|  |  |
| --- | --- |
| Qualité  ISO 9001-2015  QUAL-GPN-GUI93 2021 03a  Guide Qualité  ISO 9001-2015 Tatyana BUDUEVA 02/07/2021 Pacte Novation 26  <Acronyme\_client><Acronyme\_projet> | **Qualité** |

**Pacte Novation**

<http://www.pactenovation.fr>

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nom** | **Fonction** | **Date** | **Visa** |
| **Auteur** |  | Responsable Qualité | 02/07/2021 |  |
| **Vérification** | Pierre DUBOSCQ | Directeur Technique | 02/07/2021 |  |
| **Approbation** | Lionel LE FRANCOIS | Directeur Commercial | 02/07/2021 |  |
| **Autorisation** | Christian TORA | Président | 02/07/2021 |  |

**ISO 9001-2015**

**Guide Qualité**

**QUAL-GPN-GUI93-2021-v03a**

**02/07/2021**

Pacte Novation - Siège social : 2, Rue du Docteur Lombard 92441 Issy-les-Moulineaux Cedex - France

Tél. : 01 45 29 06 06 ⚫ Fax : 01 45 29 25 00 ⚫ Email: [pn@pactenovation.fr](mailto:pn@pactenovation.fr) ⚫ <http://www.pactenovation.fr/>

SA au capital de 512 000 € RCS NANTERRE B 394 491 252

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SUIVI DU DOCUMENT** | | | |
|  | | | |
| **INDICE** | **DATE** | **MODIFICATIONS** | **NOM** |
| 01a | 28/12/2020 | Création du document. | Tatyana BUDUEVA |
| 01 | 25/01/2021 | Version finale | Tatyana BUDUEVA |
| 02a | 25/02/2021 | §10 mis à jour | Tatyana BUDUEVA |
| 02 | 25/02/0221 | Version finale | Tatyana BUDUEVA |
| 03 | 19/05/2021  02/07/2021 | Mis à jour suite aux remarques de l’auditeur Bureau Veritas | Tatyana BUDUEVA |
|  |  |  |  |

**Table des Matières**

[Chapitre 1 Mode d’emploi](#_Toc62736607)

[1.1 Règles 6](#_Toc62736608)

[1.2 Documents applicables 6](#_Toc62736609)

[Chapitre 2 Abréviations](#_Toc62736610)

[Chapitre 3 Glossaire](#_Toc62736611)

[Chapitre 4 Contexte de l’organisme](#_Toc62736612)

[4.1 Compréhension de l’organisme et de son contexte 10](#_Toc62736613)

[4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées 10](#_Toc62736614)

[4.3 Le domaine d’application du SMQ 10](#_Toc62736615)

[4.4 SMQ et ses processus 11](#_Toc62736616)

[Chapitre 5 Leadership](#_Toc62736617)

[5.1 Leadership et engagement 12](#_Toc62736618)

[5.2 Politique Qualité 12](#_Toc62736619)

[5.2.1 Communication de la Direction Pacte Novation 12](#_Toc62736620)

[5.3 Rôles, responsabilités et autorités SMQ au sein de groupe Pacte Novation 13](#_Toc62736621)

[Chapitre 6 Planification](#_Toc62736622)

[6.1 Risques et opportunités 14](#_Toc62736623)

[6.2 Objectifs Qualité et planification des actions pour les atteindre 14](#_Toc62736624)

[6.3 Planification des modifications 14](#_Toc62736625)

[Chapitre 7 Support](#_Toc62736626)

[7.1 Ressources 15](#_Toc62736627)

[7.1.1 Généralités 15](#_Toc62736628)

[7.1.2 Prestataires externes potentiels 15](#_Toc62736629)

[7.1.3 Infrastructure 15](#_Toc62736630)

[7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus 15](#_Toc62736631)

[7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure 15](#_Toc62736632)

[7.1.6 Connaissances organisationnelles 16](#_Toc62736633)

[7.2 Compétences 16](#_Toc62736634)

[7.3 Sensibilisation 16](#_Toc62736635)

[7.4 Communication 16](#_Toc62736636)

[7.5 Gestion des informations documentées 17](#_Toc62736637)

[Chapitre 8 Réalisation des activités opérationnelles](#_Toc62736638)

[8.1 Planification et maîtrise opérationnelles 18](#_Toc62736639)

[8.2 Exigences relatives aux produits et services 18](#_Toc62736640)

[8.2.1 Communication avec les clients 18](#_Toc62736641)

[8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services 20](#_Toc62736642)

[8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services 20](#_Toc62736643)

[8.2.4 Modification des exigences relatives aux produits et services 20](#_Toc62736644)

[8.3 Conception et développement de produits et services 20](#_Toc62736645)

[8.3.1 Généralités 20](#_Toc62736646)

[8.3.2 Planification de la conception et du développement 20](#_Toc62736647)

[8.3.3 Eléments d’entrée de la conception 21](#_Toc62736648)

[8.3.4 Maitrise de la conception et du développement 21](#_Toc62736649)

[8.3.5 Eléments de sortie de la conception et du développement 21](#_Toc62736650)

[8.3.6 Modifications de la conception et du développement 22](#_Toc62736651)

[8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes 22](#_Toc62736652)

[8.4.1 Type et étendu de la maîtrise 22](#_Toc62736653)

[8.4.2 Informations à l’attention des prestataires externes 22](#_Toc62736654)

[8.5 Production et prestation de service 22](#_Toc62736655)

[8.5.1 Maitrise de la production et de la prestation de service 22](#_Toc62736656)

[8.5.2 Identification et traçabilité 23](#_Toc62736657)

[8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes 23](#_Toc62736658)

[8.5.4 Préservation 23](#_Toc62736659)

[8.5.5 Activités après la livraison 23](#_Toc62736660)

[8.5.6 Maîtrise de modifications 23](#_Toc62736661)

[8.6 Libération des produits et services 23](#_Toc62736662)

[8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes 24](#_Toc62736663)

[Chapitre 9 Évaluation des performances](#_Toc62736664)

[9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation 25](#_Toc62736665)

[9.1.1 Satisfaction client 25](#_Toc62736666)

[9.1.2 Analyse et évaluation 25](#_Toc62736667)

[9.2 Audit interne 26](#_Toc62736668)

[9.3 Revue de direction 28](#_Toc62736669)

[Chapitre 10 Amélioration](#_Toc62736670)

[10.1 Non-conformité et action corrective 30](#_Toc62736671)

[10.2 Amélioration continue 31](#_Toc62736672)

**Table de tables**

[Table 1 : Documents applicables 7](#_Toc62482673)

[Table 2 : Abréviations 8](#_Toc62482674)

[Table 3 : Glossaire 9](#_Toc62482675)

[Table 4 : Communication avec les clients 20](#_Toc62482676)

[Table 5 : Analyse et évaluation 26](#_Toc62482677)

**5**

# Mode d’emploi

## Règles

Ce Guide Qualité ISO 9001-2015 présente un Guide des informations répondants aux exigences de l’ISO 9001-2015.

## Documents applicables

Les versions en vigueur sont notées dans le document « Baseline Documentation SMQ ».

Le document baseline est accessible sur le lient suivant : [FOR32-Baseline Documentation SMQ.xlsx](file:///\\\\apollon\\PROJETS\\F....Z\\Novasys%20-%200000\\2014-FF2097.01-QUAL\\5_CMMI%20Novasys\\PIT_09_Management\\PIT_09_01_Définition%20du%20processus%20organisationnel\\FOR%2032)

|  |  |
| --- | --- |
| **Identification** | **Référence** |
| Manuel Qualité | QUAL-GPN-MQ ISO 9001-2015 |
| Exigences réglementaires | QUAL-GPN-FOR128\_Veille réglementaire |
| Revue de direction | QUAL-GPN-PRES-17 |
| COPIL SMQ GPN | QUAL-GPN-FOR-100 |
| Gestion des Risques et Opportunités | QUAL-GPN-FOR-93 |
| Fiches de poste | QUAL-GPN-FOR-102 à QUAL-GPN-FOR-120 |
| Modèle « Audit Interne » | Externalisé pour 2021 (à inclure dans le SMQ pour 2022) QUAL-GPN-MOD08 |
| Actions correctives et préventives, réclamations client | QUAL-GPN-PRG10 |
| Audits Qualité internes et Contrôles d'Assurance Qualité | QUAL-GPN-PRG09 |
| Procédure : Gestion des enregistrements Qualité | QUAL-GPN-PRG11 |
| Fiches d’Identité Processus | QUAL-GPN-PRES-16 |
| Plan de communication | QUAL-GPN-FOR137-Plan de communcation\_ISO -9001-2015 |
| Modèles communication | QUAL-GPN-FOR136-Modèles communication \_ISO -9001-2015\_v01a |
| Planning actions marketing | QUAL-GPN-FOR135-Planning actions marketing\_v01a |
| Plan Annuel d'amélioration (PAA) | QUAL-GPN-PRG-04 |
| Formulaire « Suivi des non-conformités » | QUAL-GPN-FOR101 |
| Gestion des actions | QUAL-GPN-FOR-99 |
| Procédure « Réalisation Assistance Technique » | QUAL-GPN-PRG-15 |
| Elaboration des offres projet | QUAL-NI-PRF01 |
| Procédure : Gestion des exigences | QUAL-NI-PRF02 |
| Planification et Gestion de projet | QUAL-NI-PRF06 |
| Gestion de la configuration | QUAL-NI-PRF07 |
| Procédure « Gestion de projet intégré » | QUAL-NI-PRF08 |
| Procédure « Ingénierie » | QUAL-NI-PRF03 |
| Procédure « Gestion de la documentation technique » | QUAL-GPN-GUI93 |
| Procédure « Gestion des Ressources Humaines » | QUAL-GPN-PRG-14 |
| Fiche d'évaluation de Formation\_GPN | QUAL-GPN-FOR-122 |
| Procédure « Gestion et maîtrise des compétences » | QUAL-GPN-PRG-06 |
| Liste des outils et équipements | QUAL-GPN-FOR-27 |
| Propriété client | QUAL-GPN-FOR-95 |
| Propriété - Stagiaire NC | QUAL-GPN-FOR-96 |
| Propriété client endommagée | QUAL-GPN-FOR-97 |
| Libération des produits et services | QUAL-GPN-FOR-98 |
| Evaluation des fournisseurs | QUAL-GPN-FOR-94 |
| Gestion des ECME | QUAL-GPN-PRG17 |

Table 1 : Documents applicables

# Abréviations

|  |  |
| --- | --- |
| **Abréviation** | **Définition** |
| AQVR | Assurance Qualité Vérification Report |
| CVTR | Catalogue Validation Test Report |
| DCL | Dossier de Conception Logiciel |
| DT | Directeur Technique |
| FDR | Fiche de Relecture |
| FIP | Fiche d’identité processus |
| FDR | Fiche de Relecture |
| GPN | Groupe Pacte Novation |
| PAA | Plan Annuel d’Amélioration |
| PQP | Plan Qualité Projet |
| RDD | Revue de Direction |
| RADE | Relevé d’Anomalie Demande d’Évolution |
| RQ | Responsable Qualité |
| SMQ | Système de Management de la Qualité |
| SOW | Scope of Work |
| SWDD | Software Design Description |
| SWAD | Software Architecture Design |
| SWRS | Software Requirement Spécification |

Table 2 : Abréviations

# Glossaire

|  |  |
| --- | --- |
| **Titre** | **Description** |
| Information documentée | Support électronique sous forme de Word, Excel ou Power Point |
| Projet Forfait | Projet qui se réalise dans les locaux GPN par une équipe de développement (engagement de résultats). |
| Réalisation Assistance Technique | Activité basée sur la présence des consultants GPN dans les locaux des clients (engagement de moyens). |
| Non-conformité | Non –satisfaction d’une exigences contractuelle ou normative. |
| Réclamation client | Toute expression de **mécontentement** adressée à un [organisme](https://www.iso.org/obp/ui/" \l "iso:std:iso:9000:ed-4:v2:fr:term:3.2.1), concernant son [produit](https://www.iso.org/obp/ui/" \l "iso:std:iso:9000:ed-4:v2:fr:term:3.7.6) ou service ou le [processus](https://www.iso.org/obp/ui/" \l "iso:std:iso:9000:ed-4:v2:fr:term:3.4.1) de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue |
| Table 3 : Glossaire | |

# Contexte de l’organisme

## Compréhension de l’organisme et de son contexte

Les enjeux externes et internes sont déterminés lors de la Revue de Direction du Groupe Pacte Novation

Les enjeux externes, internes ainsi que les menaces et opportunités peuvent être définis à l’aide du modèle STEEPLE, de l’analyse concurrentielle et présenté par une planche SWOT (ou autre).

La surveillance et la revue des enjeux externes et internes sont réalisées lors de la RDD au moins une fois par an.

Lors de ces revues de direction, la revue est le retour d’informations des parties intéressées concernant le contexte, les risques et opportunités sera faite s’il y en a.

**Les fichiers concernés :**

QUAL-GPN-PRES18-Enjeux Contexte Parties prenantes Pacte Novation 2021

QUAL-GPN-PRES17-Revue de direction

La revue se fait lors des points réguliers Qualité (tous les lundi)

La surveillance se fait lors des RDD

## Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

Les parties intéressées pertinentes au SMQ du Pacte Novation ainsi que leurs exigences sont définies lors de la RDD.

Les parties intéressées et leurs exigences sont surveillées lors de la RDD au moins une fois par an.

La Surveillance et la revue des parties intéressées et leurs exigences sera effectuée lors de la RDD.

Le GPN respecte les règles générales sur la protection des données (RGPD) qui sont expliquées dans les conditions générales de vente. Le site Interne GPN a mis en place des cookies traceurs afin de protéger des données personnelles.

**Les fichiers concernés :**

QUAL-GPN-PRES18-Enjeux Contexte Parties prenantes Pacte Novation 2021

La revue se fait lors des points mensuels Qualité

La surveillance se fait lors des RDD

## Le domaine d’application du SMQ

Le domaine d’application du SMQ du Groupe Pacte Novation est défini lors de la Revue de Direction et intégré dans le Manuel Qualité.

## SMQ et ses processus

Le groupe Pacte Novation a identifié l’ensemble des processus nécessaires à son système de Management de la Qualité.

Ces processus sont documentés par les Fiches d’Identité Processus et revus en RDD pour leur pertinence et leur efficacité. L’évaluation des processus se fait lors du COPIL au moins 3 fois par an afin d’évaluer la performance. La Direction se réserve le droit de prioriser certains objectifs et de les suivre 3 fois par un et les autres objectifs vont être suivi au moins 1 fois par an.

Lors de la RDD les processus peuvent être modifiés. Lors du COPIL le GPN va évaluer la performance des processus. Les indicateurs des processus sont revus également lors du COPIL.

# Leadership

## Leadership et engagement

La direction Pacte Novation au nom de Directeur Général Christian TORA assume la responsabilité et son engagement vis-à-vis du Système de Management de la Qualité.

En tant que leader du Système de Management de la Qualité, le Président de Pacte Novation : s’assure que :

* Les processus internes intègrent les exigences du SMQ. Cette activité peut être faite lors de la revue de Direction
* Les ressources requises pour le SMQ sont disponibles (c.f. § 7.1 Ressources)
* Le SMQ atteint les résultats attendus
* Les exigences du client c.f.§ 8.2 et les exigences légales et réglementaires sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence. L’affichage obligatoire du Code du Travail est mis à disposition dans des locaux.
* Les risques et opportunités SMQ sont déterminés et pris en compte c.f. §6.1
* La priorité d’accroissement de la satisfaction du client est préservée c.f.§ 9.1

Un plan de communication a été mis en place afin de communiquer sur les différents sujets Qualité c.f.1.2

## Politique Qualité

En tant que le leader du Système de Management de la Qualité le Président de Pacte Novation s’assurera que :

* La Politique Qualité et Objectifs Qualité sont établis et qu’ils sont compatibles avec le contexte et l’orientation stratégique de Pacte Novation.
* La politique Qualité fournit un cadre pour définir et passer en revue les objectifs Qualité
* La politique Qualité est disponible et à jour
* La politique Qualité est communiquée par un des moyens : mail/blog. Affichage dans la cafeteria
* La Politique Qualité est comprise
* La Politique Qualité est appliquée
* La politique Qualité en vigueur est intégrée dans le Manuel Qualité.

Un plan de communication a été mis en place afin de communiquer sur les différents sujets Qualité c.f.1.2

### Communication de la Direction Pacte Novation

La Direction Pacte Novation s’engage à :

* Communiquer sur l’approche processus ; l’approche par les risques, sur l’importance de disposer d’un Système de Management de la Qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système.
* Soutenir les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du SMQ.
* Soutenir les autres rôles pertinents de management afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines, promouvoir l’amélioration continue
* Inciter, orienter, promouvoir l’amélioration continue au sein du groupe Pacte Novation

Un plan de communication a été mis en place afin de communiquer sur les différents sujets Qualité c.f.1.2

### Communication de la Politique Qualité

La Politique Qualité est disponible dans le Manuel Qualité, est affichée dans les points d’affiche : à la cafétéria, en face du bureau Qualité et au rez-de chaussé. La communication de la Politique Qualité se fait conformément au planning des actions marketing QUAL-GPN-FOR135-Planning actions marketing et le plan de communication QUAL-GPN-MOD05-Plan de communcation\_ISO -001-2015

## Rôles, responsabilités et autorités SMQ au sein de groupe Pacte Novation

Les rôles, les responsabilités et autorités SMQ au sein du GPN sont définis dans les fiches de postes. Les fiches de poste sont conformes à l’organigramme du GPN.

# Planification

## Risques et opportunités

En tenant compte des enjeux externes et internes, des parties intéressées et leurs exigences c.f §4.2, définis lors de la Revue de Direction, Pacte Novation détermine les risques et opportunités.

Les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités ainsi que l’évaluation de l’efficacité de ces actions sont gérées dans le fichier Gestion des Risques et Opportunités.

La gestion des risques et opportunités se réalise lors de la Revue de Direction et se base sur la définition des risques et des opportunités. Les actions définies pour les opportunités feront l’objet de la planification du Système de Mangement Qualité.

Si nécessaire, la gestion des risques et des opportunités prendra en compte les non-conformités.

**Document concerné : Gestion des risques**

## Objectifs Qualité et planification des actions pour les atteindre

Découlant de la politique qualité, les objectifs Qualité, sont définis, chaque année, en RDD et diffusés à l'ensemble du personnel.

La planification des actions pour atteindre les objectifs se fait lors du COPIL 3 fois par an.

## Planification des modifications

La planification des modifications est réalisée de façon suivante : si lors du COPIL, nous constatons que l’objectif processus n’est pas atteint, l’action d’amélioration sera mise en place dans le relevé de décisions du COPIL. Le support RDD sera utilisé lors du COPIL.

# Support

## Ressources

### Généralités

Le GPN a caractérisé les Ressources Humaines dans les Fiches de Postes disponibles sur le serveur apollon dans le dossier [ISO 9001-2015](file:///\\\\apollon\\PROJETS\\F....Z\\Novasys%20-%200000\\2014-FF2097.01-QUAL\\6_Divers\\Activité%20Tatyana\\Planning%20Responsable%20Qualité\\ISO%209001-2015\\ISO%209001-2015%20validé\\Fiches%20de%20postes).

La gestion des ressources humaines est réalisée conformément à la procédure « Gestion des Ressources Humaines »

#### Capacité et contraintes des ressources humaines

Organigramme, FIP, fiche de poste

Organigramme, fiches de postes, RDD, FIP "Ressources humaines" et "Gestion des compétences"

#### Prestataires externes potentiels

La gestion des prestataires externes potentiels est réalisé en utilisant le modèle « Évaluation des fournisseurs » + partie sous traitance

### Infrastructure

Les infrastructures nécessaires tels que les bâtiments et les espaces de travail sont mis en place et entretenus. Elles concernent les personnels sédentaires dans leur activité permanente.

Les éventualités d’amélioration de ces infrastructures sont analysées à chaque revue de direction afin de les rendre à la fois conviviales et adaptées à leurs usagers.

Le GPN s’engage à fournir l’infrastructure nécessaire à la mise en œuvre efficace de son SMQ et à l’obtention de la conformité des produits : bâtiments, équipement (matériels, logiciels) les moyens de transport, les technologies de l’information et de la communication.

Les locaux de GPN sont loués et le bailleur fait partie des fournisseurs critiques gérés conformément au § 8.4

### Environnement pour la mise en œuvre des processus

L’environnement pour la mise en œuvre des processus est abordé dans le cadre de la RDD annuelle. Il inclut les aspects suivants :

* Social : non discriminatoire, calme, non conflictuel
* Psychologique (réduction de stress, prévention du burnout, protection affective)
* Physique (température, chaleur, humidité, lumière, circulation d’air, hygiène, bruit)
* Culture d’entreprise, climat de travail, température, ergonomie

### Ressources pour la surveillance et la mesure

Le GPN a défini les ressources nécessaires pour la surveillance et la mesure. Ces ressources sont définies par une liste des outils et équipements. Les appareils de mesure sont installés dans un bureau propre et sécurisé afin de les protéger.

Leur vérification métrologique se fait conformément à la fréquence préconisée par le constructeur. Les procès-verbaux métrologiques sont disponibles en format électronique et sous papier.

Lorsqu’un équipement de mesure s’avère inadapté, une non-conformité sera ouverte par le RQ. L’analyse de cause sera effectuée et le client va être prévenu

### Connaissances organisationnelles

Les connaissances organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre des processus GPN sont définis lors de la RDD.

Si besoin, la possibilité d’acquisition d’autres connaissances supplémentaires sera traitée lors de la RDD.

c f procédure Connaissances organisationnelles



## Compétences

Pacte Novation détermine les compétences nécessaires des personnes effectuant un travail qui a une influence sur les performances et l’efficacité du SMQ. Les compétences sont définies dans les Fiches de Poste.

La gestion des compétences est réalisée conformément la procédure « Gestion des compétences »

L’efficacité de la formation est effectuée lors des entretiens annuels. La fiche d’évaluation de Formation est également remplie après la formation.

## Sensibilisation

Le président GPN s’engage à sensibiliser des personnes effectuant un travail :

* A la Politique Qualité
* Aux objectifs Qualité
* A l’importance de leur contribution à l’efficacité du SMQ, y compris aux effets bénéfiques d’une amélioration des performances
* Aux répercussions d’un non-respect des exigences du SMQ

## Communication

#### Communication interne

La communication en interne est assurée par :

- Une réunion annuelle organisé par le Président des personnels au cours de laquelle les objectifs (généraux et Qualité) sont abordés.

- Des réunions par service non formalisées.

- Points d’affichage du Manuel Qualité.

- Présentations du Système de Management de la Qualité aux nouveaux collaborateurs.

- Des entretiens annuels individuels qui ont pour vocation à faire le point avec les pilotes des processus sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées dans la fonction, les aspirations personnelles, les formations souhaitables, les rémunérations et autres sujets suivant le souhait des parties.

Toute personne du Groupe Pacte Novation a la faculté de suggérer des propositions d’amélioration par l’utilisation de la plateforme Intraqual, , Intranet, boite Qualité ou par mail.

#### Communication externe

La communication avec le client (ou son représentant) est permanente tout au long du déroulement des projets et des missions. Aux différents stades de la relation client, elle est assurée par les personnes ou les services suivants :

* Phase commerciale : traitement de l’opportunité : identification de l’affaire, qualification de l’affaire, décision de réponse, rédaction de la propositions, contractualisation, suivi de missions
  + Le service commercial
* Phase de réalisation des projets et leur maintenance
  + Directeur technique
  + Equipe projet

## Gestion des informations documentées

La gestion des informations documentées est définie dans la procédure « Gestion des enregistrements Qualité ».

La maitrise des modifications et mise à jour éventuelle est traité lors de la RDD.

La documentation externe concerne la documentation venant de nos clients et considérée comme critique. (c.f. §8.3.3). Cette documentation est placée dans un dossier du projet et protégée sur le serveur local.

Les autres documents ne sont pas considérés comme critiques.

Plan d’action Roberto en cours

# Réalisation des activités opérationnelles

## Planification et maîtrise opérationnelles

La **Planification** de la conception est effectuée sous forme d’un planning (sous ProjeQtor, Microsoft Projet ou un autre outil) sur lequel les jalons d’un projet sont définis.

Les éléments nécessaires à la planification sont indiqués dans le FIP « Planification et gestion de projet » ainsi que dans le Plan Assurance Qualité d’un projet. La planification et gestion de projet est réalisée conforment à la procédure « Planification et Gestion de projet ». La gestion de la configuration est réalisée conformément la procédure « Gestion de la configuration »

La **mise en œuvre** des processus : se fait directement pendant la réalisation des projets

La **Maitrise des processus** s’effectue lors du COPIL

La **Détermination des exigences relatives aux produits** est réalisée conformément à la procédure « Gestion des exigences » (§3.1. Définition des exigences §3.1.3 Identification des exigences)

Mise en œuvre **des exigences relatives aux produits** se trouve dans les SWRS, SWDD/SWAD

Les critères d’acceptation pour les processus sont définis dans les fiches processus sous forme d’indicateurs. Ils sont définis lors de la RDD et vérifiées lors du COPIL.

Les critères d’acceptation des produits et services font l’objet d’une revue de phase ou d’une revue documentaire par le Responsable Qualité et par le Directeur Technique. Les critères d’acceptation des produits et services font l’objet d’une revue de phase ou d’une revue documentaire par le Responsable Qualité et par le Directeur Technique.

Les critères d’acceptation sont  suivants :  Aucune remarque ouverte dans le FDR avant la livraison, toutes les actions fermées dans le ProjeQtor sui à une revue de phase.

Il est toutefois possible d’accepter le produit pour que la livraison se fasse avec des remarques non corrigées dans le FDR ou des actions ouvertes sous ProjeQtor (actions n’impactant pas le produit  lui-même : ex/ courbe à 45° ou autres actions liées au process interne) , dans ce cas, la décision finale d’acceptation appartiendra au Directeur Technique cas par cas et sera enregistré dans le fichier de libération du produit ou par tout autre moyen.(confirmation avec Pierre/Roberto en cours)

Les **ressources** sont définies dans. §7.1

La maitrise des processus est assurée par le COPIL.

La conformité des produits est démontrée par les fiches de relecture, par de rapports de revue de phases et par la réalisation des toutes les activités de Verification planifiées dans l’AQP.

Les modifications imprévues sont gérés conformément au § 8.3.6

## Exigences relatives aux produits et services

### Communication avec les clients

La **Fourniture d’information relatives aux produits et services** est effectuée par l’équipe commerciale qui organise les réunions présentielles ou à distance avec nos clients cf § 7.4.1.2

Le traitement des consultations des contrats ou des commandes, y compris leurs avenants sont définis :

Pour les projets forfaits :

* + Dans la procédure « Élaboration des offres projet » et dans la procédure d’ingénierie §3.2.2.4

Pour les projets AT

* + Dans la procédure « Réalisation Assistance Technique »

Le retour d’information et les réclamations clients concernant les produits peuvent être obtenus par mail, lors de la réunion, par téléphone ou par tout autre moyen possible.

Les détails de communication avec le client sont décrits dans le tableau suivant :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Qui** | **Sujet** | **Quand** | **Á qui** | **Comment communique ?** |
| RQ | Audit externe | Durant la phase d’audit | Auditeurs externes | Téléphone, mail, teams, skype |
| Équipe commerciale | Information relatives aux produits et services | Lorsque de l’expression du besoin du client  Lors des entretiens | Client  Candidats | Téléphone, mail, teams, skype, rendez-vous physique |
| Client | Traitement des consultations | Lorsque de l’expression du besoin du client | Équipe commerciale | Téléphone, mail, teams, skype, rendez-vous physique |
| Équipe commerciale | Traitement des contrats ou des commandes, y compris leurs avenants | Après avoir gagné l’affaire | Client | Mail, fax |
| Équipe commerciale | L’obtention d’un retour d’information des clients concernant les produits et service, y compris leur réclamation | Lors des suivi de mission ou tout au long de la relation commerciale | Client | Téléphone, mail, teams, Skype, rendez-vous physique |
| Équipe commerciale | Sur la gestion de la propriété du client | La clause de confidentialité du contrat | Client | Ecrit contractuel |
| Groupe Pacte Novation | L’établissement des exigences spécifique relatives aux actions d’urgence (sécurité locaux, plan sécurité, délit de marchandage ?) | La violation des clauses contractuelles en vigueur | Client | Ecrit contractuel |
| Client | L’établissement des exigences spécifique relatives aux actions d’urgence : (sécurité locaux, plan sécurité, délit de marchandage ?)🡺2 exercices d’évacuation par an🡺 à faire au moins 1 an 🡺le plan sécurité | La violation des clauses contractuelles en vigueur | Groupe Pacte Novation | Ecrit contractuel |

Table 4 : Communication avec les clients

### Détermination des exigences relatives aux produits et services

La détermination des exigences relatives aux produits est réalisée sous forme de préparation de devis avec les conditions générales de vente.

Les exigences relatives au produit et les exigences légales et réglementaires relatives aux produits sont définies dans le contrat.

Les exigences relatives au processus sont définies dans le FIP et lors de la RDD.

Les besoins spécifiés par nos clients sont identifiés comme données d’entrées dans toutes nos propositions. Ils sont systématiquement amendés par :

- Les besoins implicites non formulés par le client

- Les exigences réglementaires et légales correspondantes

- Les exigences liées aux règles de l’art de la profession.

### Revue des exigences relatives aux produits et services

La revue des exigences relatives aux produits et services est gérée dans le contrat et se termine par sa signature.

### Modification des exigences relatives aux produits et services

La modification des exigences relatives aux produit est gérée sous forme d’un avenant.

Le Directeur Technique informe régulièrement par écrit ou lors de la réunion le personnel concerné de toute modification des exigences.

## Conception et développement de produits et services

### Généralités

Les processus de conception et de développement sont définis dans les FIP dans le partie « Réalisation ».

La mise en œuvre des processus s’effectue directement tout au long du projet.

### Planification de la conception et du développement

La planification de la conception et du développement est effectuée sous forme d’un planning (sous ProjeQtor, Microsoft Projet ou un autre outil) sur lequel les jalons d’un projet sont définis.

Les phases nécessaires à la réalisation d’un projet sont définies dans le Plan de Développement du Projet qui est intégré dans le PQP.

La planification de la conception est réalisée en deux phases bien distinctes :

Une phase initiale dans laquelle nous réalisons une pré-étude nécessaire à l’élaboration d'une proposition commerciale chiffrée destinée au client.

Une fois la commande du client est acquise, la conception définitive est réalisée, avec détails de réalisation (phase d’organisation, spécification, conception, intégration, validation, pre-recette et recette). Les phases du projet peuvent varier en fonction des spécifiés du projet.

La nature et la complexité des activités et de développement ainsi que leurs validations sont définies dans les procédure « Gestion de projet intégré » dans laquelle nous distinguons les projets critiques/non critiques/applicatifs...) et dans la procédure « Processus d’Ingénierie ». La planification de la conception et du développement est décrite aussi dans les FIP concernés par le développement.

### Eléments d’entrée de la conception

Nos prestations sont réalisées sur la base des exigences imposées aux projets.

Parmi les éléments d’entrée de la conception peuvent se trouver :

* Le Cahier de Charge. Incluant les exigences **fonctionnelles** et de **performance** :
* Les informations issues d’activité similaires précédentes
* Les Expression de besoin
* Les exigences légales et réglementaires
* Les normes ou des règles internes ainsi que des règles de l’art
* Conséquences potentielles d’une défaillance liée à la nature du produit

Les éléments d’entrée (les entrants du projet) sont revus lors des réunions d’organisation du projet (réunion de lancement) ou validés par le Directeur Technique lors de la phase d’organisation projet.

### Maitrise de la conception et du développement

Avant que ne soient diffusés, pour réalisation, les résultats de l’étude de conception sont revus par les personnes compétentes incluant le RQ. Les Revues documentaires sont enregistrées sous forme de Fiche de Revue et sont sauvegardées dans le dossier du projet. Les Revues des Phases projet sont réalisés par le RQ.

La maîtrise de la conception et du développent s’effectue de la manière suivante :

Les résultats attendus au niveau produit se trouvent dans le DCL (SWAD/SWDD). Les revues sont menées conformément aux procédures « Gestion des enregistrements qualité » et « Gestion de la documentation technique »

Les modalités de planification de la revue sont définies dans l’AQP et intégrés dans le planning du projet

Les résultats attendus au niveau processus sont vérifiés lors du COPIL.

**L’Activité de vérification** est réalisée par le RQ en passant un check list « Conception. Real & TU » à la fin de phase de la phase de conception. Cette check list est disponible sous le ProjeQtor.

**L’Activités de validation** est confirmée par le matrice de traçabilité et par un document de validation –DVL,CVTR..)

Si des problèmes surviennent lors de la revue, le reviewer indique les remarques dans le FDR, l’auteur corrige et le reviewer vérifie que la correction a été faite.

Si lors de la vérification de la phase des problèmes surviennent, le RQ mettra des commentaires ou des actions à faire (dans les champs prévus pour cette effet). Le Chef de Projet corrige le problème et revient vers le RQ afin de clôturer une action.

Si problème rencontrés lors de la validation, l’équipe validation informe le développeur via GitLab, le développeur reçoit une notification, corrige le problème, et renvoie une notification GitLab à l’ingénieur de validation.

### Eléments de sortie de la conception et du développement

Les éléments de sorties sont matérialisés par le « pas de livraison » incluant tous les livrables nécessaires. La liste de livrables se trouve dans le ProjeQtor et dans le Release Note.

### Modifications de la conception et du développement

Tant que le produit n’a pas été livré, il est possible que la modification de la conception et du développement se produise.

**Identification d’une modification de la conception et du développement :**

Une modification peut être identifiée en interne par un chef de projet ou une autre personne de l’équipe projet compétente en enregistrant une modification sous GitLab. Le Workflow GitLab permet d’identifier, d’enregistrer, analyser, revoir, corriger la modification. Une fois que la modification soit faite, la version du code/logiciel est incrémentée.

Si la modification de la conception et de développement vient de la part du client (par mail ou par tout autre moyen) la gestion de cette modification sera également traitée sous GitLab.

Toute les modifications documentaires venant durant la phase de la conception et du développement seront revues en utilisant les fiches de relectures entrainant l’incrémentation des versions documentaires.

## Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

Le processus « Gestion des fournisseurs, sous-traitants et partenaires »est disponibledans la FIP.

### Généralités

### Type et étendu de la maîtrise

Les critères de choix des fournisseurs et leur criticité sont définis lors de la RDD.

### Informations à l’attention des prestataires externes

Si une des évaluations est inférieure à un seuil défini dans le fichier « Evaluation des fournisseur » le responsable Administratif et Financier est tenu d’en informer le responsable Qualité afin d’ouvrir une action corrective qui sera suivi par ce dernier.

## Production et prestation de service

### Maitrise de la production et de la prestation de service

La maîtrise de la prestation de service est définie ans la procédure « Réalisation Assistance Technique »

La maîtrise de la production des projets en forfait est définie dans la procédure « d’ingénierie » qui inclue la description de la phase de garantie

### Identification et traçabilité

Les éléments de sorite sont les livrables identifiés dans le PQP, le ProjeQtor et dans la Release Note

Chaque exigence a une identification unique et identifiée dans la matrice de traçabilité.

### Propriété des clients ou des prestataires externes

Pacte Novation respecte la propriété de nos clients ou de nos prestataires externes lorsqu’elle se trouve sous son contrôle.

Pacte Novation identifie, vérifie, protège et sauvegarde la propriété de ses clients.

Lorsque la propriété du client se trouve dans les locaux de Pacte Novation le fichier « Gestion de Propriété client » est rempli par la personne qui a récupéré cette propriété. L’identification de la propriété, de mode de vérification, de protection et de sauvegarde sont indiqués.

Lorsque la propriété d’un client ou d’un prestataire externe est perdue, endommagée ou jugée impropre à l’utilisation, La personne qui a récupéré la propriété d’un client, informe le client et remplit le fichier « Propriété client endommagé est rempli »

Ajouter données sensible du client : mail au client + analyse pour définir le seuil de sensibilité

### Préservation

Les serveurs sont maintenus et protégés par le Responsable Administration Système. La transmission des dossiers de livraisons se fait de façon confidentiel dans un espace sécurisé SFTP accessible par FileZila sur le compte client protégé par les identifiants uniques et le mot de passe.

### Activités après la livraison

La phase de garantie rentre en vigueur après la livraison et recette du produit

La phase de garantie et maintenance est décrite dans la procédure « d’ingénierie »

Les Exigences légales et règlementaires sont définies dans les conditions générales de vente

Les exigences des clients et les retours d’information des clients se font par un relevé d’anomalie ou demande d’évolution, RADE.

### Maîtrise de modifications

La maitrise des modifications est réalisée lors de la RDD

+GitLab (§8.3.6)

## Libération des produits et services

Toute libération des produits développés par Pacte Novation s’effectue à l’issue de la phase Recette interne selon un modèle défini.

Les preuves de la conformité aux critères d’acceptation sont définis dans les documents de vérification définis dans le PQP (ex : rapport de tests, matrice de traçabilité, AQVR)

La traçabilité jusqu’à la (aux) personne (s) ayant autorisé (s) la libération du produit est assurée par la réunion commune entre le Responsable Qualité, le Chef de Projet, le Directeur Technique et le Responsable Commercial

## Maîtrise des éléments de sortie non conformes

La maîtrise des éléments non conformes au niveau de **processus** est traitée lors du COPIL, après la réalisation des audits processus et enregistrée dans le CR du COPIL

La maîtrise des éléments non conforme au niveau de **projet (avant et après la livraison)** est traitée dans le Mantis et si nécessaire le GitLab et dans la Fiche de Relecture

La maitrise des non conformités relatives **à la réclamation client, les retards, les pénalités liées au développement** est gérée dans le fichier « Gestion de non-conformité »

# Évaluation des performances

## Surveillance, mesure, analyse et évaluation

Le COPIL est organisé tous les 3 mois afin de surveiller l’efficacité du processus et le tableau de bord rédigé par le RQ.

### Satisfaction client

La satisfaction client est un point primordial pour le Groupe Pacte Novation.

**Pour les projets « forfaits** » les méthodes d’évaluation de satisfaction client sont suivantes:

* Une enquête de satisfaction sous forme d’un questionnaire contenant les questions est envoyée au client par mail. L’essentiel de ce questionnaire et d’évaluer les tendances d’amélioration ou de dégradation et d’avoir les courbes d’évolution.

Les enquêtes de satisfaction client sont aussi inclues dans les réunions de suivi avec le clients sont réalisées soit tout au long du projet soit à la fin chaque projet

**Pour les projets « AT »** les méthodes d’évaluation de satisfaction client sont suivantes :

* Les ingénieurs d’affaire demandent de remplir le questionnaire client se trouvant dans la fiche de suivi régulièrement lors de suivi de mission tous les 3 mois

### Analyse et évaluation

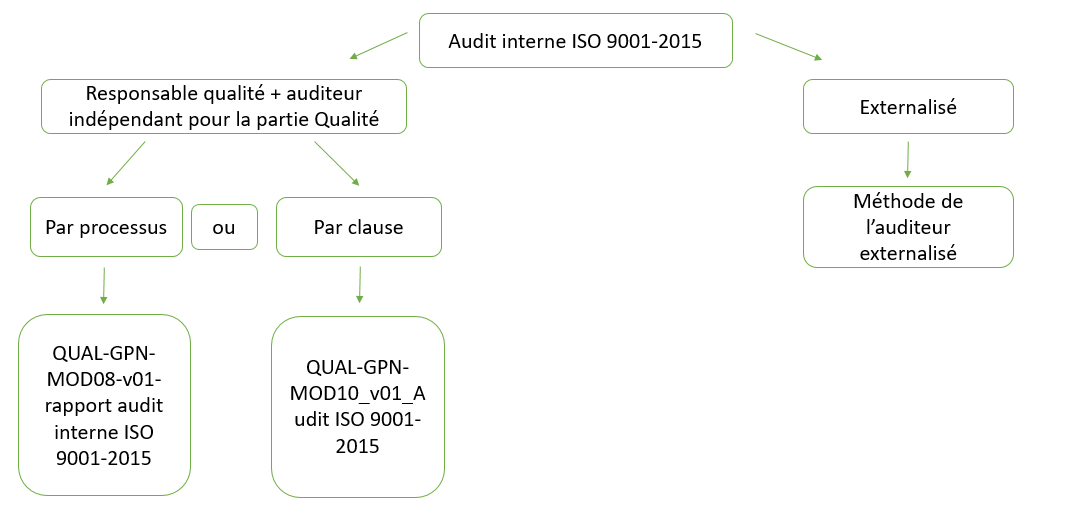
Le GPN analyse et évalue les points suivants de façon indiquée comme ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| **Exigences à vérifier** | **Méthode de vérification** |
| Conformité des produits (§4.2 ISO) | Revues documentaires, revue de phases, conformité au PQP |
| Le niveau de satisfaction des clients (§9.1.2 ISO) | Enquêtes de satisfaction |
| La performance et l’efficacité du SMQ | RDD |
| L’efficacité avec laquelle la planification a été mis en œuvre (§8.1 ISO) | RDD |
| L’efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités (§6.1 ISO) | État d’action |
| La performance des prestataires externes (§8.4 ISO) | Évaluation des fournisseurs |
| Le besoin en amélioration du SMQ (§10.3 ISO) | Revue de direction |
| Objectifs Qualité | Indicateurs de performance des processus (COPIL) |
| Conformité processus | Audit processus |

Table 5 : Analyse et évaluation

## Audit interne

L’audit interne ISO 9001-2015 peut être réalisé de deux façons : externalisé ou réalisé par le responsable Qualité et un autre auditeur pour les activités du responsable Qualité. L’audit interne est réalisé une fois par an.



Avant d’établir la campagne d’audit annuelle la Direction et le Responsable Qualité choisiront qui réalisera les audits internes pour l’année à venir.

**Si l’audit interne est externalisé :**

Le Groupe Pacte Novation s’assurera que l’auditeur répond aux règles de qualification des auditeurs écrites dans le §3.2.5 de la procédure QUAL-GPN-PRG09- Audits Qualité internes et Contrôles d’Assurance Qualité.

Le Responsable Qualité s’assurera que le rapport d’audit interne prend en compte toutes les clauses de l’ISO 9001-2015.

**Si l’audit interne est réalisé par le Responsable Qualité et un autre auditeur pour les activités du responsable Qualité**

Le Groupe Pacte Novation s’assurera que l’auditeur responsable pour la partie Qualité répond aux règles de qualification des auditeurs écrites dans le §3.2.5 de la procédure QUAL-GPN-PRG09- Audits Qualité internes et Contrôles d’Assurance Qualité.

L’audit interne peut être réalisé soit par processus, en s’assurant que toutes les clauses de l’ISO 9001-2015 sont prises en compte. Dans ce cas la stratégie de réalisation des audits peut sa baser sur les processus ou par la reprise de chaque clause de l’ISO 9001-2015.

Les objectifs, le champs et périmètres d’audits ainsi que la méthodologue (audit par processus ou par chaque clause ISO 9001-2015) sont notés dans le Plan d’audit

### L’audit interne par processus

L’audit par processus va être réalisé en utilisant le modèle du rapport d’audit : QUAL-GPN-MOD08-v01-rapport audit interne ISO 9001-2015 et suivant la méthodologie du §3.3 de la procédure QUAL-GPN-PRG09- Audits Qualité internes et Contrôles d’Assurance Qualité.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Macro processus** | **Correspondance avec l’ISO** | **Fiche d’identité processus** | **Fréquence** |
| **Management** | § 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 7.1., 7.4., 9.3 | Revue de Direction | 1 fois par an\*  Auditeur indépendant |
| **Amélioration continue / mesure et analyse** | §8.5 | Assurance Qualité Processus/ Produit | Auditeur indépendant  1 fois par an\* |
| §9.2 Audit interne § 8.6 | Audits Qualité internes et Contrôles d'Assurance Qualité | Auditeur indépendant  1 fois par an\* |
| §7.3 §7.5, § 8.7, §9.1, §10.1, §10.2, §10.3 | Actions correctives et préventives, réclamations client | Auditeur indépendant  1 fois par an\* |
| **Réalisation des activités opérationnelles** | § 8.2 | Commercial Forfait | 1 fois par an\* |
| § 8.2 §8.5 | Réalisation d’Assistance Technique (Commercial AT) | 1 fois par an\* |
| §8.3 §8.5 | Ingénierie | 1 fois par an\* |
| §8.1 | Planification et gestion de projet | 1 fois en 2 ans\* |
| § 8.2 et § 8.3 §8.5 | Gestion des exigences | 1 fois en 2 ans\* |
| §8.3 | Gestion de configuration | 1 fois en 2 ans\* |
| **Support** | §7.1 | Gestion des Ressources humaines | 1 fois par an\* |
| §7.2 | Gestion et maitrise des compétences | 1 fois par an\* |
| §7.1 | Gestion des moyens informatiques | 1 fois en 2 ans\* |
| §7.1 | Gestion administrative et Financière | 1 fois en 2 ans\* |
| §8.4 | Gestion des fournisseurs, sous-traitants et partenaires | 1 fois par an\* |

Chaque année règles réglementaires

?

### L’audit interne par clause de l’ISO 9001-2015 :

Si cette méthode choisie, l’audit par la reprise de chaque clause de l’ISO 9001-2015 va être réalisé une fois par an (possible tous les 18 mois ?) en utilisant le modèle : QUAL-GPN-MOD10\_v01\_Audit ISO 9001-2015 par clause (Fréquence établie par défaut mais peut être modifié ?)

Les audits interne et SMQ s’effectuent conformément la procédure PRG09 « Audits Qualité Internes et Contrôles d’Assurance Qualité. »

La planification des audits est établie dans le document suivant : QUAL-GPN-MOD11\_v01\_Planification audit ISO 9001-2015. Le Responsable Qualité est tenu planifier les dates exactes de l’audit interne tous les ans.

Le RQ établit chaque année, le programme d’audit annuel dans le Plan Annuel D’Amélioration (PAA).

Le programme d’audit annuel contient au minimum :

* méthode (max de clause pour chaque processus) fréquence év
* responsabilités (auditeur/audité)
* critères d’audit (les point sur lequel on doit appuyer chaque année) séparer intéllegence articifielle/forfait
* périmètre (le champs d’application)

La Mise en œuvre se fait conforment à l’Exécution du programme d’audit

Le rapport d’audit se fera conformément au modèle : QUAL-GPN-MOD08-v01-Rapport audit interne ISO 9001-2015

Suite à l’audit interne, les actions correctives ou préventives vont être mises en place par les pilotes de processus et enregistrés dans le fichier « Gestion des actions » par le Responsable Qualité. Le RQ est tenu à suivre l’avancement de fermeture des actions. Les résultats d’audits sont rapportés pendant la Revue de Direction

## Revue de direction

Le système qualité est revu annuellement en RDD (dernière semaine Mars/début Avril)

Les points obligatoires pour la revue de direction sont présents dans le modèle « Revue de direction ».

L’objectifs de cette Revue de la Direction est de :

* Mettre à jour la politique et objectifs Qualité pour l’année suivante
* Confirmer le domaine d’application CMMI
* Définir le domaine d’application ISO 9001-2015 en déterminant ses limites et son applicabilité
* Déterminer les enjeux externes et internes pertinents par rapport à la finalité et l’orientation stratégique
* Déterminer les facteurs d’influence sur l’efficacité du System Qualité
* Définir les parties intéressées et leurs exigences
* Définir les exigences légales et réglementaires
* De réfléchir à l’amélioration continue en prenant en compte les résultats de l’analyse et de l’évaluation (ex : un ensemble d’éléments : audit, NC, résultats de l’enquête satisfaction client…) ainsi que les éléments de sortie
* La direction détermine lors de la revue direction s’il existe des besoins ou des opportunités à considérer dans le cadre de l’amélioration continue du SMQ
* De revoir le niveau de satisfaction client (par rapport aux résultats des enquêtes de satisfaction)

# Amélioration

Les opportunités d’amélioration sont déterminées lors de la RDD. Les actions d’amélioration sont enregistrées dans le fichier « gestion des actions » dans l’onglet « amélioration continue ».

Le PAA est mis à jour une fois par an. Cette mise à jour synthétise les actions d’amélioration.

Le RQ est responsable de la mise à jour de suivi des actions au moins 1 fois par mois. En fonction des activités du RQ et des personnes responsables de réalisation de l’action, la réunion peut être organisée par le RQ ou le RQ peut aller voir directement la personne concernée par l’action.

L’avancement des actions est présenté à la direction par le RQ lors des points réguliers Qualité/Direction et pendant la revue de direction.

## Non-conformité et action corrective

Les non-conformités sont gérées dans le fichier « gestion des actions » dans l’onglet « gestion NC ISO ».

Elles sont divisées en trois parties :

* NC liées au référentiel (ex : COPIL interne, RDD, Audits)
* NC liées au processus (Audits)

NC liées au projets. Toute non-conformité projet forfait sera enregistrée par le Chef de Projet dans la base Mantis compte projet. Tout d’abord, cette non-conformité sera analysée afin de définir s’il s’agit d’évolution ou de non-conformité.

Si l’analyse montre que cette NC sort du périmètre initial, un avenant sera proposé au client.

Si l’analyse montre que cette NC relève un dysfonctionnement qui rentre dans le périmètre initial, le Chef de Projet informera le Responsable Qualité qui transférera cette NC dans le fichier « gestion des actions » dans l’onglet « gestion NC ISO ».

Le cas échéant, les réclamations clients (mécontentement) sont gérées de façon suivante :

Toute réclamation client est enregistrée dans la base Mantis projet QUALITÉ par le Responsable Qualité et le Président Général est informé. Un accusé de réception est envoyé au client par le Responsable Qualité. Ensuite, la réclamation est traitée dans le fichier « gestion des actions » dans l’onglet « Réclamations Client ».

Le Responsable Qualité est chargé de la mise à jour de ce fichier. La réclamation est traitée par l’Ingénieur d’Affaire concerné. Le statut et la conclusion de l’analyse concernant la réclamation sont adressées au client. Cette réponse peut être préparée par le Directeur Technique et/ou le Directeur Commercial et/ou le Directeur Administratif et Financier en fonction de la nature d’une réclamation afin de satisfaire les engagements contractuels et commerciaux.

Les réclamations clients sont divisées en trois parties :

* Réclamations liées au service (Assistance Technique)
* Réclamations liées produit (Forfait). Elles sont logées aussi dans le compte ProjeQtor du projet en tant qu’une action corrective de type [RC] par le Chef de Projet.
* Réclamations liées au processus (toute autre réclamation)

Les réclamations client sont des entrées pour des revues de direction.

Chaque réclamation client peut faire l’objet d’une analyse, d’une réponse et d’une action corrective si besoin.

## Amélioration continue

L’amélioration continue est basée sur les résultats des audits SMQ et sur les éléments de sortie de la RDD. Ces éléments seront identifiés dans le dernier CR de la Revue de Direction (modèle Revue de Direction)

Le RQ organise avec les membres de la direction au moins une fois par an la RDD durant laquelle, le point est fait sur le fichier « gestion des actions », synthèse PAA, la synthèse des actions Mantis /ProjeQtor, les résultats des enquêtes de satisfaction

Pendant cette réunion, la pertinence, l’adéquation et l’efficacité du SMQ sont discutées.