

VIVÉO

Compte-rendu — Réunion PACQ

Unité de gestion	Réunion
Intitulé	Réunion PACQ
Organisateur	Karine BASSET
Date	23/09/2026
Horaires	14:25 — 15:25 (1h00)
Sujet(s)	Plan d'Amélioration Continu de la Qualité, Gestion des Evènements Indésirables

Ordre du jour

#	Point
1	Gestion Ei
2	Outils. et logiciels
3	Formations
4	Évaluation externe preparation
5	Autres

Supports utilisés

Support
meo
registre des EI
Synae

Notes et décisions

1. Gestion EI : registre à jour - en instance de clôture dernier EI du 12/09.
2. Outils et logiciels : Méo -> Procédure diffusée + Note confidentialité au 12/09 suite mise en place télégestion. Pas de remontées problématiques terrain pour le moment sauf parfois sur la géolocalisation. Importer les anciens CR 2025 dans Méo.
3. Ressources humaines et recrutement: problème sur poste AM extérieur (renforcement des partenariats) et pb recrutement ADVF Toulouse.
4. Formation: Plan prévacation en cours et première session effectuée le 18/09 - prochaine 30/09- Bons retours des intervenants.

5. Evaluation externe : préparation des 24 et 25/11 . Définition des clients traceurs.

1. Jérémie TAILLANDIER avec Me Touré - PCH 76H/mois.

2. Maria BUC avec MMe Bousseta - APA 16/mois

3. Frayssinet Gabriel - MMe Okunhon - APA - 24/mois

4. Nougarede Françoise - Mme Bareille -APA/ 12 / mois

5. Aguilar Salat Jacqueline - MMe Bousseta - APA/12 Mois

6. Mme Ruiz Claudette - Mme OKunhon - APA 24/ mois

Recevoir les 4 collaboratrices et les préparer à l'évaluation - les rassurer -> vérifier leurs dossiers

Prendre rdv avec chaque client et s'assurer de leur accord sur participation à l'évaluation et entretien le 24 et 25/11 avec ABQAL

Prévoir un ajout de deux intervenantes AM/ADVF: Mme Roncadin et Mme Gaussens

Ajouter un point "plaintes et réclamations " dans les point Hebdo agence + réunion trimestrielle (onglet client et onglet collab).

Revoir le registre des plaintes avec niveaux intégrés (BB).

Reprendre le tableau prépa évaluation et le mettre à jour surtout (KB/BB) sur les productions à revoir. Changer ES en LF

5. Autres: avancement en cours sur Vivéo Académie - Structure établie - modules faits et quiz en cours de finalisation selon formation - revoir la mise en ligne BB

Émargement (3 participant(s))

Nom	Fonction	Heure	Origine
Basset Bruno	Directeur	14:25	QR Code
Basset Karine	DRH	14:25	QR Code
Filaquier Lyse Assistante coordinatrice et qualité	—	14:26	Ajout manuel