Groupe4 QP10: A. GIANNONI,J.C.TEJONDON, K. PEREIRA, N. MACIEL, S.HAMITOUCHE

Outil d'autodiagnostic ISO17025

Master Qualité 2009/2010

utc Université de Technologie Compiègne

1. Contexte de la mission

L'ISO 17025 est une norme internationale qui spécifie les exigences techniques et les exigences relatives au management pour les laboratoires d'essais et d'étalonnages. La norme ISO 17025 est le référentiel utilisé lors des audits d'accréditation.

2.Clarification de la problématique

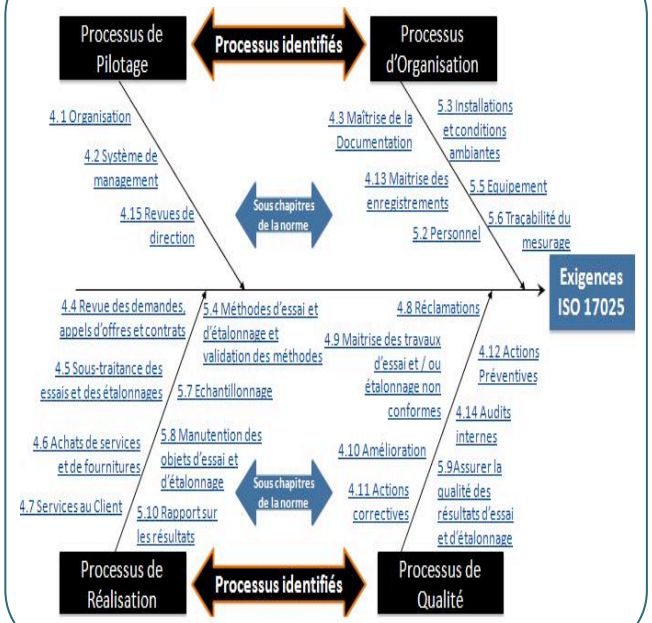
Donnée d'entrée :	Comment aider les laboratoires d'essais et d'étalonnages à évaluer leur conformité par rapport aux exigences de l'ISO 17025?	
Qui ?	Directs	Indirects
	Emetteurs : Groupe 4. Récepteurs : Laboratoires d'essais et d'étalonnage	Emetteurs : Master Management Qualité. Récepteurs : Clients des laboratoires, sous-traitants des laboratoires et organismes accréditeurs.
Quoi ?	Le manque d'un outil d'autodiagnostic gratuit et synthétique sur l'ISO 17025 qui contienne une grille de cotation et une synthèse des résultats.	
Où ?	Dans les laboratoires d'essais et d'étalonnages.	
Quand ?	Lorsque les laboratoires ont besoin de s'évaluer par rapport aux exigences de la norme ISO 17025 (visant ou pas l'accréditation).	
Comment ?	Par l'évaluation de notre outil: Le nombre des laboratoires qui voudraient avoir un outil d'autodiagnostic sur l'ISO 17025 plus synthétique et qui quantifie les résultats.	
Pourquoi ?	Pour permettre aux laboratoires de mettre en œuvre un système de management de la qualité organisationnel et technique. Pour permettre aux laboratoires d'évaluer et d'améliorer leur système de management de la qualité organisationnel et technique. Pour faciliter la démarche d'accréditation des laboratoires.	
Donnée de sortie :	**Comment réaliser un outil d'autodiagnostic sur les exigences de l'ISO 17025 plus synthétique (60 questions) et qui quantifie les résultats pour répondre aux attentes et aux besoins des laboratoires?**	

3. Méthode d'intervention

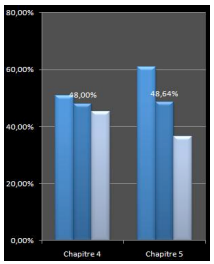
APPROCHES \ CRITERES DE CHOIX	REALISATION POUR LE GROUPE	COMPREHENSION POUR L'UTILISATEUR	ORIGINALITE
APPROCHE PROCESSUS	• Plus d'étapes de réalisation. (7)	• L'outil pourrait être rempli par différents acteurs du laboratoire. • Identification des points d'amélioration par processus.	• Aucune outil d'auto diagnostic gratuit fait par cette approche.
APPROCHE PAR CHAPITRE	• Moins d'étapes de réalisation. (5)	• L'outil pourrait être rempli selon l'ordre de la norme. • Identification de points d'amélioration par chapitre	• Approche déjà réalisée par le COFRAC.
APPROCHE PROCESSUS ET PAR CHAPITRE	• Plus d'étapes de réalisation (8)	• L'outil pourrait être rempli par différents acteurs du laboratoire. • Identification des points d'amélioration par processus et par chapitre. • L'outil pourrait être rempli selon l'ordre de la norme.	• Aucune outil d'auto diagnostic gratuit fait par les deux approches en même temps.

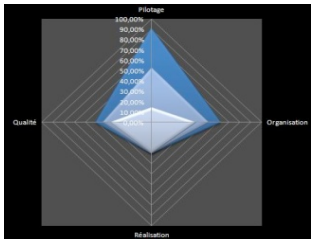
Outil \ Critères de comparaison	Format	Approche d'évaluation	Grille de cotation	Nombre de questions	Synthèse des résultats
GROUPE 4	• EXCEL	• Par processus • Par chapitre	• 6 niveaux	• 53	• Résultats par processus et par chapitre chiffrés et montrés graphiquement
COFRAC	• WORD	• Par chapitre	• 2 niveaux	• 151	• Pas de résultats

4. Classification des sous-chapitres par processus



5. Résultats et livrable





Graphiques: Moyenne + Ecart-type; Moyenne; Moyenne - Ecart-type (pour 8 utilisateurs maximum)

Résultats chiffrés et montrés graphiquement : par processus, par chapitres et par sous-chapitres.

Faux unanime : aucune personne du service n'a de doute
Faux : une personne au moins considère que l'affirmation n'est pas vraiment fausse
Plutôt faux : rien ne permet d'identifier la réalisation de l'action
Plutôt vrai : l'action est réalisée aléatoirement
Vrai : l'action est réalisée systématiquement
Vrai unanime: il est possible de prouver à un pair externe la réalisation de l'action

1) Processus de Pilotage (Retour au début)		Chapitre de la norme ISO 17025	Evaluations	Modes de preuve	Observations
1.1	Les responsabilités du personnel qui participe aux activités d'essai et/ou étalonnages sont bien spécifiées	4.1			
1.2	Un membre du personnel nommé peut assurer le contrôle de la qualité	4.1			
1.3	Un système de management est mis en place pour vos activités	4.1			
1.4	Le système de management est connu et compris par le personnel	4.2			
1.5	La direction est engagée dans la satisfaction des exigences de la qualité, du client et des réglementations	4.2			
1.6	Les politiques qualités du système de management du laboratoire sont définies dans un manuel qualité	4.2			
1.7	Les revues de direction sont planifiées et leur couverture est complète	4.15			

Grille d'évaluation par approche processus

1) Chapitre 4 (Retour au début)					
1.1) Sous-chapitre 4.1 (Organisation)		Type de processus	Evaluations	Modes de preuve	Observations
1.1.1	Les responsabilités du personnel qui participe aux activités d'essai et/ou étalonnages sont bien spécifiées	Pilotage			
1.1.2	Un membre du personnel nommé peut assurer le contrôle de la qualité	Pilotage			
1.1.3	Un système de management est mis en place pour vos activités	Pilotage			

Grille d'évaluation par approche chapitre

6. Améliorations

- Potentialités d'améliorer ou compléter des questions
- Faire tester l'outil par les laboratoires
- Prévoir une évolution de l'outil suite au retour d'expérience des utilisateurs

7. Bibliographie

Norme 17025, NF EN ISO/CEI 17025 (2005-09-01) : http://sagaweb.afnor.org/ dernier accès le 09/12/2009.
COFRAC : http://www.cofrac.fr/ dernier accès le 15/11/2009.
NMETRO : http://www.inmetro.gov.br/ dernier accès le 15/11/2009.
08_grille_autodiagnostic_8k_Has_v2010_6_niveaux_v12: http://www.utc.fr/master-qualite/, dernier accès le 12/12/2009.