

# Améliorer en continu

## Finalité

- Elaborer, documenter et entretenir le Système de Management de la Qualité
- Traiter les réclamations des clients
- Veiller à l'amélioration de l'efficacité du système conformément aux exigences de la norme et de l'entreprise

## Indicateurs

- Nombre de FAQs annuel
- Délai de traitement des FAQs (clients / audits / non-conformités internes)

## Pilote

Responsable Qualité

## Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, politique qualité, objectifs annuels (diriger et piloter l'entreprise)
- Evolution de la réglementation, normes qualité (veille)
- Résultats d'audits
- Evénements projets (traiter les besoins de prestation)
- Réclamations clients (clients)
- Résultats des enquêtes de satisfaction (marketer l'offre et communiquer)
- Fiches d'Amélioration Qualité (tous les processus)
- Résultats des revues de direction et revues de processus (tous les processus)

## Activités principales

- Documenter le SMQ
- Organiser et réaliser les audits internes
- Suivre le traitement des réclamations clients et FAQs
- Réaliser des réunions de retour d'expérience (REX)
- Gérer la communication et la diffusion du SMQ auprès des collaborateurs
- Suivre la mise en œuvre du plan d'action issu de l'enquête de satisfaction client
- Accompagner les processus dans la mise en œuvre du plan d'actions issu des analyses de risque
- Suivre les indicateurs d'amélioration et de performances

## Données de sortie

- Informations documentées à jour (tous les processus)
- Rapports d'audits (tous les processus)
- Réponses aux réclamations clients (clients)
- Plans d'actions (réaliser des logiciels/ traiter les besoins de prestations/ commercialiser l'offre/ gérer le support des produits)
- FAQs traitées et mises en place d'actions préventives ou correctives (tous les processus)
- Newsletters/ réunions de sensibilisation au SMQ (tous les processus)
- Comptes-rendus de revues de direction ou revues de processus (tous les processus)
- Satisfaction client