

Manuel de management de la qualité

Chapitre 5 :

**CONTROLES, ANALYSE ET
AMELIORATION**

Approuvé par Guy MAZUREK

Le 1/10/2014

Visa



SOMMAIRE

1	CONTRÔLES DE CONFORMITE.....	3
1.1	Contrôle effectués sur les prestations d'assistance technique	3
1.1.1	Objectifs du contrôle	3
1.1.2	Planification des contrôles.....	3
1.2	Contrôles effectués sur les prestations forfaitaires.....	3
1.2.1	Objectif des contrôles	3
1.2.2	Contrôles en cours	3
1.2.3	Contrôle final	3
1.3	Contrôleurs qualifiés	4
1.4	Enregistrement des résultats	4
2	PROCESSUS D'AUDIT INTERNE.....	5
2.1	Audits de conformité à ISO 9001	5
2.2	Audits d'application	5
3	ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES	5
3.1	Actions correctives	5
3.2	Actions préventives	5
3.2.1	Prévention en matière de prestation.	5
3.2.2	Prévention en matière de procédés	6
3.2.3	Prévention en matière de système	6
4	SATISFACTION DES CLIENTS.....	7
4.1	Traitement des réclamations clients	7
5	Evaluation de la satisfaction DES CLIENTS	8
5.1	Envoi du formulaire	8
5.1.1	Prestation forfaitaire	8
5.1.2	Prestation d'assistance technique	8
5.2	Récupération de l'enregistrement.....	8
5.3	Administration	8
5.4	Conservation des enregistrements de satisfaction	8
5.5	Information des salariés	8

1 CONTRÔLES DE CONFORMITE

1.1 Contrôle effectués sur les prestations d'assistance technique

1.1.1 Objectifs du contrôle

Le contrôle d'une prestation d'assistance technique consiste principalement à s'assurer :

- Que les compétences de l'intervenant affecté à la mission correspondent aux besoins recueillis lors des visites client,
- Que les termes de l'offre sont respectés.

1.1.2 Planification des contrôles

De façon générale, le contrôle des prestations d'assistance technique est effectué de la façon suivante :

- un contrôle de démarrage, effectué par le responsable qualité dans la deuxième semaine de la prestation,
- des contrôles en cours de mission,
- un contrôle après la fin de mission.

Au cours des réunions commerciales, les chargés d'affaires exposent les projets et les offres en cours de conception.

Le responsable qualité, le chargé d'affaires et la direction (pour l'affectation des ressources) décident alors de la fréquence des contrôles en fonction du contenu de la mission, de la compétence de l'intervenant, de l'antériorité et de l'historique du client.

Les modalités de contrôle sont alors précisées dans l'offre remise au client.

La fréquence des contrôles en cours peut être modulée en cours de mission par le responsable qualité en fonction des résultats des premiers contrôles, des risques de non-conformité et de la satisfaction exprimée par le client au cours des premiers contrôles et enregistrée sur le rapport de contrôle.

1.2 Contrôles effectués sur les prestations forfaitaires

1.2.1 Objectif des contrôles

Dans le cas d'une prestation forfaitaire, les objectifs des contrôles sont :

- De s'assurer que la prestation est conforme aux exigences spécifiées dans l'offre acceptée par le client
- De s'assurer que les engagements en termes de délais sont respectés.

1.2.2 Contrôles en cours

Le chargé d'affaires en charge du client est responsable du contrôle en cours de la prestation. Il s'assure en particulier que les délais seront tenus.

En cas de dérive, le chargé d'affaire prend toutes les dispositions pour respecter les délais. Dans le cas où il s'avère impossible de respecter le délai contractuel, le chargé d'affaires alerte le client dans les meilleurs délais.

1.2.3 Contrôle final

Chaque prestation forfaitaire est contrôlée avant remise des données de sortie par un contrôleur qualifié. Les résultats de ce contrôle sont enregistrés sur le formulaire BECE201.

En cas de non-conformité, le contrôleur avertit immédiatement le responsable qualité et le chargé d'affaires, afin de remettre les livrables en conformité avec les spécifications de l'offre.

	Manuel de management de la qualité	AMGD106
	CONTRÔLES, ANALYSE ET AMELIORATION	Version T
		Page 4 / 8

Si cette remise en conformité impacte sur le respect du délai, le chargé d'affaires informe le client comme précisé précédemment.

1.3 Contrôleurs qualifiés

Les contrôles de conformité des prestations sont réalisés par des personnes qualifiées par le responsable qualité, suivant (Liste de critères nécessaire pour être contrôleur].

Les contrôleurs habilités sont enregistrés dans la base de données GESYQUA.

1.4 Enregistrement des résultats

Les résultats des contrôles sont enregistrés sur le rapport de contrôle de prestation ref BECE201. Ces résultats sont portés à la connaissance de l'intervenant et du chargé d'affaires.

2 PROCESSUS D'AUDIT INTERNE

Le processus d'audit interne sert trois objectifs :

- s'assurer de la conformité du système de management de la qualité aux exigences du référentiel retenu (ISO 9001, version 2008),
- s'assurer de l'application permanente et efficace du système. En effet, la fiabilité des indicateurs dépend directement de la stricte application des procédures : la boucle d'amélioration se trouverait donc remise en cause si les procédures correspondantes n'étaient pas appliquées.
- détecter des opportunités d'amélioration.

Nous avons décomposé le système d'audit interne en deux processus distincts : les audits de conformité servent le premier objectif, les audits d'application servent les deux autres.

2.1 Audits de conformité à ISO 9001

Pour des raisons d'indépendance et de compétence, ces audits sont confiés annuellement à un auditeur extérieur à l'entreprise, certifié par l'Institut de Certification des Auditeurs (ICA) et qualifié par l'Association Française pour l'Assurance Qualité (AFAQ). La période de cet audit est décidée au cours de la dernière revue de direction de l'année pour l'année suivante. La procédure BPAU001 définit le processus mis en œuvre, depuis la planification de l'audit jusqu'à la clôture des actions correctives.

2.2 Audits d'application

La procédure BPAU002 décrit le processus d'audit d'application. Ces audits sont confiés à des personnes indépendantes des personnes auditées. Le responsable qualité soumet en revue de direction un plan d'audit annuel qui précise les auditeurs, les processus à auditer et la période d'audit.

Le traitement des rapports d'audits comprend bien sûr le déclenchement par le responsable qualité d'actions correctives suivant la procédure BPAC201, mais surtout une analyse de l'impact des écarts relevés sur les indicateurs mis en place. Il communique et commente cette analyse d'impact au cours des revues de direction afin de rendre compte de la fiabilité des indicateurs correspondants.

3 ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

3.1 Actions correctives

Le processus d'actions correctives est décrit dans la procédure CPAC101, peut être déclenché à différents endroits des processus, par différents acteurs à des moments identifiés dans les procédures correspondantes. Chaque action corrective fait l'objet d'une fiche dans la base de données GESYQUA, qui définit les étapes, avec les responsables et les délais prévus.

Le responsable qualité suit et enregistre la clôture des étapes de chaque action et présente une synthèse à la direction à chaque revue de direction, ou plus fréquemment si les délais ou les circonstances l'exigent.

3.2 Actions préventives

3.2.1 Prévention en matière de prestation.

C'est au cours des phases de conception de la prestation (réponse aux exigences) que sont identifiés les non-conformités ou problèmes potentiels relatifs à la mise en œuvre de cette prestation. Toutes les dispositions sont alors prises pour mettre l'intervenant dans les meilleures conditions possibles de réalisation de sa mission.

	Manuel de management de la qualité	AMGD106
	CONTRÔLES, ANALYSE ET AMELIORATION	Version T
		Page 6 / 8

3.2.2 Prévention en matière de procédés

L'affectation aux missions de personnes compétentes constitue une démarche préventive. L'analyse des enregistrements de contrôle disponibles permet de modifier les fiches de compétences et d'améliorer sans cesse ce moyen de pilotage.

3.2.3 Prévention en matière de système

Il appartient au responsable qualité, lorsqu'il modifie le système, d'identifier les risques de non respect des procédures qu'il met en place.

4 SATISFACTION DES CLIENTS

4.1 Traitement des réclamations clients

Chaque réclamation est enregistrée à sa réception par la personne qui la reçoit, puis traitée suivant le processus BPNC102. Ce processus prévoit notamment la détermination des causes de la réclamation,

- la recherche de dispositions correctives appropriées
- la validation par la direction le cas échéant
- l'information du client et la mise en œuvre des corrections

Une synthèse des réclamations est réalisée par le responsable qualité et soumise à revue de direction comme élément de surveillance de la satisfaction des clients.

5 EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Nous n'attendons pas qu'une mission soit terminée pour nous interroger sur la satisfaction de nos clients. Celle-ci est donc évaluée en cours de prestation à travers les contrôles en cours décrits précédemment.

Après la clôture de la mission, des enquêtes de satisfaction (formulaire BESC101) administrées par le responsable qualité en coordination avec le chargé d'affaires en charge du client.

5.1 Envoi du formulaire

5.1.1 Prestation forfaitaire

Après chaque prestation forfaitaire, le responsable qualité adresse au client un formulaire d'enquête de satisfaction.

5.1.2 Prestation d'assistance technique

Si la prestation est de type assistance technique, le responsable qualité adresse au client un formulaire tous les 6 mois à compter du démarrage de l'action, et une dernière enquête après clôture de la mission (sauf si la dernière enquête date de moins de 3 mois).

Le responsable qualité enregistre la date d'envoi de la dernière enquête dans GENEsys de façon à en assurer le suivi.

Le niveau de satisfaction du client est aussi apprécié :

- par le chargé d'affaires à travers le dossier mensuel d'activité transmis chaque mois par chaque intervenant,
- par le responsable qualité ou le chargé d'affaires lors des contrôles effectués sur les prestations.

5.2 Récupération de l'enregistrement

Le responsable qualité et le chargé d'affaires travaillent ensemble à la récupération du formulaire complété par le client. Le cas échéant, le chargé d'affaires peut demander au client de compléter le formulaire pendant un rendez-vous.

5.3 Administration

Après récupération, les enregistrements sont remis au responsable qualité. Les résultats de ces enquêtes sont synthétisés par le responsable qualité et soumis à revue de direction.

5.4 Conservation des enregistrements de satisfaction

Les enregistrements sont conservés par le responsable qualité sans limite de durée dans le classeur réservé à cet usage.

5.5 Information des salariés

Le responsable qualité informe systématiquement le chargé d'affaire concerné et le ou les intervenants concernés des résultats des enquêtes de satisfaction, soit verbalement, soit par remise d'une copie de l'évaluation faite par le client.