

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 (Responsable Qualité) s.vassy@cisme.org (Secrétaire Générale)