

	Procédure	
	PM03-PR0002 Procédure de gestion de l'amélioration continue	I.E. :7

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Organisation du Système Management Qualité et amél

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	03/07/2017	Création
2	15/11/2019	Modification
3	19/11/2020	Modification
4	08/12/2020	Modification
5	09/01/2023	Modification
6	17/04/2024	Modification
7	12/06/2025	Modification

Liste des documents de renvoi

Code	Désignation	Type
------	-------------	------

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		12/06/2025	09:47:11

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		12/06/2025	10:29:17

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		12/06/2025	10:31:06

Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire les dispositions de la gestion de l'amélioration continue. Elle définit les règles de gestion des dysfonctionnements ou des non-conformités.

Elle précise les responsabilités en la matière et les enregistrements s'y rapportant.

Domaine d'application

Les dispositions s'appliquent à l'ensemble des non-conformités liées aux prestations, produits ou à tout dysfonctionnement interne dans toutes les structures NEST.

Responsabilités

Chaque pilote est responsable de la gestion des dysfonctionnements associés à son processus.

Par ailleurs, le pilote et le copilote du processus Qualité sont garants de l'application correcte des dispositions prévues dans la présente procédure.

Annexes

- Fiche d'incident :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVd5VlrE3PuLTt0xSBDI0LuY7J5quePz8YcKpfWwNCoVDCAA/viewform>

- Fiche de réclamation client : <https://forms.gle/ZKcMcTD2HpPJpnNs9>

- Enquête de satisfaction client (Google Form)
- Enquête de satisfaction des médecins (Google Form)
- Qualipro
- Tableau de bord des indicateurs

Terminologie associée à l'amélioration continue

- **Dysfonctionnement ou non-conformité** : le non-respect des dispositions préétablies, la non-satisfaction d'une exigence ou tout événement pouvant perturber un processus et impacter sur la satisfaction client ou les performances de NEST.
- **Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'un dysfonctionnement.
- **Action curative** : action visant à éliminer un défaut
- **Correction** : action visant à éliminer une non-conformité détectée. Une correction peut être par exemple une reprise ou un reclassement.
- **Amélioration continue** : action récurrente menée pour améliorer les performances.

Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité

- Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition d'une non-conformité (avérée)
- Une action curative

Comment accéder à cette procédure

Qualipro

Description de la procédure

Acteur	Action	Commentaire
Tous les collaborateurs	Détection d'une non-conformité	Chaque personne peut être amenée à détecter un dysfonctionnement ou une non-conformité.
Personne concernée	Enregistrement de la non-conformité	La chargée des opérations, la ROQ et/ou la personne concernée enregistre(nt) la non-conformité sur une fiche d'incident, une fiche de réclamation client ou le tableau de bord des indicateurs en fonction de la provenance.
Chargée des opérations et ROQ	Communication de la non-conformité au pilote pour validation	La non-conformité est signalée au pilote du processus concerné.
Pilote et acteurs compétents	Analyse des causes du dysfonctionnement	Le pilote et les acteurs compétents procèdent à l'identification des causes du dysfonctionnement.
Pilote	Définition des actions de corrections et planification. Identification et planification des actions correctives	Le pilote est chargé de définir les actions curatives pertinentes et si nécessaire de mettre en place une action corrective. Les actions correctives visent à éliminer les causes de la non-

		conformité pour éviter sa réapparition ou diminuer sa récurrence.
Pilote	Communication sur les corrections et actions correctives	Les acteurs désignés pour les corrections sont informés.
Acteurs désignés, pilote et Chargée des opérations ROQ	Mise en œuvre et suivi	Les acteurs concernés assurent le suivi des actions planifiées, selon les responsabilités attribuées.
Pilote	Evaluation de l'efficacité des actions correctives	L'indicateur d'efficacité permet de juger de la pertinence de l'action corrective. Il est défini en fonction des actions à mettre en place. Pour les corrections, il n'est pas nécessaire d'évaluer l'efficacité, la non-conformité peut être directement clôturée.
Acteurs désignés, pilote Chargée des opérations et ROQ	Clôture du dysfonctionnement	Les acteurs concernés vérifient l'efficacité pour solder la non-conformité.