

QUALGÉDO ET STRAGÉDO: DE NOUVELLES AIDES À LA GESTION DOCUMENTAIRE EN ENTREPRISE

Florie GENOUD

Mémoire de fin d'étude

Master Qualité et Performance dans les Organisations - 2013/2014

CONTEXTE

% des sociétés françaises n'ont pas de **stratégie documentaire** [1] **20%** du temps de travail des collaborateurs est passé à **rechercher des documents** [2]

PROBLÉMATIQUE

Comment assurer la **performance** d'un système de gestion documentaire, notamment qualité, afin qu'il satisfasse tous les besoins des collaborateurs et qu'il réponde à toutes les exigences clients ?

CRÉATION DES OUTILS

- Tableur programmable
- Orienté utilisateur
- Adaptation possible aux spécificités de l'entreprise
- Navigation rapide
- Pas de zones de calculs visibles

DEUX OUTILS D'AIDE À LA GESTION DOCUMENTAIRE

QUALGÉDO: QUALITÉ ET GESTION DOCUMENTAIRE

But

- Donner aux entreprises les moyens d'observer la conformité de leur système documentaire qualité
- Donner aux entreprises les moyens d'évaluer la performance de leur système documentaire qualité

ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ

- Un évaluateur
- Quatre catégories : Maîtrise des documents, maîtrise des enregistrements, manuel qualité, documents exigés^[3]
- Deux possibilités : Conforme, non conforme

Conformité documentaire aux exigences de la norme ISO 9001 2008 Manuel Qualité 100 80 66 40 Documents exigés Maîtrise des documents

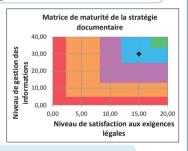
STRAGÉDO: STRATÉGIE ET GESTION DOCUMENTAIRE

But

- Donner aux entreprises les moyens d'évaluer leur système documentaire
- Donner aux entreprises des pistes de réflexions et d'amélioration de leur gestion documentaire

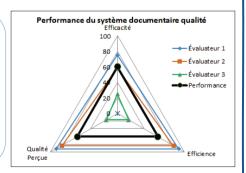
ÉVALUATION DE LA MATURITÉ

- Un évaluateur
- Deux catégories : Gestion des informations, satisfaction aux exigences légales
- Cinq critères dans chaque catégories



ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

- Plusieurs évaluateurs
- Trois catégories : Efficacité, Efficience, Qualité Perçue
- Quatre possibilités : Oui, plutôt oui, plutôt non, non
- Cinq critères dans chaque catégories et possibilité d'ajouter les propres critères de l'entreprise



PERSPECTIVES

QUALGÉDO

- Révision de l'outil lors de la mise en place de la norme ISO 9001:2015
- Personnalisation de l'outil pour chaque entreprise

STRAGÉDO

- Ajout ou retrait de certaines pistes de réflexions

AIDE À LA MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DOCUMENTAIRE

1. Stratégie globale

Donner à l'entreprise des pistes de réflexion sur la gestion de ses documents d'activité

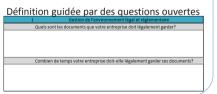
2. Stratégie d'archivage

Aider l'entreprise à réfléchir à la fin de vie de ses documents

Un utilisateur, deux possibilités

Définition guidée par des questions fermées





Bibliographie

- [1] IDC. Livre Blanc: Une gestion documentaire réussie au sein du nouveau paradigme de l'information. Disponible à l'adresse: http://www.industrie.com/impression/mediatheque/1/3/2/000001231.pdf [Consulté le 01/05/2014]
- [2] Ricoh. Ricoh Process Efficiency Index . Disponible à l'adresse : http://mds.ricoh.com/files/knowledge center/Ricoh Europe Process Efficiency Index FINAL.pdf [Consulté le 05/05/2014]
- [3] AFNOR. Système de Management de la Qualité Principes essentiels. NF EN ISO 9001, 2008, 27 pages.

En savoir plus: www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°287

ME CONTACTER: florie.genoud@gmail.com