



Qual-eFact est une solution générique, applicable à tout organisme, basée sur des enquêtes de satisfaction client et des audits interne. Elle s'inscrit dans une démarche de management de la qualité ISO 9001:2008.

Elle contribue en permanence à l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité, en introduisant des processus cycliques de mesure de la performance et d'amélioration de la qualité.

Qual-eFact a été pensé dans un souci d'efficacité et de simplicité. Son acceptation par toutes les ressources de l'entreprise est un gage d'atteinte des objectifs.

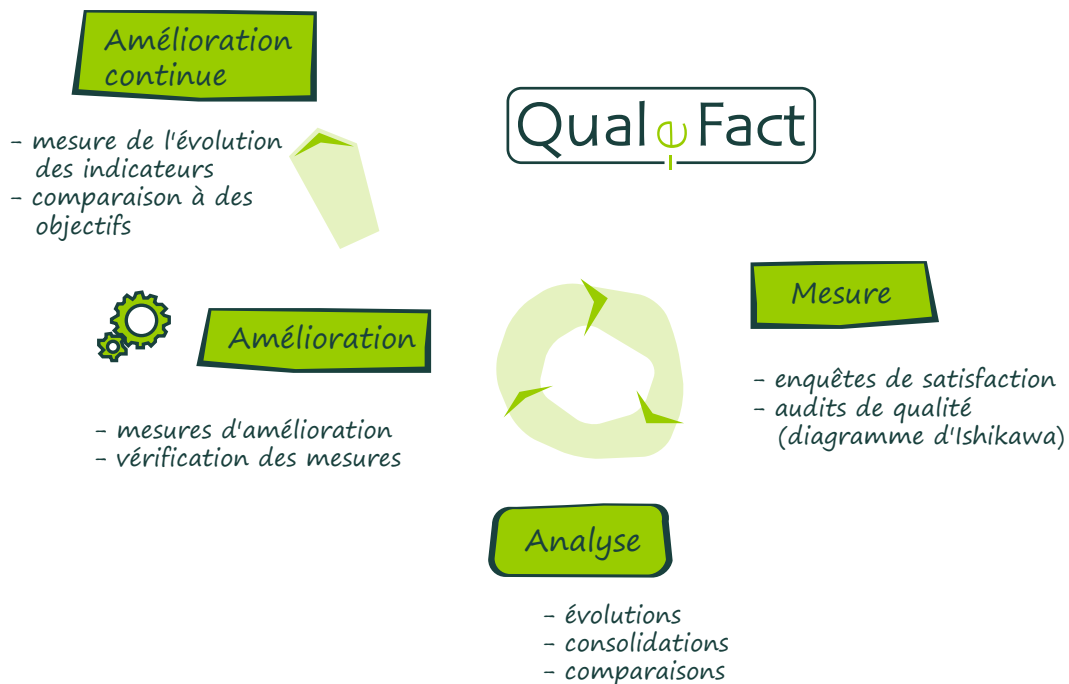
Processus ISO concernés par la solution Qual-eFact:

Vérier - mesurer la performance et l'efficacité des processus.

Agir - améliorer en permanence les processus sur la base de mesures objectives.



Principe de fonctionnement de Qual-eFact



Qual-eFact est orienté dans une logique d'amélioration continue de la qualité, fondée sur trois étapes:

La mesure

La mesure prend en compte deux vues:

- externe - l'enquête de satisfaction (satisfaction client)
- interne - l'audit de qualité

L'analyse

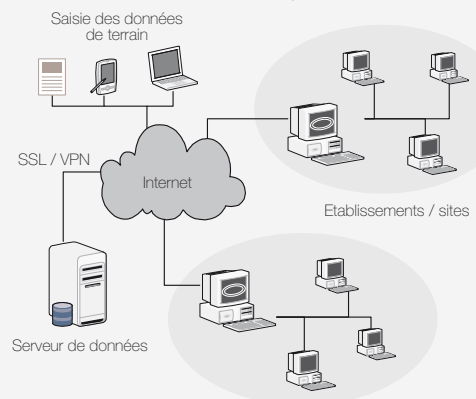
Les résultats d'analyse se présentent différemment selon qu'il s'agit d'un audit ou d'une enquête, pour tirer un profit maximum des informations collectées.

L'amélioration

A chaque audit ou enquête, il est possible d'associer des mesures d'améliorations. Ces mesures sont vérifiées après une certaine période de mise en oeuvre.

Les mesures d'amélioration satisfaites et contrôlées, les résultats des audits et enquêtes se consolident par année offrant la possibilité de mesurer dans le temps l'efficacité des mesures engagées.

Architecture réseau de Qual-eFact



Par son architecture client-serveur, Qual-eFact se déploie naturellement via le réseau internet. Moyennant une sécurité d'accès, n'importe quel poste accède à l'application. La ligne peut être sécurisée (SSL) ou emprunter un VPN.

Une connexion à l'ERP de l'entreprise simplifie l'échange d'informations.

Pour s'assurer de la bonne compréhension de la démarche au sein de l'entreprise, les audits de qualité et enquêtes de satisfaction fonctionnent selon un processus similaire, comprenant 5 phases (voir description plus bas). Entre chaque étape, des emails automatiques avertissent les personnes intéressées des actions qu'elles doivent entreprendre.

Des gestions de droits étendues autorisent l'accès en lecture et/ou écriture aux différents niveaux de l'extranet. Il est ainsi possible de réaliser l'audit/enquête par un institut externe et de mettre en oeuvre les mesures en interne, tout en préservant les sphères de compétences.

Multilingue, Qual-eFact s'adapte à vos processus d'entreprise pour une parfaite intégration de la démarche. Tout a été prévu pour un maximum de simplicité et d'efficacité.

(1) Questionnaire et réalisation de l'enquête

Questionnaire Le questionnaire est disponible en version papier, PAD ou on-line. Des fonctionnalités évoluées permettent de couvrir l'essentiel des cas pouvant se présenter dans la mise en page de questions. Les questionnaires sont multilingues. Chaque questionnaire s'ajoute à une bibliothèque, disponible ensuite pour créer des enquêtes/audits.

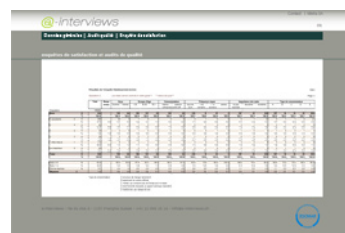
Enquête Lors de la création d'une enquête/audit, on choisit un questionnaire de la bibliothèque pour en créer une session (instance). Il est possible de créer autant de sessions d'un questionnaire que nécessaire.



Interface de saisie d'enquête

(2) Résultats

Analyse des résultats Qual-eFact vous propose deux types de résultats :
 Enquêtes: des graphiques de synthèse par questions, pour une analyse rapide - des tableaux complets avec ventilation des résultats par questions statistiques, pour une analyse très détaillée des résultats
 Audits: données générales, conformités, détail des questions avec commentaires et photos, autres résultats
 Export des résultats dans différents formats.

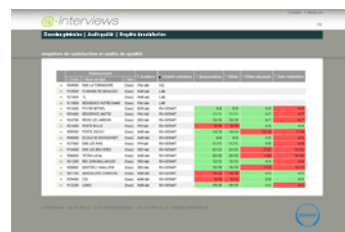


Résultats détaillés d'enquête avec croisement de questions statistiques

(3) Mesures d'amélioration qualitative

Mesures d'améliorations Après analyse de l'enquête/audit, vous avez la possibilité de définir un ensemble de mesures d'améliorations découlant des résultats et susceptibles de corriger les défauts constatés.

Réalisation des mesures Un tableau de suivi vous informe de l'état d'avancement de toutes les mesures. Vous avez une vue synthétique sur tous les processus d'amélioration en cours.



Interface administrative de suivi des mesures d'améliorations

(4) Vérification des mesures

Vérification des mesures Après une période définie, la mise en place des mesures est vérifiée. Si OK, validation de l'enquête/audit - si NON, relance de la mesure.

(5) Validation et consultation des résultats

La consultation des résultats se fait toujours pour une enquête/audit donné.

Validation de l'enquête (audit) Une fois toutes les mesures d'améliorations réalisées, l'enquête/audit est validé. Les données sont disponibles pour les différentes vues.

Evolutions Vous pouvez suivre l'évolution des résultats (par année) et les comparer à des objectifs.

Consolidations En fonction de regroupements, vous obtenez une synthèse des résultats selon différentes vues.



Affichage de résultats consolidés par familles de questions, avec comparatif à des objectifs

e-interviews est la marque sous laquelle Altella SA réalise ses prestations de développements et de services relatifs aux enquêtes de satisfaction et audits de qualité. Pour plus d'informations: www.altella.ch / www.e-interviews.ch

Altella SA - rte du Clos 8 - 1197 Prangins - 022 995 26 16 - info@altella.ch

