

# ***PRESENTATION DU MANUEL QUALITE DACQ DU CREAI***

***GRAND EST:***

***date de création: 29 septembre 2025***

**Isabelle COELHO  
Directrice adjointe**

# Présentation du manuel qualité

**DACQ DU CREAL  
GRAND EST**

**Date d'application :**  
**29/09/2025**

**N° de Version : 1**

**Destinataires :**

- Directeur, Directrice adjointe, référents qualité, ensemble du personnel du CREAL

**Rédigé par :**

**Isabelle COELHO,  
directrice adjointe et  
responsable qualité**

**Vérifié par : le  
directeur**

Ce manuel qualité est enregistré et mis à jour dans le répertoire informatique du « management qualité » du CREAI Grand Est.

Une copie de ce manuel est accessible sur notre site internet.

**Mise à jour:**

Effectuée et approuvée:	Date:
Responsable qualité:	
Directeur:	

# SOMMAIRE

## D A C Q du CREAI Grand Est

### Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité

1. Introduction
2. Présentation de la démarche
3. La méthodologie
4. Calendrier prévisionnel



# 1. Introduction

- **Objet du manuel qualité:**
  - Le présent manuel qualité a pour vocation de **définir les orientations et les dispositions générales** relatives au management de la qualité mises en œuvre au sein du CREAI Grand Est.
  - Il explicite la manière dont la **qualité est conçue, organisée et pilotée** afin de garantir l'efficacité et la cohérence des actions menées.
  - Le manuel constitue un outil de référence interne et externe:
    - **En interne**, il sert de guide pour l'ensemble des salariés en décrivant les règles, les méthodes et les responsabilités liées à la démarche qualité.
    - **En externe**, il témoigne de l'engagement du CREAI envers ses partenaires, financeurs et bénéficiaires en matière d'amélioration continue et de conformité aux exigences légales et réglementaires et tout particulièrement au manuel national qualité de QUALIOPI.
  - Il contribue ainsi à assurer que les missions confiées au CREAI soient accomplies avec professionnalisme , transparence et **dans une logique de progrès permanent**.



# Domaine d'application

- **Domaine d'application:**
  - Le manuel qualité **s'applique à l'ensemble des activités et prestations proposées** par le CREAL Grand Est dans le cadre de ses missions statutaires.
  - **Il concerne notamment:**
    - Les études et recherches conduites sur les politiques sociales, médico-sociales et sanitaires.
    - Les actions de conseil , d'appui et d'accompagnement auprès des institutions, associations, ESMS.
    - Les formations et sensibilisations destinées aux professionnels, bénévoles, personnes accompagnées, responsables légaux, et acteurs du secteur.
    - Les activités d'observation et d'analyse des besoins sociaux sur le territoire.
    - Les actions de communication, d'information et de diffusion de connaissances auprès des publics concernés.
    - Toute autre mission confiée par les autorités de tutelle ou inscrite dans les orientations stratégiques du CREAL.

**La Directrice adjointe, responsable de la qualité, a pour mission  
de faire connaître et appliquer les dispositions générales au personnel du CREAL**



# NOS DOMAINES D'INTERVENTION

## en faveur de l'action sociale, sanitaire et médico-sociale

### OBSERVATION ET ÉTUDES

**Proposer une expertise technique aux acteurs régionaux**

- Enquêtes
- Publications de connaissances
- Analyse et synthèse d'informations quantitatives et qualitative
- Gestion de bases de données
- Production de rapports d'études



### CENTRES RESSOURCES

**Diffuser une information scientifique et technique d'actualité**

- Service documentaire
- Production de données statistiques (site Handidonnées)
- Collaboration CRA
- Collaboration CRPGE



### ACCOMPAGNEMENT

**Concevoir une offre de formation adaptée**

- Formation
- Appui technique et intervention auprès des professionnels des ESMS
- Soutien aux pratiques professionnelles
- Accompagnements à la mise en œuvre des politiques publiques



### ANIMATION RÉGIONALE

**Créer du lien entre les acteurs**

- Journées d'étude
- Colloques
- Coordination Différent & Compétent
- Coordination Un Avenir après le Travail



# Gestion du manuel qualité:

## Gestion du manuel:

Le manuel qualité est **rédigé par la responsable qualité**. Il est approuvé par la direction.

**Toute personne appartenant au CREAi peut proposer une modification du manuel.** Une demande doit être adressée au responsable de la qualité par écrit, sans qu'une forme spécifique ne soit requise. La modification d'une seule page entraîne l'évolution de la version du manuel qualité. La date de la mise à jour et la nature de la modification sont notifiées en page 2. Le responsable de la qualité assure le remplacement et la destruction des anciennes versions.

## Diffusion du manuel:

Le manuel qualité est disponible dans sa dernière version sur **le site internet du CREAi Grand Est** pour l'ensemble des partenaires, bénéficiaires, financeurs, acteurs du territoire et autorités de tutelle.

Il est consultable par l'ensemble des salariés, **dans le répertoire informatique « management qualité »** du CREAi.

## Archivage:

Le responsable qualité conserve les anciennes versions du manuel qualité pendant **une durée minimale de 3 ans**. Il est le garant de la traçabilité des évolutions.

## 2. Présentation de la démarche:

**Le CREAL Grand Est inscrit sa démarche dans une logique d'amélioration continue et de satisfaction des attentes de l'ensemble des parties prenantes.**

**Les objectifs qualités poursuivis s'articulent autour des axes suivants:**

- **Satisfaction des bénéficiaires et partenaires:**
  - Identifier, comprendre et répondre de manière adaptée aux besoins exprimés par les bénéficiaires, les établissements et services, associations et les institutions.
  - Garantir la pertinence et la fiabilité des prestations rendues.
  - Développer des relations de confiance, fondée sur l'écoute, la réactivité, et le respect des engagements.
- **Efficacité et optimisation des missions:**
  - Assurer la réalisation des missions dans les délais, avec une organisation rigoureuse et transparente
  - Favoriser la mutualisation des ressources et le partage d'expériences pour renforcer l'efficacité collective
  - Veiller à la clarté et à la qualité des livrables: études, rapports, formations et communications.



# suite

- **Conformité et professionnalisme:**

- Respecter les obligations légales, réglementaires et déontologiques applicables aux missions du CREAL.
- Développer une culture professionnelle partagée , basée sur la rigueur, l'éthique et la responsabilité.
- Assurer la traçabilité et la transparence des actions menées .

- **Amélioration continue et innovation:**

- Mettre en place des outils d'évaluation réguliers pour mesurer la qualité des prestations et identifier les axes d'amélioration.
- Encourager l'innovation méthodologiques et l'adaptation aux évolutions du secteur social et médico-social.
- Valoriser les retours d'expérience et la capitalisation des bonnes pratiques.

- **Développement des compétences:**

- Favoriser la formation et l'évolution professionnelle des salariés.
- Promouvoir la polyvalence, l'autonomie et la responsabilité dans les équipes.
- Créer un environnement de travail stimulant, collaboratif et respectueux.

# Le système qualité

Le système de management qualité se traduit par une organisation structurée dont les activités principales s'articulent autour **de 4 processus principaux** complémentaires et interdépendants:

## - 1 Processus « Management »:

- Définit les orientations stratégiques et les objectifs qualité en lien avec les missions et les valeurs du CREAI.
- Garantit la cohérence entre la politique qualité, les besoins des parties prenantes et les obligations réglementaires.
- Pilote la mise en œuvre des décisions et veille au suivi de la performance globale de l'organisation.

## - 2 Processus « Ressources »:

- Assure la mise à disposition et l'optimisation des moyens humains, matériels, financiers et documentaires.
- Comprend la gestion des compétences, la formation continue et le développement professionnel des salariés.
- Veille à l'adaptation permanente des ressources aux évolutions des missions et des besoins du territoire.

# Le système qualité

## - 3 Processus « de Prestations de service »:

- Regroupe l'ensemble des activités opérationnelles liées aux missions du CREAL (études, conseil, formation, observation, communication)
- Garantit la qualité, la pertinence et la fiabilité des prestations rendues aux bénéficiaires, partenaires et financeurs.
- Met en œuvre une approche méthodologique rigoureuse et transparente, adaptée aux spécificités du secteur.

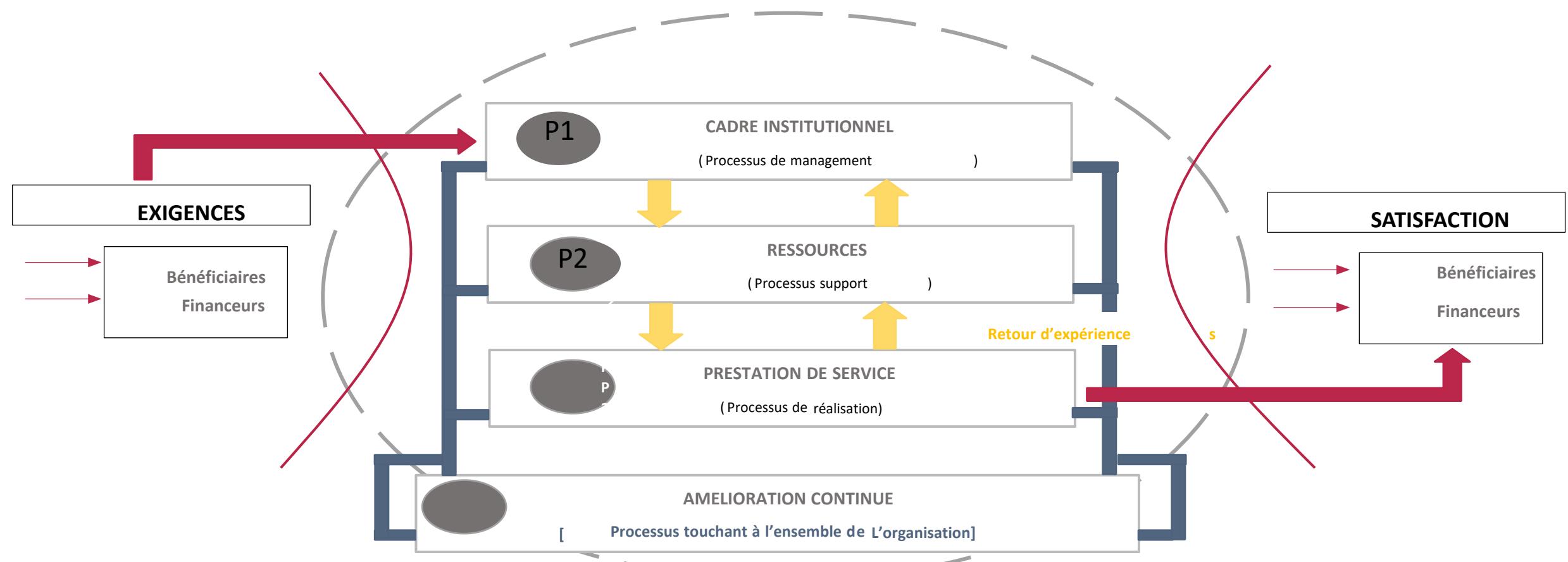
## - 4 Processus « Amélioration continue »:

- Pilote les démarches d'évaluation et d'auto-évaluation (audits, indicateurs, enquêtes de satisfaction, retours des partenaires)
- Identifie et analyse les écarts, mets en place des actions correctives et préventives.
- Favorise l'innovation et le partage de bonnes pratiques au service de la qualité.

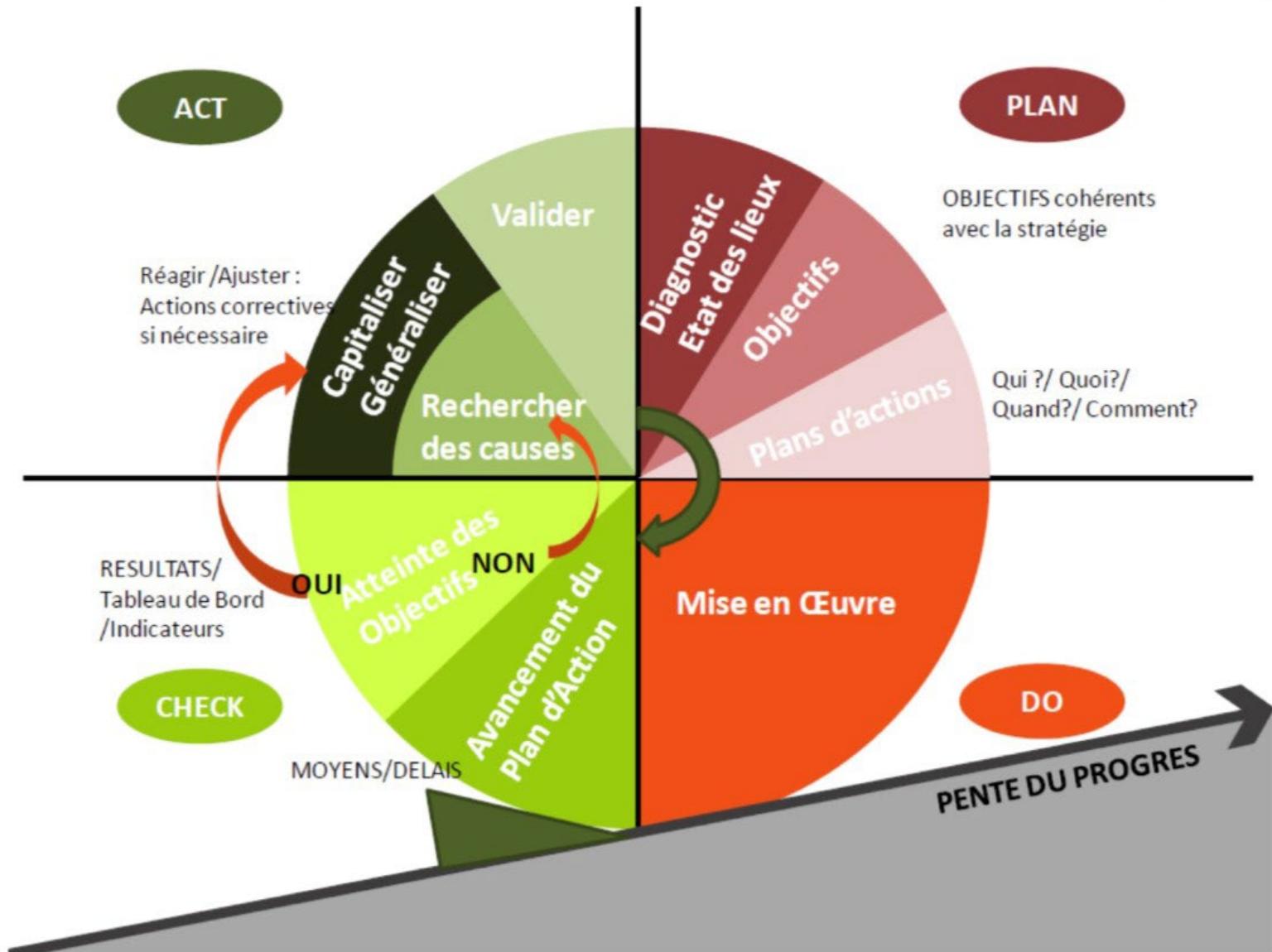
(voir schéma)



# Cartographie du système qualité du CREAI :



# Le système qualité



Le principe d'évolution et d'amélioration continue du système qualité exige de relier les différents processus et activités dans un cycle itératif.

On retrouve la boucle régulatrice de la qualité représentée par **la roue de DEMING**, ou cycle PDCA : (Plan-Do-Check-Act)

### 3. La méthodologie

Instances (quoi)	Intervenants (qui)	Sources et livrables (comment)
Comité de pilotage	Equipe de direction	Référentiel Qualiopi DUERP
Comité qualité	- Directrice adjointe - 2 ou 3 référents qualité (salariés du CREAI)	Plan d'action Fiches action Procédures

Il est responsable de la qualité des process et des productions du CREAI. Il prend toutes les mesures nécessaires pour soutenir cette démarche.

Il valide les plans d'action et organise le travail du comité qualité

Il fait lien avec le CSE, pour ce qui relève de ses missions

Il fixe le calendrier des audits, dans le respect du cahier des charges du référentiel Qualiopi

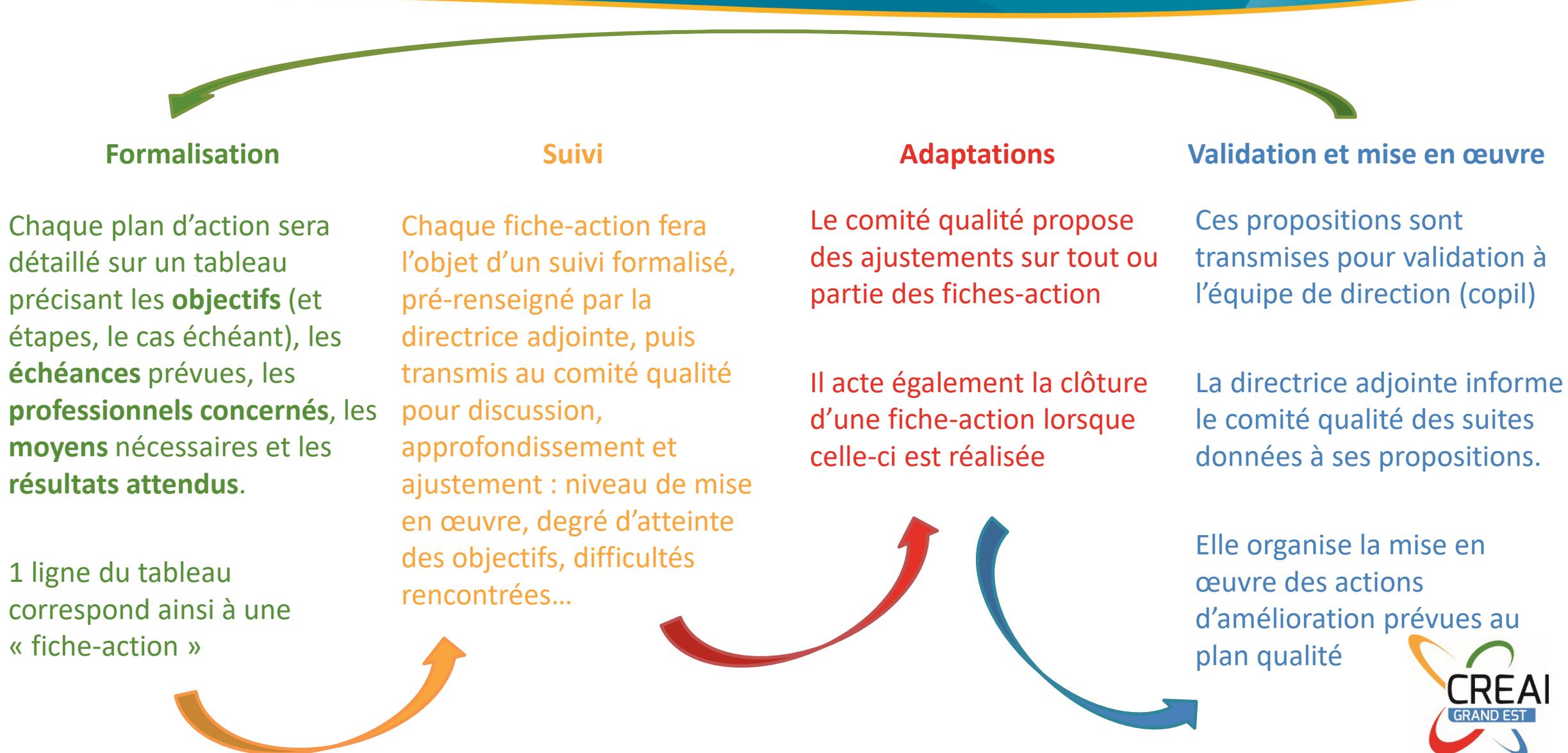
Il suit la mise en œuvre et actualise le plan d'action qualité

Il propose des actions visant à améliorer le fonctionnement du CREAI, et leur planification

Il fait lien avec l'équipe du CREAI pour favoriser la connaissance et la compréhension de la démarche qualité par chaque membre de l'équipe

Il se réunit trois fois par an (réu : 2h), sous le pilotage de la directrice adjointe

# Processus



## 4. Calendrier prévisionnel de mise en oeuvre

