

## **Témoignage de Magali DIDOT, Responsable exploitation et qualité AMETIF**

L'AMETIF Santé au Travail, association comprenant 120 personnes réparties sur 13 sites dans le Val d'Oise, est engagée dans une démarche qualité depuis l'an 2000 et certifiée ISO 9001 : 2008. Notre organisme assure la surveillance et la prévention de la santé au travail d'environ 120 000 salariés issus de près de 8 200 entreprises et collectivités adhérentes.

En 2009 – 2010, à la suite de changements organisationnels, mes activités et responsabilités au sein de l'AMETIF ayant évoluées, j'ai fait appel à Olec KOVALEVSKY en soutien externalisé pour redynamiser notre système de management de la qualité (SMQ) afin de mieux l'articuler aux évolutions de l'AMETIF et de ses pratiques de travail.

Pendant environ 1 an nous avons mis en place des outils adaptés à nos besoins, provenant pour la plupart de la méthode SOCLE® qui était alors en cours de finalisation par Olec KOVALEVSKY.

Les principaux travaux de rénovation et d'optimisation de notre système de management de la qualité ont été :

- la redéfinition des processus (activités) en corrélation avec la revue des fiches de fonctions associées (maillage activités ↔ rôles),
- l'évaluation des compétences lors des entretiens annuels sur la base des nouvelles fiches de fonctions établies,
- la mise en place d'indicateurs de performance de processus et établissement de tableaux de bord associés,
- l'utilisation de plans d'actions.

Après plus d'un an d'exploitation de ces outils, je dresse un bilan concret et positif de l'application de la méthode SOCLE®, laquelle :

- a permis d'ancrer le SMQ dans le fonctionnement et le pilotage réel des activités,
- a facilité le pilotage régulier des activités, ressources et actions relevant de chaque processus,
- a rendu plus souple, cohérent et lisible le SMQ pour l'ensemble du personnel.

Ces constats ont été confirmés lors de notre dernier audit de suivi de certification d'avril 2011, relevant comme principales forces de notre SMQ le déploiement cohérent et quantifiable de notre stratégie, ainsi que les pratiques efficaces et suivies de pilotage de l'amélioration continue par la conduite de plans d'actions par processus.

L'AMETIF pourrait se doter à l'avenir du logiciel SOCLE® qui automatiserait et faciliterait l'exploitation des données de notre SMQ.