

# Initiation à la qualité

Mme Faten Meziou & Mme Samia Hafsia

Université Virtuelle de Tunis

2007

*En ce nouveau millénaire, et pour les besoins de la modernisation, le système éducatif est toujours en progression, et ce, dans la recherche d'une meilleure adéquation des compétences et qualifications des diplômés aux exigences des emplois offerts par les entreprises.*

*Les ISET ne sont pas exclus de cette orientation, en effet, plusieurs nouveaux modules se sont ajoutés aux programmes des études afin de former des techniciens supérieurs aussi opérationnels que le souhaitent le tissu des entreprises Tunisiennes. C'est dans ce cadre que les enseignements de la qualité ont intégré les programmes de formation dans certains départements des ISET, d'autant plus que la qualité est devenue l'atout le plus puissant pour l'amélioration de la compétitivité.*

*Le présent cours de documentation qualité se situe dans ce cadre . Il s'agit d'un cours destiné aux étudiants inscrits en **deuxième niveau du département Administration et Communication**. Il constitue la succession du cours d'initiation à la qualité dispensé en premier niveau. L'enseignement successif de ces deux cours permet à l'étudiant d'acquérir les bases du management des systèmes qualité.*

***La structure du cours** de la documentation - qualité permet un apprentissage des techniques de rédaction des différents documents qualité, et ce, **dans l'ordre indiqué par les normes internationales de qualité**. Il précise les objectifs et les compétences à acquérir par l'étudiant à la fin de chacun des trois chapitres qu'il contient.*

***Un ensemble d'ateliers** est ajouté à la fin de chaque chapitre, afin de tester le degré de compréhension et d'apprentissage de l'étudiant, et de lui permettre de pratiquer les techniques qu'il a appris.*

***La méthode pédagogique** utilisée étant le cours intégré, l'enchaînement de l'enseignement est interrompu par des évaluations écrites et orales, et par la participation des étudiants, à travers les questions-réponses du cours et surtout à travers leurs documents rendus après les travaux des ateliers.*

***Les moyens utilisés** sont, les supports de cours et les exemples de documents distribués aux étudiants, en fonction de l'avancement du cours, interrompus par des dictées, en plus de l'utilisation du tableau noir et du rétroprojecteur.*

***La charge horaire** totale du cours est de 22 heures et demi par semestre, soit 1 heure et demi par semaine.*

--	--	--

**Chapitre 0 : Plan du cours par objectifs.**

**Chapitre 1 : Introduction générale.**

**Chapitre 2 : Le manuel qualité.**

*1/ Généralités*

*1-1/ Définition du manuel qualité*

*1-2/ Typologie*

*1-3/ Remarques*

*2/ Gestion du manuel qualité*

*2-1/ La rédaction*

*2-2/ L'approbation*

*2-3/ La diffusion*

*2-4/ La modification*

*3/ le contenu du manuel qualité*

*3-1/ Forme du manuel*

*3-2/ Fond du manuel*

*4/ Les étapes d'établissement du manuel qualité*

*5/ Révision*

*6/ Applications*

**Chapitre 3 : Les procédures du système qualité**

*1/ Généralités*

*1-1/ Définition*

*1-2/ Relation Manuel qualité / Procédures*

*1-3/ Rôle des procédures*

*1-4/ Remarques*

*2/ Fond de la procédure*

*3/ Forme de la procédure*

*4/ Présentation des pages*

*4-1/ Présentation de la première page*

*4-2/ Présentation de la deuxième page*

*4-3/ présentation des autres pages*

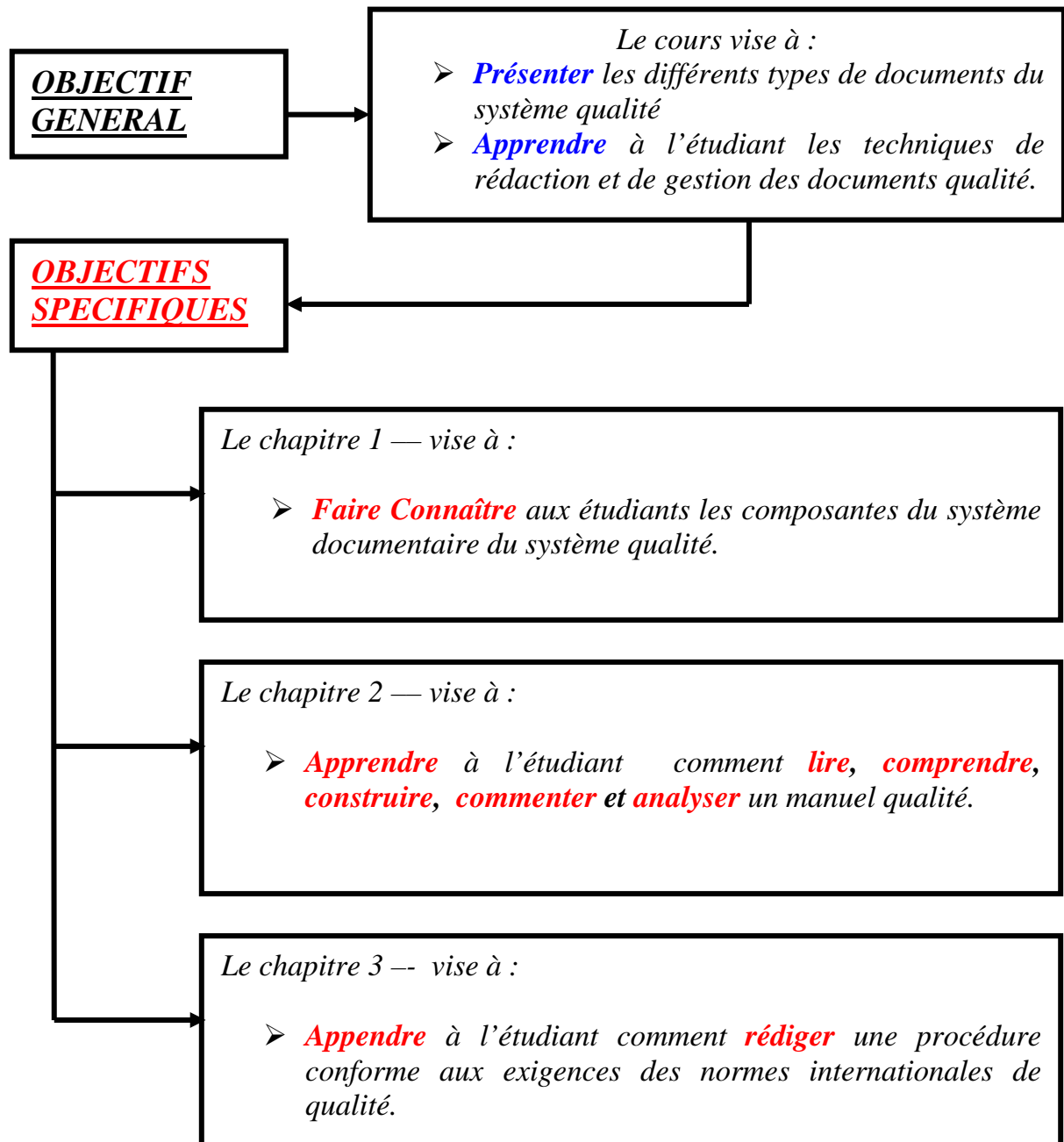
*5/ Les étapes d'établissement d'une procédure*

*6/ Révision*

*7/ Applications.*

<i>Pré-requis : d'initiation à la qualité</i>	<i>Cours</i>	<b>CHAPITRE 0 : PLAN DU COURS PAR OBJECTIFS</b>	<i>IR : 01</i>
---	--------------	---	----------------

*L'arbre des objectifs de ce cours de documentation- qualité se présente comme suit :*



<i>Pré-requis : Cours d'initiation à la qualité</i>	<b>CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GENERALE</b>	<i>IR : 01</i>
<p><b>Objectif(s) :</b></p> <p>➤ <i>Connaître les composantes du système documentaire du système qualité.</i></p> <p><b>Compétence(s) :</b> <i>A la fin du chapitre, l'étudiant doit être capable de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expliquer la relation entre le cours d'initiation à la qualité et le présent cours,</i></li> <li>• <i>Enumérer les composantes du système documentaire du système qualité.</i></li> </ul>		

*Dans le cadre du cours d'initiation à la qualité, nous avons abordé les notions de qualité, de normes internationales, et de système qualité.*

*Nous avons compris aussi, que la norme internationale ISO 9001, sert essentiellement de modèle à suivre pour la mise en place d'un système qualité.*

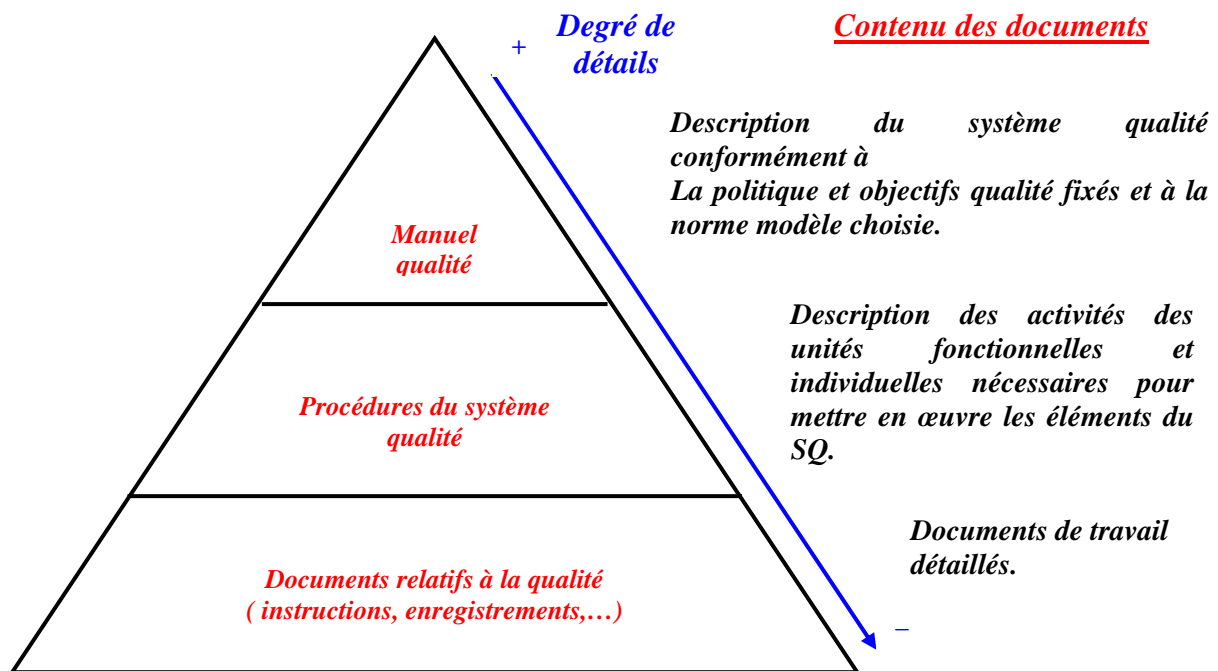
*La norme ISO 9001 n'est autre qu'un ensemble d'exigences à comprendre, à respecter et à appliquer pour mettre en place un système qualité efficace et efficient.*

*Parmi ces exigences, celles relatives à la documentation, présentées par la partie 2 du chapitre 4 de la norme ISO 9001 (ISO 9001-4-2) qui stipule que :*

*Le système qualité doit être documenté. La documentation de l'organisme doit comprendre :*

- ✓ *Un manuel qualité*
- ✓ *Les procédures documentées exigées par ISO 9001,*
- ✓ *Les documents nécessaires à l'organisme pour assurer le fonctionnement efficace et la maîtrise des processus,*
- ✓ *les documents des enregistrements relatifs à la qualité,*
- ✓ *et ce, sous toute forme et tout type de support (manuel qualité, manuels de procédures, ...)*

Le comité technique ISO/TC 176 a établi la hiérarchie type des documents relatifs aux systèmes qualité, de la manière suivante :



**✍ Le manuel qualité :** C'est le document le moins détaillé du système documentaire du système qualité. Il donne une description générale du système, de ses objectifs et de la politique qualité. Il ne donne pas de détails sur la description des tâches ni dans les détails techniques.(objet du chapitre 2)

**✍ Les procédures :** ceux sont des documents plus détaillés que le manuel qualité. Elles décrivent les activités effectuées par les unités fonctionnelles et ayant une incidence sur la qualité. Suivant un critère choisi, les procédures sont rassemblées dans **des manuels de procédures**.(objet du chapitre 3)

**✍ Les documents relatifs à la qualité :** Ceux sont les documents les plus détaillés du système documentaire du système qualité, et comprennent :

- **Les instructions :** une instruction est un document qui décrit d'une manière approfondie, les étapes de la procédure. En fait, une instruction sert à ne pas alourdir la procédure par des détails techniques.(exemple : instructions de dosages pour la fabrication d'un produit)

- **Les supports d'enregistrement :** il s'agit de tout type de supports qui servent de preuve tangible de l'accomplissement des tâches décrites par la procédure. Ceux sont généralement des documents, dont la forme est préalablement élaborée par le rédacteur de la procédure, et qui sont alors prêts à être remplis. (exemple : les fiches suiveuses d'articles...).

Le contenu des documents relatifs à la qualité, leurs utilisations ainsi que leur méthode d'élaboration, seront exposés dans le cadre des études de l'option Animateur Qualité.

<b>Pré-requis :</b> <b>Cours d'initiation</b> <b>à la qualité</b>	<b>CHAPITRE 2 :</b> <b>LE MANUEL QUALITE</b>	<b>IR : 01</b>
<b>Objectif(s) :</b> ➤ Apprendre à construire, lire, comprendre et analyser un manuel qualité. <b>Compétence(s) :</b> A la fin du chapitre, l'étudiant doit être capable de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• préparer les éléments de forme d'un manuel qualité,</li> <li>• distinguer les informations nécessaires pour la construction d'un manuel,</li> <li>• construire le sommaire d'un manuel qualité,</li> </ul>		

*La série des normes internationales ISO 9000 définit les exigences de systèmes qualité pour mettre en œuvre le management et l'assurance de la qualité. Les normes ISO 9000 exigent la conception et la mise en œuvre d'un système qualité documenté. De plus, ces normes requièrent la préparation d'un manuel qualité. Mais comment définit-on le terme « manuel qualité » ?*

## **1 / GENERALITES :**

### **1-1 / DEFINITION DU MANUEL QUALITE:**

*Le manuel qualité est défini dans la norme ISO 8402 de 1994 comme étant*

**« Le document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme ».**

### **1-2 / TYPOLOGIE :**

*Nous pouvons avoir en fait deux types de manuel qualité:*

**➔Le manuel management de la qualité**, qui est un document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme en vue d'une utilisation interne seulement, et pouvant contenir des informations d'ordre confidentiel,

**➔Le manuel assurance de la qualité**, qui est un document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme, qui peut être utilisé à des fins externes, et qui ne devrait contenir aucune information d'ordre confidentiel et peut être utilisé pour les clients et les auditeurs tierce partie.

*Le terme manuel qualité est employé lorsque le manuel management de la qualité est le même que le manuel assurance de la qualité.*

### **1- 3 / REMARQUES :**

*Il est intéressant de signaler que :*

*le manuel qualité peut porter sur la totalité des activités d'un organisme ou seulement sur une partie de celles-ci.*

*L'ordre d'élaboration des documents (manuel qualité, procédures, ... ) dépend de l'organisme et de l'environnement. Par contre, lors de l'audit tierce partie, le manuel qualité est le premier document examiné.*

## **2 / GESTION DU MANUEL QUALITE :**

*Tout document du système documentaire du système qualité doit être géré. La gestion du manuel qualité comprend :*

### **2-1 / LA REDACTION :**

*c'est le responsable qualité qui a la responsabilité de la rédaction du manuel qualité, et ce, conformément aux exigences de la norme de référence.*

### **2-2 / L'APPROBATION :**

*Une fois rédigé et vérifié, et avant d'être diffusé le manuel qualité devra être approuvé. C'est à la direction générale que revient la responsabilité d'approbation du manuel qualité. En effet, la direction générale revoie le manuel, le vérifie, en collaboration avec le responsable qualité, puis approuve le document par son visa..*

### **2-3 / LA DIFFUSION :**

*Diffuser le manuel qualité, signifie le distribuer au près de ses utilisateurs prévus. Le manuel qualité peut être diffusé à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisme.*

*Le mode de diffusion interne du manuel qualité ou d'une partie de celui-ci, devrait permettre l'accès approprié à tous les utilisateurs. On pourra par exemple numéroter les copies et établir la liste des destinataires : ce ci facilite le retrait de toutes les copies, en cas de besoin.*

*Tout manuel diffusé à l'extérieur de l'organisme doit porter la mention « copie non maîtrisée » ou « copie non contrôlée », et ce, afin d'éviter tout usage non intentionnel de documents périmés.*

*La diffusion interne est une «diffusion contrôlée » ou « diffusion maîtrisée ».les mentions « copie non gérée » - « copie gérée » ou encore « diffusion interne » - « diffusion externe » peuvent aussi être utilisées.*

*Remarquons que l'on peut envisager d'adopter des méthodes d'autorisation, de maîtrise et de diffusion électroniques.*

### **2-4 / LA MODIFICATION :**

*Le système qualité doit être revu et contrôlé sans cesse. Le document manuel qualité, étant le support de la politique qualité de l'organisme, est le premier document à examiner et à modifier, lors d'un audit, tierce partie.*

*En cas de modification du manuel qualité ou d'une partie de celui-ci, il faut prévoir une procédure d'élimination des documents périmés et de diffusion auprès des concernés de la dernière version du manuel qualité ou d'une partie de celui-ci. Une table des matières ou une feuille séparée peuvent être utilisées pour assurer à l'utilisateur que son manuel a le contenu autorisé.*



### **3 / CONTENU DU MANUEL QUALITE :**

*Bien qu'aucune structure ou présentation ne soient exigées pour les manuels qualité, ceux-ci devraient exposer la politique qualité, les objectifs et les procédures applicables de l'organisme de manière claire, précise et complète, et ce, avec une rédaction simple et concise.*

*Le manuel qualité fournira les bases documentaires pour auditer les systèmes qualité, présentera le système qualité, et démontrera sa conformité à la norme modèle.*

*Le manuel qualité peut :*

- ✓ être une compilation directe des procédures du système qualité,
- ✓ être un regroupement ou une partie des procédures du système qualité,
- ✓ être une série de procédures relatives à des installations ou des applications spécifiques,
- ✓ comporter plusieurs documents ou niveaux,
- ✓ comporter un document principal commun et des annexes modulées,
- ✓ être unique ou non,
- ✓ présenter de nombreuses autres variantes éventuelles en fonction des besoins de l'organisme,

*Et pour élaborer un manuel qualité, l'organisme doit définir d'avance, la forme et le fond du manuel.*

#### **3-1 / FORME DU MANUEL QUALITE:**

##### **→Le titre, l'objet et le domaine d'application :**

*Le titre et l'objet du manuel explicitent le champ d'application du manuel qualité. Ils sont généralement présentés sur la page de garde.*

##### **→ La validation :**

*pour être valide et prêt à l'utilisation, le manuel doit être contrôlé et approuvé après sa rédaction. La même rubrique doit contenir, en plus des visa des différents responsables, la date de la mise en application du manuel ainsi que l'indice de révision (IR) : celui ci indique le nombre de révisions effectuées au document (00 : version initiale, 01 : première révision...)*

##### **→ L'identification :**

*le manuel doit être identifié par rapport aux autres documents du système qualité, et par un code. Nous verrons dans le prochain chapitre comment élaborer un système de codification.*

##### **→ La diffusion :**

*C'est une rubrique qui précise les destinations du manuel (les unités en question et les utilisateurs), ou en fait références (renvoyer par exemple à une liste d'utilisateurs et de destinations).*

##### **→ Le sommaire :**

*il résume en fait le contenu ou le fond du manuel (voir 3-2 )*

**→ En cas de besoins, des définitions, un guide d'utilisation et des annexes:**

*Un renvoi à la norme ISO 8402 de 1994 ou à la norme ISO 9000 de 2000 est recommandé. En cas de définitions spécifiques à l'organisme, au secteur d'activités ou autre, il faudrait les mentionner. En général, les définitions se mettent après l'objet et le domaine d'application.*

*Les annexes peuvent contenir des documents, des schémas ou des images démonstratifs.*

*Remarque :*

*Il n'existe pas une forme type pour le manuel qualité, et on peut trouver des manuels dont la page de garde ou la première page contiennent d'autres rubriques supplémentaires.*

*A titre d'exemples voir annexes.*

*Le système de numérotation des chapitres, paragraphes, pages, figures et autres doit être logique.*

**3-2 / FOND DU MANUEL :**

*C'est le sommaire du manuel, présenté avant le développement du contenu, qui résume les différentes rubriques qui devraient constituer le manuel qualité.*

*A titre d'exemples, voir les annexes*

## **SOMMAIRE**

### ***Déclaration de la direction générale***

#### **① - L'introduction :**

*L'introduction se décompose en deux introductions : une relative à l'organisme, l'autre au manuel qualité:*

##### **Introduction relative à l'organisme :**

*Raison sociale, adresse et moyens de communication de l'organisme, secteur d'activités, historique et taille peuvent y figurer.*

##### **Introduction relative au manuel :**

- Identification de l'édition en cours, date d'application.*
- Explication de la méthode de gestion du manuel qualité (élaboration, approbation, révision), les personnes responsables de sa gestion et la fréquence des revues.*
- Explication de la méthode de diffusion du manuel qualité. Préciser si la diffusion est exclusivement interne, ou si le manuel qualité peut être diffusé à l'extérieur de l'organisme.*
- Moyens d'approbation des responsables de la mise en œuvre du contenu du manuel qualité. L'un des moyens peut être la signature du responsable concerné.*

#### **②-La politique et les objectifs qualité de l'organisme :**

*Ce chapitre doit inclure l'engagement de l'organisme en matière de qualité. Il devrait également présenter la manière dont la politique qualité est communiquée aux employés. Les objectifs qualité doivent être clairement définis et quantifiables.*

#### **③- La description de l'organisme, de ses responsabilités et des autorités correspondantes :**

*Le manuel qualité doit donner les détails sur les responsabilités, les autorités et la hiérarchie des fonctions qui dirigent, exécutent et vérifient les travaux ayant une incidence sur la qualité. Un organigramme pourra rassembler tous ces éléments, ou pourra être complété par des fiches de fonctions.*

#### **④- La description des éléments du système qualité :**

*Il n'y a pas de présentation type, mais il est recommandé que les éléments du système qualité soient décrits sous une forme suivant un ordre de présentation similaire à celui de la norme modèle.*

*Le manuel qualité doit comprendre ou se référer aux procédures du système qualité prévues pour la planification et l'administration des activités qui ont des incidences sur la qualité à l'intérieur d'un organisme.*

*Le manuel qualité est le reflet des procédures écrites du système qualité conformément à la norme ISO 9001.*

*On peut inclure dans le manuel qualité les procédures ou faire un renvoi à celles-ci, c'est ce qui est le plus courant.*

## 4 / LES ETAPES D'ETABLISSEMENT D'UN MANUEL QUALITE :

*Dès que la décision de documenter le système qualité sous forme d'un manuel qualité est prise, le processus commence par l'attribution de la tâche de coordination à une entité de direction (individu ou groupe).*

*Les étapes d'établissement d'un manuel qualité sont les suivantes :*

- ❶ *Etablir la liste des politiques, objectifs et procédures existantes ou les planifier.*
- ❷ *Décider des éléments du système qualité qui s'appliquent en fonction de la norme modèle (exemples: écoute clientèle, achat des produits ménagers, vents,... ).*
- ❸ *Se procurer des données sur le système qualité des utilisateurs habituels.*
- ❹ *Diffuser des questionnaires sur les pratiques existantes et en évaluer les résultats.*
- ❺ *Se procurer les sources documentaires utilisées. On pourra inclure dans le manuel qualité des renvois aux normes ou documents existants reconnus et à la disposition de l'utilisateur du manuel qualité.*
- ❻ *Déterminer la présentation et la structure du manuel envisagé.*
- ❼ *Rédiger le manuel.*
- ❽ *Contrôler le manuel.*

*La rédaction et le contrôle peuvent être effectués par l'entité de direction ou au sein de différentes unités fonctionnelles individuelles. L'entité compétente déléguée devrait veiller à assurer que le contenu et style du document sont homogènes, et à l'exactitude et l'exhaustivité des données contenues.*

**Remarque :**

*Les étapes d'établissement d'un manuel qualité font l'objet d'une procédure écrite du système documentaire du système qualité. Encore faut-il savoir comment rédiger une procédure : C'est en fait, l'objet du chapitre suivant.*

## 6 / APPLICATIONS :

### *Atelier 1 :*

*Observer un manuel qualité, des sommaires différents de manuels qualité, et*

*commenter. (utiliser les annexes )*

*Lire et commenter une partie d'un manuel qualité. (utiliser les annexes)*

### *Atelier 2 :*

*On suppose que l'ISSET de Charguia voudrait mettre en place un système qualité. L'institut, conscient de la nécessité et du rôle du système documentaire, décide de commencer par l'établissement du manuel qualité.*

*En vous basant sur les données du cours, Il vous est alors demandé de construire le sommaire du manuel qualité de l'ISSET Charguia. Pour ce faire, vous allez commencer par la collecte des informations nécessaires dont vous avez besoin.*

*(voir méthodologie dans les annexes)*

<b>Pré-requis :</b> <i>Cours d'initiation à la qualité</i>	<b>CHAPITRE 3 :</b> <b>LES PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE</b>	<b>IR : 01</b>
<p><b>Objectif (s) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Apprendre à l'étudiant comment rédiger une procédure conforme aux exigences des normes internationales.</i></li> </ul> <p><b>Compétence(s) :</b> <i>A la fin du chapitre, l'étudiant doit être capable de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Détecter les non-conformités de forme et de fond, d'une procédure</i></li> <li>• <i>Construire un modèle de procédure</i></li> <li>• <i>Rédiger une procédure en utilisant les méthodes de rédaction étudiées</i></li> </ul>		

## **1 / GENERALITES :**

### **1-1 / DEFINITION :**

*D'après la norme ISO 8402 de 1994, la procédure est définie comme étant*

**« la manière spécifiée d'accomplir une activité »**

*En général, les procédures sont exprimées par des documents. Nous utiliserons alors le terme « procédure écrite ».*

### **1-2 / RELATION MQ / PROCEDURES :**

*Les procédures composent le deuxième niveau de la documentation du système qualité prévue par les normes de la famille ISO 9000.*

*Les procédures contiennent plus de détails que le manuel qualité.*

*Entre les procédures et le manuel qualité, il existe une interdépendance claire :*

*Le manuel qualité est le reflet des procédures, les procédures sont le support des différents processus qui composent le système qualité, lesquels processus sont décrits par le manuel qualité,*

*Chaque procédure relative à un processus donné et citée dans le manuel qualité, doit figurer parmi les procédures du système documentaire.*

### **1-3 / ROLE DES PROCEDURES :**

*Les procédures écrites du système qualité devraient constituer la documentation de base pour la planification et l'administration générales des activités ayant une incidence sur la qualité.*

*Elles devraient décrire, avec le degré de détails requis, les activités concernées, les responsabilités, les autorités et les relations mutuelles des personnes chargées du*

*management, de l'exécution, de la vérification et de la revue des tâches ayant une incidence sur la qualité.*

*Elles devraient également décrire la manière dont les différentes activités doivent être exécutées (ce qui doit être fait et qui doit le faire, quand, où et comment cela doit être fait).*

*Ainsi, une procédure a pour rôle de faciliter la tâche de la personne responsable de l'exécution de l'activité en question.*

#### **1-4 / REMARQUES :**

- ❖ *Chaque procédure devrait traiter un élément du système qualité, un sous-élément de celui-ci ou encore une suite d'activités représentant un ensemble d'éléments du système qualité.*
- ❖ *Le nombre de procédures, le volume de celles-ci, la nature de leur structure et de leur représentation reflètent la complexité de l'activité de l'organisme, ou de l'organisme lui-même.*
- ❖ *Elles ne devraient pas entrer dans les détails techniques. Ceci est le rôle de l'instruction.*
- ❖ *Quelque soit la représentation choisie, elle doit être la même pour toutes les procédures, et ce dans un souci d'homogénéité du système documentaire du système qualité.*
- ❖ *Les procédures peuvent être rassemblées dans des manuels de procédures suivant un critère choisi. On peut parler d'un manuel de procédure d'une unité donnée, comme on peut trouver un manuel rassemblant des procédures applicables en relation avec toutes les unités.*

#### **2 / FOND DE LA PROCEDURE :**

*Comme pour le manuel qualité, il n'existe pas de présentation type pour le fond d'une procédure. Cependant, chaque procédure doit contenir un ensemble d'éléments qui peuvent être résumés dans le sommaire :*

*Nous pouvons prendre l'exemple d'une procédure d'achat :*

**❶ OBJECTIF(S) :** *exemple : La procédure a pour objectif de définir les règles permettant de maîtriser les achats et d'assurer la conformité des produits achetés aux exigences spécifiées de l'organisme.*

**❷ DOMAINE D'APPLICATION ET PERIODICITE :** *exemple : La procédure est applicable à toutes les opérations d'achat de l'organisme. Elle doit être revue tous les six mois.*

**❸ LIMITES D'APPLICATION :** *exemple : Cette procédure ne concerne pas les achats des produits provenant des marchés étrangers.*

**❹ RESPONSABILITES :** *(décision, approbation, exécution, information,...)*

**❺ ABREVIATIONS :** *exemple : RAQ : responsable assurance qualité.*

**❻ REFERENCES (ou codification) :** *exemple : Pro-01.*

**❼ CONTENU (quoi ?, qui ?, quand ?, comment ?) :** *voir méthodes de rédaction.*

③ **DOCUMENTS DE REFERENCE** : (supports d'enregistrements, normes, instructions,...) : exemple : fiche de stock.

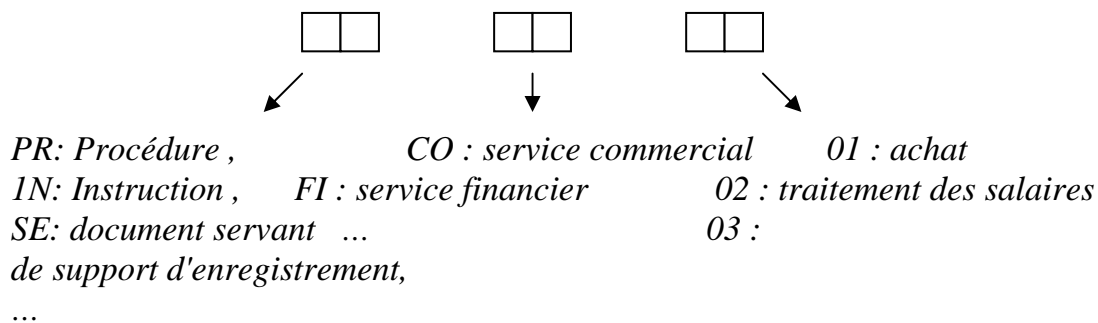
### 3 / FORME DE LA PROCEDURE :

Il existe plusieurs types de formes de procédures. Cependant, toutes les procédures doivent porter :

➡ **le nom de l'organisme** : Le rédacteur devra porter la raison sociale de l'entreprise, le nom de l'organisme .

➡ **le titre de la procédure** : Le rédacteur devra porter le titre exact et complet de la procédure conformément à ce qui a été rédigé dans le manuel qualité.

➡ **la référence de la procédure** : La référence de la procédure doit être précisée. Pour cela, il faut établir une codification du système documentaire du système qualité. La codification doit être logique. Il appartient à l'organisme d'établir sa propre codification. Il existe plusieurs types de codification (code numérique, code alpha-numérique, code séquentiel...), Cependant, nous pouvons citer cet exemple de codification :



➡ **l'indice de révision de la procédure (IR)** : C'est un nombre qui reflète le nombre de révisions effectuée sur un document. La première version porte l'indice 00, la deuxième version porte l'indice 01, etc.

➡ **la numérotation des pages** : donne le numéro de la page par rapport au nombre total de pages.

➡ **le nom du rédacteur de la procédure**, son visa et la date de rédaction,

➡ **le nom du vérificateur de la procédure**, son visa et la date de vérification,

➡ **le nom de l'approbateur de la procédure**, son visa et la date d'approbation.



#### **4 / PRESENTATION DES PAGES :**

*Il faut distinguer entre la première, la deuxième page et les autres pages.*

##### **4-1 / PRESENTATION DE LA PREMIERE PAGE :**

<i>Nom de l'organisme</i>	<b><i>TITRE DE LA PROCEDURE</i></b>	<i>Référence :</i> <i>I.R :</i> <i>Nombre de page : 1/y</i>
---------------------------	---	---

**Historique :**

<i>IR</i>	<i>Date</i>	<i>Rédacteur</i>	<i>Vérificateur</i>	<i>Approbateur</i>	<i>Observations</i>

<i>Rédaction</i>	<i>Vérification</i>	<i>Approbation</i>
<i>Nom :</i> <i>Date :</i> <i>Visa :</i>	<i>Nom :</i> <i>Date :</i> <i>Visa :</i>	<i>Nom :</i> <i>Date :</i> <i>Visa :</i>

***4-2 / PRESENTATION DE LA DEUXIEME PAGE :***

<i>Nom de l'organisme</i>	<b><i>TITRE DE LA PROCEDURE</i></b>	<i>Référence :</i> <i>I.R :</i> <i>Nombre de page : 2/y</i>
---------------------------	---	---

***SOMMAIRE :***

***1 / Objectif (s).***

***2 / Domaine d'application et périodicité.***

***3 / limites d'application.***

***4 / Responsabilités.***

***5 / abréviations.***

***6 / Références.***

***7 / Contenu, ou description.***

***8 / Documents de références.***

***4-3 / PRESENTATION DES AUTRES PAGES :***

*A partir de la troisième page, les autres pages vont détailler les éléments cités dans le sommaire. Ces éléments sont relatif à la procédure sujette de rédaction.*

Toutefois, arrivant à la description proprement dite de la procédure ( 7/ contenu ou description ), il est au choix du rédacteur d'adopter une des méthodes de rédaction suivante :

**a-La méthode narrative :**

Il s'agit de décrire avec des phrases les activités concernées. Les phrases devraient commencer, de préférences, par des verbes à l'infinitif. Les verbes utilisée sont généralement des verbes d'action, qui permettent le mieux de décrire des activités.

L'exemple suivant nous permet de mieux comprendre et apprendre cette méthode :

Exemple : La procédure d'accueil téléphonique :

<i>Entreprise « X »</i>	<b>PROCEDURE D'ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>	<b>Référence : PR-AF-01 I.R :00 Numéro de page : x/y</b>
<p><b><u>7 / Narration :</u></b></p> <p><b><u>La procédure d'accueil téléphonique :</u></b></p> <p>En cas d'appel, L'agent administratif (AA) doit :</p> <p>1 - Décrocher le combiné téléphonique après deux sonneries, au maximum,                  2 - Noter sur le registre des appels entrants(référence du document, exemple:SE-AF-01), le nom de l'interlocuteur, l'heure de l'appel et le nom de la personne souhaitée.                  3- Si la personne souhaitée est présente, transmettre la communication au concerné. Pour cela, utiliser la liste des numéros de postes internes (référence document : exemple : LI-AF-01).                  4- Si la personne souhaitée est absente, noter sur le registre des appels entrants (référence : SE-AF-01) le message à transmettre, puis raccrocher.                  5- Après avoir raccroché, noter le message sur la fiche des messages (référence document : SE-AF-02) et la glisser dans la boîte du concerné.</p>		
<b>Rédigée par :</b>	<b>Vérifiée par :</b>	<b>Approuvée par :</b>
<b>Nom :</b>	<b>Nom :</b>	<b>Nom :</b>
<b>Date :</b>	<b>Date :</b>	<b>Date :</b>
<b>Visa :</b>	<b>Visa :</b>	<b>Visa :</b>

**Remarques :**

les références des documents devraient être définies à l'avance dans la partie

références. De même pour les abréviations s'il y a lieu d'en utiliser.

Dans notre exemple :

agent administratif : AA, à noter dans la partie abréviations

registre des appels entrants : référence : SE - AF - 01 ← Numéro de classement

Support d'enregistrement      Service administratif et financier

Liste des numéros de postes internes : références : LI - AF - 01 ← Numéro de classement

liste      Administratif et financier

Fiche des messages : références : SE - AF - 02 ← Numéro de classement

Support d'enregistrement      Service administratif et financier

Notons que, le registre des appels et la fiche des messages, sont des documents de références, dont la forme vide devrait être présentée après la rédaction de la procédure. Ceux sont, en fait des supports d'enregistrement, c'est à dire des documents comportant des rubriques bien déterminées, préparées à l'avance, et qui sont prêts à être remplis. Ils sont souvent appelés formulaires ou documents de références.

*(Voir annexes)*

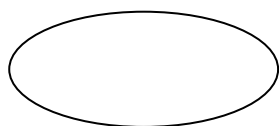
Si la personne responsable de l'exécution des activités, change, ce ci devrait être mentionnée (la procédure doit bien préciser les responsabilités d'actions...).

### **b- La méthode du logigramme :**

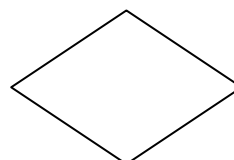
Il s'agit de décrire les activités concernées, en utilisant des symboles et des formes.

Le rédacteur pourra utiliser plusieurs formes de son choix et selon le besoin de l'organisme.

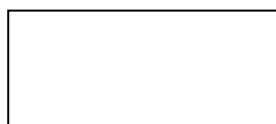
Toutefois, la norme ISO 9004-4 de 1993 exige les symboles suivants :



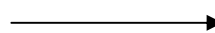
Départ et  
fin d'étape



Case de  
décision



Description  
des activités

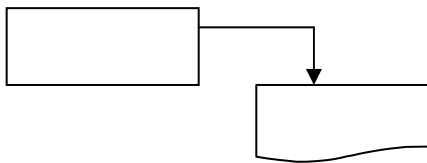


Sens du  
flux d'une  
activité

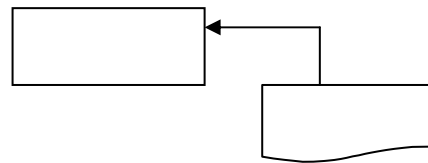
*Le rédacteur pourra créer d'autres symboles. Chaque symbole doit être clairement défini au préalable, et la rédaction du système documentaire doit être homogène. Nous allons reprendre le même exemple, à savoir la procédure d'accueil téléphonique, et la présenter par un logigramme*

**Remarques :**

► *Le sens de la flèche entre l'activité et le document, précise si le document est rempli ou créé à l'occasion de l'activité, ou s'il est utilisé pour accomplir l'activité.*

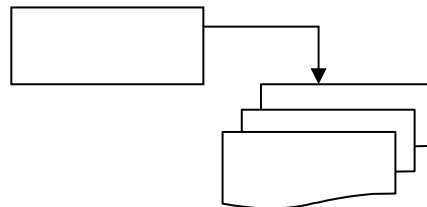


*Activité déclenchant  
l'utilisation du  
document*



*Activité nécessitant  
l'utilisation du  
document*

► *Dans certaines procédures, des activités donnent lieu à l'utilisation ou la création d'un document en plusieurs exemplaires : dans ce cas, le nombre précis doit être mentionné.*



<i>Entreprise « X »</i>	<i>Procédure d'accueil téléphonique</i>	<i>REF :PR-AF01 IR : 00 Numéro de page :x/y</i>
-------------------------	---	---

<b>8/ Logigramme :</b>	
<i>Description des activités</i>	<i>Responsable de l'activité</i>
<pre> graph TD     Start([Réception d'un appel]) --&gt; Step1[Décrocher le combiné téléphonique]     Step1 --&gt; Step2[Enregistrer l'appel sur le registre des appels entrants]     Step2 --- Callout1[SE-AF-01]     Step2 --&gt; Decision{Personne présente?}     Decision -- oui --&gt; Step3[Transmettre la communication]     Step3 --- Callout2[LI-AF-01]     Step3 --&gt; End1([Fin])     Decision -- non --&gt; Step4[Noter le message sur le registre des appels entrants]     Step4 --- Callout3[SE-AF-01]     Step4 --&gt; Step5[Raccrocher]     Step5 --&gt; Step6[Enregistrer le message sur la fiche de messages]     Step6 --- Callout4[SE-AF-02]     Step6 --&gt; End2([Fin])   </pre>	<p><i>Agent administratif</i></p> <p><i>Agent administratif</i></p> <p><i>Agent administratif</i></p> <p><i>Agent administratif</i></p> <p><i>Agent administratif</i></p> <p><i>Agent administratif</i></p>

<b>Rédigée par :</b>	<b>Vérifiée par :</b>	<b>Approuvée par :</b>
<b>Nom :</b>	<b>Nom :</b>	<b>Nom :</b>
<b>Date :</b>	<b>Date :</b>	<b>Date :</b>

Visa :	Visa :	Visa :
--------	--------	--------

**c-La combinaison de la narration et du logigramme:**

*Certains organismes préfèrent utiliser les deux méthodes, dans la rédaction de leurs procédures, et ce pour y donner le maximum de précision et de clarté. Ils peuvent alors commencer par la description narrative, puis ils schématisent les différentes étapes par un logigramme.*

*Mieux encore, la combinaison des deux méthodes permet de visualiser d'une manière très précise toutes les étapes de la procédure.*

*Il s'agit de présenter, dans un même tableau, les activités numérotées, les responsabilités correspondantes, et le logigramme.*

*Nous allons reprendre le même exemple, à savoir la procédure d'accueil téléphonique, et la présenter par la combinaison des deux méthodes:*



<i>Entreprise « X »</i>	<i>Procédure téléphonique</i>	<i>d'accueil</i>	<i>REF :PR-AF01 IR : 00 Numéro de page :x/y</i>
-------------------------	-------------------------------	------------------	---

<b>7 / Contenu :</b>		
<b>QUOI ?</b>	<b>QUI ?</b>	<b>COMMENT ?</b>
<p>En cas d'appel, L'agent administratif (AA) doit :</p> <p>1-Décrocher le combiné téléphonique après deux sonneries, au maximum,</p> <p>2- Noter sur le registre des appels entrants (référence du document, exemple : SE-AF-01), le nom de l'interlocuteur, l'heure de l'appel et le nom de la personne souhaitée.</p> <p>3-Si la personne souhaitée est présente, transmettre la communication au concerné.</p> <p>Pour cela, utiliser la liste des numéros de postes internes (référence : LI-AF-01).</p> <p>4 - Si la personne souhaitée est absente, noter sur le registre des appels entrants (référence : SE-AF-01) le message à transmettre.</p> <p>Raccrocher.</p> <p>5- Noter le message sur la fiche des messages (référence : SE-AF-02) et la glisser dans la boîte du concerné.</p>		<pre> graph TD     Start([Réception d'un appel]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; SE_AF_01_1[SE-AF-01]     2 --&gt; Present{Présente ?}     Present -- non --&gt; 4[4]     Present -- oui --&gt; 3[3]     3 --&gt; LI_AF_01[LI-AF-01]     LI_AF_01 --&gt; Fin1([Fin])     4 --&gt; SE_AF_01_2[SE-AF-01]     SE_AF_01_2 --&gt; 5[5]     5 --&gt; Fin2([Fin])     5 --&gt; SE_AF_02[SE-AF-02]   </pre>

<b>Rédigée par :</b>	<b>Vérifiée par :</b>	<b>Approuvée par :</b>
<b>Nom :</b>	<b>Nom :</b>	<b>Nom :</b>
<b>Date :</b>	<b>Date :</b>	<b>Date :</b>
<b>Visa :</b>	<b>Visa :</b>	<b>Visa :</b>

## **5 / LES ETAPES D'ETABLISSEMENT D'UNE PROCEDURE :**

*Nous pouvons récapituler toutes les données que nous avons acquises dans ce chapitre en un ensemble d'étapes composant la procédure de « rédaction de procédure », exigée dans le système documentaire du système qualité. Cette procédure peut figurer dans le manuel des procédures de maîtrise des documents.*

***Etape 1 :*** Etablir le modèle de la première page.

***Etape 2 :*** Etablir le modèle des autres pages.

***Etape 3 :*** Etablir le système de codification du système documentaire du système qualité.

***Etape 4 :*** Etablir les étapes principales de création d'une procédure.

***Etape 5 :*** Etablir les étapes principales de modification d'une procédure.

***Etape 6 :*** Etablir les étapes principales de suppression d'une procédure.

***Etape 7 :*** Etablir les objectifs de la procédure.

***Etape 8 :*** Délimiter le domaine d'application, la périodicité et les limites d'application de la procédure.

***Etape 9 :*** Délimiter les responsabilités ( de vérification, d'approbation, d'exécution, de diffusion, de modification, ... )

***Etape 10 :*** Définir la méthode de description choisie. En cas de choix de la description par logigramme, établir la liste des symboles utilisés.

***Etape 11 :*** Rédiger le contenu de la procédure

***Etape 12 :*** Etablir et codifier les documents utilisés dans le contenu de la procédure.

## 6/ REVISION :

*avant de passer aux applications, l'étudiant à intérêt à réviser les connaissances qu'il a acquis après l'étude de ce chapitre.*

*Les phrases suivantes devraient être complétées par des expressions déjà rencontrées tout au long du chapitre, et permettront, par la même occasion, de tester le degré d'assimilation du contenu du chapitre.*

- *Une procédure est une ..... d'accomplir .....*
- *Les procédures composent le ..... niveau de la hiérarchie des documents du système qualité, précédant les ..... qui composent le troisième niveau et succédant le ..... qui forment le premier niveau.*
- *Entre les procédures et le manuel qualité l y a une forte interdépendance : Le manuel qualité est le reflet des ....., il décrit les .....qui ne sont autres que les éléments du système qualité, le déploiement de ces .....nécessite les .....écrites.*
- *Le nombre et le volume des procédures dépendent de la ....., de la .....des activités de l'organisme en question.*
- *Certaines procédures peuvent être rassemblées dans des .....de .....*
- *Pour valider une procédure, le rédacteur, le .....et l'.....doivent porter leur .....et....., ainsi que la date de leur intervention.*
- *Pour identifier une procédure et la différencier par rapport aux autres document, il faut qu'elle porte une .....et pour préciser le numéro de l'édition de la procédure, il faut préciser son .....de .....*

- *Le sommaire d'une procédure comporte, entre autres, une précision des activités, unités et services concernés par la procédure, ainsi que la fréquence d'utilisation : c'est dans la rubrique.....et.....qu'on retrouve tout ce ci.*
- *L'historique est généralement présenté dans la .....page de la procédure, et il se trouve décrit en fonction de l'indice de .....abrégé par (.....).*
- *La différence entre la méthode .....et la méthode du....., pour la description d'une procédure, c'est que la première utilise seulement des phrases, alors que la deuxième utilise en plus des .....*
- *Dans la description d'une procédure par logigramme, le ..... sert décrire une activité, le losange sert à préciser une case de ....., la forme .....précise le .....et la .....de la procédure, alors que la flèche précise le.....de l'.....*
- *Le sens de la flèche entre l'activité et le document, précise si le document est ..... à l'occasion de l'activité, ou s'il est ..... pour accomplir l'activité.*
- *Dans un logigramme, la forme précisant l'utilisation d'un document doit porter la .....du document.*

## 7 / APPLICATIONS :

### *Atelier 1 :*

*Il s'agit de :*

- *Observer des procédures relatives à différents organismes, et de les commenter. Voir procédures en annexes.*
- *Détecter les non- conformités de certaines procédures et de refaire la rédaction. Voir procédures en annexes.*

**Voir la correction en Annexes**

### *Atelier 2 :*

*Rédiger la procédure d'élaboration du manuel qualité, et ce en se basant sur les étapes d'établissement du manuel qualité que vous avez étudié au chapitre 2, ainsi que sur la section 2 du même chapitre.*

### *Atelier 3 :*

*Rédiger, successivement, les procédures de :*

- *Création d'une procédure,*
- *Modification d'une procédure,*
- *Suppression d'une procédure,*
- *Puis rédiger la procédure de rédaction de procédures.*

### *Atelier 4 :*

*Rédiger les procédures de :*

- *Inscription des nouveaux étudiants*
- *Inscription des anciens étudiants*
- *Mutation d'une classe à une autre,*

*Et ce, pour un ISET qui compte réviser ses procédures pour la deuxième fois.*

### *Atelier 5 :*

*Rédiger, pour une entreprise « MICROMAX », la procédure de « achat d'articles à la demande des clients », sachant qu'il s'agit de la première édition de cette procédure*

**Toutes les procédures demandées dans les ateliers figurent en annexes.**

## Bibliographie

- ❖ La gestion de la qualité : outils et applications pratiques - Karou Ishikawa -édition Dunod 1996.
- ❖ Le paradigme de la qualité – Jean-Marie Gogue – édition economica 1997
- ❖ World Class Quality : Les 7 outils Shainin de la qualité – Keki R . Bhote  
( préface de Dorian Shainin) – édition Masson 1997.
- ❖ Enseigner la qualité – Eurequip – édition Nathan 1998
- ❖ Traité de la qualité totale : les nouvelles règles du management des années 90 – Vincent Labancheix – édition Dunod entreprise 1990
- ❖ Le management de la qualité – Jean Marie Grauvogel – édition HERMES 1989
- ❖ Les 20 lois de la qualité : l'expérience japonaise au service de votre entreprise – Katsuya Hosotani – édition Dunod 1994.
- ❖ Site web : <http://www.iso.ch.com>
- ❖ La norme ISO 9001 de 1994
- ❖ La norme ISO 9001 de 2000