



SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ) A L'ECHELLE GROUPE :

*Les clefs du succès
d'une démarche Qualité en multi-sites*

Intervenants :

- Karine HUYNH, Secrétaire médicale, Référente Qualité
- Vincent NOGUEIRA, MERM, Cadre Qualité IT
- Yohann DE OLIVEIRA, Responsable Qualité-RSE

Date d'intervention : 19/03/2026

www.evesio.fr

FORM QUA 024 - Version 1 – 27 janvier 2024

1. Présentation du groupe EVESIO
2. Déploiement de la démarche Qualité-RSE du groupe
3. Rétroplanning – Certification ISO 9001

22 mars 2026



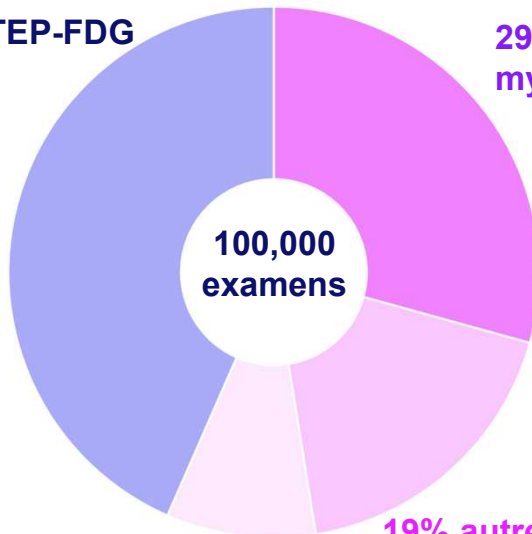
EVESIO réalise des examens d'imagerie médicale à visée diagnostic en médecine nucléaire



52% TEP / 48% Scintigraphie

43% TEP-FDG

29% Scintigraphie myocardique



100,000 examens

9% autres TEP

- Choline
- PSMA
- FES
- DOPA

19% autres conventionnels

- Os
- Poumons
- Thyroïde
- Rein (DMSA - MAG3)
- etc



APERÇU DU GROUPE



10 services



23 médecins



Plus de 160 salariés



Plus de 100 000 patients par an



18 gamma-caméras
11 TEP-TDM

4



ENJEUX INTERNES

- **Soutenir le développement** du groupe impliquant :
 - Groupe **multisite** (système de management qualité existant ou non, similaires ou différents)
 - Intégration de nouveaux services (ressources humaines, équipements ...)
 - Pratiques de travail similaires ou différentes (mobilité multisite)
- **Sécuriser les pratiques** (Collaborateurs)
 - Développement / Maintien des compétences
 - Formalisation des pratiques
- **Favoriser la Qualité de vie au travail**

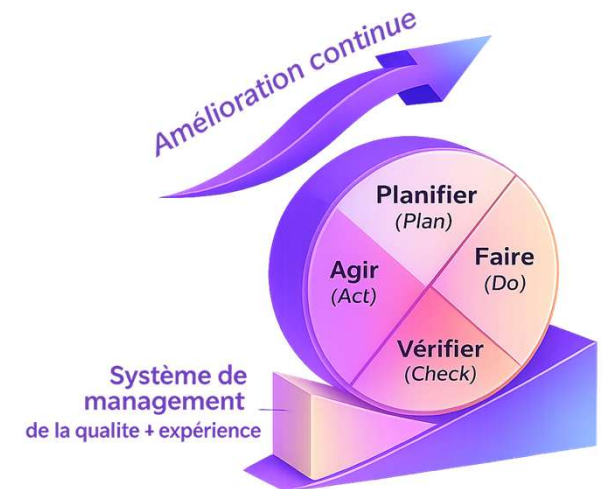
ENJEUX EXTERNES

- Répondre **aux exigences/normes réglementaires** denses, particulièrement l'Arrêté du 8 février 2019 portant homologation de la Décision n° 2019-DC-0660 de l'ASN fixant les **obligations d'assurance de la qualité en imagerie médicale** mettant en œuvre des rayonnements ionisants
- Répondre aux **attentes et besoins des patients et des médecins demandeurs** (sécurité et qualité des soins)
- Optimiser les relations avec les **acteurs impliqués dans l'activité** (Etablissements de santé, fournisseurs, prestataires...)
- Faire face aux **évolutions** de l'activité de médecine nucléaire (professionnalisation du groupe, modernisation)

STRATEGIE EVESIO



1. Structurer un système du management de la qualité **commun et intégré**
2. **Centraliser** la démarche sans déconnecter : l'expertise métier au service d'un pilotage transversal
3. **Harmoniser** les pratiques : la normalisation comme facteur de sécurité
4. Intégrer la qualité **au quotidien** (Management de la qualité) : de la contrainte à la culture
5. Faire vivre l'amélioration continue : la **communication** comme point fort



1. Structurer un système du management de la qualité commun et intégré



Organisation

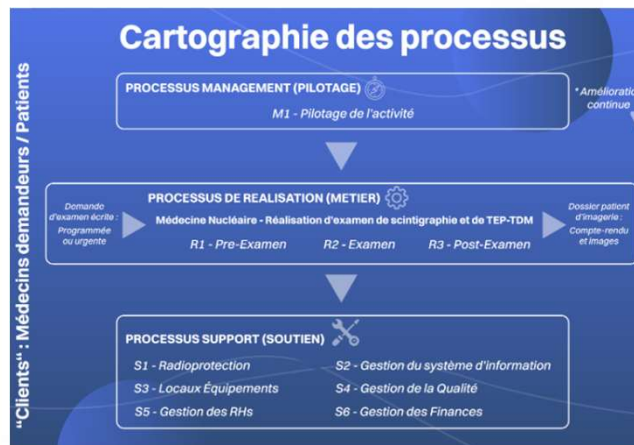
- **DRH** garante de l'engagement du groupe
- **Responsable Qualité & RSE groupe**
 - support methodologique, formateur interne et représentation
- **Médecin référent qualité groupe**
 - relais avec la communauté médic.
- **Réseau de référents qualité métiers**
 - secrétaires, MERM, cadres, CRP
- **Binômes référents qualité par site**
- **Fiches de mission et temps dédié**



Périmètre de la démarche

- **Activités concernées**
 - cartographie des processus
- **Acteurs impliqués**
 - professionnels, patients, partenaires
- **Sites intégrés**
 - démarche groupe multi-sites

Cartographie des processus



Pilotage stratégique

- Analyse des enjeux internes et externes
- Définition d'**objectifs qualité** mesurables
- Pilotage par un **COPIL Qualité trimestriel**

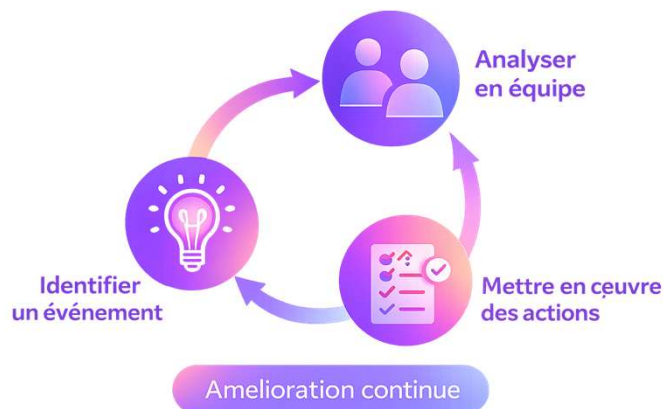
Rôle du COPIL

- Suivi des **projets**
- Partage d'**infos.**
- Prise de **décision**
- Retour **terrain**

2. Centraliser la démarche sans déconnecter : EVESIO

l'expertise métier au service d'un pilotage transversal

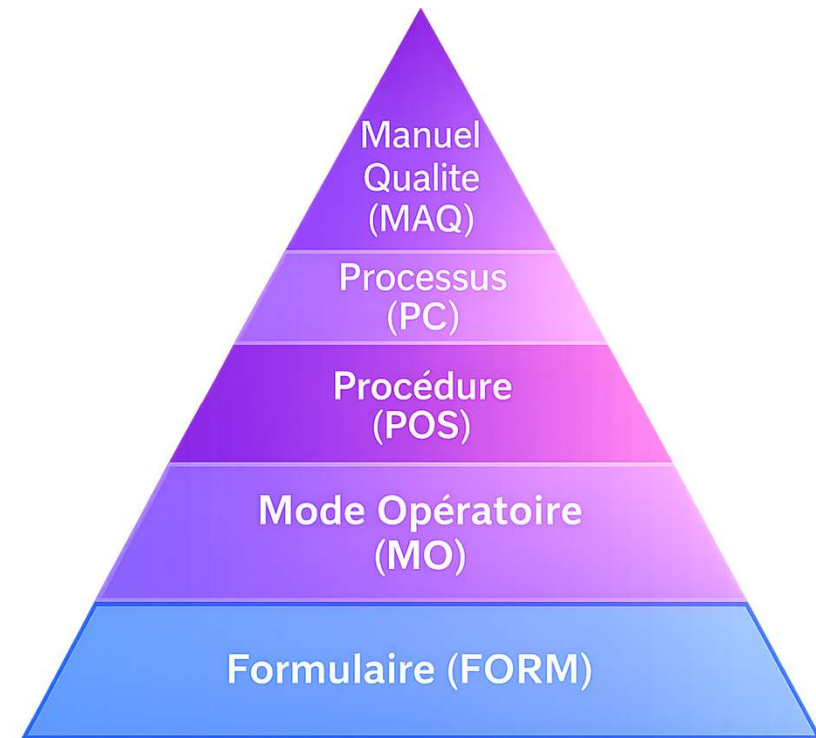
- Centralisation **méthodologique des outils**, sans rupture avec le terrain.
- **Digitalisation des supports** à l'aide d'un logiciel dédié à la qualité (gestion documentaire, signalement des événements indésirables, enquêtes de satisfaction, indicateurs...)
- **Usage d'environnements collaboratifs** (dossier partagé, groupe de discussion)



- Mutualisation des **retours d'expérience** (CREX groupe et sites) permettent de globaliser la démarche tout en conservant une capacité d'adaptation locale.

3. Harmoniser les pratiques : la normalisation comme facteur de sécurité

- **Pyramide documentaire** structurée :
 - Dépasser la seule **conformité réglementaire**.
 - **Réduire la variabilité** des pratiques, facteur majeur de risque.
 - Garantir **la traçabilité**, la reproductibilité et la sécurisation des actes
 - Favoriser **la mobilité inter-sites**.
 - Soutenir la montée en charge lors de **l'intégration de nouveaux services**.
 - Transformer l'expérience collective en **norme partagée**.



4. Intégrer la qualité au quotidien : de la contrainte à la culture

- Qualité intégrée dans le **travail de tous les jours** et non de manière annexe
- Intégration **dans le quotidien** des équipes notamment par le déploiement des démarches suivantes :
 - **Habilitation** des professionnels,
 - **Audits croisés** des pratiques,
 - Revue des **événements indésirables** en Comités de Retour d'EXpérience (CREX),
 - Gestion des **réclamations** et avis patients,
 - Suivi des **indicateurs**,
 - **Evaluation** des prestataires ...
- QUALITÉ : Levier de **sécurisation** des tâches, de **confort** au travail et de **cohésion** d'équipe.

« Les retours des équipes montrent que la formalisation des pratiques, initialement perçue comme contraignante, devient un facteur de sens et de fierté collective. »

- Les difficultés rencontrées (manque d'harmonisation des pratiques, disponibilités des équipes, longueur des circuits de validation documentaire, appropriation des outils, résistances culturelles) ne constituent pas des échecs, mais des étapes normales de maturation d'un système collectif.

5. Faire vivre l'amélioration continue : la communication comme point fort



- SMQ groupe **jamais figé**.
- Logique **évolutive**, alimentée par :
 - Les retours terrain
 - Les initiatives locales,
 - Les audits,
 - Les inspections,
 - Les réclamations,
 - Les événements indésirables,
 - L'analyse des risques et des opportunités,
 - Les évaluations des prestataires
 - Et les enquêtes à destination des différents acteurs du système.
- Diffusion de la culture qualité par la **communication interne** (intégration des nouveaux collaborateurs, journal qualité, affichages, réunions de service, interventions orales des référents, groupe de travail...)



EN RESUME

LES GRANDES ETAPES CLEFS

RETROPLANNING

- **Organisation** du SMQ
- Mise en place de différents **outils qualité** : EI, Enquête,
- Développement de la **base documentaire** : en continu (harmonisation des pratiques)
- Déploiement de **démarche CREX, d'habilitation, d'audit**
- Développement de la **communication**
- Audit de processus
- **Revue de processus/direction**
- **Audit à blanc** – 6 mois avant l'audit initial



Certificat
Certificate

N° 2025/114702.1

Page 1 / 1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by :

SELAS EVESIO CMN IDF

pour les activités suivantes :
for the following activities :

REALISATION D'EXAMENS D'IMAGERIE MEDICALE A VISEE DIAGNOSTIQUE,
EN MEDECINE NUCLEAIRE, (SCINTIGRAPHIE ET/OU TEP SCAN).

PERFORMING MEDICAL IMAGING EXAMS FOR DIAGNOSTIC PURPOSES IN NUCLEAR MEDICINE
(SCINTIGRAPHY AND/OR PET SCANS)

a été évalué et jugé conforme à ses exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of :

ISO 9001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :
and is deployed on the following locations :

GIE EVESIO CMN : 207 RUE DE BERCY - FR-75012 PARIS 12

EVESIO CMN IDF : 80 RUE DE LA COLONIE - HOPITAL PRIVE DES PEUPLIERS - FR-75013 PARIS 13

EVESIO CMN IDF : 20 ROUTE DE BOUSSY ST ANTOINE - HOPITAL PRIVE CLAUDE GALIEN
FR-91480 QUINCY-SOUS-SENAI

EVESIO CMN IDF : 272 AVENUE MARC JACQUET - CLINGUE ST JEAN L'ERMITAGE - FR-77000 MELUN

EVESIO CMN IDF : 4 AVENUE MARX DORMOY - HOPITAL PRIVE PAUL D'EGINE - FR-94500 CHAMPIGNY-SUR-MARNE

EVESIO CMN IDF : 2 CRIS DE LA GONDROIE - CENTRE HOSPITALIER DE MARNE LA VALLEE - FR-77600 JOSSOY

EVESIO CMN IDF : 12 RUE SAINT FIACRE - GRAND HOPITAL DE L'EST FRANCIEN - FR-77100 MEAUX

Ce certificat est valable à compter du (anniversary):
This certificate is valid from (year/month/day)

2025-08-12

Jusqu'à
Until

2028-08-11



Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flânez ou QR
Code pour vérifier la
validité du certificat



Fin de présentation

MERCI POUR VOTRE ATTENTION