



# JUNIOR ESC GRENOBLE

## MANUEL QUALITE Version du 1<sup>er</sup> Octobre 2008

*Concernant le périmètre de certification suivant :*

**« Etudes marketing »**

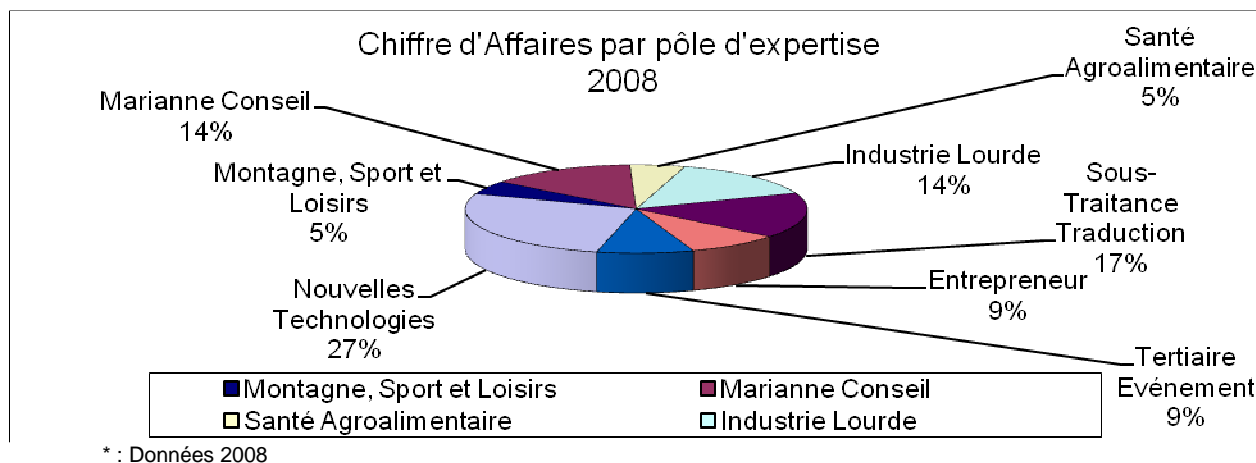
Rédigé conformément aux exigences de la norme ISO 9001,  
dans sa version 2000.

- Exempleire en gestion contrôlée portant le N°: F
- Exempleire en gestion non contrôlée

# TABLE DES MATIERES

<b>1. JUNIOR ESC GRENOBLE : plus de 20 ans d'expertise.....</b>	<b>3</b>
La Junior Entreprise d'une grande école de commerce française .....	4
Junior ESC Grenoble : membre de la CNJE.....	4
Nos récompenses .....	5
Des partenaires de prestige .....	5
<b>2. ORGANIGRAMME DE JUNIOR ESC GRENOBLE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET POLITIQUE QUALITE.....</b>	<b>7</b>
<b>4. STRUCTURE DOCUMENTAIRE DE JUNIOR ESC GRENOBLE.....</b>	<b>9</b>
<b>5. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE JUNIOR ESC GRENOBLE : AMELIORATION CONTINUE.....</b>	<b>11</b>
<b>SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE JUNIOR ESC GRENOBLE : REALISATION DE PRESTATION (1).....</b>	<b>12</b>
<b>SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE JUNIOR ESC GRENOBLE : REALISATION DE PRESTATION (2).....</b>	<b>13</b>
<b>6. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION.....</b>	<b>14</b>
L'engagement de la direction.....	14
La politique qualité .....	14
Les objectifs qualité .....	14
La planification du système de management de la qualité.....	14
Les responsabilités et autorités .....	15
Le représentant de la direction .....	15
La communication interne .....	16
Les revues de direction .....	17
<b>7. MANAGEMENT DES RESSOURCES.....</b>	<b>18</b>
Infrastructure et environnement de travail.....	18
<b>8. REALISATION DU SERVICE .....</b>	<b>20</b>
<b>9. MESURE, ANALYSE, ET AMELIORATION.....</b>	<b>20</b>
La satisfaction du client.....	20
Les audits internes .....	21
Surveillance et mesure des processus .....	21
Surveillance et mesure du service.....	21
Gestion des incidents.....	21





- Chiffres clés : 128 000 euros de CA pour l'exercice 2007, environ 40 missions par an et 200 étudiants employés en 2007.
- Principaux clients : HP, CEA, La Poste, Seb, GE Money Bank, Schneider Electric, DCSA, Pomagalski, Lafarge.

## La Junior Entreprise d'une grande école de commerce française

Junior ESC Grenoble est une association étudiante de l'Ecole Supérieure de Commerce de Grenoble. Cette dernière forme des étudiants aux métiers du management, de la finance et du marketing.

A ce titre, nous entretenons deux types de relation avec elle :

- L'Ecole Supérieure de Commerce de Grenoble nous apporte un soutien pédagogique grâce à l'intervention de ses professeurs et nous fournit également des facilités matérielles (local, matériel informatique...).
- La Junior ESC Grenoble apporte aux étudiants de l'Ecole Supérieure de Commerce de Grenoble des moyens de formation complémentaires, notamment par la réalisation d'études de marché.

## Junior ESC Grenoble : membre de la CNJE

Dans le cadre du mouvement des Junior Entreprises, Junior ESC Grenoble est rattachée à la Confédération Nationale des Junior Entreprises (CNJE) depuis sa création.

La CNJE est le garant de la qualité de nos prestations. Elle nous attribue le label « Junior Entreprise » suite à un audit annuel. Ainsi, la CNJE contrôle le contenu déontologique de notre travail et vérifie l'existence d'une plus value intellectuelle dans nos études. La CNJE attribue d'autre part des récompenses aux meilleures Junior Entreprises chaque année. Nous avons d'ailleurs obtenu le label commercial récompensant la meilleure étude de France en 2004. Junior ESC Grenoble participe en outre aux Congrès nationaux et régionaux organisés par la CNJE.

Dans ce cadre, Junior ESC Grenoble se doit de se référer au référentiel de la CNJE et de l'appliquer sous peine d'être radiée de celle-ci et de perdre son statut de Junior Entreprise.

⇒ [Charte déontologique CNJE 2007 \(DOC\\_REF25\)](#)

⇒ [Guide juridique CNJE 2007 \(DOC\\_REF26\)](#)

Ainsi, Junior ESC Grenoble est une association devant se référer à la fois à l'ESC Grenoble et à la CNJE.

## Nos récompenses

- **2004 : Lauréat du Label Commercial,**  
Prix récompensant la meilleure étude marketing française
- **2002 : Lauréat du e-label,**  
Prix récompensant le meilleur site Internet de Junior Entreprise
- **2002, 2001 : Finaliste du label dynamisme,**  
Prix récompensant la Junior Entreprise la plus dynamique et la plus innovante
- **2001 : Finaliste du Prix d'excellence,**  
Prix récompensant la meilleure Junior Entreprise de France et décerné par KPMG, les Echos, et le Mouvement des Anciens de Junior Entreprise  
6 Juniors Entreprises sont finalistes.
- **2001, 2000, 1999, 1995 : Finaliste du label commercial**  
Prix récompensant la meilleure étude commerciale

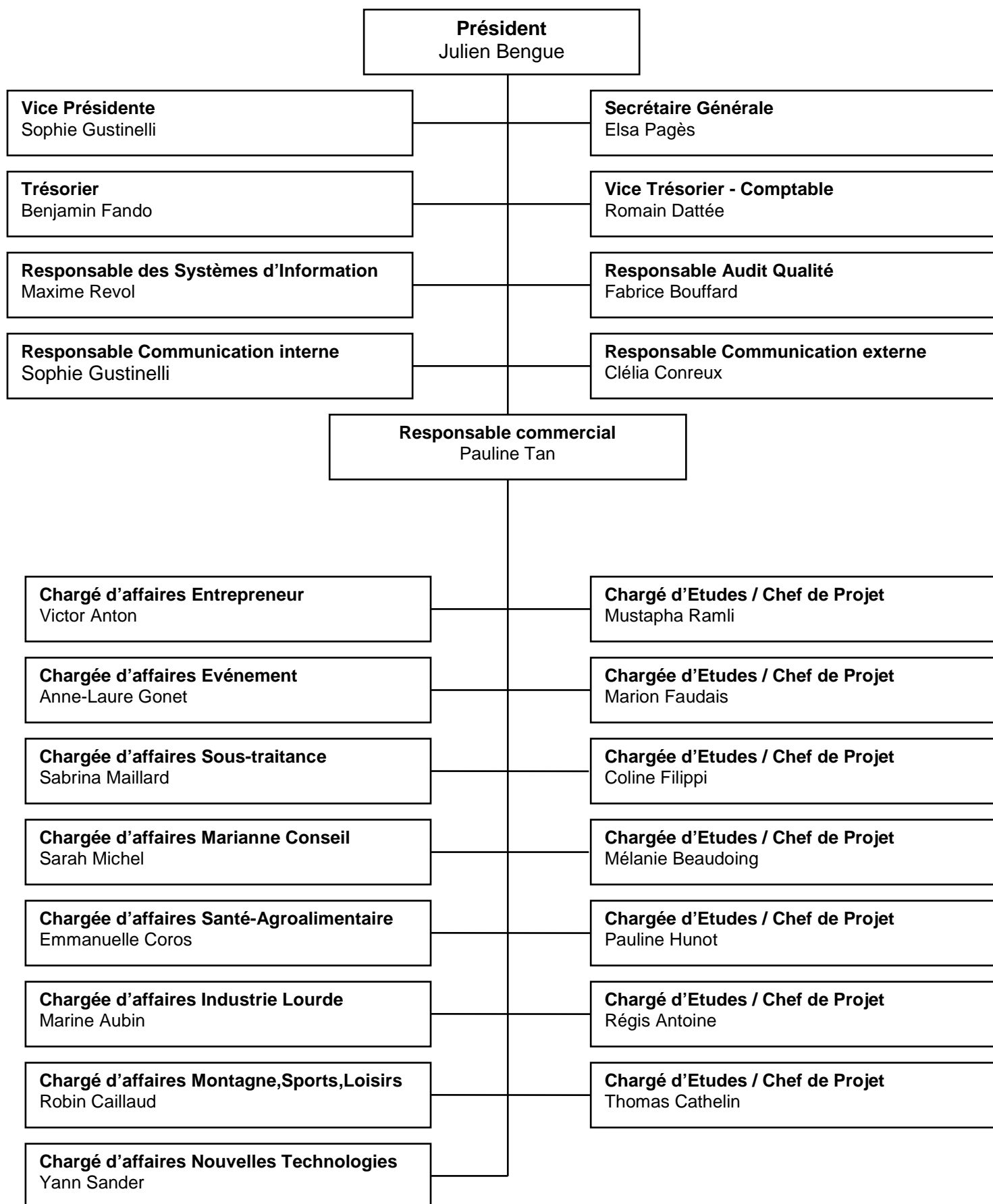
## Des partenaires de prestige

Les relations établies entre Junior ESC Grenoble et ses partenaires sont suivies par le Président.

Nous partenaires interviennent à différents niveaux :

- Ernst & Young nous conseille tant sur les orientations stratégiques que sur certaines méthodologies délicates. Nous nous sommes divisés en départements sur leurs conseils.
- Le LCL est notre partenaire financier depuis 20 ans.
- KPMG est notre partenaire pour l'expertise comptable par l'intermédiaire de la CNJE.

## 2. ORGANIGRAMME DE JUNIOR ESC GRENOBLE



### **3. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET POLITIQUE QUALITE**

---

Dans le souci constant de l'excellence et de l'amélioration de la **satisfaction de nos clients**, il nous est apparu que la mise en place d'un système de management de la qualité était le meilleur moyen, pour notre équipe, d'être plus performante.

Dans ce souci de satisfaction client, notre politique s'articule autour de 4 axes :

1. **Améliorer notre performance commerciale**
2. **Maintenir et améliorer le système qualité au sein de la Junior**
3. **Développer la notoriété de la Junior en communiquant davantage vers nos clients.**
4. **Accroître notre visibilité au sein de l'école**

⇒ **Axes Qualité CNJE 2007 (DOC\_REF36)**

Ces points s'inscrivent dans le scrupuleux respect des exigences réglementaires et légales.

Cette politique qualité permet de décliner des objectifs qualité mesurables, à tous les niveaux de l'organisation, qui seront systématiquement suivis et améliorés afin de concrétiser cette politique. Celle-ci sera revue périodiquement afin qu'elle soit toujours parfaitement adaptée.

Les membres de l'association seront impliqués dans l'actualisation des procédures et books qui décrivent les dispositions prises par notre association afin d'assurer la qualité de nos prestations. Ces procédures doivent être pour nous tous la référence de travail, que nous devons constamment faire évoluer afin d'améliorer son efficacité et d'assurer ainsi l'avenir de notre association.

Si l'obtention de la certification selon la norme internationale ISO 9001 version 2000 pour l'activité de « **Réalisation d'études marketing** » de notre association est le gage de la qualité et du sérieux de nos prestations, celle-ci ne reste que le premier pas de notre démarche qualité. Ainsi, nous nous attachons sans cesse à identifier, voire anticiper, les besoins et les attentes de nos clients et à y répondre de façon concise, rapide et interactive.

Chacun, à tous les niveaux, est invité à participer activement à la réussite de cet objectif majeur de notre association.

J'accorde une importance particulière aux revues de direction et aux résultats des audits internes, qui me permettront de juger et d'améliorer notre système de management de la qualité. Un management de la qualité efficace, dépendant fortement de la satisfaction, de la motivation et du moral du personnel ; j'accorderai une place importante à ces trois composantes et m'attacherai à fournir les meilleures conditions de travail possibles.

Le recrutement des étudiants cotisants, ainsi que le suivi de leur satisfaction au sein de l'association est également un point important de par l'image qu'ils perçoivent de l'association et qu'ils en véhiculent.

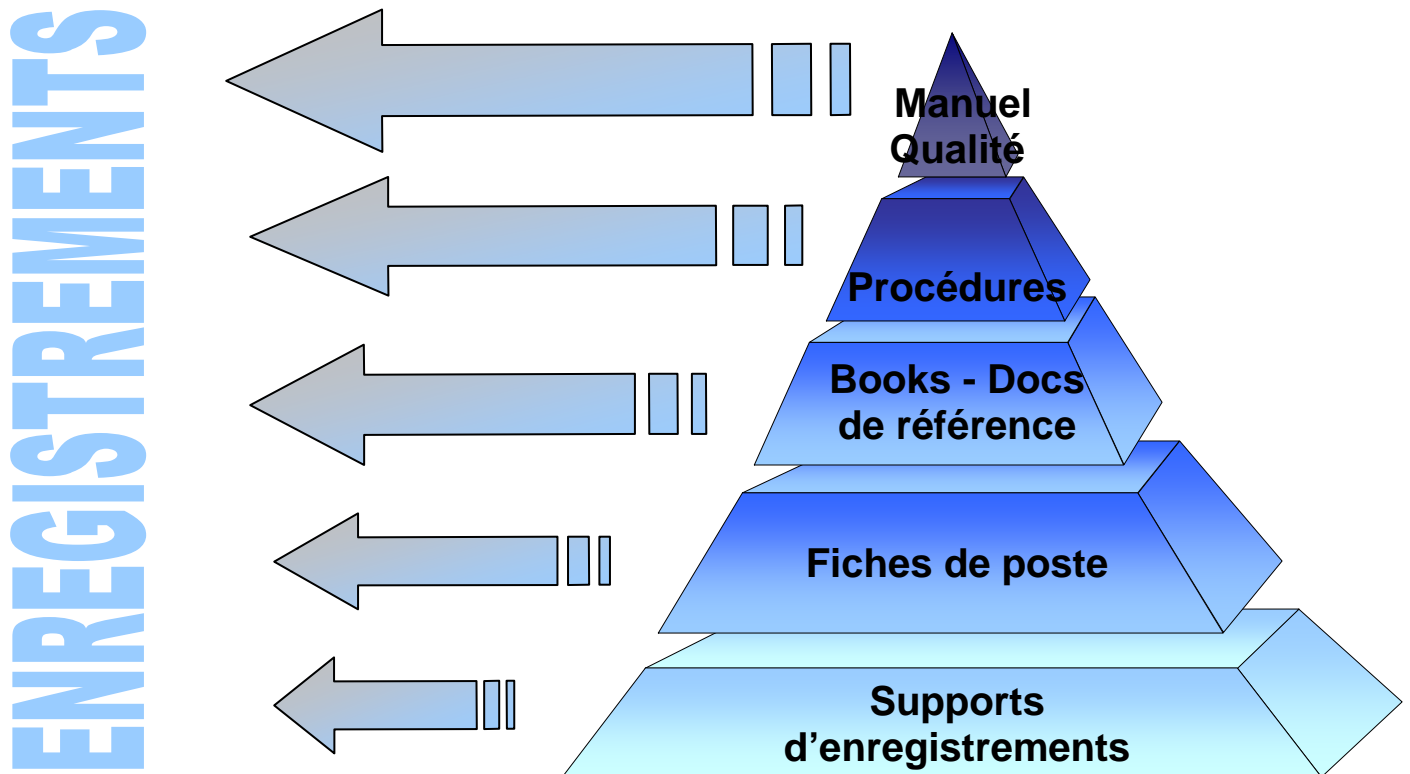
Notre démarche qualité s'inscrit donc cette année dans l'assise et le renforcement de nos procédures et d'une passation optimisée pour satisfaire à la fois étudiants et clients.

Je nomme Fabrice BOUFFARD en tant que Responsable Audit et Qualité.

Grenoble, le 1er mai 2008,

Le Président, Julien BENGUE,

## 4. STRUCTURE DOCUMENTAIRE DE JUNIOR ESC GRENOBLE



Deux procédures viennent étayer le système documentaire :

Une procédure « **Gestion des documents** » qui a pour objet de définir les règles à respecter pour :

- Approuver les documents quant à leur adéquation avant diffusion,
- Revoir, mettre à jour si nécessaire et approuver à nouveau les documents,
- Assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents soient identifiés,
- Assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables,
- Assurer que ces documents restent lisibles et facilement identifiables,
- Assurer que les documents d'origine extérieure soient identifiés et que leur diffusion soit maîtrisée,
- Empêcher toute utilisation non intentionnelle des documents périmés et les identifier de manière adéquate s'ils sont conservés dans un but quelconque.

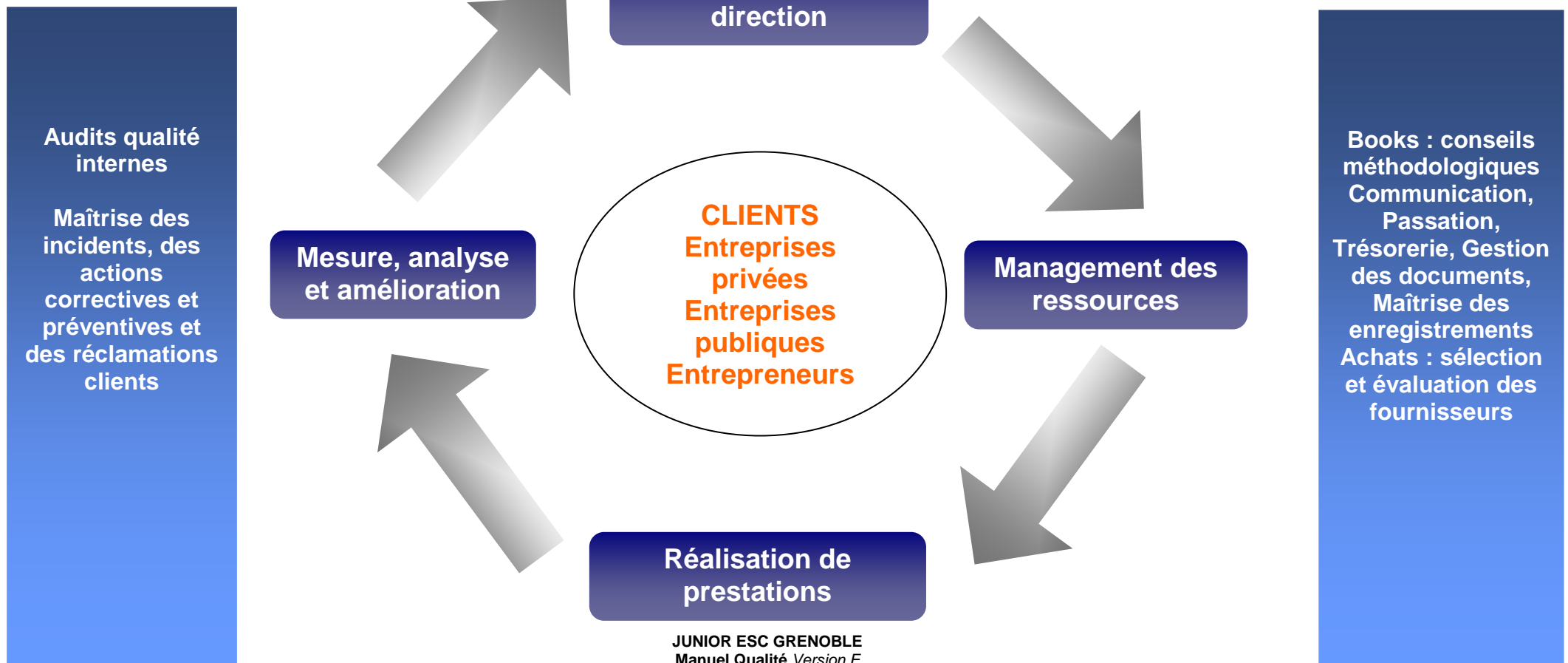
Une procédure « **Maîtrise des enregistrements** » pour gérer les enregistrements (sur support papier ou informatique), qui sont établis et conservés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences ainsi que celle du fonctionnement efficace du système de management de la qualité. Ils doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles. Cette procédure prévoit les modes d'identification, de stockage, de protection, d'accessibilité, ainsi que la durée de conservation et le mode d'élimination des enregistrements.



Parallèlement à la structure documentaire présentée plus haut et pour des raisons de consultation pratique, un document intitulé « QUI FAIT QUOI ? » joue le rôle de pense bête dans l'association.

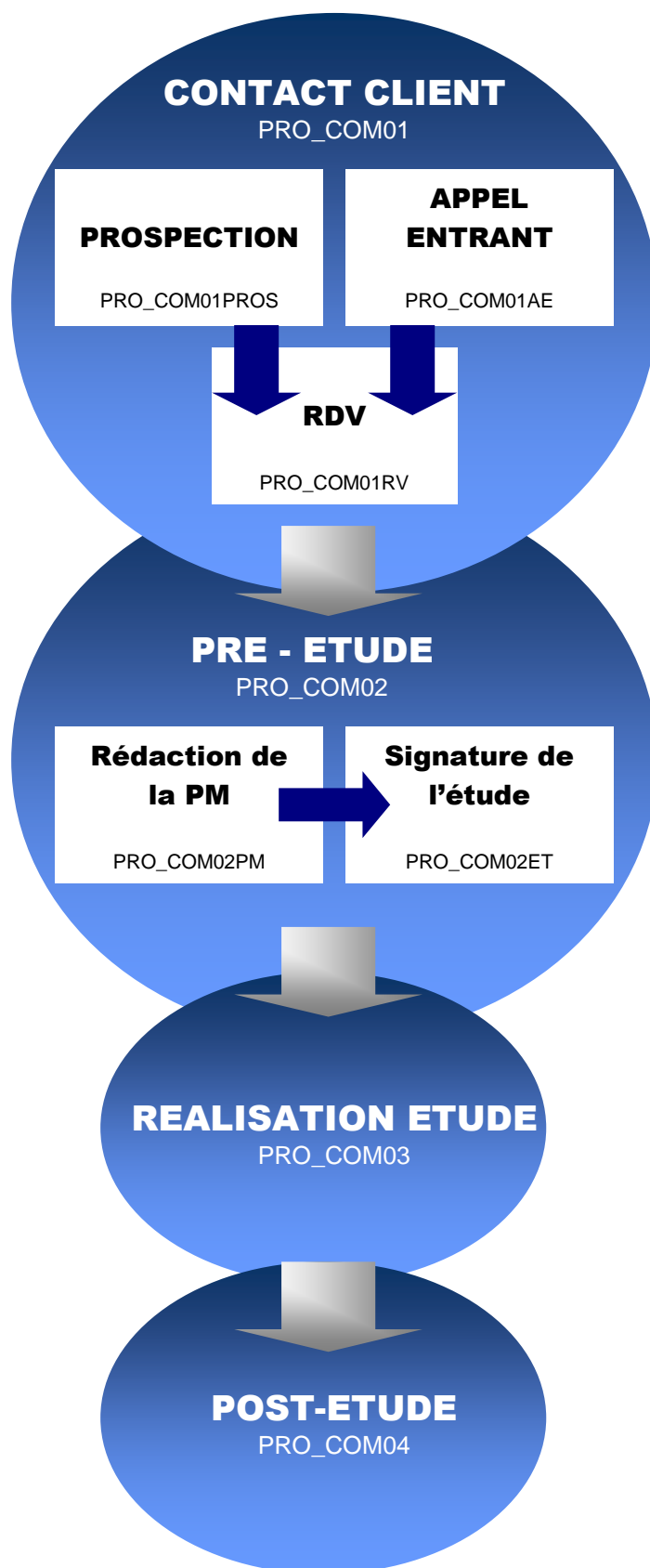
## 5. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE JUNIOR ESC GRENOBLE : AMELIORATION CONTINUE

Politiques, objectifs et engagement qualité. Revue de direction. Planification de la qualité.  
Responsabilités, autorités et communications. Ecoute clients



# **SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE JUNIOR ESC GRENOBLE : REALISATION DE PRESTATION (1)**

---



## SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE JUNIOR ESC GRENOBLE : REALISATION DE PRESTATION (2)



\***1** : Proposition de mission (PM). **2** : Acceptation client. . **3** : PV de remise de rapport.

## **6. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION**

---

### **L'engagement de la direction**

La direction a le souci d'écouter les clients afin d'anticiper leurs nouveaux besoins. Des moyens de communication tels qu'Internet, Intranet, etc., permettent à la direction de s'assurer que les besoins et demandes des clients sont identifiés et satisfaits. Le bouche-à-oreille et les informations que nous fournissent nos différents interlocuteurs constituent aussi des sources d'informations non négligeables. Plus spécifiquement, l'écoute client revêt les formes suivantes :

- Lecture assidue des newsletters des réseaux CNJE,
- Lecture de la presse économique et marketing,
- Développement de partenariats

### **La politique qualité**

La direction de Junior ESC Grenoble a établi une politique qualité qui figure dans l'engagement de la Direction qui a été affiché sur le panneau qualité. Celle-ci étant l'affaire de tous, l'engagement de la Direction a fait l'objet d'un plébiscite lors de l'une de nos réunions du mardi et a été remis à l'ensemble de notre personnel sous forme de feuillet.

### **Les objectifs qualité**

La politique qualité se décline en objectifs mesurables parfaitement cohérents avec cette politique. Régulièrement, l'équipe qualité fait le point sur le suivi de ses objectifs et se charge de faire en sorte que l'ensemble des membres de Junior ESC Grenoble soient informés, par exemple en affichant le suivi des objectifs sur le tableau qualité ou en intervenant lors des réunions internes. L'association cherche continuellement à améliorer l'atteinte des objectifs. La barre de la qualité est constamment relevée !

### **La planification du système de management de la qualité**

Une planification de la qualité est établie et régulièrement suivie. Cette planification tient compte de tous les évènements prévisibles de la vie de Junior ESC Grenoble (les pics d'activité, les évènements importants concernant notamment la scolarité et la vie étudiante, les

actions correctives et préventives, les formations des membres de Junior ESC Grenoble, les audits internes, etc...)

Cette planification permet de s'assurer que le système de management de la qualité est constamment efficace et que la cohérence du système n'est pas affectée lorsque des modifications sont mises en œuvre. Son suivi est réalisé à l'aide du tableau de planification de la qualité et son analyse est faite lors des réunions du comité qualité ou des réunions du mardi. (Cf. communication interne)

### **Les responsabilités et autorités**

Un organigramme, accompagné de fiches de postes, décrit les responsabilités et autorités au sein du bureau de l'association de Junior ESC Grenoble.

Ces fiches de poste sont communiquées à tous les intéressés et signées par ces derniers. Sauf exception indiquée sur la fiche de fonction, en cas d'absence de personne ou de vacance de poste, la fonction peut être assumée par tout autre membre du bureau, excepté pour le poste de trésorier qui requiert une formation spécifique.

### **Le représentant de la direction**

Le « Responsable Qualité », nommé par la direction, a la responsabilité et l'autorité en particulier pour :

- Assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis,
- Mettre en œuvre et entretenir ces processus,
- Rendre compte à la Direction du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration.

Il doit assurer aussi que la sensibilisation aux exigences du client dans tout l'organisme est encouragée. Pour cela, il anime des réunions d'information régulières auprès de l'ensemble des membres de Junior ESC Grenoble, qui ont pour objet d'attirer l'attention sur le résultat de l'écoute client, des enquêtes satisfaction, et de l'efficacité du système de qualité dans son ensemble.

Une réunion de travail de l'équipe qualité a lieu plusieurs fois par mois, la plupart du temps au cours des réunions du mardi. Son rôle est de faire le point sur l'état du système qualité, de décider d'actions correctives et préventives suite à l'analyse de la récurrence et de l'importance des incidents. Avant l'audit de suivi, ces réunions sont destinées aussi au respect

du planning du projet qualité. Animées par le Responsable Qualité, ces réunions peuvent être composées de toute personne, membre du bureau, impliquée dans la démarche.

### La communication interne

La direction a défini et mis en œuvre un processus efficace et efficient pour communiquer la politique, les exigences, les objectifs et les résultats relatifs à la qualité. Fournir ces informations contribue à l'amélioration des performances de Junior ESC Grenoble et implique directement ses membres dans la réalisation des objectifs qualité. La direction encourage activement le retour d'information et la communication entre les personnes de l'organisme dans le but de les impliquer.

Les activités de communication comprennent :

- Les réunions. Il faut souligner que mise à part la revue de direction, les réunions présentées ci-après sont des entretiens d'informations, ne donnant pas lieu à des décisions. Toutefois, pour chaque décision prise et susceptible d'être suivie, un support d'enregistrement facilitant ce suivi est utilisé. Ces réunions sont les suivantes :

Nom	Composition	Fréquence	Sujets abordés	Animée par
Revue de direction	Voir paragraphe suivant			
Conseil d'administration (réunion du mardi)	Ensemble des membres Administrateurs de JUNIOR ESC GRENoble	Hebdomadaire tous les mardis	Faire le point sur les besoins en ressources, retours clients, incidents, amélioration de fonctionnement, activité générale de la JE	Président et Vice-président
Réunion commerciale par département (BAM commerciaux)	Responsable commercial et Responsables de Département	Une fois par mois	Faire le point sur les travaux en cours, les appels entrant, la prospection, l'activité générale du département, les demandes des responsables de département	Responsable commercial
Réunions qualité	RAQ, auditeurs internes, tout membre du bureau de Junior ESC Grenoble	Plusieurs fois par an, points relais entre les différentes revues de direction	Faire le point sur le système qualité et sur le projet de suivi. Point sur l'efficacité du système qualité.	RAQ
Réunions individuelles	Membres du bureau de Junior ESC Grenoble/ Président et Vice Président	Quatre fois par an	Faire le point sur le ressenti de chacun au sein de l'association et son implication, évaluer son travail, proposer des axes d'amélioration, déceler les points forts et points faibles de la JE.	Président et Vice-président
Assemblée Générale	Tous les membres de l'ancien bureau et ceux du nouveau	Une fois par an : mai	Passage de relais entre l'ancien et le nouveau bureau,	Nouveau Président et ancien président



- Le panneau qualité,
- Les tableaux « Post-it », qui sont un moyen, au même titre que les mails, de communiquer entre les membres de Junior ESC Grenoble,
- Le réseau intranet sur le portail des associations de l'école.

### **Les revues de direction**

Les revues de direction ont lieu en début de mandat, en présence de l'ancien et du nouvel exécutif, afin de faciliter le passage de relais ; et à tout moment de l'année selon les besoins, afin de faire le point sur l'efficacité du système de management de la qualité. Lors de cette réunion, dont l'objectif est l'évaluation de l'efficacité du système de management de la qualité, le Responsable qualité présente et explique devant les participants les données suivantes : les résultats des audits, les retours d'information du client, le fonctionnement des processus et les fiches d'incidents, l'état des actions correctives et préventives, les actions issues des revues de direction précédentes, les changements pouvant affecter le système de management de la qualité, les recommandations d'amélioration.



Présidée par le Responsable Qualité, cette réunion réunit le comité de direction composé du Président, du Vice-président, du Trésorier et du Comptable, du Secrétaire ainsi que des Responsables Commercial, Communication et Systèmes d'information.

Les décisions pouvant éventuellement y être prises concernent:

- L'évaluation des opportunités d'amélioration, la nécessité du besoin de modifier le système de management de la qualité, y compris la politique et les objectifs qualité,
- L'amélioration des services, en rapport avec les exigences du client,
- Les besoins en ressources.

A la suite de ces revues de direction, le Responsable Qualité communique à l'ensemble des membres de la Junior Entreprise, le compte-rendu de la Revue de direction.

([\*\*SUP\\_ENR013 Compte Rendu de Revue de Direction\*\*](#))

## **7. MANAGEMENT DES RESSOURCES**

---

### **La mise à disposition des ressources**

Junior ESC Grenoble a identifié le nombre et les compétences des ressources humaines nécessaires pour que les différents services proposés par Junior ESC Grenoble soient constamment d'une qualité irréprochable. Une base de données a été élaborée via un nouvel outil, l'ERP, permettant de pérenniser toutes les propositions, contacts et études réalisés au cours de l'exercice

⇒ **Book ERP Cegid : Gestion d'Affaire (BOOK\_05)**

### **Compétence, sensibilisation et formation des ressources humaines**

Par son appartenance à l'Ecole Supérieure de Commerce de Grenoble, Junior ESC Grenoble bénéficie de la formation dispensée par le groupe et inhérente aux fonctions devant être assumées au sein de l'association. (Cf. contrat de service interne).

Lors de chaque renouvellement de bureau, les membres sont informés de l'existence d'un système documentaire qui présente le fonctionnement de l'association.

De plus, quatre fois par an, des entretiens, ont lieu avec le Président ou le Vice-président, afin d'évaluer les ressentis relatifs aux activités du mois et identifier, le cas échéant, les besoins de tutorat éventuels.

Chaque année, le Président s'assure de l'efficacité des formations dispensées par l'Ecole Supérieure de Commerce, en :

- Vérifiant l'adéquation entre le contenu des cours et les besoins en savoir et savoir-faire de la Junior ESC Grenoble,
- S'assurant, lors des réunions individuelles, qu'aucune formation additionnelle n'est réclamée par ses membres.

⇒ **Procédure « Passation » (PRO\_SUPPAS)**

⇒ **Book Le recrutement (BOOK\_06)**

⇒ **Fiches de poste**

### **Infrastructure et environnement de travail**

Les infrastructures et les ressources matérielles ont été identifiées et leur disponibilité est assurée. Junior ESC Grenoble veille à ce que ses ressources matérielles soient en permanence en bon état de fonctionnement. En ce qui concerne l'équipement et les logiciels informatiques, une attention particulière est portée sur l'évolution des technologies et l'acquisition des outils les plus performants. Pour faciliter la saisie des données sous Sphinx, Junior ESC Grenoble s'est équipée de 10 Pocket PC, utilisés en face à face ou lors de salons.

Nous disposons également d'un coffre fort permettant de conserver les chéquiers, cartes de photocopies, clefs... Seuls le Président, la Vice Présidente, la Secrétaire et le Trésorier possèdent le code de ce coffre.

## **8. REALISATION DU SERVICE**

---

On trouvera plus haut le schéma des processus. La description de toutes les activités du périmètre de certification de la Junior ESC Grenoble figure dans les PRO\_COM et BOOKs.

Les seuls achats critiques concernent la participation des étudiants (fournisseurs de leurs propres services) et les sous-traitances d'enquêtes auprès des autres Juniors Entreprises. Des critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation ont été mis en place pour ces familles de fournisseurs. Junior ESC Grenoble s'assure que le service acheté est conforme aux exigences de sélection. En ce qui concerne les étudiants, il existe un document recensant les étudiants au démerite du travail effectué pour Junior ESC Grenoble.

⇒ [Book Le recrutement \(BOOK\\_06\)](#)

⇒ [Grille d'évaluation des fournisseurs et des Junior Entreprises \(SUP\\_ENR14\)](#)

⇒ [Evaluation des étudiants administrateurs \(SUP\\_ENR39\)](#)

Il convient toutefois de justifier les exclusions que nous avons apportées :

- Propriété du client : la Junior ESC Grenoble n'utilise jamais un quelconque produit, original de fichier, ou de document.
- Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure : compte tenu de la nature de ses activités, la Junior ESC Grenoble n'utilise aucun équipement de métrologie.
- La préservation du produit : le produit est constitué d'études, voir à ce sujet la procédure de Maîtrise des enregistrements (PRO\_SUPME)
- Conception : Junior ESC Grenoble n'a qu'une seule activité, celle de réaliser des études marketing, selon une méthodologie dite classique. A ce titre, la Junior ESC Grenoble ne conçoit ni ne développe de nouveaux produits. C'est la raison pour laquelle le chapitre 7.3 de la norme n'est pas traité.
- La validation des processus de préparation du service : tous les processus de Junior ESC Grenoble peuvent être vérifiés par une surveillance ou une mesure efficace à posteriori.

## **9. MESURE, ANALYSE, ET AMELIORATION**

---

Junior ESC Grenoble a mis en œuvre les processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration nécessaires pour assurer la conformité des services aux attentes des clients, assurer la conformité du système de management de la qualité et en améliorer, en permanence, l'efficacité.

### **La satisfaction du client**

Junior ESC Grenoble procède régulièrement à des enquêtes de satisfaction, qui permettent de suivre le niveau de satisfaction des clients sur certains services offerts. Les résultats de ces enquêtes sont analysés, et toutes les mesures sont prises afin d'alimenter une réflexion d'amélioration.

Junior ESC Grenoble s'est efforcée d'introduire une mesure quantitative à chaque fois que cela a été possible. Toutefois, la nature de ses clients et de ses prestations intellectuelles limitent souvent l'évaluation des prestations et la satisfaction de sa « clientèle » à une mesure qualitative.

### **Les audits internes**

Junior ESC Grenoble mène des audits internes à intervalles planifiés pour déterminer si le système de management de la qualité est conforme aux dispositions planifiées, aux exigences de la norme ISO 9001, et s'il est entretenu de manière efficace. Un programme d'audit est prévu en tenant compte de l'état et de l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents. Les critères, le champ, la fréquence et les méthodes d'audit sont parfaitement définis. Le choix des auditeurs et la réalisation des audits assurent l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit. L'encadrement responsable du domaine audité est responsable de la célérité des actions entreprises pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes.

⇒ **Procédure « Audit interne » (PRO\_SUPAI)**

### **Surveillance et mesure des processus**

Junior ESC Grenoble veille à ce que le système de management de la qualité reste apte à atteindre les résultats planifiés. Lorsque ceux-ci ne sont pas atteints, des actions correctives et préventives sont mises en place pour assurer la conformité de nos services.

Pour chaque processus, un certain nombre d'indicateurs quantitatifs ont été identifiés comme étant révélateur de leur efficacité et de leur mesure.

### **Surveillance et mesure du service**

Junior ESC Grenoble surveille et mesure, par le biais des enquêtes de satisfaction client et de son système d'écoute, le degré de satisfaction de ses clients.

Junior ESC Grenoble mesure à posteriori l'impact des études sur l'activité de ses clients. Cette enquête lui permet de savoir dans quelle mesure ses recommandations, conseils sont pris en compte, dans le but de constamment les améliorer.

La preuve de la conformité aux critères d'acceptation (le résultat des enquêtes de satisfaction) est conservée.

⇒ **Questionnaire de satisfaction (DOC\_REF03)**

### **Gestion des incidents**

Au niveau de la gestion des incidents qui, dans le contexte du domaine des services, s'apparente à la maîtrise du produit non conforme, tout employé témoin d'un incident remplit une fiche d'incident et la fait parvenir au Responsable Qualité. Un incident peut être défini comme un problème pouvant, directement ou indirectement, nuire à la qualité du fonctionnement d'un des services de Junior ESC Grenoble, risquant de détériorer la pleine satisfaction du client ou sa confiance envers Junior ESC Grenoble.

⇒ **Procédure « Maîtrise des incidents, des actions correctives et préventives et des réclamations clients » (PRO\_SUPMI)**

## **L'analyse des données**

Junior ESC Grenoble recueille et analyse régulièrement les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité et pour évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité. Cette analyse suit les mêmes processus que la réalisation d'étude pour nos clients, puisque l'analyse des données statistiques et qualitatives constitue notre cœur de métier.

L'analyse des données fournit des informations sur :

- La satisfaction des clients,
- La satisfaction des cotisants de Junior ESC Grenoble ayant travaillé pour son compte,
- La mobilisation des membres de Junior ESC Grenoble,
- Les incidents, actions correctives et préventives, ainsi que les réclamations clients
- Les résultats des audits internes,
- La qualité de l'ensemble des fournisseurs.

Ces données sont discutées et interprétées lors des réunions qualité et en revue de direction.

## **Amélioration continue**

Junior ESC Grenoble améliore en permanence l'efficacité de son système de management de la qualité :

- En menant des réflexions sur sa politique qualité,
- En tentant d'améliorer ses objectifs en qualité,
- En analysant les résultats des audits internes et externes,
- En analysant les données provenant des enquêtes de satisfaction, de l'écoute client, du suivi des fournisseurs,
- En veillant à ce que les actions correctives et préventives soient mises en place et soient efficaces,
- En menant régulièrement des revues de direction,
- En anticipant les risques liés à son activité et en prévoyant des solutions efficaces.

⇒ **Risques de Junior ESC Grenoble (SUP\_ENR40)**

## **Les actions correctives et préventives**

La phase d'exploitation des fiches d'incident a lieu lors des réunions mensuelles de l'équipe qualité. En préparant ces réunions, le Responsable Qualité identifie les incidents ayant une grande occurrence, un coût important, ou ayant un impact sur la qualité des services offerts au client. Si besoin, des actions correctives et préventives sont décidées par l'équipe qualité. Des responsables de leur mise en œuvre sont désignés et des échéances fixées.

L'écoute du client peut ainsi amener des actions correctives et préventives. Ces dernières sont adaptées aux effets des non conformités rencontrées ou potentielles.

Les actions correctives et préventives ne sont réputées soldées que lorsque l'évaluation de leur efficacité a été réalisée, et les résultats des actions mises en œuvre enregistrés. Le suivi des actions correctives ou préventives est réalisé lors des réunions avec l'équipe qualité et lors des revues de direction.

Pour les incidents présentant un caractère d'urgence ainsi que pour toute réclamation client, une décision d'action corrective (ou préventive) *urgente* et *prioritaire* est prise par la Direction, sur proposition du Responsable Qualité.

⇒ **Procédure « Maîtrise des incidents, des actions correctives, et préventives » (PRO\_SUPMI)**