



Documentation d'un S.M.Q

O. Bouksour
ESTC



Documentation du S.M.Q

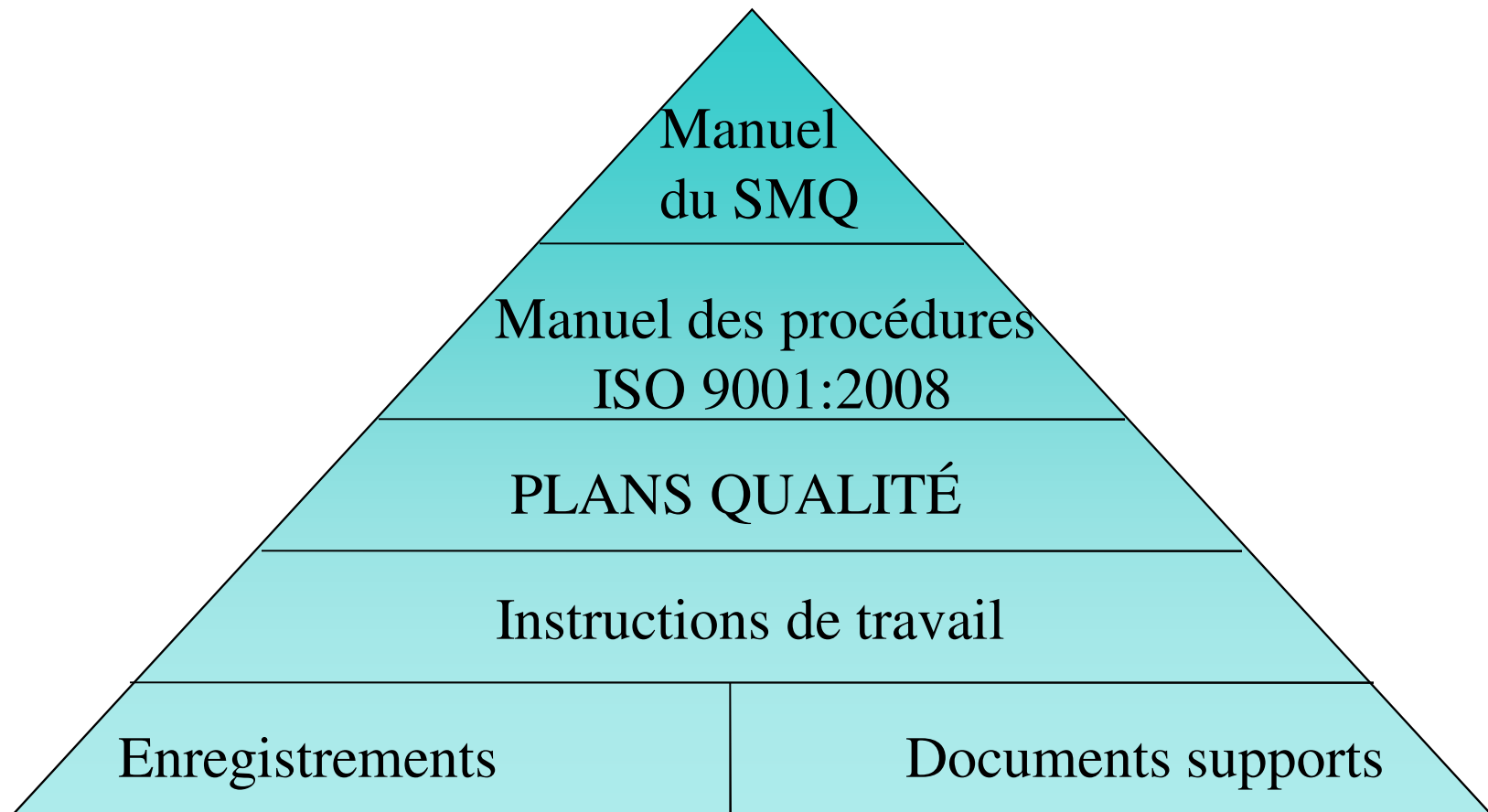
- Pourquoi avons-nous besoin de la documentation ?
- La documentation est une exigence de la norme ISO 9001:00 c.f 4-1: exigences générales.

« L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre un système de management de la qualité etc. »

Principe de la documentation

- 1. Écrire ce qui doit être fait**
- 2. Faire ce que l'on a écrit**
- 3. Enregistrer ce que l'on fait**
- 4. Faire la preuve de ce qu'on a fait**

Structure de la documentation



Structure de la documentation

1- Manuel Qualité :

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme

2- Procédure :

Document expliquant la manière spécifiée pour effectuer une activité ou un processus

Structure de la documentation

3- Plan Qualité

Document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier.

Structure de la documentation

4- Instruction de travail

Document expliquant la manière de procéder pour accomplir une activité ou une opération

5- Enregistrement

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Un formulaire est un support d'enregistrement

Rôle du Manuel Qualité

Le M.Q est :

- ✓ **une exigence documentaire de la norme ISO 9001:08 (C.F 4.2)**
- ✓ **un document de base pour définir la structure d'ensemble du système qualité**
- ✓ **un document de référence du S.M.Q**

Contenu du Manuel Qualité

- ✓ Le domaine d'application du S.M.Q, y compris le détail de la justification des exclusion
- ✓ L'engagement de la direction
- ✓ La politique qualité
- ✓ Les objectifs qualité

Contenu du Manuel Qualité

- ✓ **Les procédures documentées (ou références à celles-ci)**
 - ✓ **Maîtrise de la documentation**
 - ✓ **Maîtrise des enregistrements**
 - ✓ **Audit qualité interne**
 - ✓ **Maîtrise des produits non conformes**
 - ✓ **Actions correctives et préventives**
- ✓ **Une description des interactions entre les processus du SMQ**

Structure d'une procédure

1. But et Champ d'application
2. Références
3. Responsabilités
4. Méthodologie
5. Annexes
6. Définitions

Utilisation de diagramme

Un diagramme est utilisé pour décrire le cheminement d'un processus existant ou nouveau.

Symboles utilisés :

 : Pour début ou fin d'une étape

 : Pour une activité / tâche

 : Pour une décision

 : Pour indiquer le sens de flux d'une activité vers la suivante

SOPAQ

SCHEMA ORGANISATIONNEL DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE

**Document de synthèse qui définit une
prévision du Plan d'Assurance Qualité (PAQ)**

- **Hiérarchie de la direction du chantier (Noms, C.V., Qualifications...)**
- **Moyens (Personnel, Matériel, Matériaux...)**
- **Organisation des contrôles**

Le SOPAQ n'est pas un document contractuel

PLAN D'ASSURANCE QUALITE PAQ

Il définit l'organisation réelle et précise des moyens et méthodes d'un projet, processus ou contrat. Pour un chantier de BTP on y définit:

- Hiérarchie de la direction du chantier (Noms, C.V., Qualifications...)
- Moyens (Personnel, Matériel, Matériaux...)
- Dénomination des engins et réglages spécifiques
- Provenance des matériaux, fiches techniques, formules...
- Organisation des contrôles
- Fréquences des contrôles et spécifications (reprise des normes ou des spécifications entreprises)
- Définition des point critiques, d'arrêt, des seuils, des non conformités et des actions correctives...)

Le PAQ est un document contractuel