



EN CLAIR

L'amélioration continue

Si obtenir la certification ISO 9001 était une étape essentielle pour la CRAM, la démarche qualité est toujours en mouvement. Le travail se poursuit pour améliorer, encore et toujours, la qualité du service rendu à nos assurés. **Faire de la qualité, c'est s'améliorer en permanence.**

Les plans d'actions ont tracé le chemin. On vérifie ensuite ce qui a été fait, on en mesure l'efficacité.

Si le résultat n'est pas à la hauteur des attentes, on planifie une nouvelle action pour progresser. Et de nouveau, on vérifie la réalisation, et ainsi de suite... L'amélioration continue, comme l'a représentée M. Deming avec sa roue (planifier, produire, mesurer, améliorer), est un cercle vertueux !

Mesurer la performance de chaque processus passe évidemment par l'écoute des clients (enquêtes de satisfaction, étude des réclamations). Ce sont eux que nous cherchons à satisfaire à travers notre démarche qualité et il est important de toujours savoir ce qu'ils attendent de nous pour leur rendre le meilleur service possible. Mais il existe de nombreux autres outils d'évaluation : les indicateurs, les revues de processus, les audits qualité, les FAQ...

30 JOURS ISO

Revue de processus

Véritable bilan de santé, les revues de processus, effectuées deux fois par an par chaque pilote, permettent de faire le point sur les résultats, d'en dégager les points forts et les points sensibles. Au besoin, le pilote prévoit des actions d'amélioration. C'est une échéance importante, pour avoir une vision globale de l'avancement des processus avant la revue de direction.

La 1^{ère} session a eu lieu en décembre 2009 pour l'ensemble des processus de la CRAM. La 2^{ème} session aura lieu en février-mars.

Audits qualité

Les audits qualité ont redémarré en décembre. Par binôme et pendant une semaine, les auditeurs posent leur regard extérieur au processus audité et font le point sur les avancées de la démarche. Ils proposent également des pistes d'amélioration.

En décembre, c'est le sous-processus GRC Informatique (P10) qui a été audité. En janvier, c'est au tour des sous-processus Maintenance (P12) et Administration du personnel (P9 GAP).



L'IDÉE QUALITÉ

Germont améliore la confidentialité !

Voici un exemple concret de l'utilité des FAQ (Fiches d'Amélioration Qualité) qui permettent à chacun, non seulement de signaler un dysfonctionnement, mais aussi (et surtout !) de proposer une amélioration. A l'agence de Germont, la confidentialité des assurés n'était pas respectée. Il n'y avait pas d'espace réservé au poste de pré-accueil. De ce fait, certains assurés s'accouaiaient à la banque d'accueil, se mêlant parfois à la conversation de l'agent avec un autre assuré.



Une FAQ envoyée au processus P12 Maintenance a permis de traiter rapidement ce dysfonctionnement : des dispositifs (marquage au sol, message sur le présentoir) ont été mis en place et le problème a disparu.

N'hésitez donc pas à faire vos remarques et à proposer des améliorations grâce aux FAQ sur Filogène !

A-VENIR

Les toutes prochaines étapes à noter dans l'agenda Certification.



- **Janvier** : Mise à jour des outils qualité : plan de maîtrise local, indicateurs, politique qualité.
- **Février / Mars** : 2^{ème} Revue de processus post-certification.

