



La Qualité au sein de la MRSS !

Ce document est rédigé par le responsable qualité avec le concours des acteurs internes de la MRSS. Il a été vérifié et approuvé par la direction.

Afin de garantir son accessibilité par tous, ce document est téléchargeable sur le Site Internet de la MRSS et peut être envoyé sur demande.

La MRSS est une association loi 1901, déclarée organisme de formation depuis août 2008 sous le n° 82 73 01 227 73 auprès du Préfet de Région Rhône Alpes.

Elle intervient dans le domaine de la santé en général : alimentation, prévention du mal de dos, et d'autres déclinaisons en fonction des demandes des professionnels de santé et de nos champs de compétences ; elle s'est notamment spécialisée dans la formation en ETP 40h (Education Thérapeutique du Patient).

La qualité est dans l'ADN de la MRSS. Dès sa création, elle s'est inscrite dans une démarche d'amélioration continue volontariste et initiée par les salariés. Sa politique qualité se base donc sur une réflexion associant les administrateurs, la direction et les salariés de la MRSS.

Nous entendons par qualité le fait de pouvoir répondre aux besoins et attentes de chacun, en garantissant sécurité et intégrité.

Nos engagements

- aider à monter en compétences
- satisfaire aux obligations légales et réglementaires applicables à la formation et de manière générale (RGPD, droit d'auteurs, droit à l'image)
- après avoir satisfait aux exigences du Datadock, satisfaire aux exigences du référentiel national qualité (RNQ)
- satisfaire toutes les parties prenantes :
 - les structures, financeurs, bénéficiaires sont invités à émettre leur satisfaction ou insatisfaction via les questionnaires de satisfaction envoyés ; ils peuvent également à tout moment porter réclamation ou émettre des propositions d'amélioration via les formulaires de réclamation et de suggestions situés sur le site Internet
 - l'équipe formation peut émettre son insatisfaction quand nécessaire par tout moyen de communication interne à l'entreprise (mail, téléphone, réunion, en direct)
- s'inscrire dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale)

Pour assurer ces engagements

les acteurs internes de la formation adoptent un comportement dit comportement qualité

- font remonter les dysfonctionnements
- sont force de proposition pour résoudre ces dysfonctionnements
- ne diffusent pas les données à l'extérieur sans accord préalable de la direction et sans accord de confidentialité
- adoptent une certaine posture
 - éthique
 - écoute active
 - bienveillance
 - respect de la valeur de chacun
 - respect des personnes et de leurs droits (RGPD)
 - professionnalisme
 - sécurité et intégrité des personnes

Mise à jour : 9 sept. 2021 -- © MRSS