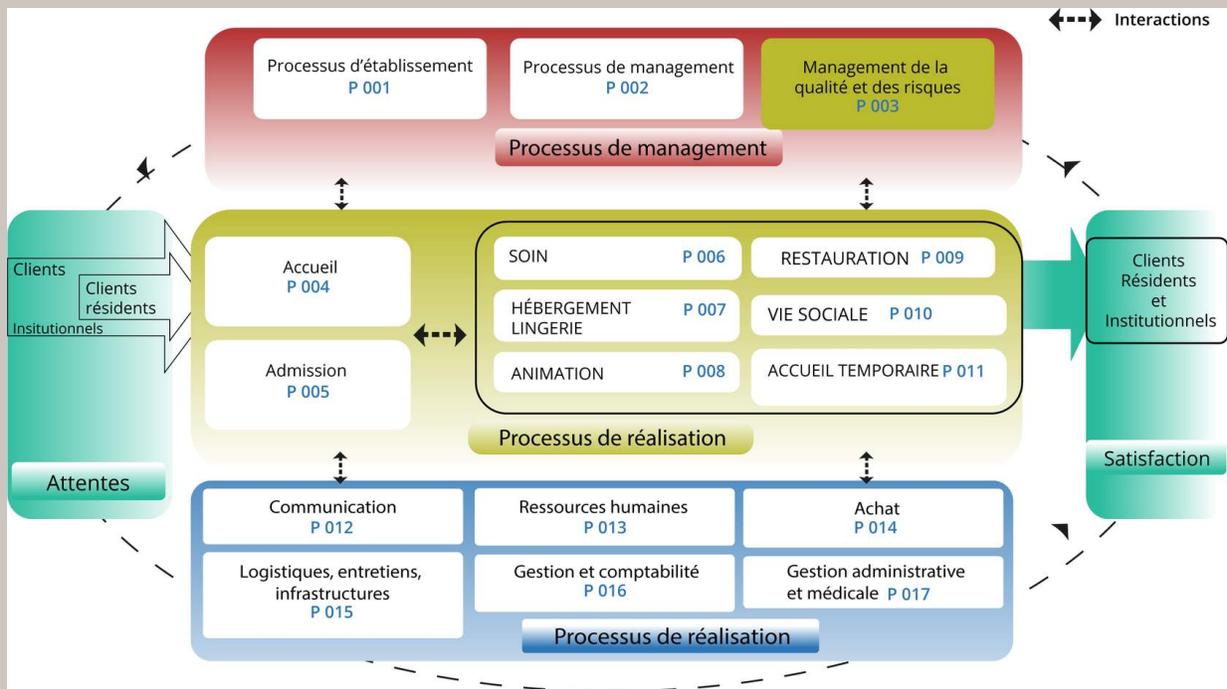
---



Il n'existe pas de formalisme pré-établi mais certaines représentations ont démontré leur pertinence.

Voici l'un des modèles souvent utilisés.

Illustration : Cartographie des processus en Foyer



Aide à décrire le fonctionnement de l'établissement

Ecoutez le témoignage sur les processus d'Erick PERRUCHE, Directeur qualité et démarche de progrès chez Aéroports de Lyon

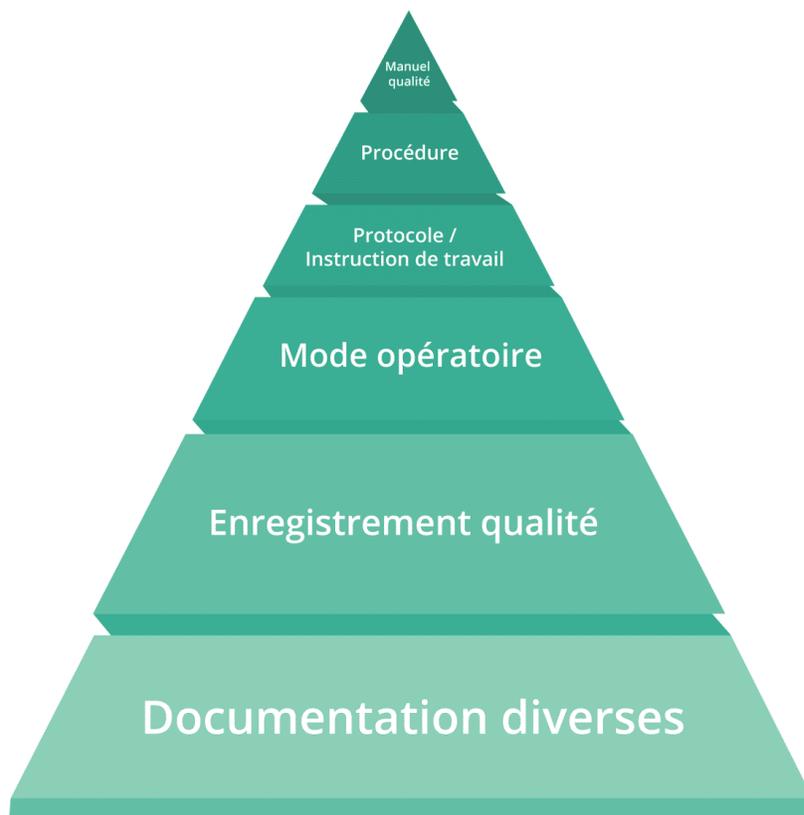


## La pyramide documentaire

Les processus peuvent être documentés par des procédures ou de la documentation plus opérationnelle.

Afin de mettre en évidence la hiérarchie qui structure les relations entre les différents documents du système documentaire, celui-ci peut être présenté sous la forme d'une pyramide. Système « gigogne », le dispositif ainsi construit permet de découvrir l'information par une lecture allant du général au particulier.

- Plus on descend vers la base de la pyramide, plus on détaille le contenu.
- Plus on descend vers la base de la pyramide, plus on s'adresse à des utilisateurs "techniciens"



## Manuel qualité

Le manuel qualité est **un document unique** décrivant le système de Management de la Qualité d'un établissement ou service. Il est très rare dans les établissements médico-sociaux. En effet, c'était un pré-requis dans le cadre des certifications ISO encore peu développées sur le secteur. Il n'est plus obligatoire depuis 2015 dans le cadre des certification ISO 9001.

Il répond à plusieurs questions :

- Qui sommes nous ?
- Quels sont nos métiers?
- Qui sont nos usagers ?
- Quelle est notre organisation ?
- Quelle est notre politique ?
- Quels sont nos processus clés ?
- Comment nous améliorons-nous ?

## Procédure

La procédure **décrit l'organisation d'une activité** ou d'un processus (le QUI ET QUOI?). Elle couvre généralement plusieurs fonctions, activités et/ou plusieurs postes :

- Elle doit avant tout décrire l'organisation d'une activité ou de plusieurs activités
- Elle ne détaille pas comment le faire mais comment on est organisé pour le faire et fait référence à des documents complémentaires : Des renvois à d'autres documents (protocoles, IT, etc....)

Exemples :

- PO : Entretien des locaux
- PO : Accueil d'un bénéficiaire
- PO : Formation du personnel
- PO : Gestion des plaintes et des réclamations
- PO des PO : Procédure de maîtrise documentaire

## Protocoles / Instructions de travail

Les protocoles **décrivent comment doit être effectuée une tâche donnée à un poste déterminé** (on détaille les étapes). Elle décrit une série d'actions à mener et correspond au "comment" d'une procédure.

Dans le médicosocial, le plus souvent :

- > Un PROTOCOLE relève du soin, de l'hygiène, de l'éducation : Protocoles de soins (PS), Protocoles médicaux (PM), protocoles thérapeutiques (PT)
- > Une INSTRUCTION DE TRAVAIL (IT) concerne tous les autres secteurs (administration, médicotéchnique, ...)

Exemples:

- Entretien des couloirs (IT)
- Protocole de suivi du poids (PS)
- Prise en charge de l'accueil téléphonique (IT)
- Rédaction d'une ordonnance (PM)
- Consigne à suivre en cas d'incendie

## Les modes opératoires

Les modes opératoires sont des modes d'emploi simplifiés (notice d'utilisation). La frontière entre mode opératoire et protocole est fine. Les modes opératoires peuvent détailler plus précisément le "commenté" d'actions citées dans des protocoles.

Exemples:

- Comment se servir de la photocopieuse ?
- Comment transférer une ligne téléphonique ?
- Comment utiliser un extincteur ?

## Les enregistrements

Les enregistrements sont des **documents présentant des résultats obtenus ou la preuve de la réalisation d'une tâche ou d'une activité**. Les enregistrements sont la base de la traçabilité. Un enregistrement qualité est souvent un document produit suite à la réalisation d'une tâche ou d'une activité.

### Exemples :

- Compte rendu opératoire
- Formulaire de maintenance de matériel renseigné
- Feuille de suivi température d'un résident remplie
- Dossier de soins renseigné
- Contrat de séjour signé, résultats d'enquêtes...

## Documentation diverse

Les documents divers, c'est tout ce qui n'a pas vocation à être tracé. (documents créés en interne mais n'ayant pas d'incidence sur la sécurité ou la qualité, documents provenant de l'extérieur, documents informatifs)

### Exemples :

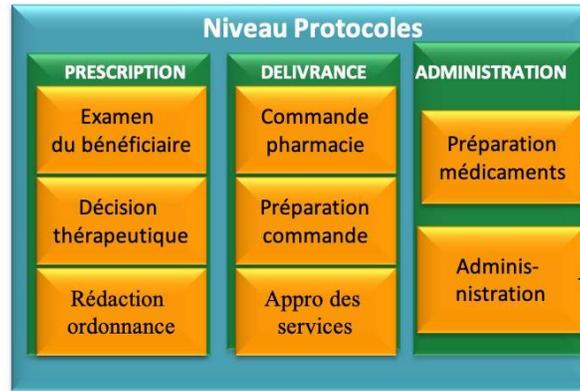
- Textes de lois
- Recommandations de bonnes pratiques
- Référentiel vierge
- Contrat de séjour non signé
- Un formulaire vierge
- Revues

**Illustration : Organisation de la dispensation des médicaments**



**DECRIE L'ORGANISATION DE L'ACTIVITE**

**Comment est organisée l'activité?  
Qui?  
Renvoie à des protocoles**



**Niveau Enregistrements**



Procédure : Dispensation des médicaments  
 Protocoles : Prescription, délivrance, Administration  
 Modes opératoires : Examen, commande, préparation...  
 Enregistrements: traçabilité préparation, administration

## Test et résumé

---

### EVALUER VOTRE COMPREHENSION

La conception du système documentaire est une condition essentielle du bon déroulement de la démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité ?

- Vrai
- Faux

SUBMIT

Tous les référentiels abordent la documentation qualité ?

- Vrai
- Faux

SUBMIT

Etes-vous d'accord avec l'argument : « On sait faire alors pourquoi écrire ? »

- Oui

Non

SUBMIT

Les protocoles sont des documents présentant la preuve de la réalisation d'une tâche ou d'une activité ?

Vrai

Faux

SUBMIT

## Notions et vocabulaire ... ce qu'il faut retenir...

1

La gestion documentaire sert l'**harmonisation** des pratiques, la **capitalisation** des savoirs et savoir-faire et constitue la **mémoire des opérations** réalisées à des fins de fonctionnement interne.

2

La documentation qualité peut être présentée sous la forme d'une pyramide, ayant un double niveau de lecture : **hiérarchique** (à qui s'adresse le document) et **opérationnel** (le niveau de détail du document)

3

Une arborescence du système documentaire peut être basée sur la cartographie des processus qui facilite le classement et la recherche des documents.

CONTINUER

## La forme

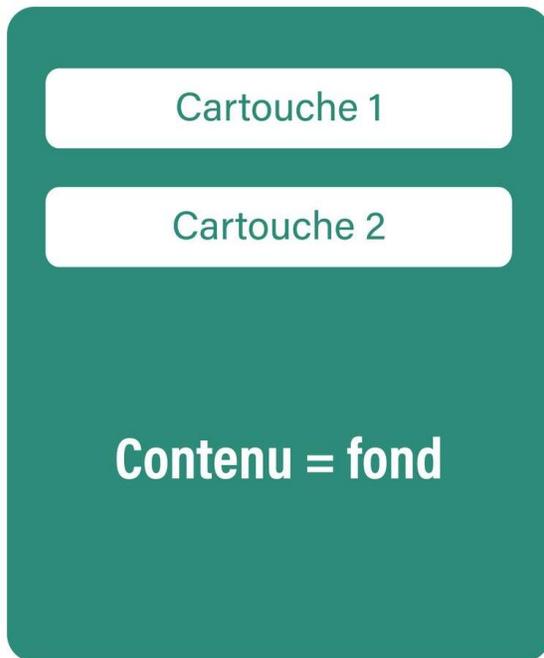
---



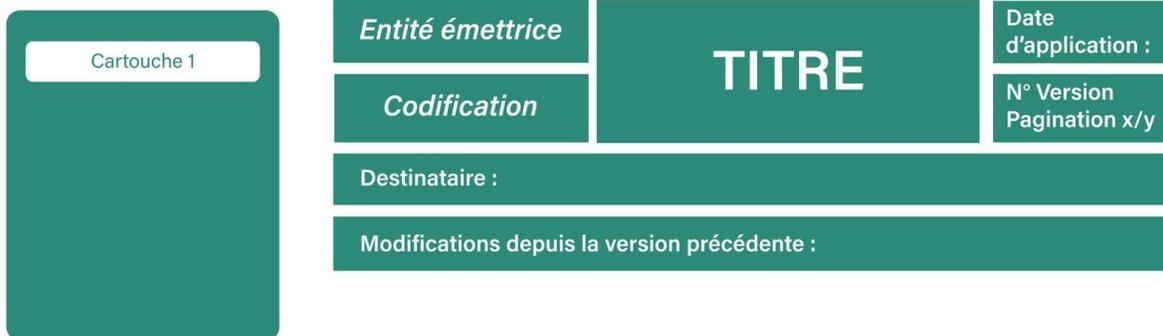
Sur la forme les documents doivent être rédigés dans un langage compris de l'ensemble des acteurs. Faire de la sur-qualité en se faisant plaisir est un facteur de non qualité.

### Les cartouches et historique du document

Les documents doivent être composés de l'ensemble de ces blocs.



Les blocs "cartouches"



Un cartouche d'identification contient : le logo de l'établissement, le titre, la date d'application, le numéro de version, la codification, la pagination et les destinataires du document.  
La date d'application correspond à la date de création ou de dernière modification.

---

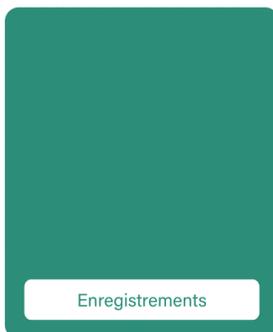


Rédaction	Validation	Approbation
Nom (s):	Nom (s):	Nom (s):
Date :	Date :	Date :
Signature(s) :	Signature(s) :	Signature(s) :

Un cartouche de signatures identifie les 3 phases du circuit permettant sa diffusion :

- Rédaction : Personne ou groupe de travail concerné par ce qui est à écrire
- Validation : Personne hiérarchiquement supérieure au rédacteur et compétent dans le jugement de ce qui a été écrit
- Approbation : Responsable qualité / Directeur. Il s'agit ici de valider la conformité du document dans le SD et de son adéquation avec la politique qualité

### Les blocs "documentation" et "renvois"



Nom d'enregistrement	Lieu

Le bloc enregistrement renvoie à des documents de traçabilité associés et leurs lieux de rangement / archivage



Nom du document	Lieu

Le bloc enregistrement renvoie à des documents associés et leur lieu de rangement / consultation.



“Pour faciliter la rédaction par l'ensemble des acteurs, il est utile de disposer de "trames" de documents (modèles formatés vierges à compléter)”



Exemple de trame vierge procédure.docx  
22.3 KB



## Le logigramme

Les informations délivrées doivent être claires et accessibles à tous (éviter la multiplication des sigles ou abréviations par exemple), un logigramme est souvent plus explicite qu'un texte.

Le logigramme décrit de façon détaillée un processus, en le découpant en étapes afin de faciliter la vision du processus. Il peut également être utilisé pour les modes opératoires (ou conduites à tenir).

Il faut bien définir le début et la fin de l'activité considérée (première et dernière étape). Il convient de se tenir dans la description à un certain " niveau de détail " (pas assez détaillé = difficile à comprendre ; trop détaillé = difficile à appliquer).

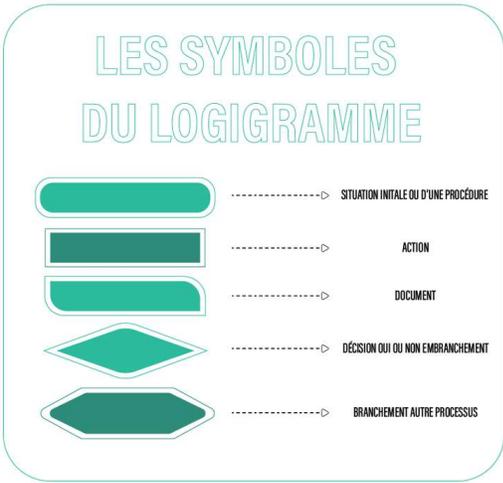
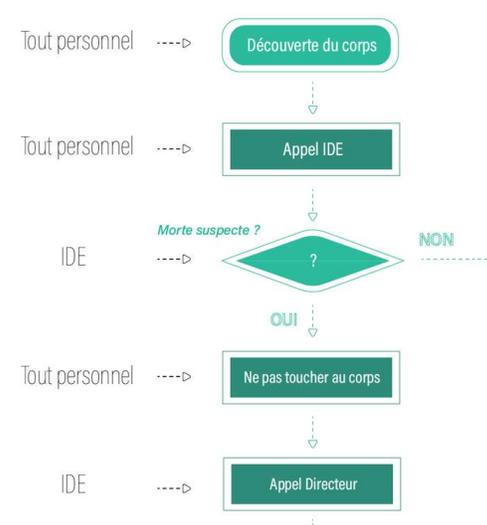
Les logigrammes peuvent être réalisés à l'aide de logiciels bureautiques comme Word ou Power Point. Des fonctionnalités simples permettent de réaliser rapidement ces schémas.

Les avantages :

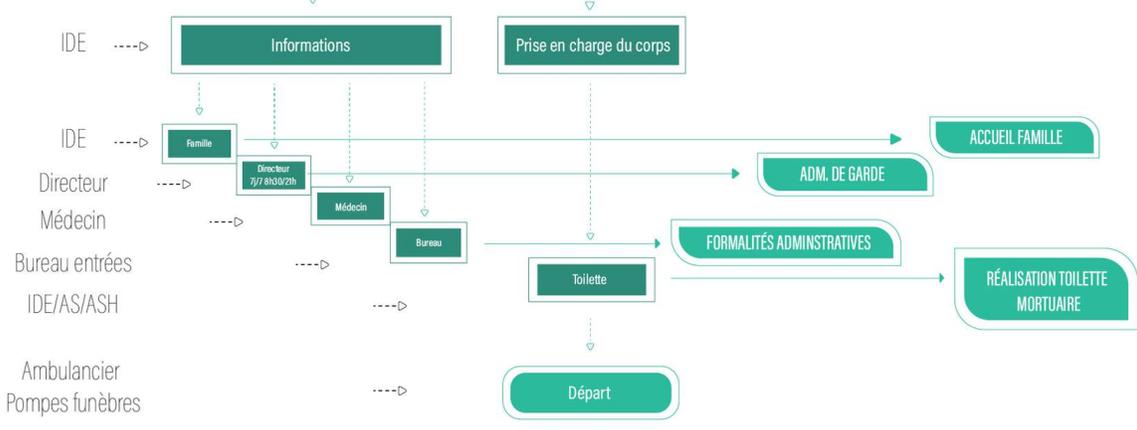
- Il peut clarifier l'enchaînement d'actions
- Il peut se suffire à lui-même
- Il peut être mis en annexe

**Illustration : logigramme en cas décès**

# QUI QUOI

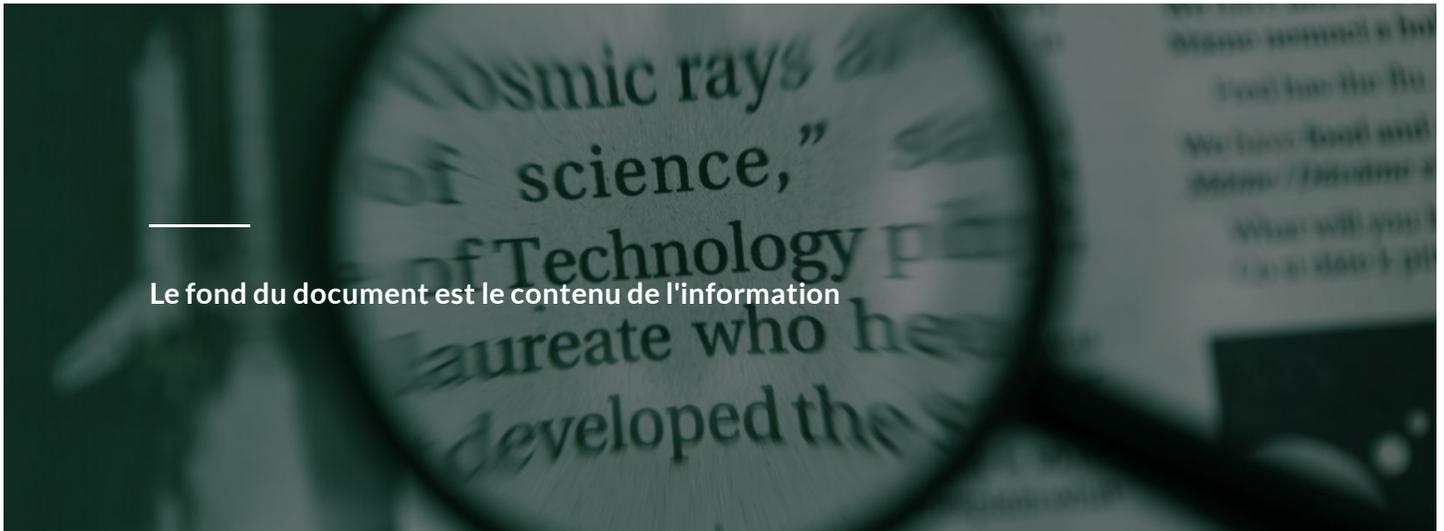


# COMMENT



## Le fond

---



Le fond du document est le contenu de l'information

### Rappel du Minimum exigé pour les procédures

- ❖ **But et Objet** (*pourquoi, pourquoi faire, domaine couvert et exclusion*)
- ❖ **Exigences à appliquer** (*textes de lois, règlements, recommandations de bonnes pratiques, référentiels, politique,...*)
- ❖ **Responsabilités** (*se discute*)
- ❖ **Actions et méthodes** (*énumération pas à pas de ce qu'il y a faire avec un ordre logique...*)
- ❖ **Documentation et renvois** (*documentation diverse*) -> Indicateurs / Idée d'amélioration
- ❖ **Enregistrements**

### Comment s'y prendre

Une procédure doit répondre à un besoin et non l'inverse. Il convient donc d'analyser les besoins et d'adapter la forme et le fond du document aux destinataires et utilisateurs de la procédure.

Une procédure doit définir QUI doit faire QUOI et faire référence à COMMENT le faire (instruction spécifique, mode opératoire, etc...). La procédure renseigne également sur une notion temporelle en définissant l'enchaînement des tâches et activités (QUAND).

Le QOOQCP est un outil utile pour rédiger les documents (également outil de méthode de résolution de problème : cf module 1).



Attention à : NE PAS TOUT ÉCRIRE, NI CHERCHER LA PERFECTION

## Test et résumé

---

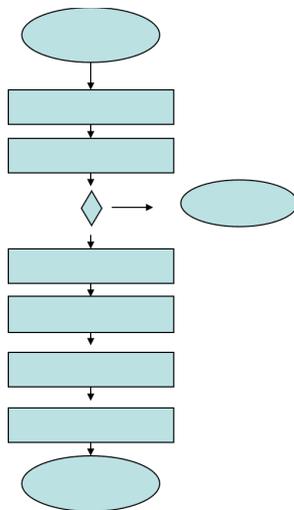
### EVALUER VOTRE COMPREHENSION

Les documents doivent être rédigés dans un langage d'expert ?

- Vrai
- Faux

SUBMIT

Ce schéma représente-t-il un logigramme ?



- Vrai

Faux

SUBMIT

La forme d'un document est soumise à des règles de rédaction ?

---

Vrai

Faux

SUBMIT

Quels sont les éléments constitutifs minimum exigés pour une procédure ?

---

But et Objet ( pourquoi, pourquoi faire, domaine couvert et exclusion)

Responsabilités

Facteur déclenchant de la rédaction

Actions et méthodes (énumération pas à pas de ce qu'il y a faire avec un ordre logique...)

SUBMIT

Fond et forme des documents ... ce qu'il faut retenir...

1

Le fond et la forme des documents sont soumis à des règles de rédaction

2

Les informations délivrées doivent être claires et accessibles à tous

3

Toutes les pratiques ne sont pas à rédiger

4

Un besoin doit déclencher la rédaction : Risques d'erreurs, d'oubli, de confusion, difficultés ou absence de définition des interfaces entre fonction/ services, non conformités ou anomalies...

5

Logigramme et QQOQCP sont des outils mobilisables lors de la rédaction de documents qualité

CONTINUER

## La procédure des procédures : définition

---

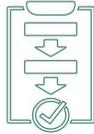


La procédure de gestion documentaire décrit les règles concernant la gestion de la documentation qualité, de la rédaction jusqu'à son archivage. Cette procédure permet d'offrir à l'ensemble des acteurs une visibilité sur les procédures existantes et assurer :

- La cohérence entre les différents documents,
- L'accessibilité des documents
- Le partage des documents par tous les acteurs concernés.

L'objectif est de disposer d'un cadre structuré, organisé et homogène de la documentation qualité produite visant à harmoniser les pratiques et transférer les savoirs faire.

# LA PROCÉDURE DES PROCÉDURES



LA PROCÉDURE DES PROCÉDURES DÉFINIT LES ÉTAPES DU CYCLE D'UN DOCUMENT QUALITÉ, DE SA RÉDACTION À SA DESTRUCTION :



RÉDACTION



ÉDITION



CODIFICATION



ÉVALUATION



APPROBATION



MODIFICATION



ÉDITION



ARCHIVAGE  
DESTRUCTION

Pourquoi rédiger un document ?



## Quels sont les facteurs déclenchant la rédaction d'un document qualité ?

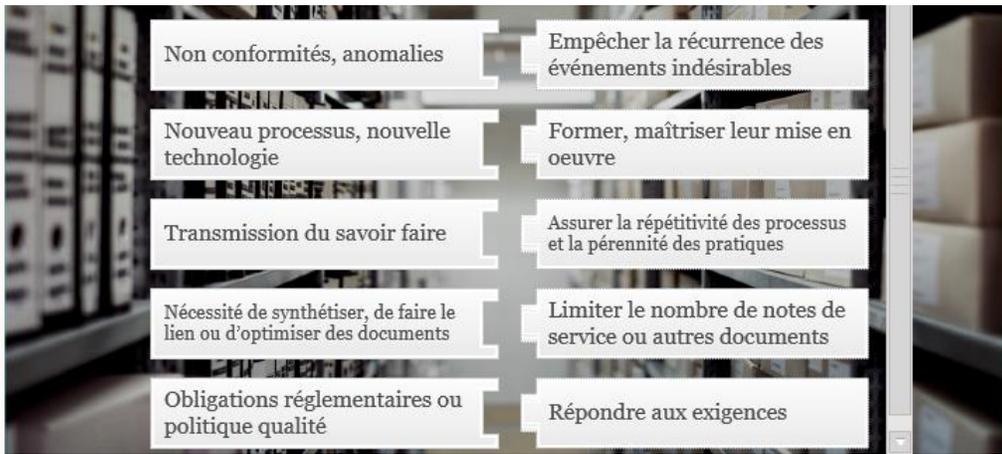


Il n'est pas nécessaire de tout écrire et il ne faut pas chercher la perfection.

Reliez l'objectif déclenchant la rédaction d'un document et découvrez celui qui correspond au besoin d'Anne Sophie. Reliez l'objectif et le facteur déclenchant la rédaction

Risque d'erreurs, d'oubli, de confusion

Prévenir, alerter





**Les étapes de la procédure des procédures en détails**

# 1 Rédaction

<h2>RÉDIGER QUOI ?</h2> <p>ON RÉDIGE CE QUE L'ON FAIT ! PAS TOUT CE QUE L'ON DEVRAIT FAIRE</p>  <p>2 QUESTIONS À SE POSER</p> <p>OU ? QUAND ?</p>	<h2>QUI ?</h2> <p>UNE PERSONNE OU UN GROUPE DE PERSONNES</p>   
	<h2>COMMENT ?</h2> <p>QQOQCP + </p> <p><small>TYPE DOCUMENT</small></p>

Dans un premier temps on rédige ce que l'on fait ! Pas tout ce que l'on devrait faire...Sinon on n'avance pas...

# 2

## Codification

### CODIFICATION

AIDE AU CLASSEMENT,  
À L'ARCHIVAGE, À RETROUVER UN DOCUMENT

1010  
1110

DÈS LORS QU'UN CERTAIN NOMBRE  
DE DOCUMENTS EXISTE,  
IL DEVIENT IMPORTANT DE LES INDEXER

### MANIÈRE DE CODIFIER

XX : Type de document  
XXX: Process ou activité  
XXX: Numéro

#### Exemple :

PO ACCUEIL 001  
PS SOIN IDE 001  
PS SOIN NURSING 001  
PS HOT LOCAUX 003  
PS HOT BLANCH 012  
PS HOT RESTAU 002

A VOUS DE FIXER LES REGLES  
DE LES DIFFUSER (PO DES PO)  
DE VERIFIER QU'ELLES SONT APPLIQUEES

# 3

## Validation

### OBJECTIFS

VÉRIFIER LA FAISABILITÉ  
DES DISPOSITIONS PRÉVUES DANS LE DOCUMENT



### QUI ?

EFFECTUÉE PAR UN SUPÉRIEUR  
HIÉRARCHIQUE DU RÉDACTEUR



supérieur

### COMMENT ?

FAIRE PARTICIPER LES COLLÈGUES  
(DONT LE HIÉRARCHIQUE) SI IL Y EN A UN ... :  
(OBTENIR UN CONSENSUS)  
GAIN DE TEMPS RÉDACTION = VALIDATION

# 4

## L'approbation

### OBJECTIFS

S'ASSURER DE LA COHÉRENCE DU DOCUMENT  
AU SEIN DU SYSTÈME DOCUMENTAIRE



### QUI ?

EFFECTUÉE PAR LE RQ  
+ HIÉRARCHIQUE DU SECTEUR



### COMMENT ?

FAIRE PARTICIPER LES COLLÈGUES  
(DONT LE HIÉRARCHIQUE) SI IL Y EN A UN ... :  
(OBTENIR UN CONSENSUS)  
GAIN DE TEMPS RÉDACTION = VALIDATION

# 5

## Édition

### OBJECTIFS

ASSURER L'ACCÈS À L'INFORMATION  
SUR LES LIEUX DE TRAVAIL À TOUS LES PROFESSIONNELS  
CONCERNÉS POUR LA MISE EN APPLICATION



### QUI ?

LE RQ OU LA PERSONNE  
DÉLÉGUÉE (« GESTIONNAIRE »)



### COMMENT ?

PAR :  
- EDITION (GESTION DES ORIGINAUX, EN COMBIEN D'EXEMPLAIRES?..)  
- DISTRIBUTION

# 6

## Évaluation

### DÉFINITION

SOUS FORME D'UNE « REVUE » =  
EXAMEN DES DOCUMENTS  
AFIN DE S'ASSURER QU'ILS SONT PERTINENTS



### QUAND ?

DEFINIR UNE PÉRIODICITÉ MINIMALE DE PASSAGE EN REVUE.

### APRÈS ?

EN FONCTION DES RÉSULTATS, ON DÉCIDE :

- DE LEUR SUPPRESSION (ARCHIVAGE ?)
- DU MAINTIEN DE CEUX-CI EN L'ÉTAT,
- DE RÉVISER LES DOCUMENTS : LA RÉVISION CONSISTE  
À ADAPTER UN DOCUMENT EXISTANT EN TENANT COMPTE DES ÉVOLUTIONS.

# 7

## Modification

### OBJECTIFS

DIFFUSER UN DOCUMENT TENANT COMPTE  
D'UNE MODIFICATION QUI ENTRAÎNE  
L'ÉDITION D'UNE NOUVELLE VERSION.



### 2 TYPES

#### MINEURES

MENTIONNER LES MODIFICATIONS POUR PERMETTRE  
AUX UTILISATEURS DE COMPRENDRE RAPIDEMENT  
ET AISEMENT LES CHANGEMENTS APPORTÉS ;  
FIXER DES RÈGLES  
V1-> V1.2

#### MAJEURS

ELLES ENGENDRENT UN CHANGEMENT DE VERSION V1->V2  
LA PROCÉDURE DOIT ÊTRE REFAITE

# 8

## Archivage / Destruction

### ARCHIVAGE

ACTION DE CLASSER ET DE CONSERVER  
DES DOCUMENTS  
NE PRÉSENTANT PLUS UN INTÉRÊT IMMÉDIAT



L'ARCHIVAGE DOIT GARANTIR  
LA CONSERVATION DES DOCUMENTS  
DANS LES MEILLEURES CONDITIONS DE SÉCURITÉ  
(2 LIEUX GÉOGRAPHIQUEMENT DIFFÉRENTS...)

### DESTRUCTION

! - A ÉVITER POUR LES DOCUMENTS  
PRODUITS EN INTERNE. !

- BIEN SE POSER LA QUESTION,  
CE DOCUMENT PEUT-IL ÊTRE DETRUIT?



### Illustrations : PO des PO du CHU de Brest



Procédure de gestion documentaire CHU brest.pdf  
713.2 KB



## Test et résumé

---

### EVALUER VOTRE COMPREHENSION

La rédaction peut prendre appui sur une réflexion guidée par un QQQQCP ?

---

- Vrai
- Faux

SUBMIT

Dans la norme ISO FD 99-131, la codification (indexation ou encore référencement) se décompose en 5 parties ?

---

- Vrai
- Faux

SUBMIT

La validation d'un document doit être réalisée par le directeur de l'établissement?

---

- Oui

Possible

Non

SUBMIT

Une édition maîtrisée c'est s'assurer qu'il s'agit bien du « BON DOCUMENT » qui est en circulation ?

Vrai

Faux

SUBMIT

### Les étapes du cycle de vie d'un document ... ce qu'il faut retenir...

1

Le cycle de vie des documents qualité est traduit dans une procédure de procédure

2

Le référencement des documents est nécessaire pour aider au rangement et la consultation

3

Rédaction, validation et approbation précèdent l'étape d'édition / diffusion

CONTINUER

# La Gestion Electronique des Documents (GED) - définitions, avantages et inconvénients



## Définitions



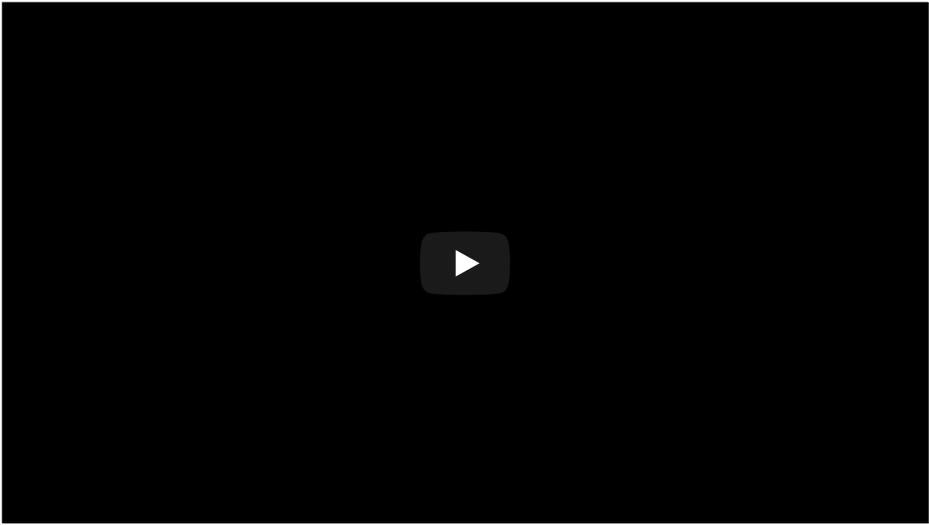
**La GED est un procédé informatisé visant à organiser et gérer** des informations et des documents électroniques et qui désigne les logiciels permettant la gestion de ces contenus documentaires.

La gestion électronique des documents se traduit par la création, la gestion, la diffusion et le stockage.

Il existe deux techniques :

1. La numérisation des documents
2. La dématérialisation des procédures

 YOUTUBE



**Gestion Documentaire et ISO 9001 v2015 : comment s'y prendre ?**

Pour en savoir plus : Blog QHSE : <http://bit.ly/2QRiaAP> GED BlueKanGo : <http://bit.ly/2uNUqde> Les bénéfices d'une GED ne sont plus à démontrer ! Que ce soit ...

**REGARDER YOUTUBE >**

## Pourquoi mettre en place une GED ?

- 1 Aide à l'élaboration des documents
- 2 Aide à l'organisation du système (par type de documents, par arborescence,...).
- 3 Aide à la gestion du système documentaire (dates - versions - diffusion - modifications - communication)
- 4 Aide à la consultation
- 5 Aide pour l'archivage
- 6 Aide pour la protection, confidentialité,...

## Les avantages

- Gain de temps
- Automatisation de certaines étapes
- Diminution des risques d'erreurs et perte de données
- Diminution du nombre de documents papier et gain de place
- Réduction des coûts et démarche développement durable
- Confidentialité des données
- Partage de l'information en interne
- Accroissement de l'efficacité du processus de remplissage et consultation des données

## Les inconvénients

- Disposer d'une Personne Ressource
- Le coût (logiciel, matériel, formation)
- Prévoir la maintenance du parc informatique voire son renouvellement
- Prévoir la maintenance du logiciel
- Attention à la dualité entre le système papier et la GED

## Le rôle du charge de mission qualité dans la gestion documentaire

---



## Étape 1

### PEDAGOGUE



1. Savoir s'adapter aux différentes professions au sein d'un établissement.
2. Impliquer les équipes dans la transmission de leur expérience pour pouvoir les aider à les écrire
3. Informer et mobiliser sur les outils de gestion documentaire et leur usage (QOOQCP, logigramme, codification...)

## ANIMATEUR



1. Animer, dynamiser les réunions auprès des professionnels, groupes de travail
2. Valoriser et encourager la prise de parole de chacun.
3. Reformuler les propos, les synthétiser.
4. Gérer les temps de parole. Animer des temps d'échanges sur les enjeux et les outils de la gestion documentaire.

### Étape 3

## OUTILLEUR



1. Savoir utiliser les logiciels bureautiques au service de la gestion de la documentation (Word pour formaliser une procédure, Excel pour créer un sommaire interactif par exemple).
2. Réaliser des outils pour l'évaluation et le suivi du système documentaire.

#### Étape 4

### FEDERATEUR



1. Fédérer les équipes autour de la gestion documentaire.
2. Faire adhérer les différents corps de métiers à son intérêt.
3. Communiquer régulièrement auprès des professionnels sur la démarche qualité.

## Étape 5

### COORDONNATEUR



1. Structurer le système documentaire d'un établissement et le faire vivre
2. Tenir à jour le sommaire de la documentation qualité
3. Organiser le cycle de vie des documents qualité.
4. Organiser une revue annuelle documentaire
5. Réaliser la veille réglementaire et normative pour s'assurer de la conformité des documents.

## Publications et documents à lire

---



“ Nous espérons que ce module vous aura permis de mieux comprendre la gestion documentaire. Vous trouverez ci dessous des ressources utiles sur lesquelles s'appuie cette formation.

A bientôt”

- L'équipe de formateurs MQS

### Documents à lire pour aller plus loin



**Article - système documentaire(1).pdf**  
144.8 KB



**Article - L'optimisation de la Gestion documentaire.pdf**  
129.4 KB



**Place de la doc qualité - Guide d'évaluation du management de la qualité et des risques à destination d'expert visiteurs.pdf**  
3.1 MB



## Quizz final

---

Nous vous proposons une évaluation finale.

Il peut s'agir de questions multi-réponses (coche carrée) ou à choix multiples (coche ronde = 1 choix). Il peut s'agir également d'appariements ou de compléter un blanc (par un mot ou groupe de mots).

Le module en présentiel permettra de revenir sur des notions que vous n'avez pas totalement comprises. Pensez à les noter pour en parler avec le formateur.

---

Question

01/10

La conception du système documentaire est une condition essentielle du bon déroulement de la démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité ?



- 
- Vrai
- Faux

Question

02/10

Les enregistrements sont des documents présentant la preuve de la réalisation d'une tâche ou d'une activité ?



---

Vrai

Faux

Quels sont les objectifs de la gestion documentaire ?

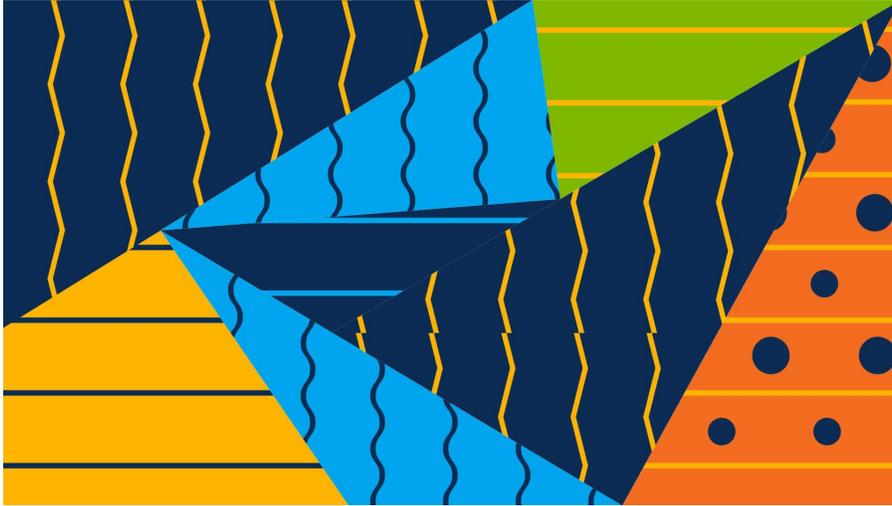


- 
- L'harmonisation des pratiques
  - Le bon recrutement des salariés
  - La capitalisation des savoirs et savoir-faire
  - La conservation des pratiques réalisées
  - L'évaluation et l'amélioration des pratiques

Question

04/10

L'ensemble des documents qualité peut être classé sous une forme particulière, laquelle?

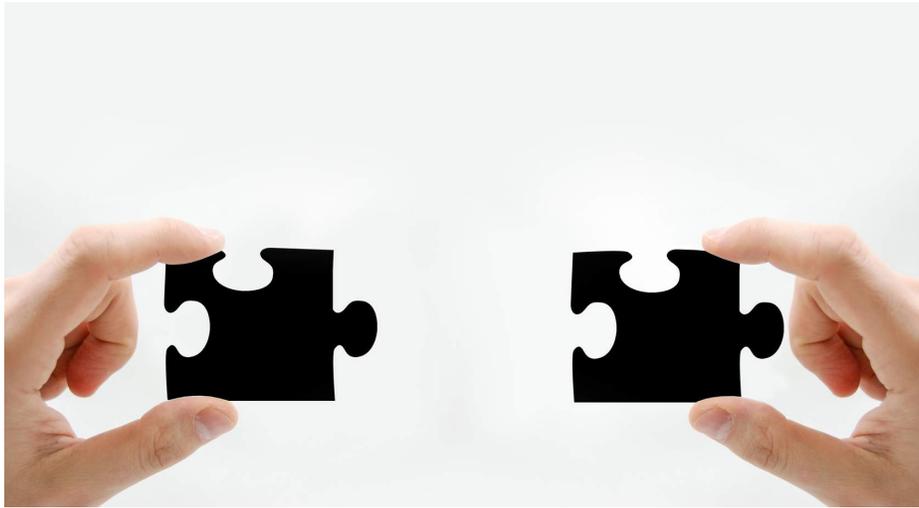


---

Tapez votre réponse ici

---

Affectez l'activité (pratique) au type de document proposé



≡ Entretien des ateliers de l'ESAT

≡ Hygiène des locaux

≡ Feuille de tracabilité du ménage

≡ Fonctionnement de l'autolaveuse

Procédure

Protocole

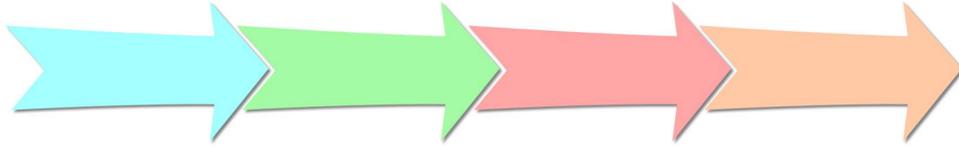
Mode opératoire

Enregistrement

Question

06/10

Quels sont les 3 grands types de processus représentés dans une cartographie des processus ?



- 
- De pilotage
  - De réalisation
  - Support
  - Contrôle

Question

07/10

Un document qualité fait appel à des règles (normalisation) pour la rédaction ?



- 
- Oui sur la forme
  - Oui sur le fond
  - Oui pour les 2

Quels outils peuvent être utilisés en gestion documentaire ?



- Le QQQCP
- Le Brainstorming
- Le diagramme de Pareto
- Le logigramme
- Le vote pondéré

Question

09/10

Quel document décrit le cycle de vie des documents ?



RÉDACTION



ÉDITION



CODIFICATION



ÉVALUATION



APPROBATION



MODIFICATION



ÉDITION



ARCHIVAGE  
DESTRUCTION

---

Tapez votre réponse ici

---

Question

10/10

La gestion électronique des documents facilite la consultation des documents ?



Vrai

Faux

## Autopositionnement avant le module

---



“Afin de préparer cette formation, nous vous invitons à compléter le quiz d'auto-positionnement ci-dessous. Cet exercice nous permettra de mieux connaître votre contexte et vos attentes.

Nous vous remercions de bien vouloir le compléter au plus tard pour le **25 novembre 2020**. Vous pouvez accéder au formulaire en cliquant sur le bouton "**ALLER AU FORMULAIRE**"

- L'équipe MQS

### AUTOPOSITIONNEMENT

[ALLER AU FORMULAI...](#)