



 <p>IUT Nantes Pôle Sciences et technologie</p> <p>Nantes Université</p>	Traitement des suggestions	Version : A
<i>Processus de rattachement : Manager l'amélioration continue</i>		

Description :

Cette procédure permet de décrire le traitement des suggestions émises par nos parties prenantes.

Étape 1 :

La partie prenante formalise sa suggestion via l'adresse mail générique mise à disposition.

Étape 2 :

Le Service Projets analyse la recevabilité de la suggestion. Il peut à ce titre échanger avec la partie prenante pour obtenir des précisions.

Étape 3 :

Selon la typologie de la suggestion, une action immédiate est ainsi mise en œuvre.

Étape 4 :

Dans le cas contraire, un arbitrage peut être réalisé avec la Direction, pour mise en œuvre d'une action programmée, à plus ou moins longue échéance, dans le cadre d'un projet ou non.

Étape 5 :

Le responsable identifié, bien souvent le pilote du processus concerné, est chargé de mettre en place l'action, et d'en informer le Service Projets.

Étape 6 :

Le responsable de la mise en œuvre ainsi que le Service Projets valident conjointement le traitement de la suggestion et alimentent en conséquence l'outil dédié (date de clôture, efficacité...).