

# Création d'un système documentaire conforme à l'ISO 9001 pour l'association « Graine de Qualité »

## 1. Contexte

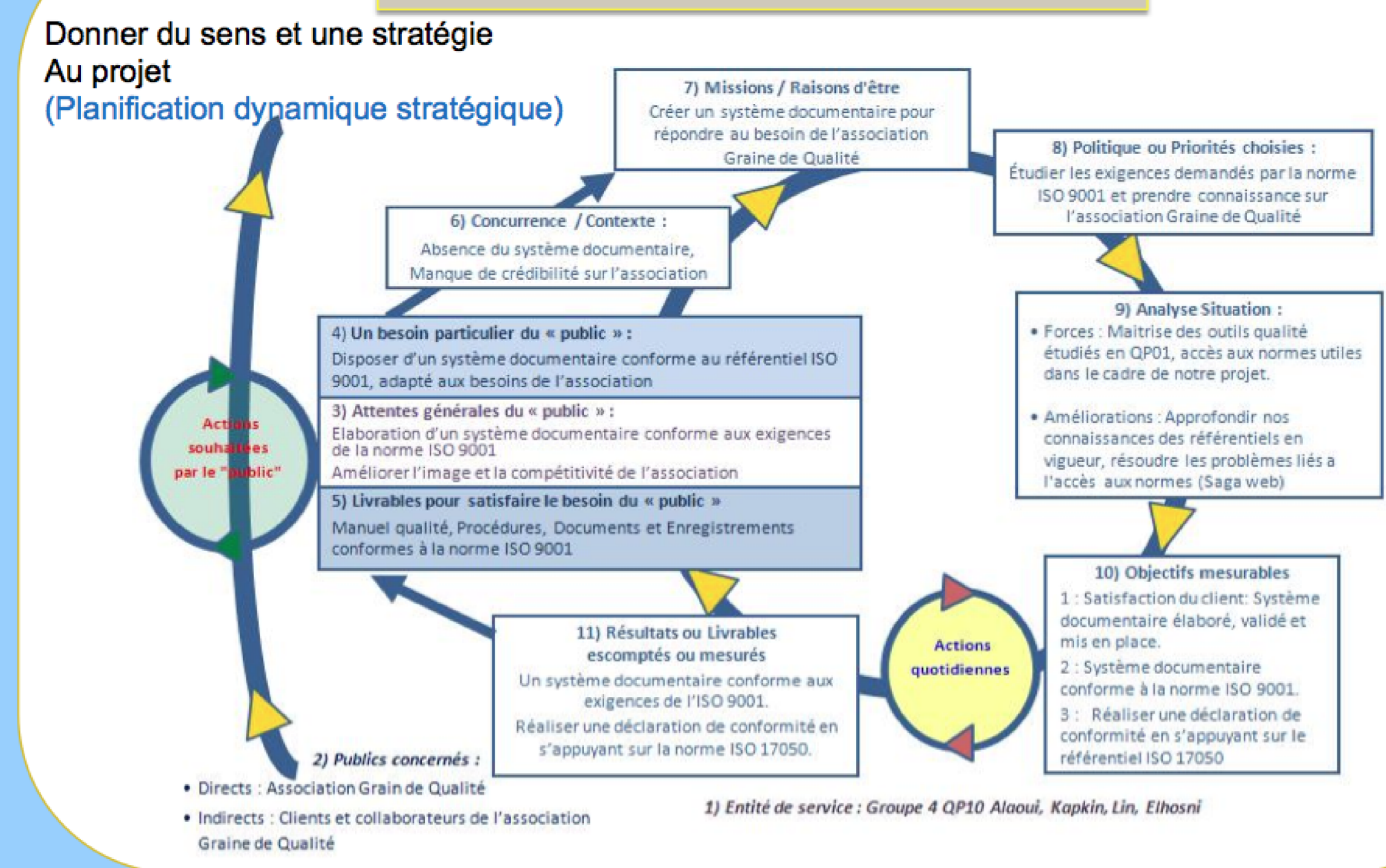


**Graine de Qualité** est une association de loi 1901 œuvrant dans le domaine de la solidarité internationale. Elle a été créée par trois jeunes diplômés de Master dont deux du Master Management de la Qualité de l'UTC, dans le but de soutenir un projet solidaire dans le domaine des industries de santé.

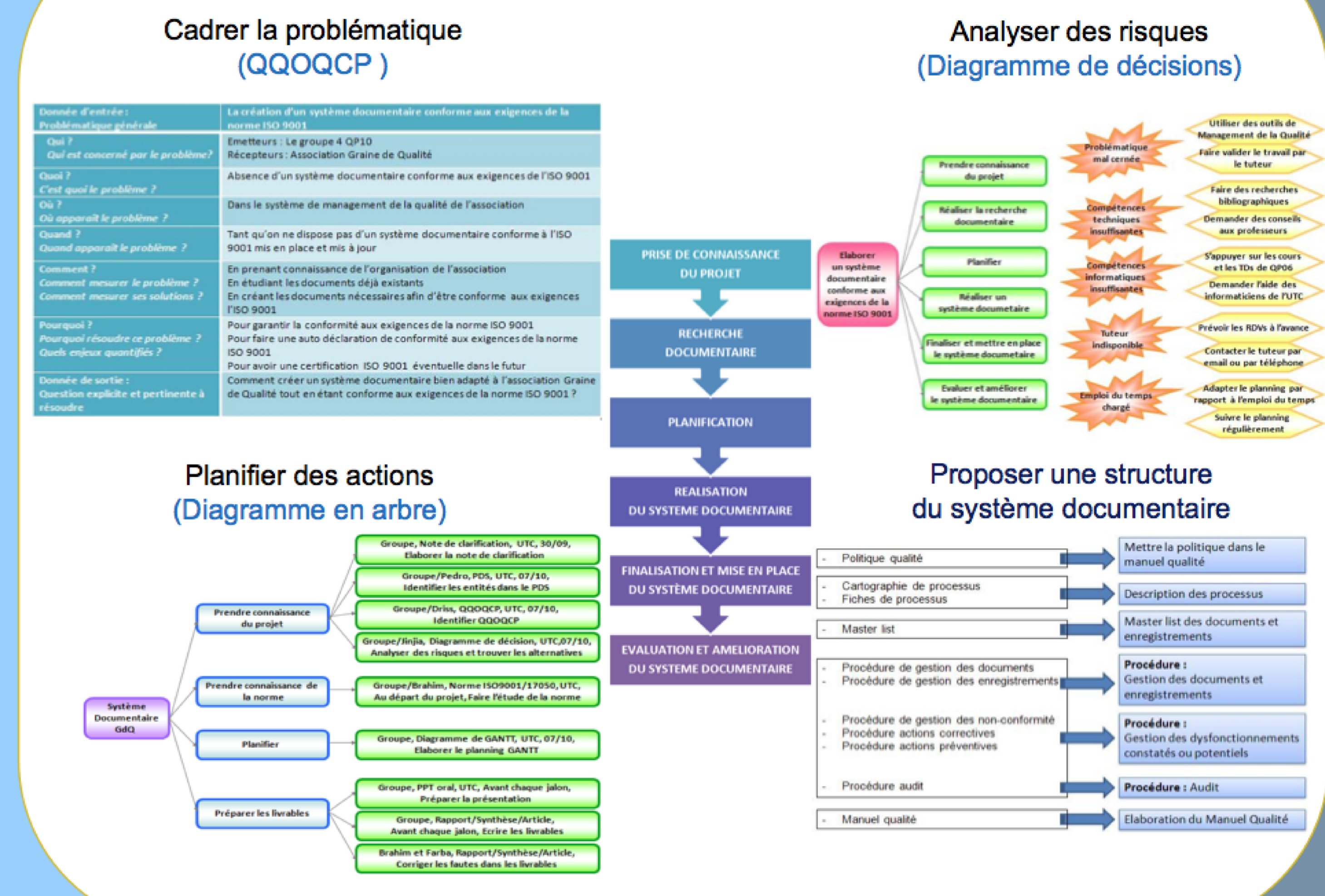
Le travail confié à l'équipe projet consiste à créer un système documentaire conforme à l'ISO9001, pour donner à l'association une **robustesse** dans son organisation, gagner en **crédibilité** et favoriser ses relations avec ses futurs **clients** et **partenaires**.

L'enjeu de ce projet est de créer un système documentaire **simple** étant donné le faible effectif de l'organisation tout en prenant en compte les activités de celle-ci.

## 2. Besoins



## 3. Méthodologie



## 4. Résultats

### Politique qualité

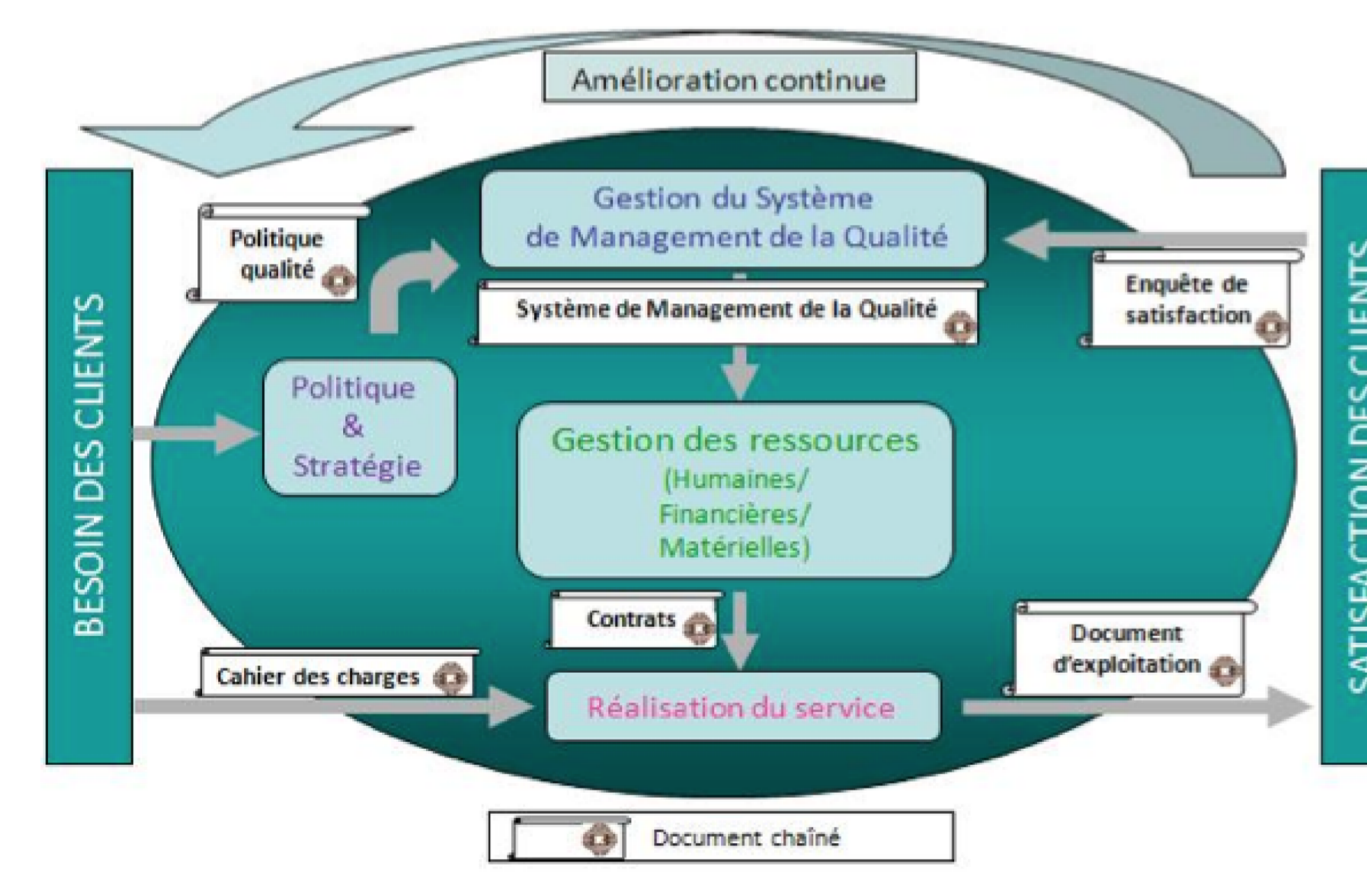
Pour mener à bien cette Politique, j'ai défini avec l'aide de tous les collaborateurs de l'association, les objectifs suivants :

- ✓ définir nos processus et formaliser nos pratiques au travers de procédures en conformité avec les exigences de la norme,
- ✓ être à l'écoute des attentes de nos clients pour adapter notre démarche afin de répondre le mieux possible à ces besoins,
- ✓ se forger une véritable image en pérennisant notre fonctionnement et en faisant connaître notre association auprès de partenaires potentiels.

Je m'engage à respecter ces objectifs et à en assurer le suivi avec l'aide de Sarah Amara-korba afin que la déclaration de conformité puisse être établie avant la fin de l'année 2012. Nous serons également assistés dans le pilotage de cette démarche par Fanny Chaillet, notre référent qualité.



### Cartographie des processus



### Fiche de description processus

Indicateurs et objectifs		Améliorations			
Indicateur:	«Processus Gestion du Système de Management de la Qualité»	Revue du processus:	Semestrielle		
Objectif:	Pilote du processus: Charles DUCHENE	Version:	Date: Validé le:		
Moyens techniques		Personnel / Compétences			
Liste des documents et enregistrements (*) : Revues annuelles de processus ; Réunions qualité mensuelles (*) ; non disponible à l'heure actuelle		Deux ingénieurs qualité. De plus, tous les membres de l'association ont reçu une formation plus ou moins approfondie sur la qualité et la gestion d'un SMQ.			
Fournisseur	Donnée d'entrée	Responsable	ACTIVITES DU PROCESSUS	Donnée de sortie	Client
Processus Politique et stratégie	Référentiel ISO 9001		Gérer et pérenniser le SMQ	SMQ (Liste des documents et enregistrements)	Processus de Gestion des ressources
Clients de l'association et partenaires	Politique qualité		Répondre aux exigences de l'ISO 9001	SMQ (Revue annuelle des processus)	
	Enquêtes de satisfaction		Audits internes	Réunions qualité mensuelles	
			Analyse des besoins et des déficiences		

### Master list

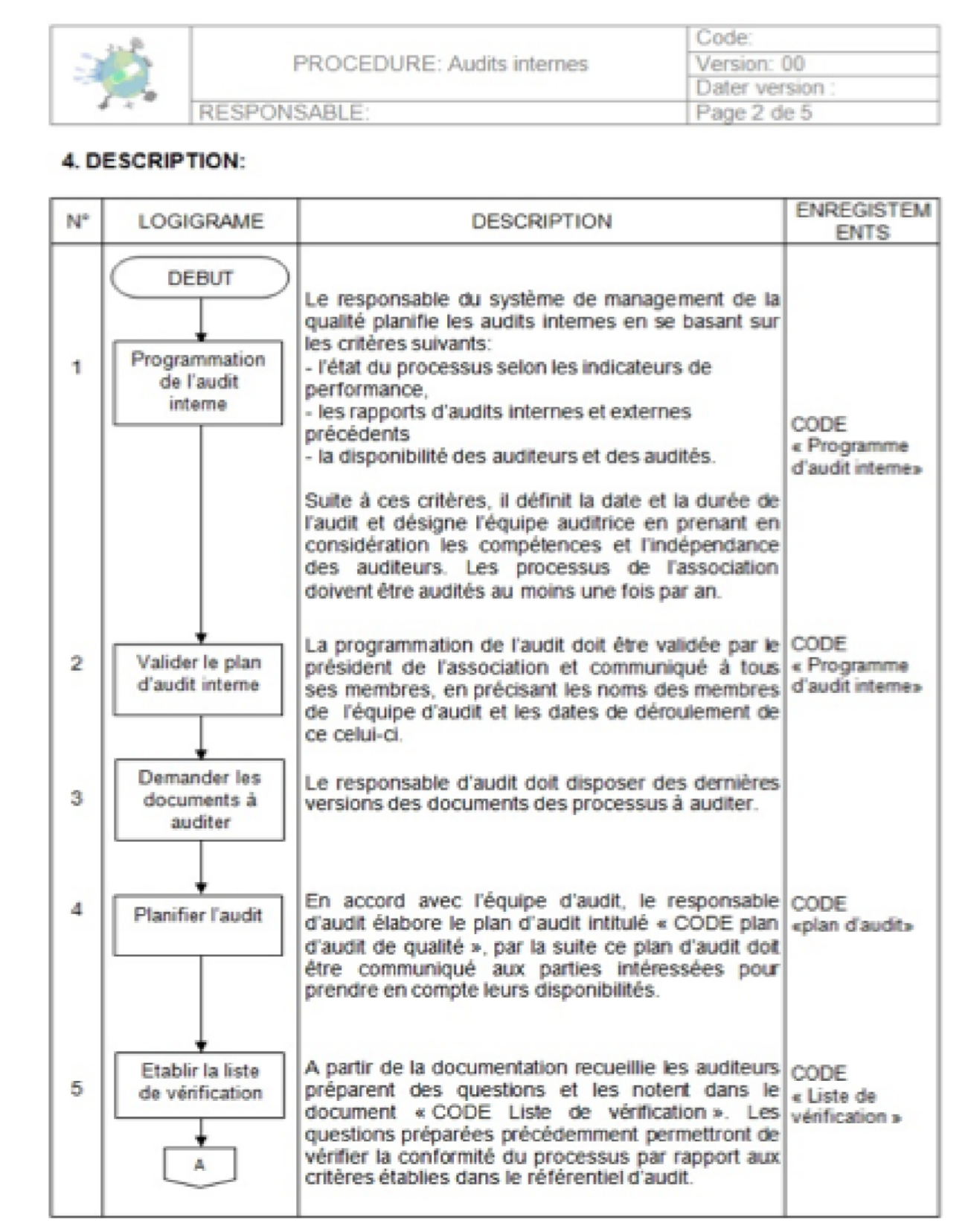
**Master list Documents :**  
Grille pour lister les documents utilisés dans le système de management de la qualité.

TYPE	CODE	VERSION	NON DOCUMENT	DATE	LOCALISATION	RESPONSABLE DE LA MISE A JOUR	RESPONSABLE DE LA REVISION	RESPONSABLE DE LA VERIFICATION	OPPOSITION FINALE	E	N

**Master list Enregistrements :**  
Grille pour lister les enregistrements faits dans le système de management de la qualité.

TYPE	CODE	NON DOCUMENT	LOCALISATION	SUPPORT	RESPONSABLE DE L'ARCHIVAGE	PERIODE DE VALIDITE	INDICATEUR DE SUIVI	INDICATEUR DE SUIVI

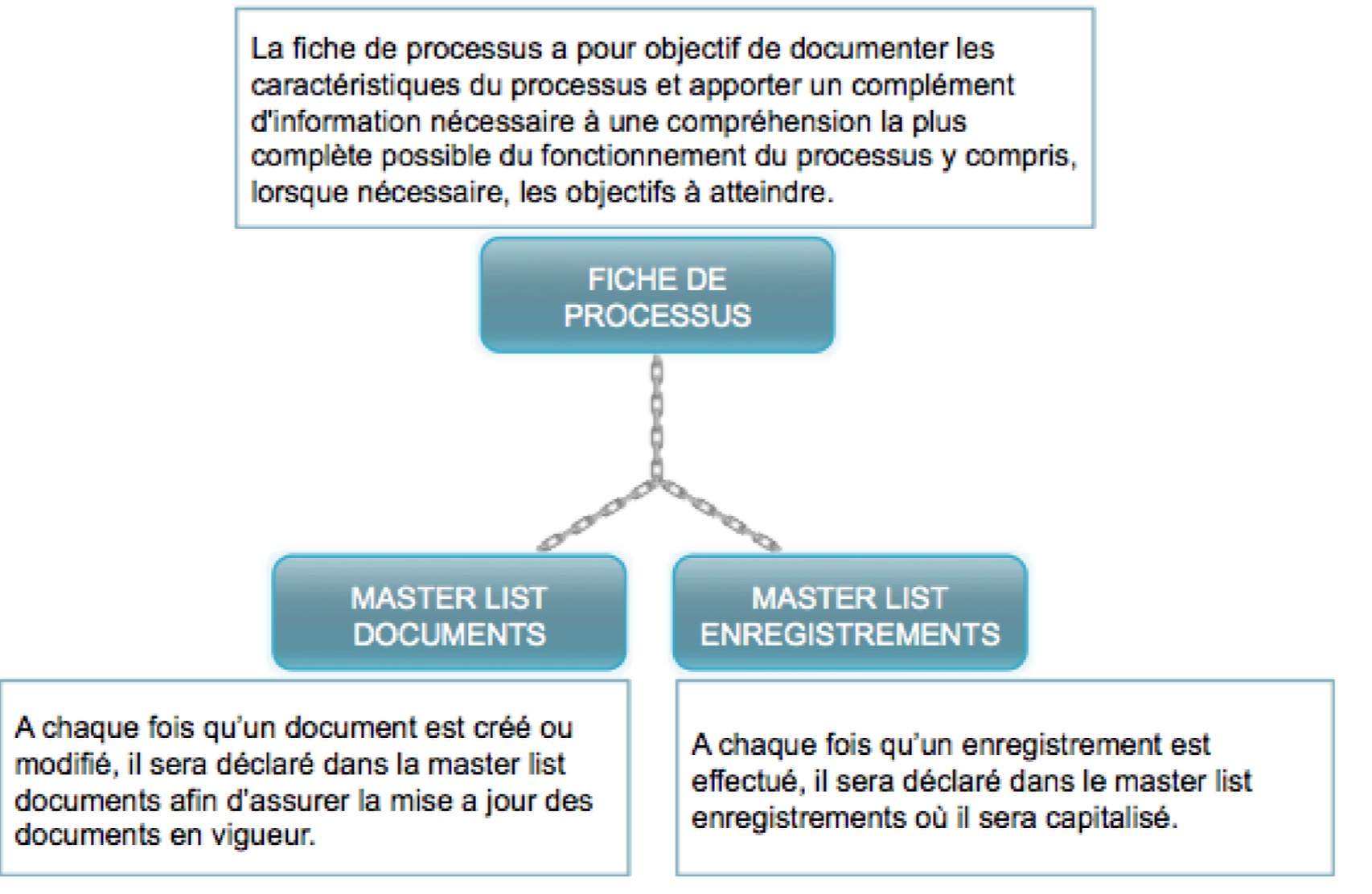
### Procédure



### Manuel Qualité

Composé de 4 pages, il décrit de manière synthétique l'organisation de l'association.

- Page 1 : Politique qualité
- Pages 2 et 3 : Cartographie et description des processus
- Page 4 : Chainage des documents :



## 5. Apports

- Pour l'association Graine de Qualité :
  - Disposer d'un système documentaire simple et adapté à ses besoins.
  - Permettre à l'association de gagner en crédibilité pour favoriser ses relations et son image avec ses futurs partenaires et clients.
- Pour les membres du groupe-projet :
  - Mettre en œuvre les connaissances acquises dans les cours du Master 2.
  - Maîtriser la norme ISO 9001 et ses exigences pour l'élaboration d'un système documentaire.
  - Avoir des capacités de travail à distance en utilisant les différentes ressources (Elluminate, Extranet, Dropbox etc. ).

## 6. Perspectives

- Pour l'association Graine de Qualité :
  - Mettre en œuvre le système documentaire au niveau de l'association.
  - Réaliser une déclaration de conformité selon la norme ISO 17050.
- Pour les membres du groupe-projet :
  - Déployer les connaissances acquises au profit d'organisations visant la certification ISO 9001.

## 7. Bibliographie

- Rapport complet sur ce poster : [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite), puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°203.
- Graine de Qualité : [www.grainedequilite.doomby.com/](http://www.grainedequilite.doomby.com/)
- Canal U : [www.canal-u.tv/](http://www.canal-u.tv/)
- International Organization for Standardization (ISO) : [www.iso.org/](http://www.iso.org/)
- Norme ISO 9001 et ISO 17050 (édition AFNOR) : [www.sagaweb.afnor.org/](http://www.sagaweb.afnor.org/)