

# Registre de Qualité SA

## REGISTRE DE QUALITÉ DE L'ENTREPRISE

### INNOVATECH SA

**Siège social :** Immeuble Al Amal, Rue des Entrepreneurs, 2<sup>e</sup> 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