



Les documents qualité sont situés sur le serveur commun, dans un dossier nommé «Démarche Qualité»

1 - CARTOGRAPHIES

→ Présentation de chaque service et de ses spécificités (missions, chiffres clés, documents qualité, logiciels)

2 - DOCUMENTS PILIERS QUALITÉ

→ Vision large du dispositif en place

Exemples : gestion de la satisfaction client, relations sociopros, charte développement durable...

3 - PROCÉDURES (incluant les notices)

→ Documents détaillés qui décrivent comment réaliser tout ou partie d'un processus, par service

Exemples : utilisation du copieur, gestion de la e-reputation...

4 - DOCUMENTS CADRES

→ Documents détaillés qui présentent une synthèse des réflexions et stratégies mises en place servant de référence pour l'ensemble de la démarche

Exemples : stratégie accueil, charte graphique, ligne éditoriale des réseaux sociaux, convention d'objectifs..

5 - INDICATEURS

→ Tableaux de suivi des indicateurs clés

Exemples : indicateurs OT, visites sociopros, formation...

6 - RÉCLAMATIONS

→ Modèles, enregistrements et tableau de suivi et de traitement des réclamations

Exemples : modèle réclamation visiteur, réponses types, tableau de suivi des réclamations...



Les documents qualité forment le système documentaire qui est lui-même synthétisé dans le tableau des enregistrements
Les documents qualité sont enregistrés sous forme de raccourcis dans le système documentaire, afin d'éviter les doublons