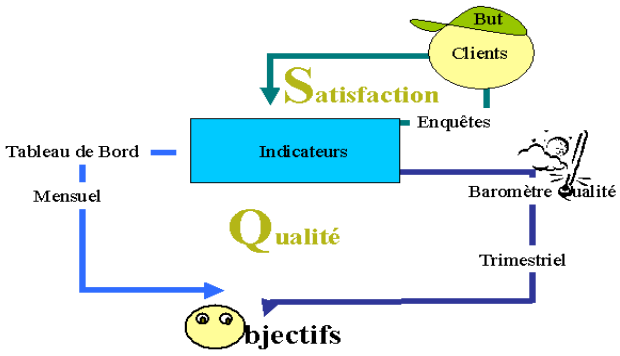
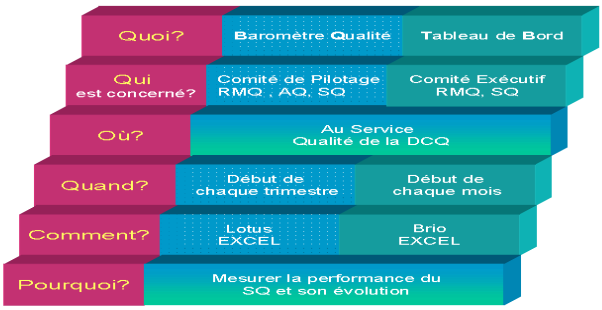
Suivi de la Certification ISO 9001:2000 du Système de Management de la Qualité

Les enjeux du stage

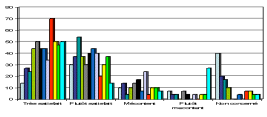
- Vérifier l'ensemble des critères de la certification ISO 9001:2000
- Mesurer la satisfaction des clients
- Assurer le traitement des réclamations des clients
- Assurer l'amélioration continue

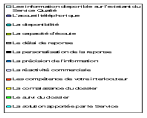
Les outils de suivi existants





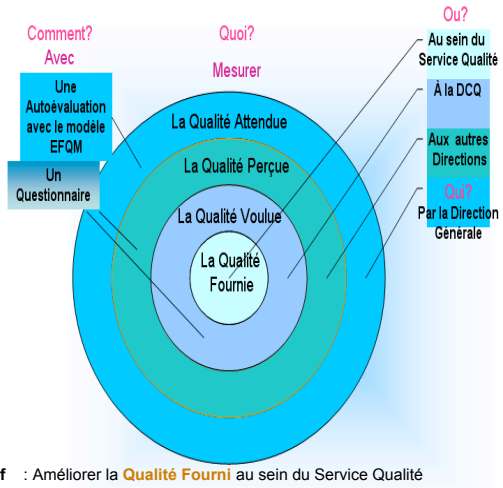
Options	Choix principaux
La cible de l'enquête	Les réclamants
L'échantillon	30 réclamants avec un tirage aléatoire
La mesure	La satisfaction globale sur l'ensemble des solutions proposées
Le moment	Chaque jour de 10h00 à 12h00 et de 14h30 à 16h30
La méthode de recueil de données	Par téléphone
La périodicité	Annuelle
L'analyse des données	Indice de satisfaction simple
La présentation des résultats	Un tableau qui englobe tous les pourcentages





Activités de suivi

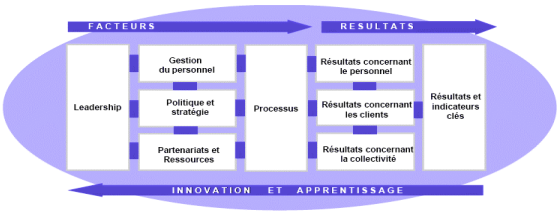
Démarche des progrès permanents

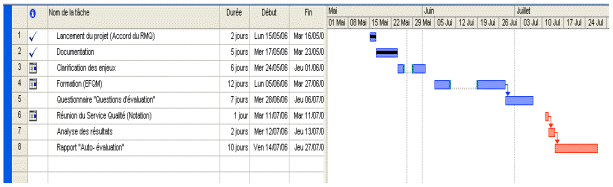


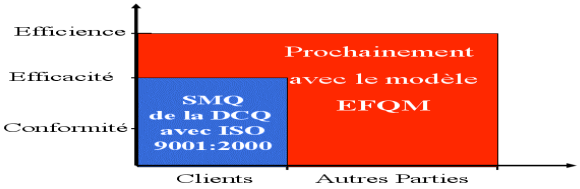
Objectif : Améliorer la **Qualité Fourni** au sein du Service Qualité
Problème : Comment mesurer la **Qualité Voulue et Perçue**?
Solution :Un questionnaire « **T**out ce que vous avez toujours voulu dire sur la " Qualité " sans jamais oser l'exprimer… ! »

Propositions d'améliorations

L 'auto-évaluation est un examen systématique réalisé par comparaison à un référentiel, le modèle européen de la qualité (EFQM).
Cette démarche permet à la DCQ d'identifier clairement :
ses points forts,
ses domaines d'amélioration.







Bibliographie

Sites Internet :
[1] –Site des Outils pour la qualité dans les services http://www.cyber.uhp-nancy.fr/demos/QUAL
[2] – Site pour La démarche "qualité de service" : http://www.qualiteonline.com/
[3] –Site le Déploiement ISO 9001:2000 : http://perso.orange.fr/qualazur/$deploi.htm
[4] - Site de la Qualité à votre portée : http://www.management-qualite.com/
[5] - Site d'ISO : http://www.iso.org/iso/fr/aboutiso/introduction/index.html
[6] - Site d'AFAQ : http://www.afaq.org/
7] - Site Enquêtes et Etudes http://www.performance-pmo.com

Manuel de formation:
Excellent un guide pour l'application du modèle EFQM d'excellence
(Yves Van Nuland , Georges Broux , Luc Crets , Wim De Cleyn , Jan Legrand Guy Majoor , Gaston Vleminckx)

Mounia EL MOUMENI
Master Sciences et Technologies - Spécialité « Management de la Qualité » – 2ème Année –UTC –2005-2006-
Stage de fin d'études - BNP PARIBAS LEASE GROUPE-DCQ-