

Les 4 étapes d'une démarche d'amélioration continue basée sur l'analyse des appréciations et des réclamations :

**Etape 1** : La planification

1. Recueillir les appréciations et les réclamations des stagiaires,
2. Définir les objectifs de qualité à atteindre,
3. Etablir les ressources à mettre en œuvre,
4. Sensibiliser et mobiliser les différents collaborateurs impliqués dans le projet,
5. Rédiger un cahier des charges, estimer les coûts et réaliser un planning,
6. Définir les indicateurs clés de performance qui permettront de mesurer les résultats obtenus.

**Etape 2** : La réalisation

Une fois la solution planifiée, il est alors temps de mettre en œuvre.

Le déploiement peut être assuré par :

- Les Collaborateurs concernés
- Le Manager lui-même

S'il a recours à une délégation, le Manager qualité doit toutefois s'assurer que le plan d'action élaboré par ses soins est bien compris et déployé selon les modalités prévues.

**Etape 3** : La vérification

Une fois le plan d'action déployé, vient alors le moment de vérifier les résultats obtenus au terme de la mise en œuvre. On compare les résultats relevés aux objectifs préalablement attendus pour mesurer l'efficacité de la solution.

**Etape 4** : La réaction à l'amélioration

Cette ultime étape permet au manager et à l'équipe qualité de s'assurer que l'efficacité des actions mises en œuvre s'inscrive dans la durée. Concrètement, il peut s'agir de rédiger un guide de bonnes pratiques ou bien encore de mettre à jour les procédures.

Dans le cas où les actions menées n'auraient pas abouti aux résultats escomptés, le manager peut alors choisir de redémarrer un cycle en conservant l'objectif ainsi que la procédure, ou en les adaptant en fonction des nouveaux points d'interventions identifiés.

Enfin, récursivité oblige, la dernière étape conduit automatiquement vers la première étape, et ainsi de suite. C'est évidemment tout le principe d'un processus d'amélioration continue.