

## GESTION DE L'AMELIORATION CONTINUE

Amexist point 21  
Gestion des  
dysfonctionnements  
et des réclamations

Traiter les propositions d'amélioration et mettre en place les actions préventives  
Traiter les réclamations des bénéficiaires et les dysfonctionnements internes, mettre en place les actions correctives

Les Recommandations, Outils  
et Informations du Cisme

Prérequis  
Le comité de pilotage est actif  
La gestion documentaire est en place

Voir la Fiche Pratique n° 2 : Fonctionnement  
du comité de pilotage

### 1. Mise en place du dispositif

#### DEFINIR LE PERIMETRE DU SYSTEME

**Préciser ce qui relève du système** de gestion des FEI et FAC, et ce qui relève des procédures

L'ensemble de l'activité du Service doit être couverte

#### CREER DES FORMULAIRES

**Définir l'objet de chaque formulaire** et l'information minimum qu'il doit contenir

**1 ou plusieurs formulaires pour**

- Les réclamations adhérents
- Les dysfonctionnements internes
- Les propositions d'amélioration

Contenu minimum des formulaires :

- Type de problématique et/ou domaine d'activité concerné
- Description de l'évènement ou du dysfonctionnement
- Proposition d'amélioration
- Date de dépôt
- Date de traitement

Voir dans la BDN des exemples de formulaires

#### CHOISIR LES OUTILS DE RECUEIL ET DE TRAITEMENT

**Rédiger une procédure**

**Définir le mode de recueil**, les circuits de transmission, les formats, les supports

**Définir les modes de traitement**, les responsabilités

Outils internes (Excell, Access, Word, messagerie)  
Logiciels qualité, de GED ou de workflow (Aventeam, BlueMedi, Qualios, Qualishare, Qualnet, SharePoint, Therefore ...)  
Voir dans la BDN des exemples de procédures

**Définir les modes de reporting et des objectifs** pour une gestion efficace

Tableaux de bord  
100 % des fiches font l'objet d'une réponse

#### ORGANISER LA COMMUNICATION

**Mobiliser l'encadrement et les équipes**, expliquer l'intérêt de ces outils et leur finalité

**Définir la périodicité et les supports de communication**

Newsletter, réunions, mails....

## 2. Animation de l'amélioration continue

### TRAITER LES FICHES

#### Qualifier et analyser les fiches

Qui traite ? Relais qualité, comité de pilotage, instance, personne concernée...



#### Exemples d'éléments à prendre en compte :

Processus ou domaine concerné (RH, Informatique...)  
Complexité de la problématique ou du traitement  
Impact, risque...

#### Définir et planifier la décision de traitement

Quel délais ? Traitement immédiat ou différé  
Nécessité d'une action préventive ou corrective ?  
Besoin d'Indicateurs de suivi ? Impact de l'action mise en œuvre, efficacité, mesure de l'amélioration



#### Traitement direct ou travail complémentaire à réaliser

(Instance, CMT, Groupe de travail ou personnes désignées)  
Niveau d'importance / priorité

#### Informé le demandeur et les personnes concernées

### METTRE EN ŒUVRE LES DECISIONS

Suivre la réalisation de l'action, vérifier la mise en œuvre planifiée



#### Traçabilité de la mise en œuvre :

Mails de relance et/ou d'information  
Comptes rendus du comité de pilotage ou des réunions des groupes de projet  
Tableau de suivi du responsable DPST

## 3. Evaluation du dispositif

### VERIFIER L'EFFICACITE DES ACTIONS

**Fermer la fiche :** acter la fin du traitement ou ouvrir une nouvelle fiche selon le principe de l'amélioration continue



#### Exemples d'indicateurs :

Non réapparition du problème  
Satisfaction des bénéficiaires ou des personnes concernées  
Validation des indicateurs de suivi

### DYNAMISER LA VITALITE DU SYSTEME

**Vérifier l'appropriation du système par les collaborateurs,** et les remobiliser si nécessaire



#### Exemples d'indicateurs :

Statistiques sur le nombre et le statut des fiches (traitées, en cours, fermées, abandonnées)  
Taux de traitement  
Délai de traitement de la réception à la définition de l'action

## Sigles, Définitions, Contacts

**Action corrective :** Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité ou de tout événement indésirable afin d'en prévenir la répétition

**Action préventive :** Action entreprise pour éviter une non-conformité ou un événement indésirable avant son apparition

**Dysfonctionnement :** Anomalie dans le fonctionnement d'un processus ou d'un service

**Evènement indésirable :** Dysfonctionnement ayant des conséquences néfastes pour l'organisation ou ses partenaires

**FAC :** Fiche d'Amélioration Continue

**FEI :** Fiche d'Evènement Indésirable

**Réclamation :** Expression d'un bénéficiaire (adhérent ou salarié suivi) sur un dysfonctionnement réel ou perçu

**Vos contacts au Cisme :** [g.bourdel@cisme.org](mailto:g.bourdel@cisme.org) (Responsable Qualité) [s.vassy@cisme.org](mailto:s.vassy@cisme.org) (Secrétaire Générale)