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 FAQ annuel
- Délai de traitement des FAQ (client / audits / non-conformité interne)

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'audit
- Evénement projet (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 revue 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'action issu des analyses de risque
- Suivi des indicateurs d'amélioration et de performance

Données de sortie

- Informations documentées à jour (tous les processus)
- Rapport d'audit (tous les processus)
- Réponses aux réclamations clients (clients)
- Plan d'action (réaliser des logiciels/ traiter les besoins de prestation/ commercialiser l'offre/ gérer le support des produits
- FAQ traitées et mise en place d'action préventives ou correctives (tous les processus)
- Newsletter/ réunions de sensibilisation au SMQ (tous les processus)
- Compte-rendu de revue de direction ou revue de processus (tous les processus)
- Satisfaction client