

Registre de Qualité SA

REGISTRE DE QUALITÉ DE L'ENTREPRISE

INNOVATECH SA

Siège social : Immeuble Al Amal, Rue des Entrepreneurs, 2^e étage, Rabat – Maroc
RC : 654321 **ICE :** 001987654321987 **IF :** 123456789
Téléphone : +212 6 61 23 45 67 **Email :** contact@innovatech.ma
Responsable Qualité : Mme Salma BENALI
Date de mise en place du système qualité : 01 juillet 2025

OBJECTIF DU REGISTRE DE QUALITÉ

Le présent registre a pour objectif d'assurer la traçabilité des actions liées au **Système de Management de la Qualité (SMQ)** au sein d'INNOVATECH SA, dans une logique d'amélioration continue, conformément à la norme **ISO 9001 v2015**.

FICHE DE SUIVI DES NON-CONFORMITÉS (NC)

N°	Date	Processus concerné	Description de la non-conformité	Action corrective	Responsable	Statut
001	04/07/2025	Support technique	Réponse client dépassant 72h	Mise en place d'un SLA avec alerte automatique	S. BENALI	Clôturée
002	18/07/2025	Déploiement logiciel	Version déployée avec bugs mineurs	Ajout d'une étape de validation QA avant mise en prod	R. KHAYAT	En cours

FICHE DE CONTRÔLE QUALITÉ INTERNE

Date	Département	Type de contrôle	Résultat	Écarts	Responsable	Suivi
10/07/2025	Développement	Revue de code hebdo	Conforme	Aucun	M. HADDAD	Ok
24/07/2025	Formation	Évaluation satisfaction stagiaires	89% satisfaction	Insatisfaction sur modules pratiques	L. CHAKIR	Module ajusté

Registre de Qualité SA

AUDITS INTERNES

Date	Auditeur interne	Périmètre audité	Résultat général	Recommandations
25/07/2025	S. BENALI	Service Support	Conforme avec 2 remarques	Clarifier les délais de réponse client

DOCUMENTS QUALITÉ ANNEXES (Référentiels internes)

- MQ-01 : Manuel Qualité INNOVATECH v1.0
- PR-01 : Procédure traitement des réclamations
- PR-02 : Procédure revue des projets
- IN-01 : Instructions de validation logicielle
- FQ-01 : Formulaire de retour client

SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)

Indicateur	Valeur cible	Réalisé Juillet 2025	Écart	Commentaire
Taux de satisfaction client	≥ 90 %	89 %	-1 %	Ajustement en cours des modules
Délai moyen de réponse ticket	≤ 48 h	51 h	+3 h	Nouvelle procédure SLA mise en place

DERNIÈRE MISE À JOUR DU REGISTRE : 01 août 2025

Validé par : M. Samir HADDAD – Président Directeur Général
Cachet de l'entreprise : INNOVATECH SA