

MANUEL DE PROCEDURE DE LA DIRECTION QUALITE

PROCEDURE DE LA DIRECTION QUALITE : ENQUÊTE DE SATISFACTION

Cartouche de validation				
	Nom & Prénoms	Fonction	Date	Signature
Rédacteur				
Vérificateur				
Approbateur				

Gestion des versions			
Date	Motif de la création ou modification	Référence	Version
09/01/2026	Création		00

1- Objet de la procédure :

L'objet de la procédure d'enquête de satisfaction qualité est de définir les modalités et les outils permettant à la Direction Qualité de mesurer, analyser et améliorer la satisfaction des clients, usagers ou partenaires.

2- Champ d'application de la procédure :

Le champ d'application de la procédure d'enquête de satisfaction qualité s'étend à l'ensemble des clients internes et externes, couvre les services et prestations fournis par l'organisation, et s'inscrit dans le cadre du système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

3- Textes légaux et réglementaires et autres exigences applicables :

ISO 9001 :2015 – Management de la qualité :

- Clause 9.1.2 : « L'organisme doit surveiller les perceptions des clients quant au degré de satisfaction de leurs exigences. »
- Obligation de mettre en place des méthodes pour recueillir et analyser la satisfaction.
- ISO 10004 :2018 – Lignes directrices pour le suivi et la mesure de la satisfaction client : cadre méthodologique pour concevoir et exploiter les enquêtes.
- ISO 19011 – Audit des systèmes de management : traçabilité et archivage des résultats pour les audits internes/externes.

4- Responsabilités :

La Direction qualité est garant de la mise en œuvre des dispositions de la présente procédure.

5- Enchaînement des tâches de la procédure

Procédure Enquête de Satisfaction

RESPONSABILITES (QUI ?)	Enchaînement DES ACTIVITES (QUOI ?)	COMMENTAIRES ET DOCUMENTS ASSOCIES (COMMENT ?)	Délai
	<pre> graph TD A([Demande ou proposition d'enquête de satisfaction]) --> B[Élaboration d'un TDR] B --> C{Validation du TDR} C -- Non --> B C -- Oui --> D[Planification de enquêtes] D --> E[Diffusion de enquêtes] E --> F[Collecte des réponses] F --> G[Traitement et analyse des données] G --> H([A]) </pre>	1- Conformément aux objectifs de la structure, définir les objectifs de enquêtes en identification des populations cibles et élaborer le questionnaire 2- C'est la garantie de conformité aux orientations ministérielles. 3- Définir le calendrier, les outils et les canaux de diffusion ; enquête papier, numérique ou entretiens. 4- Diffuser les questionnaires auprès des cibles identifiées. 5- Centraliser et enregistrer les réponses reçues (Confidentialité et anonymat garantis). 6- Analyser les résultats, calculer les indicateurs de satisfaction, Identification des écarts et dysfonctionnements.	
1- DQ			
2- Dir-Cab			
3- DQ			
4- DSI			
5- DQ			
6- DQ			Fin de la période d'enquête

Procédure Enquête de Satisfaction

RESPONSABILITES (QUI?)	SEQUENCE DES ACTIVITES (QUOI ?)	COMMENTAIRES ET DOCUMENTS ASSOCIES (COMMENT ?)	
	<pre> graph TD A((A)) --> B[Elaboration du rapport de satisfaction] B --> C[Présentation des résultats] C --> D[Définition des actions d'amélioration] D --> E[Mise en œuvre des actions] E --> F[Suivi et évaluation de l'efficacité] F --> G([Archivage des documents]) </pre>		
7-DQ		7-Rudiger un rapport synthétique avec constats et recommandations, Rapport structure par direction/service.	
9-DQ-Cabinet Directions concernées		8- Présenter les résultats en réunion ou revue de direction.	
10- DQ/Directions concernées		9-Proposer des actions correctives et preventives, intégrées au plan d'actions qualité.	Selon le calendrier
11- Directions et services concernés		10 - Suivi coordonné par la Direction de la Qualité.	Selon l'action
12- DQ		11- Vérifier l'efficacité des actions engagées ; Base pour audits qualité internes.	Trimestriel
13- DQ		12- Classer et conserver les enregistrements ; cconformité à la maîtrise des informations documentées.	Permanent

6- Tableau récapitulatif – Procédure d'enquête de satisfaction qualité

Modalités	Dossiers associés	Délais de traitement
Préparation : définition des objectifs, cadrage, planification	Note de cadrage Plan d'enquête -Rétroplanning	Généralement annuel (ou semestriel selon activité)
- Conception du questionnaire : choix des thèmes, validation interne	Questionnaire de satisfaction - Guide d'entretien	Avant chaque campagne d'enquête
Administration / Diffusion : envoi aux clients/usagers, suivi des réponses	Liste des répondants - Consignes de diffusion Preuves de collecte	- Période de 2 à 6 semaines pour la collecte
Analyse des résultats : dépouillement, calcul des indicateurs	Grilles de dépouillement Tableaux de bord Indicateurs de satisfaction	Immédiatement après la collecte
Communication & plan d'action : restitution et amélioration continue	Rapport de synthèse Présentation graphique Plan d'action qualité	Diffusion en fin d'enquête, suivi jusqu'à l'enquête suivante

- Fréquence recommandée : au moins 1 fois par an (ISO 9001), plus souvent si forte interaction client.
- Durée opérationnelle : entre 2 et 6 semaines pour la collecte et l'analyse.
- Archivage obligatoire : tous les documents doivent être conservés pour assurer la traçabilité et répondre aux audits qualité.

PROCEDURE D'ACCOMPAGNEMENT
DES STRUCTURES DANS UN PROCESSUS QUALITE

Cartouche de validation				
	Nom & Prénoms	Fonction	Date	Signature
Rédacteur				
Vérificateur				
Approbateur				

Gestion des versions			
Date	Motif de la création ou modification	Référence	Version
09/01/2026	Création		00

1- Objet de la procédure :

L'objet de la procédure est de garantir la conformité, l'efficacité et l'amélioration continue des services rendus par ces structures, en les aidant à mettre en place une démarche qualité structurée, reconnue et durable. Elle vise à encadrer leur fonctionnement, renforcer leurs compétences, homogénéiser leurs pratiques et assurer la satisfaction des bénéficiaires.

2- Champ d'application de la procédure :

Le champ d'application de la procédure d'accompagnement couvre l'ensemble des activités, services et processus internes des structures concernées, en précisant les limites, le périmètre et les responsabilités de la démarche qualité. Autrement dit, il définit où et sur quoi la procédure s'applique : les structures ciblées, les domaines d'intervention, les acteurs impliqués et les exclusions éventuelles.

3- Textes légaux et réglementaires et autres exigences applicables :

Textes internationaux et normes de référence

- ISO 9001:2015 : norme internationale sur le système de management de la qualité.
- ISO 14001 (environnement), ISO 45001 (santé et sécurité au travail), si pertinents.
- Directives de l'UEMOA et de la CEDEAO sur la qualité et la certification.
- Accords internationaux sur la protection des usagers et la conformité des services.

4- Responsabilités :

La Direction qualité est le garant de la mise en œuvre des dispositions de la présente procédure.

5- Enchaînement des tâches de la procédure

Procédure d'accompagnement des structures dans un processus qualité

RESPONSABILITES (QUI ?)	Enchaînement DES ACTIVITES (QUOI ?)	COMMENTAIRES ET DOCUMENTS ASSOCIES (COMMENT ?)	Délai
1- DQ	Diagnostic Initial	1- Évaluer l'état actuel de la structure, Analyse des documents qualité existants (manuel qualité, procédures, entretiens avec les dirigeants et les équipes, visite des locaux et observation des processus. Livrable : Rapport de diagnostic avec les points forts et les axes d'amélioration.	1-2 jours
2- DQ	Définition des Objectifs	2-. Définir les objectifs qualité avec les dirigeants, Réunion avec les dirigeants pour définir les objectifs qualité, analyse des besoins des clients et des exigences réglementaires, élaboration d'un document de stratégie qualité, Livrable : Document de stratégie qualité avec les objectifs et les indicateurs de performance.	1-2 jours
3- DQ	Analyse des Besoins	3- Identifier les besoins des clients et les exigences réglementaires, Enquêtes clients et analyse des réclamations, analyse des exigences réglementaires et normatives (ISO 9001, etc.), élaboration d'un document de besoins.	2-3 jours
4- DQ	Élaboration du Plan Qualité	4-. Créer un plan pour atteindre les objectifs qualité, Élaboration d'un plan d'action avec les étapes et les responsabilités, définition des indicateurs de performance et des cibles, élaboration d'un plan de formation et de communication. Livrable : Plan qualité avec les étapes, les responsabilités et les indicateurs	3-4 jours
5- DQ	Mise en Œuvre	5- Appliquer le plan qualité, Impliquer les équipes et communiquer sur les objectifs et les étapes, mettre en place les procédures et les outils qualité, former les équipes aux nouvelles procédures. Livrable : Rapports de mise en œuvre et de suivi.	Plusieurs semaines
	A		

Procédure d'accompagnement des structures dans un processus qualité

RESPONSABILITES (QUI?)	SEQUENCE DES ACTIVITES (QUOI ?)	COMMENTAIRES ET DOCUMENTS ASSOCIES (COMMENT ?)	
6- DQ 7 - DQ	A Suivi et Évaluation Amélioration Continue	6- Vérifier si les objectifs sont atteints Suivi des indicateurs de performance, audits internes et externes, analyse des résultats et des écarts. Livrable : Rapports de suivi et d'évaluation. 7 - Ajuster et améliorer en continu, Analyse des résultats et des écarts, élaboration de plans d'amélioration, mise en œuvre des améliorations. Livrable : Rapports d'amélioration continue	Plusieurs mois en continu

6- Tableau récapitulatif – Procédure d’accompagnement des structures dans un processus qualité

Eléments	Contenu	Modalités	Dossiers associés	Délais de traitement
Objet	Garantir la conformité et l'amélioration continue des structures accompagnées.	Mise en œuvre d'une démarche qualité conforme aux normes et textes réglementaires	Manuel qualité, plan qualité, procédures internes.	Dès la mise en place de la structure (immédiat).
- Champ d'application	Activités de gestion, services rendus, management et satisfaction des bénéficiaires.	Diagnostic initial et suivi régulier.	Rapport de diagnostic, fiches de suivi, indicateurs qualité.	1 à 3 mois pour le diagnostic.
Textes légaux et réglementaires	Code du Travail, Code des Investissements, lois sur la consommation, normes ISO, directives UEMOA/CEDEAO.	Respect obligatoire des lois et normes en vigueur.	Copie des textes réglementaires, certificats de conformité.	Continu, selon les échéances légales.
Autres exigences applicables	Exigences contractuelles, attentes des clients, audits externes.	Intégration dans le plan qualité et suivi périodique.	Cahiers des charges, conventions, rapports d'audit.	Selon les contrats (souvent annuel).
Étapes principales	1.Diagnostic 2. Plan d'accompagnement 3.Formation 4.Mise en œuvre 5. Évaluation.	Réunions, ateliers, formations, audits internes.	Rapports de formation, comptes rendus de réunions, plan d'action.	6 à 12 mois pour un cycle complet.
Suivi et contrôle	Vérification de la conformité et reporting qualité.	Audits internes et externes, indicateurs de performance.	Rapports d'audit, tableaux de bord qualité.	Trimestriel ou semestriel.
Bénéfices attendus	Conformité, homogénéisation des pratiques, satisfaction des bénéficiaires, pérennité.	Amélioration continue et certification éventuelle.	Certificat ISO, rapport de satisfaction, plan d'amélioration.	Résultats visibles après 1 an.