

## **SOUS-DIVISION DES SERVICES DE PUBLICATION D'INFO SST**

### **INSTRUCTIONS POUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ PSS-06 Satisfaction des clients**

**PROPRIÉTAIRE : Andy Moore**  
**APPROUVÉ LE : 2005-10-17**

**1.0 OBJECTIF**

- 1.1 Le présent document décrit le système utilisé par les Services de publication pour déterminer et pour rendre compte de la satisfaction des clients.

**2.0 APPLICATION**

- 2.1 Cette procédure s'applique à tout produit, livraison, service et autre activité se rapportant à la satisfaction de la clientèle dans le cadre du système de gestion de la qualité (SGQ).

**3.0 RESPONSABILITÉS**

- 3.1 Le chef de la Sous-division des services de publication est responsable de s'assurer que toutes les plaintes ont été traitées.
- 3.2 Le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle :
- compile et analyse l'information résultant d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle;
  - classe les données dans différentes catégories afin de faciliter leur traitement et dans le but de déterminer la satisfaction des clients;
  - présente et discute des données d'enquête aux réunions de production et aux réunions du Conseil de la qualité.
- 3.3 Les coordonnateurs de la production ont la responsabilité d'appliquer les mesures correctives nécessaires et/ou d'améliorer les procédures concernant les clients.
- 3.4 Le Conseil de la qualité est responsable de revoir périodiquement les activités des clients et d'établir pour ces derniers, le cas échéant, de nouveaux objectifs.
- 3.5 Le représentant en gestion de la qualité (RGQ) a la responsabilité de gérer et d'assurer le suivi de toute demande de modification à un document (DMD) ou d'amélioration du système de la qualité (DASQ) provenant des clients. Il est également le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle.
- 3.6 Le gestionnaire chargé de ces instructions pour l'assurance de la qualité (QAI) a la responsabilité d'étudier toutes les demandes de modification à un document (DMD) ou d'amélioration du système de la qualité (DASQ) qui s'y rattachent, de rédiger de nouvelles instructions au besoin et d'aviser les utilisateurs des modifications apportées.
- 3.7 Le webmestre a la responsabilité de mettre à jour la version contrôlée des présentes QAI sur Intranet en temps opportun.
- 3.8 Les employés des services de publication et autres utilisateurs des présentes QAI sont invités à transmettre leurs commentaires au RGQ, au coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle, au coordonnateur de la production et au chef des Services de publication quant à l'exactitude, l'intégralité, la simplicité et l'utilité de ce document en remplissant le formulaire de *Demande de modification à un document* (DMD) ou le formulaire de *Demande d'amélioration du système de la qualité* (DASQ).

## **4.0 INSTRUCTION**

### **4.1 Sources d'information**

- L'information relative à la satisfaction de la clientèle est recueillie à partir des rétroactions et des plaintes reçues des clients et en analysant leur comportement, soit:
  - Plainte;
  - Expression spontanée de satisfaction et autre rétroaction
  - Rapport de conférence et/ou salon professionnel
  - Sondage sur la satisfaction de la clientèle
- La portée générale, les méthodes et le programme de collecte d'information relative à la satisfaction des clients sont définis dans cette instruction. Par contre, la procédure peut être ajustée périodiquement afin d'y inclure d'autre information pertinente.

### **4.2 Rétroactions et plaintes des clients**

- Les plaintes, l'expression de satisfaction et autres rétroactions sont recueillies et traitées tel qu'indiqué dans le document Rétroactions et plaintes des clients (IAQ PSS-05).
- Les plaintes et rétroactions des clients sont classées dans différentes catégories afin de faciliter leur traitement et dans le but de déterminer la satisfaction des clients. Les catégories sont définies dans le document Rétroactions et plaintes des clients (IAQ PSS-05).
- L'information qui en résulte est compilée périodiquement et analysée par le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle. Selon l'information recueillie cette dernière peut être présentée et discutée lors de réunions de Sous-division, de production ou du Conseil de la qualité.

### **4.3 Conférences et salons professionnels**

- À l'occasion de conférences ou de salons professionnels, les services de publications font la promotion des produits de la CGC. Les clients et futurs clients peuvent à ce moment donner leur rétroaction. Ceci peut inclure des demandes d'information générales, des commentaires sur les produits, des recommandations afin d'améliorer le produit et/ou leur niveau de satisfaction ou d'insatisfaction.
- L'information recueillie est inclut avec les autres commentaires des clients et traitée tel qu'indiqué à la section 4.2.

### **4.4 Sondage sur la satisfaction de la clientèle**

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle sont effectués périodiquement ou lorsque nécessaire. Les questions sont conçues de manière à présenter différents aspects de l'organisation (produits, services, personnel) afin d'en mesurer la satisfaction et la perception des clients.
- Des moteurs de satisfaction (mesures de résultats) sont utilisées afin de comparer la satisfaction ou l'insatisfaction des clients de différents sondages permettant de faire un suivi des résultats dans de temps. (réf.: IAQ PSS-05).
- Le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle compile et analyse les données des sondages. Il résume les résultats dans un rapport. Le rapport est soumis au chef des services de publications et aux membres du conseil de la qualité dans le but d'établir un plan d'action. Il combine aussi les résultats du sondage à d'autre information relative à la satisfaction du client. Les conclusions sont présentées et discutées avec les intervenants concernés lors de réunions de Sous division, de production ou du conseil de la qualité.

**4.5**

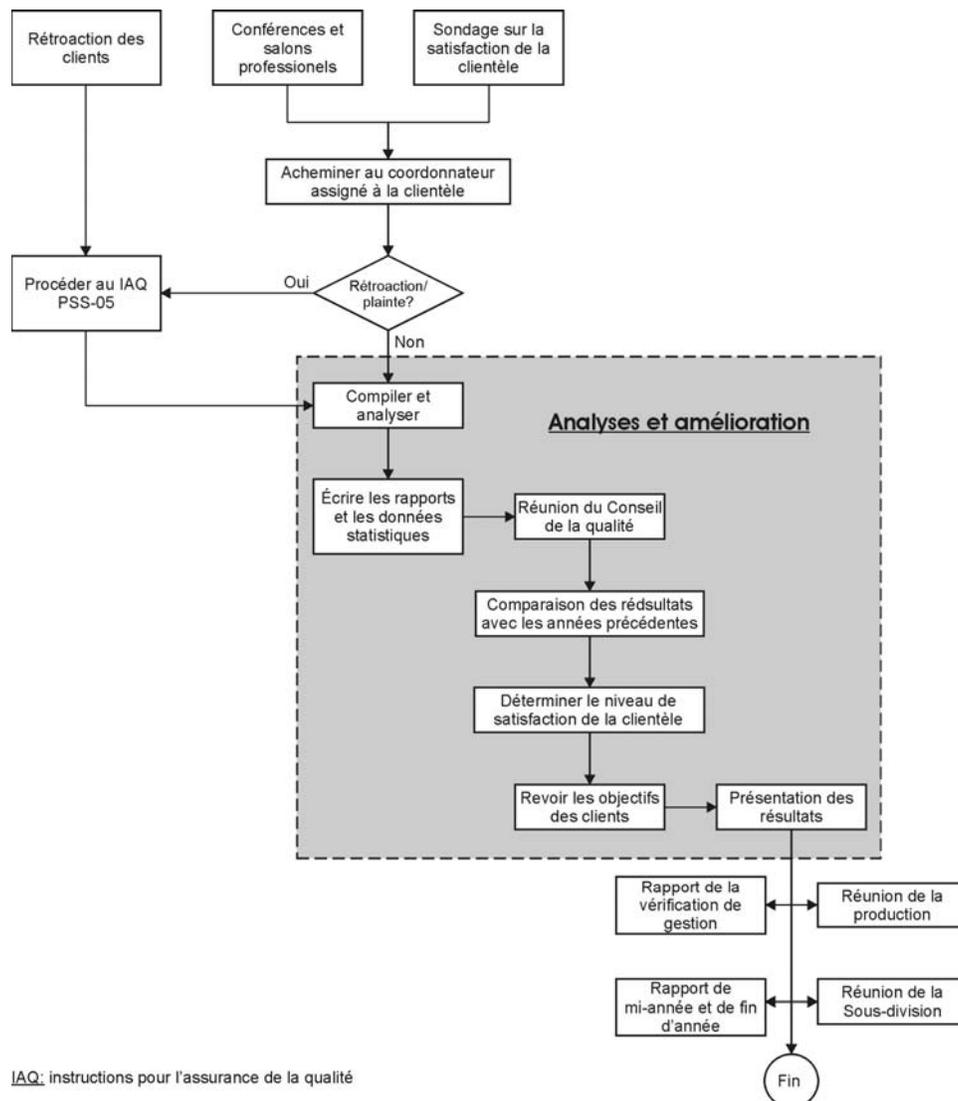
### Analyse et présentation des résultats

- Les résultats de l'analyse sont présentés aux membres du Conseil de la qualité. Les niveaux de satisfaction des clients sont comparés aux résultats des années précédentes et permettent, lors de réunions du Conseil, de prévoir les niveaux de satisfaction de l'année en cours.
- Les raisons pour lesquelles les objectifs, relatifs à la satisfaction des clients, ont été atteints ou non sont discutées lors des réunions du Conseil de la qualité. De plus, les résultats obtenus permettent d'établir de nouveaux objectifs pour l'année suivante.

## 5.0 REFERENCES

- IAQ PSS-05 Rétroactions et plaintes des clients
- Demande de modification à un document (DMD)
- Demande d'amélioration du système de la qualité (DASQ)

## 6.0 ORGANIGRAMME



IAQ: instructions pour l'assurance de la qualité