

<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

<b>Date</b>	<b>Rédacteur/pilote du processus</b>	<b>Visas</b>	<b>Version</b>	<b>Commentaire</b>
10/06/2021	Mr Hicham GHANMI	HG	1	Création



Réf.- Document :	PS2-D06
Version	1
Approbateur	Mr. HICHAM GHANMI
Date	10/06/2021

## SOMMAIRE

TITRE	PAGE
<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>DOMAINE ET PÉRIMÈTRE D'APPLICATION</b>	3
<b>1-PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE</b>	4
1-1 INTRODUCTION	4
1-2 ORGANIGRAMME	4
1-3 ACTIVITÉS	5
<b>2- RÉFÉRENCES NORMATIVES</b>	5
<b>3- VOCABULAIRES ET DEFINITIONS</b>	5
<b>4- CONTEXTE DE GENADEC</b>	5
4-1 DÉFINITION DU CONTEXTE DE GENADEC :	5
4-2 COMPRÉHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTÉRESSÉES :	6
4.3 LE SYSTEME DE MANGAMENT DE LA QUALITE	6
4-3-1 ÉXIGENCES GÉNÉRALES	6
4-3-2 INFORMATIONS DOCUMENTÉES	7
<b>5- LEADERSHIP ET ENGAGEMENT</b>	7
<b>6- LA PLANIFICATION DU SMQ</b>	8
6-1 ANALYSE DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS – EFFICACITÉ DES ACTIONS	8
6-2 OBJECTIFS QUALITÉ	9
<b>7 – SUPPORT</b>	9
7-1 MANAGEMENT DES RESSOURCES	9
7-1-1 GÉNÉRALITÉS	9
7-1-2 LES RESSOURCES HUMAINES	10
7-1-3 INFRASTRUCTURES	10
7-1-4 L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	10
7-1-5 RESSOURCES POUR LA SURVEILLANCE ET LA MESURE	10
7-1-6 COMPÉTENCES, SENSIBILISATION ET FORMATION	10
<b>8- RÉALISATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES</b>	10
8-1 PLANIFICATION ET MAITRISE OPÉRATIONNELLES	10
8-2 ÉXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES	10
8-3 CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE PRODUITS ET SERVICES	11
8-4 MAITRISE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES EXTERNES	11
8-5 PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICE	11
8-6 LIBÉRATION DES PRODUITS ET SERVICES	11
8-7 MAITRISE DES ÉLÉMENTS DE SORTIE NON CONFORMES	12
<b>9- ÉVALUATION DES PERFORMANCES</b>	12
9-1 SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET ÉVALUATION	12
9-1-1 GÉNÉRALITES	12
9-1-2 SATISFACTION DES CLIENTS	12
9-1-3 ANALYSE ET ÉVALUATION	12
9-2 AUDIT INTERNE	13
9-3 REVUE DE DIRECTION	13
<b>10- AMÉLIORATION CONTINUE</b>	13
10-1 GÉNÉRALITES	13
10-2 ACTIONS CORRECTIVES	13
10-3 ACTIONS PRÉVENTIVES	14

<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

## **INTRODUCTION :**

Le manuel qualité de GENADEC décrit l'ensemble des éléments du Système de Management de la Qualité de l'entreprise. Il constitue le document guide du SMQ et a été rédigé pour répondre aux exigences spécifiées dans la norme ISO 9001 version 2015 :

Ainsi le présent Manuel Qualité est organisé comme suit :

- Numérotation des paragraphes du manuel en cohérence avec la numérotation des paragraphes de la norme ISO 9001 : 2015.
- Une description de la manière avec laquelle l'entreprise prend en charge chaque exigence spécifiée dans la norme ISO 9001 :2015.

## **DOMAINE ET PÉRIMÈTRE D'APPLICATION**

Le présent manuel qualité a pour objet de décrire les dispositions générales prises par GENADEC pour : réaliser, maîtriser, s'assurer de la qualité des prestations et améliorer le système de gestion de l'entreprise. Il est par conséquent l'expression fidèle de la politique de l'entreprise définie par le Directeur général de GENADEC. Il reprend le contenu de la norme internationale ISO 9001 : 2015 et présente les missions, les responsabilités, les outils, les techniques et procédures qui doivent être utilisés pour satisfaire les exigences de la norme et de la réglementation en générale.

L'objectif du présent manuel est double :

- Exposer en interne les principes, l'organisation et les responsabilités définis par GENADEC en matière de Qualité.
- Faire connaître à nos clients et partenaires le Système Management de Qualité (SMQ) de GENADEC.

Le domaine d'application du système management de la qualité de GENADEC est :

- La formation des conducteurs professionnels, obtention et renouvellement de la carte professionnelle
- La valorisation des compétences et formation aux métiers
- La réalisation des Séminaires et conférences
- La formations à la carte

Ce manuel qualité, faisant partie intégrante de la documentation du système management de la qualité de GENADEC, s'applique à toutes les prestations de service fournies par GENADEC.

Le système management de la qualité de GENADEC s'applique également pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services et des prestations fournies aux clients de l'entreprise.

GENADEC ne fait pas de prestations d'études et de conception, son domaine d'activité, consiste à fournir du matériel et à assurer le service après-vente, de ce fait il exclue les exigences de l'article 3 du chapitre 8 de la norme ISO 9001-2015, relatif à la conception et le développement.

Réf.- Document :	PS2-D06
Version	1
Approbateur	Mr. HICHAM GHANMI
Date	10/06/2021

## **I. PRÉSENTATION DE GENADEC**

### **A) INTRODUCTION**

GENADEC (Groupe Nord-Africain pour le Développement des Compétences) est un réseau d'établissements de formation et de valorisation des compétences.

GENADEC a ouvert le 11 juillet 2016 son premier établissement à Aïn Atig à proximité de l'autoroute Casablanca – Rabat, de Temara et de Skhirat et à 25 Km de Rabat.

C'est au travers de l'engagement quotidien auprès de ses clients, que les équipes hautement qualifiées de GENADEC apportent un accompagnement et un service personnalisé tout en respectant les défis de compétitivité, de qualité et de délais de réalisation.

La satisfaction des clients, leurs succès et leurs réussites représentent pour GENADEC l'axe principal de son développement et l'incitent jour après jour à élargir sa vision et ses engagements.

Dans une optique d'amélioration et de développement continu, nous nous sommes engagés dans une démarche qualité afin de nous permettre de mieux cerner les attentes de nos clients pour les servir et ainsi satisfaire leurs besoins.

Pour réaliser cet objectif, GENADEC a mis en place des indicateurs fiables permettant de mesurer l'efficacité et la pertinence des actions.

Ce manuel qualité, est le couronnement des multiples efforts entrepris par les différents collaborateurs et acteurs de l'Entreprise afin d'assurer une performance meilleure des prestations, malgré les multiples contraintes et obstacles aussi bien internes qu'externes auxquels l'entreprise est confrontée.

<b>DENOMINATION SOCIALE</b>	<b>GENADEC</b>
<b>FORME JURIDIQUE</b>	<b>Société à responsabilité limité</b>
<b>DATE DE CREATION</b>	<b>2016</b>
<b>DIRECTEUR GENERAL</b>	<b>Mr MOURAD GHANNAM</b>
<b>DIRECTEUR GENERAL ADJOINT</b>	<b>Mr HICHAM GHANMI</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>DH</b>
<b>EFFECTIF</b>	<b>18</b>
<b>ACTIVITES PRINCIPALES</b>	<b>Formation</b>
<b>ADRESSE</b>	<b>LOT MINA 1 ZONE INDUSTRIELLE AIN ATIG, Témara</b>

### **B) L'ORGANISATION**

L'organigramme de GENADEC est une représentation schématique des liens et des relations fonctionnelles, organisationnelles et hiérarchiques, il est défini dans le document PS1-D03 et permet d'attribuer à chacun ses fonctions. Il traduit ainsi les statuts et les rôles de chaque salarié et détermine les responsabilités de chacun.

Chaque fonction est dotée d'une Fiche de fonction qui décrit les missions et les attributions de la fonction.

<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

### **C) ACTIVITÉS :**

GENADEC Opère essentiellement dans :

- La Formation des conducteurs professionnels, obtention et renouvellement de la carte professionnelle
- L'organisation des Séminaires et conférences
- La Formations à la carte selon les besoins des clients.

### **II. RÉFÉRENCES NORMATIVES**

Ce manuel qualité est établi en référence à :

- La norme ISO 9001 : 2015 Système management de la qualité. Exigences.
- La norme ISO 9000 : 2015 termes et définitions.

### **III. VOCABULAIRES ET DEFINITIONS**

Pour les besoins du SMQ de GENADEC, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 : 2015 s'appliquent, les abréviations utilisées dans ce manuel sont :

SMQ	Système de management de la qualité
MQ	Manuel Qualité
DG	Directeur Général
DGA	Directeur Général Adjoint
PIP	Parties intéressées pertinentes

### **IV. CONTEXTE DE GENADEC**

#### **4.1- DÉFINITION DU CONTEXTE DE GENADEC**

GENADEC a défini son contexte à travers la détermination des enjeux internes et externes de l'entreprise moyennant l'analyse des facteurs Politiques, Économiques, Sociaux, Technologiques, Environnementaux et légaux ainsi que les facteurs Organisationnels et de performances ayant un impact sur la capacité à fournir ses services à savoir :

- La conformité aux exigences clients ;
- Le respect de la législation en vigueur ;
- L'amélioration de la satisfaction des clients de GENADEC.

Cette définition du contexte de l'Entreprise fait l'objet du document PS1-D04.

La surveillance et la revue des enjeux objet du document PS1-D04 est réalisé systématiquement lors des revues de directions.

Réf.- Document :	PS2-D06
Version	1
Approbateur	Mr. HICHAM GHANMI
Date	10/06/2021

## **4.2-COMPRÉHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTÉRESSÉES :**

L'analyse des Parties Intéressées Pertinentes a été faite sur la base de 3 critères de pertinence :

- Leur influence ou impact potentiel sur la performance ou les décisions de l'organisme.
- Leur capacité d'engendrer des risques et des opportunités
- Leur influence ou impact potentiels sur le marché

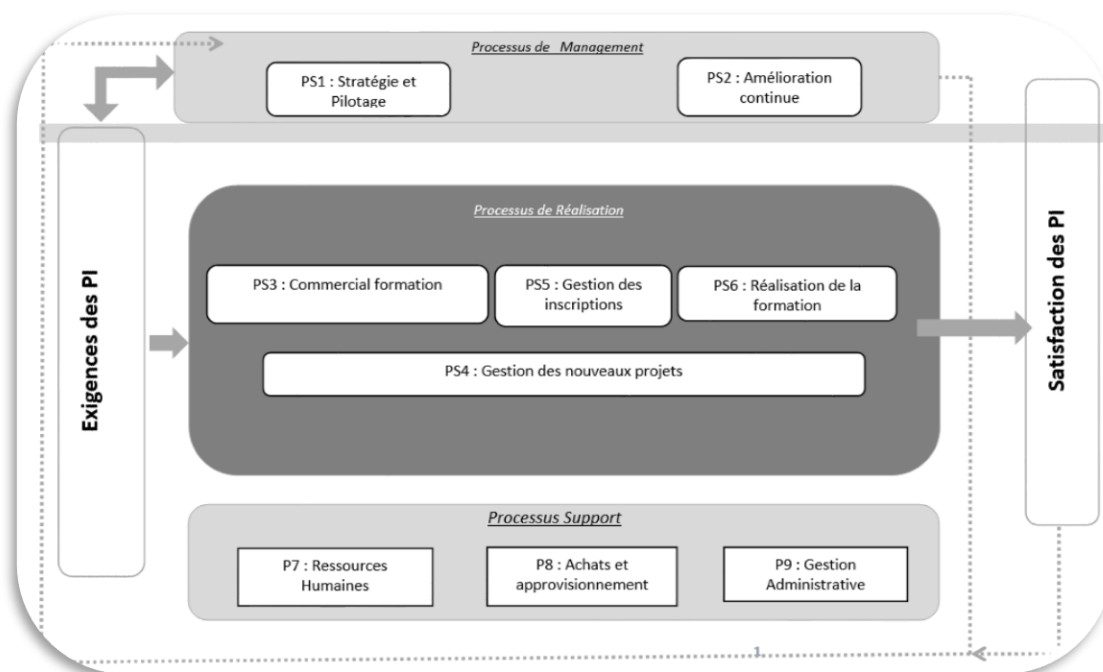
Les exigences des PIP sont définies à partir des attentes et besoins et sont documentés dans le document PS1-D04, une revue des informations relatives à ces parties intéressées et à leurs exigences pertinentes est faite à chaque fois que nécessaire et lors de la revue de direction.

Une analyse des risques et des opportunités est faite par rapport à chaque attente/besoin des PIP.

## **4.3- LE SYSTÈME DE MANGAMENT DE LA QUALITÉ**

### **4-3-1 EXIGENCES GÉNÉRALÉS :**

Afin de répondre aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et accroître la satisfaction de ses clients, GENADEC a identifié l'ensemble de ces processus, dans la cartographie des processus du SMQ de GENADEC suivante (Voir document PS1-D02) :



Les séquences des différents processus sont établies, cette description identifie également les éléments d'entrée et de sortie de chaque processus.

Une matrice d'interaction PS1-D07 est établie afin de maîtriser les interactions et interdépendances pour favoriser l'amélioration de la performance globale de GENADEC.

<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

#### **4-3-2 INFORMATIONS DOCUMENTÉES :**

Les informations documentées nécessaires au bon fonctionnement des processus et ceux nécessaires pour apporter l'assurance de la bonne mise en œuvre de ces processus sont maîtrisées conformément aux dispositions de la procédure PS2-D02.

Les dispositions mises en place pour assurer la maîtrise de ce Manuel qualité sont :

- L'approbation par le DG. La mise à jour est effectuée chaque fois que nécessaire et en particulier lors d'un changement important dans la politique qualité de la société.
- Annuellement, le MQ est révisé, et toutes ses pages sont indiquées à la dernière révision effectuée. Cette nouvelle version est adressée dans son intégralité aux destinataires connus après validation de la direction générale.
- Après approbation des modifications par le Management, le MQ modifié évolue d'un indice et est diffusé par voie de conséquence à tous les pilotes de processus.
- La diffusion interne et externe du MQ est strictement gérée par le DGA. L'original signé du MQ est classé au niveau du DGA.

## **V. LEADERSHIP ET ENGAGEMENT**

GENADEC s'engage à mettre en place et à maintenir son système de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001 :2015 et à répondre aux exigences de ses clients en termes de prix, délais, qualité du service, et à générer durablement l'amélioration continue.

La direction de GENADEC s'assure que la politique de management de la qualité est appropriée aux besoins de l'organisme et de ses clients, qu'elle est communiquée, comprise et mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation, qu'elle est revue quant à son adéquation permanente lors des réunions revue de direction.

Afin d'obtenir un service conforme, GENADEC a défini et mis en place les ressources humaines et matériels adéquats dans un environnement de travail adéquat.

La politique qualité (voir PS1-D05) est établie et mise en œuvre et permet de fournir le cadre pour l'établissement d'objectifs qualité définis en adéquation avec les axes stratégiques suivants :

- 1) Optimiser l'organisation.
- 2) Développer et Diversifier les activités.
- 3) Faire de GENADEC la référence sur le marché.

La politique qualité est diffusée en interne à tous les pilotes du processus, elle est également affichée et communiquée à l'ensemble du personnel de GENADEC.

Les responsabilités et autorités pour des rôles pertinents sont attribuées, communiquées et comprises au sein de l'organisme à travers les fiches de fonctions (PS7-F01) établies pour l'ensemble du personnel.

Réf.- Document :	PS2-D06
Version	1
Approbateur	Mr. HICHAM GHANMI
Date	10/06/2021

## VI. LA PLANIFICATION DU SMQ

### 6.1 ANALYSE DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS – EFFICACITÉ DES ACTIONS

L'analyse des risques et des opportunités pour définir les actions efficaces est traité dans le document PS1-D04.

Les critères pour analyser les risques sont :

<b>Fréquence du risque – F</b>	
1 à 2 fois par an	1
1 fois/ mois	2
1 fois/semaine	3
1 fois/jour	4

<b>Gravité – G</b>	
Insatisfaction d'une partie intéressée non pertinente	1
Insatisfaction client/Partie intéressée pertinente	2
Impact sur le coût et la rentabilité	3
Impact direct sur la conformité produit, sécurité, environnement ou réglementaire, impact sur l'image de marque	4

La priorité des actions est évaluée sur la base du coefficient  $C = F \times G$ .

Les critères pour analyser les opportunités sont :

<b>Effort – E</b>	
Très haut	1
Haut	2
Moyen	3
Bas	4
<b>Avantage – A</b>	
Bas	1
Moyen	2
Haut	3
Très Haut	4

La priorité des actions est évaluée sur la base du coefficient  $G = E \times A$ .

Le suivi des actions issues de cette analyse est du ressort des pilotes de processus, une revue globale est faite au moins lors de la revue de direction.



<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

## **6.2 OBJECTIFS QUALITÉ :**

Afin d'atteindre les objectifs stratégiques, GENADEC a établi des objectifs qualité pour chaque processus de l'organisation. Le management s'assure régulièrement que des objectifs qualité sont cohérents avec la politique et l'engagement pour l'amélioration continue y compris ceux nécessaires pour satisfaire les exigences relatives aux prestations et services.

Les objectifs qualités sont documentés dans le tableau de bord PS1-F01. Ils sont revus et analysés par les pilotes concernés selon la fréquence déterminée, l'analyse de l'atteinte de ces objectifs permet la détermination des actions nécessaires pour l'amélioration des performances.

Ces actions sont documentées dans les journaux d'améliorations « PS2-F02 » tenues par les pilotes de processus, une revue globale de l'efficacité de ces actions est faite lors des revues de directions.

## **VII. SUPPORT :**

### **7.1 MANAGEMENT DES RESSOURCES**

#### **7-1-1 Généralités**

Pour mettre en œuvre sa politique qualité, augmenter la satisfaction de sa clientèle, GENADEC déploie les ressources humaines, organisationnelles et matérielles nécessaires.

Les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SMQ de GENADEC sont planifiées par le DG et le DGA.

Ces besoins sont exprimés en prévisions dans le budget de l'entreprise et les rapports mensuels d'activité et sont traités lors des réunions de revue de direction.

#### **7-1-2 Les ressources humaines**

La qualité des prestations fournies par GENADEC, la satisfaction de la réglementation et des clients, dépend de la compétence de la ressource humaine qui réalise ces prestations. Cette compétence est souvent le résultat d'expérience et de savoir-faire.

#### **7-1-3 Infrastructures**

L'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services est déterminée par GENADEC, les activités sont réalisées majoritairement sur le site de GENADEC.

Quelques formations peuvent être réalisés chez le client, dans ces cas le responsable pédagogique s'assure de la disponibilité du matériel didactique nécessaire au bon déroulement des formations.

#### **7-1-4 L'environnement de travail**

Les exigences relatives à l'environnement de travail sont définies conformément au règlement intérieur ainsi que les textes réglementaires et légaux relatifs à l'hygiène, la sécurité et la médecine du travail.

La Direction se charge du respect de ces exigences pour satisfaire la réglementation et garantir les conditions pour assurer la conformité des prestations de services fournis par GENADEC.

Réf.- Document :	PS2-D06
Version	1
Approbateur	Mr. HICHAM GHANMI
Date	10/06/2021

#### **7-1-5 Ressources pour la surveillance et la mesure**

La nature des activités de GENADEC ne nécessite aucune activité pour la surveillance et la mesure de ce fait ce chapitre est non applicable.

#### **7-1-6 Compétences, sensibilisation et formation :**

Les compétences, habilitations et qualifications spécifiques requises pour chaque fonction ayant une incidence sur la qualité sont identifiées et décrites dans les fiches de fonctions.

La sensibilisation et la formation du personnel sont réalisées en fonction des objectifs qualité.

### **VIII. RÉALISATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLE**

#### **8-1 PLANIFICATION ET MAITRISE OPÉRATIONNELLES**

GENADEC a identifié les processus nécessaires pour la planification de la réalisation du service fourni. Ces processus prennent en considération les exigences relatives au service ainsi que les exigences internes. Ils sont identifiés dans la cartographie des processus.

#### **8-2 EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES**

GENADEC et ses clients tiennent des réunions sur la demande de l'une des parties prenantes et qui prend forme de réunion de travail pour débattre des points d'actualités, ces réunions font l'objet d'un Procès-Verbal.

Sur un plan opérationnel, une communication quotidienne avec les clients est assurée par les Responsables commerciaux et le responsable pédagogique visant le bon déroulement des formations.

Cette communication prend forme d'échange par E-mail ou de conversation téléphonique.

Les exigences clients et les engagements de GENADEC sont définis à travers la convention avec les administrations de tutelle, les bons de commande client. GENADEC planifie ses activités en respectant lesdits contrats et en concertation avec ses clients, procède à la mise à disposition des ressources humaines qualifiées, et la mise en place de procédures, d'instruction et d'indicateurs permettant d'évaluer la conformité aux exigences.

Les exigences des clients vis-à-vis de GENADEC gravitent autour de 3 axes majeurs :

- Le respect des exigences des conventions.
- Le respect des délais de livraisons.
- Le respect des programmes de formation.

Le secteur d'activité du transport est régi par le code de la route, GENADEC assure la veille réglementaire grâce au site internet du secrétariat général du gouvernement ([www.sgg.gov.ma](http://www.sgg.gov.ma)).

La revue des exigences clients fait objet d'une réunion sur demande de l'une des parties prenantes ou lors de l'organisation d'un groupe de travail. Elle est traduite par la rédaction d'un procès-verbal ou par la mise en place d'une nouvelle convention d'application.

Aussi la revue survient à l'arrivée à terme des contrats échus.

<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

Au quotidien, les Responsables commerciaux et pédagogiques travaillent en étroite collaboration avec les équipes des clients afin de valider conjointement les programmes de formations et de s'assurer de la réalisation des prestations conformément aux exigences des clients et aux procédures internes de GENADEC.

En cas de modification des exigences d'ordre opérationnel, le personnel est informé par E-mail ou de vive voix lors de la réunion hebdomadaire et matérialisé par un procès-verbal.

### **8-3 CONCEPTION ET DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS ET SERVICES**

Non applicable

### **8-4 MAITRISE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES EXTERNES**

Les achats sont effectués auprès de fournisseurs sélectionnés selon les critères du processus achat et approvisionnement. Pour les fournisseurs habituels (choisis avant la mise en place de la procédure achat), ils sont sélectionnés par historique.

Les fournisseurs sont évalués annuellement. Cette évaluation donne lieu à une classification qui sera exploitée lors des prochaines commandes et elle peut déclencher également des demandes d'actions d'amélioration auprès des fournisseurs. L'expression des besoins en achat, le contrôle réception et le suivi des fournisseurs sont traités conformément aux dispositions décrites dans le processus PS8-D01.

### **8-5 PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICE**

GENADEC s'assure de la bonne réalisation de ses prestations sur son site et celui des clients, le Responsable pédagogique s'assure de :

- La disponibilité des documents nécessaires à l'exécution des différentes prestations
- La disponibilité d'équipements adaptés.
- La disponibilité des formateurs
- La mise en œuvre des activités de contrôle de libération des prestations de formations.

Les éléments de sortie du processus réalisation de la formation peuvent être vérifiés à tout moment par une surveillance.

À la réception des demandes des clients, le processus gestion des inscriptions assure l'inscription des personnes à formés.

À la réception de la confirmation de l'inscription, une convocation est éditée et remise au stagiaire pour préparer la réalisation de la formation.

### **8-6 LIBÉRATION DES PRODUITS ET SERVICES**

Tous les produits achetés, destinés au client sont vérifiés à la réception chez GENADEC, les produits sont contrôlés de point de vue visuel, quantité, type et références ou sont soumis selon besoin à un contrôle qualitatif si demandé par le client.

Réf.- Document :	PS2-D06
Version	1
Approbateur	Mr. HICHAM GHANMI
Date	10/06/2021

## **8-7 MAITRISE DES ÉLÉMENTS DE SORTIE NON CONFORMES**

Afin d'assurer la conformité de la prestation, GENADEC dispose de règles de traitement des non-conformités lorsque celles-ci surviennent.

La procédure « PS2-D03 » définit les règles concernant le traitement des non-conformités depuis la détection jusqu'à la résolution.

## **IX. ÉVALUATION DES PERFORMANCES**

### **9-1 SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET EVALUATION**

#### **9-1-1 Généralités**

L'évaluation de la performance et de l'efficacité du SMQ de GENADEC est faite à travers :

- L'écoute des clients à travers la mesure de la satisfaction
- La mesure et la surveillance des processus à travers les indicateurs en relation avec les objectifs fixés au préalable.
- Les audits internes planifiés ou exceptionnels.

#### **9-1-2 Satisfaction des clients**

Du fait que la perception du client de la qualité des prestations fournies par GENADEC, cela constitue un axe déterminant pour l'amélioration du SMQ. L'entreprise a mis en œuvre un système d'écoute client.

Des réunions périodiques sont tenues avec le client à l'occasion desquelles celui-ci exprime des remarques, des réserves, des appréciations et perceptions de la qualité des prestations de GENADEC.

Les suggestions et remarques recueillies sont également un élément d'entrée fondamental de la réunion de revue de direction, leur prise en charge constitue un axe d'amélioration important pour l'entreprise.

Périodiquement une mesure de la satisfaction des clients est réalisée sur la base de l'enquête client « PS3-F05 », elle porte sur les volets commerciaux et techniques en relation avec les prestations de GENADEC.

#### **9-1-3 Analyse et évaluation**

Les données recueillies sont :

- Les indicateurs de gestion et d'atteinte des objectifs d'activité.
- Les enquêtes de satisfaction des clients qui incluent aussi leurs réclamations.
- Les non-conformités détectées dans le cadre de l'audit interne.

Toutes ces données sont recueillies par les pilotes de processus concernés et font l'objet d'analyse. Cette analyse donne lieu soit à des actions correctives, dans le cas où une dérive par rapport aux objectifs est détectée et une révision des objectifs s'ils s'avèrent trop ambitieux ou non réalisable.

<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

## **9-2 AUDIT INTERNE**

Des audits internes sont organisés pour vérifier que les dispositions préétablies dans les documents du système de management qualité sont mises en œuvre. Ils statuent aussi sur l'efficacité du système par rapport aux objectifs fixés. Un programme d'audit interne est arrêté annuellement « PS2-F03 » et se fixe comme objectif de passer en revue tous les processus du système qualité au moins une fois par an.

Les audits sont conduits par des personnes qualifiées, n'ayant pas de responsabilité directe dans le domaine ou l'activité auditée.

Les dispositions de planification sont décrites dans la procédure PS2-D03.

## **9-3 REVUE DE DIRECTION**

Une réunion de Revue de Direction de GENADEC est tenue deux fois par an pour :

- Examiner le niveau d'atteinte des objectifs ;
- Analyser les opportunités d'amélioration ou les besoins de modifications à apporter au SMQ, y compris la politique et les objectifs qualité de l'entreprise.

Les éléments de sortie de la revue de direction comprennent l'ensemble des actions et décisions prises et à réaliser suivant les délais arrêtés ainsi que les mesures et décisions à entreprendre pour l'atteinte des objectifs qualité par :

- L'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus.
- L'amélioration des prestations de l'entreprise en rapport avec les exigences des clients et les exigences de la réglementation.
- Pourvoir aux besoins en ressources (humaines et matérielles) nécessaires pour la réalisation des prestations et l'entretien du SMQ de l'entreprise.

## **X. AMELIORATION CONTINUE :**

### **10-1 GÉNÉRALITÉS**

L'amélioration permanente des prestations de services et de l'efficacité du système de management de la qualité de GENADEC est réalisée à travers une démarche qui s'applique à tous les processus. Elle s'appuie sur le principe PDCA (Plan, Do, Check, Act).

### **10-2 ACTION CORRECTIVE :**

La mise en œuvre des actions correctives permet à GENADEC de s'attaquer aux causes des non-conformités, les actions correctives peuvent être déclenchées suite à :

- La détection d'une non-conformité.
- Un audit interne.
- Une réclamation client.

Les actions correctives peuvent conduire concrètement à : des actions de formation du personnel, des modifications et améliorations dans les processus, procédures ou instructions.

Les actions correctives sont menées par les pilotes de processus qui identifient les causes des non-

<b>Réf.- Document :</b>	PS2-D06
<b>Version</b>	1
<b>Approbateur</b>	Mr. HICHAM GHANMI
<b>Date</b>	10/06/2021

conformités et formulent des solutions pour éliminer les causes. GENADEC planifie et met en œuvre les actions correctives en conformité avec le processus PS2-D01.

### **10-3 ACTION PRÉVENTIVE**

La politique qualité de GENADEC s'appuie sur des efforts permanents axés sur la prévention plutôt que sur la correction des écarts.

GENADEC planifie et met en œuvre les actions préventives en conformité avec les processus PS1-D01 et PS2-D01.