

Le Système de Management de la Qualité

SMQ

I) Définition

En ce qui concerne la définition d'un SMQ , on peut se référer à la définition issue de la norme Iso 9000 v 2000

« Le système de Management de la Qualité est un système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité »

II) Exigences

Les exigences relatives au SMQ figurent au § 4 de la norme Iso 9001 v 2000 .

Voici un descriptif de ces exigences , et les solutions susceptibles d'y répondre :

I-1) Exigences générales

Un retour rapide sur les exigences et une façon d'y répondre va être abordée :

a) Identifier les processus nécessaires au SMQ et leur application dans toute l'entreprise

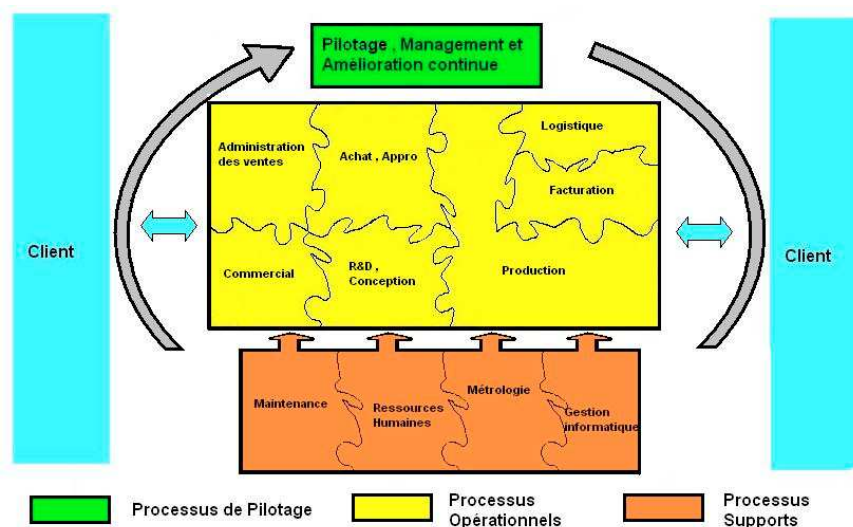
Comment ?

* Par l'analyse des activités de l'entreprise et une description de ce fait l'entreprise. (Cela revient à répondre au QQQQCP de l'entreprise)


b) Déterminer la séquence et l'interaction de ces processus

Comment ?

* Par une cartographie décrivant le découpage (puzzle) des activités



* Par une matrice des interactions entre processus , qui fait suite à la construction de ces derniers

 Vers	Processus1	Processus2	Processus3
Vient de			
Processus1			* Dossier de fabrication
Processus2			* Ordre de Fabrication
Processus3	* Diagnostic outillages	* Etiquette d'identification	

Le but est de valider que :

- 1) le puzzle « entreprise » comprend bien toutes les pièces (cartographie)
- 2) Que toutes les pièces « communiquent » bien entre elles (matrice des interactions)

c) Déterminer les critères et méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise des processus

Comment ?

- * Par la nomination de pilotes de processus , qui ont pour tâche de faire vivre ces derniers (construction , mise à jour , définition indicateurs , analyse des résultats , identification des ressources , proposition d'actions d'amélioration continue ...)
- * Par la mise en place d'indicateurs appropriés , cohérents avec la stratégie générale et pertinents.

d) Assurer la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus

Comment ?

- * Par la mise en œuvre de revues de direction , l'analyse des écarts et l'attribution de ressources appropriés à l'atteinte des objectifs assignés.

e) Surveiller , mesurer et analyser les processus

Comment ?

- * Par des revues d'indicateurs régulières , planifiées , permettant de suivre les résultats , les tendances (sous forme de graphique par exemple) et les décisions.

f) Mettre en oeuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue de ces processus

Comment ?

- * Par la mise en œuvre de revues de direction , l'analyse des écarts et l'attribution de ressources appropriés à l'atteinte des objectifs assignés.

Les processus externalisés doivent faire l'objet de la même maîtrise que ceux abordés en interne.

I-2) Exigences relatives à la documentation

Un retour rapide sur les exigences et une façon d'y répondre va être abordée :

a) L'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualité

Comment ?

Par un engagement de la direction (document synthétique donnant le cap à suivre , et les objectifs à atteindre , et les moyens d'y parvenir) : Cet engagement , ainsi que les objectifs , doivent être communiqués et compris dans l'organisme (Cf § 5.3 d) , et figure dans le manuel qualité .

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La Société XXXX est engagée dans une politique de QUALITE TOTALE pour satisfaire les besoins des ses clients et pour assurer sa propre existence.

Pour que cette politique soit reconnue et crédible, l'objectif prioritaire de l'année XXXX est la certification ISO 9001 v 2000 de notre système de management , qui permettra la reconnaissance du travail accompli par tous au sein de l'entreprise et l'engage à continuer de fournir au marché le meilleur produit, dans son domaine.
XXX axes stratégiques ont été définis dans ce sens :

- XXXX

La mise en œuvre de cette politique s'appuie sur :

- Un système de management de la qualité organisé, contrôlé et vérifié auquel l'ensemble du personnel adhère pleinement,
- Une aptitude vérifiée des process de production à satisfaire les exigences Qualité,
- Une formation continue de notre niveau de Qualité par l'implication dans cette dynamique du personnel et le développement des compétences.
- Une mesure permanente des résultats de notre système Qualité , à l'aide de nos réunions , revues de direction et de notre tableau de bord en vue de développer notre efficacité.

Il est de la responsabilité de l'encadrement de s'assurer que la politique est prise en compte , comprise et entretenue à tous les niveaux de l'entreprise.

Je m'engage à accomplir la politique Qualité et à veiller à ce que soit respectées intégralement les dispositions décrites dans le manuel Qualité ainsi que des processus associés , et à mettre à la disposition de XXXX les ressources nécessaires pour accomplir la politique Qualité et tenir nos objectifs.

David Da Silva
Président Directeur Général

Albert , Le XX Aout XXXX

b) Un manuel Qualité (§ 4.2.2)

Comment ?

Il doit contenir un descriptif des activités de l'organisme (ce qu'il comprend ou non (les exclusions) : par exemple , entreprise sans service BE , avec un entrepot externe ...) , la cartographie et un descriptif des interactions entre processus (matrice par exemple) , agrémenté des différentes rubriques décrites ici.

c) Les procédures documentées exigées par la norme (§ 4.2.3)

Comment ?

La norme Iso 9001 v 2000 exige 6 procédures documentées :
Maitrise documentaire (§ 4.2.3) , Maitrise des enregistrements (§ 4.2.4) , audits (§ 8.2.2) , Maitrise des non conformités (§ 8.3) , actions correctives (§ 8.5.2) , actions préventives (§ 8.5.3).
Un résumé de ces procédures dans le manuel qualité y répond.

MAITRISE DES DOCUMENTS

Dans un souci de partage et d'accessibilité des documents en vigueur , qu'ils soient d'origines internes ou externes , un mode opératoire a été défini concernant :

- Leurs recensements (pour la documentation applicable) via des check lists
- Leurs identifications
- Leurs validations
- Leurs localisations
- Leurs disponibilités
- Leurs différenciation vis à vis des versions périmées

Procédure associée : PR02AQ05

MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

Les modalités de gestion documentaire (identification , traçabilité) figurent dans l'instruction qui présente :

- L'identification des enregistrements internes et externes
- Les responsabilités & durée de conservation , d'archivage(à ce sujet , les durées présentées sont des durées minimales)
- Les règles d'accès
- La conservation est réalisée dans les lieux de déroulement des activités , pendant la durée de conservation définie.
- A date butoir , ces enregistrements sont transférés en local archive , dont l'accès est limité
- Au plus tot à la date d'échéance d'archivage , les enregistrements sont détruits par déchetage manuel.
- Les enregistrements informatiques sont conservés dans un coffre , et , à date d'archivage , les fichiers sont effacés.

Ces quelques lignes constituent la procédure de maitrise des enregistrements.

d) Les documents nécessaires à l'organisme pour assurer la planification , le fonctionnement et la maitrise efficaces de ses processus

Comment ?

En décrivant comment se déroulent les revues de direction (§ 5.6) , ce qui y rentre (§ 5.6.2) , ce qui en sort (§ 5.6.3) , leurs fréquences (§ 5.4.2 a)....

e) Les enregistrements exigés par la norme

Comment ?

Les enregistrements doivent apporter la preuve de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace du SMQ.

Cela comprend : Les Comptes rendus des revues de direction et les éléments constitutifs (Cf § 5.6.1) , les fiches de non conformités etc...

Mener les actions pour aborder l'ensemble de ces exigences demande un engagement de tous , direction y compris , dont les responsabilités sont définies au §5.

Cela comprend celui de la direction et de son représentant (§ 5.5.2) , qui est en charge , dans son expertise , de faire état du fonctionnement du SMQ et de l'esprit d'amélioration continue au sein de son organisme.