

# Mémoire d'Intelligence Méthodologique

## ST02 – STAGE DE FIN D'ETUDE

**Assurer la performance Qualité par  
l'amélioration de la Gestion du Système  
Documentaire**

Encadré par :

M. Dan ISTRATE (UTC)

Réalisé par :

Aziza NEJMED-DINE

## Sommaire

<b>SOMMAIRE</b>	<b>2</b>
<b>REMERCIEMENT</b>	<b>3</b>
<b>RESUME</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>4</b>
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>5</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE I : LA MAITRISE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE A TRAVERS LA GESTION DOCUMENTAIRE</b>	
1. LES GRANDES ENTREPRISES FACE A UNE EVOLUTION A GRANDE VITESSE .....	9
1.1. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE .....	9
a. Historique du système de management de la qualité	9
b. L'iso 9001 : un référentiel pour les Exigences du SMQ	10
2. LA GESTION DOCUMENTAIRE : UN LEVIER POUR BATIR LE MANAGEMENT DE LA QUALITE .....	10
2.1. QU'EST-CE QUE LA GESTION DOCUMENTAIRE ? .....	10
2.2. LES ENJEUX DE LA MISE EN PLACE D'UNE GESTION DOCUMENTAIRE .....	10
2.3. LA GESTION DOCUMENTAIRE ET LES NORMES ISO .....	11
a. Les Documents Qualité : Les exigences de la norme ISO 9001v2015	11
b. Les normes sur la Gestion des Documents d'activité	12
2.4. PROBLEMATIQUE DE LA GESTION DOCUMENTAIRE AU SEIN DES GRANDES STRUCTURES	12
<b>CHAPITRE II : AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DANS UN MILIEU EVOLUTIF</b>	
1. CHOIX METHODOLOGIQUE .....	15
2. MISE EN PLACE DE LA METHODOLOGIE .....	15
2.1. DO : ANALYSER L'EXISTANT .....	15
a. Documents associés	15
b. Cycle de vie document/ acteur	17
c. Les outils associés aux documents	17
d. Constats	18
2.2. PLAN : PROPOSER LES AMELIORATIONS .....	18
a. Cadrage du périmètre	18
b. Définition de la solution	19
c. Etude des risques	19
d. Conception des propositions	20
2.3. ACT : METTRE EN ŒUVRE LES AMELIORATIONS (RESULTATS) .....	23
a. Une procédure de Maitrise de la Gestion Documentaire	23
b. LUDKa : Un outil de Gestion des documents Qualité.	24
2.4. CHECK : EVALUER LES RESULTATS .....	26
<b>CONCLUSION</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b>	<b>29</b>
<b>ANNEXE</b>	<b>30</b>

## Remerciement

A l'issue de cette expérience, la première personne que je souhaite remercier est mon tuteur de stage en entreprise. Une personne que je qualifie d'unique, qui a partagé son savoir avec moi et qui m'a toujours soutenue. Grâce à lui j'ai appris à gérer différentes situations dans le milieu professionnel.

Je remercie également mon équipe et tous les collaborateurs de la direction Qualité qui ont pris de leur temps pour m'apprendre de nouvelles choses que ce soit sur l'aspect professionnel ou personnel.

Je tiens à remercier M. Gilbert Farges et M. Dan Istrate pour leurs conseils, leur accompagnement et leur suivi régulier durant mon parcours. Ainsi que toute l'équipe pédagogique de l'Université Technologique de Compiègne.

Enfin, je remercie toute personne ayant participé, de loin ou de près, à l'élaboration de ce travail. Votre aide était précieuse.

## Résumé

Les entreprises cherchent en continu à répondre aux besoins de leurs clients. Leur performance accroit grâce à un Système de Management de la Qualité maîtrisé.

Le présent Mémoire se concentre sur un des points clés de la maîtrise du système de management de la qualité qui est la Gestion documentaire. En effet, la gestion documentaire est un levier de la Qualité en Entreprise. Ce mémoire expose la problématique rencontrée par plusieurs entreprises et donne des propositions sur la mise en place d'un système documentaire performant.

- **Mots clés** : Gestion documentaire, Système de Management Qualité, procédure, Amélioration

## Abstract

Companies are constantly looking to meet the needs of their customers. Their performance increases thanks to a mastered quality Management system.

The present report focuses on one of the major points of the quality management system which is the document management. In fact, document management is a quality basis in the company. This dissertation sets out the problems encountered by several companies and gives proposals on the implementation of an efficient documentary system.

- **Keywords** : Documentary management, Quality management system, procédure, improvment

## Glossaire

- Document d'activité : Informations reçues, créées et préservées comme preuve et actif par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité
- **SIPOC** : Cet acronyme signifie Supplier, Input, Process, Output, Customer qui est l'équivalent de : Fournisseurs - Intrants - Processus - Extrants – Clients en Français. Le SIPOC est un outil qui permet de décrire de manière claire les activités d'un processus, ainsi que les différentes interactions (entrée, sorties) avec les fournisseurs et clients de ce processus [1].
- **Parties intéressées** : Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité [2].
- **Processus** : Ensemble d'activités interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie [2].
- **Procédure** : Manière spécifiée d'effectuer une activité [2].
- **QQOQCP** : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi
- **FIP** : Fiche d'Identité de Processus
- **AEX** : Armoire Electronique de l'entreprise X

## Liste des Figures

FIGURE 1: EVOLUTION DES CONCEPTS DE MANAGEMENT [4] .....	9
FIGURE 2: PHASES DE CREATION D'UN DOCUMENT [SOURCE : AUTEUR].....	10
FIGURE 3: MISE EN PLACE DE STRATEGIE FORMELLE DE GESTION DOCUMENTAIRE DANS LES ENTREPRISES [7] .....	11
FIGURE 4: DPAC LA METHODOLOGIE DE TRAVAIL PROPOSEE [SOURCE : AUTEUR] .....	15
FIGURE 5 : PYRAMIDE DU SYSTEME DOCUMENTAIRE AU SEIN DE L'ENTREPRISE [13].....	16
FIGURE 6: CYCLE DE VIE DES DOCUMENTS QUALITE AU SEIN DE L'ENTREPRISE [SOURCE : AUTEUR] .....	17
FIGURE 7: QQQQCP DE LA PROBLEMATIQUE [SOURCE : AUTEUR].....	18
FIGURE 8 : PHASES DE DEPLOIEMENT D'UN DOCUMENT QUALITE [SOURCE : AUTEUR] .....	21
FIGURE 9:EXTRAIT DU SYNOPTIQUE DE LA PROCEDURE DE GESTION DOCUMENTAIRE.....	23
FIGURE 10 : REPRESENTATION DES INTERACTIONS ENTRE LES ELEMENTS DE LUDKA [SOURCE : AUTEUR] ..	24
FIGURE 11 : INTERFACE D'ACCUEIL DE LUDKA – CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS [SOURCE : AUTEUR] .....	25
FIGURE 12: EXEMPLE D'INTERFACE DE LA BASE DE DONNEES D'UN PROCESSUS TYPE [SOURCE : AUTEUR]...	25
FIGURE 13: CRITERES ET RESULTATS DE L'OUTIL D'AUTODIAGNOSTIC .....	26

## Liste des tableaux

TABLEAU 1 : NORMES DE SYSTEMES DE GESTION DES DOCUMENTS D'ACTIVITE [9]

TABLEAU 2 : ETUDE DES AVANTAGES, INCONVENIENTS/RISQUES ET ALTERNATIVES POUR LES PROPOSITION

## Introduction

De nos jours, Les entreprises cherchent à être plus performantes et plus flexibles aux demandes de leurs clients. Issue d'une formation en apprentissage auparavant dans l'Ingénierie de la Qualité, j'ai pu comprendre que la performance de chaque entreprise est liée principalement à la motivation de ses équipes et l'organisation de son système et sa capacité d'évolution. L'amélioration en continu et l'agilité sont les deux termes dont j'ai entendu beaucoup parler et qui visent la performance. Ces deux concepts peuvent être appliqués à travers la mise en place d'un Système de Management de la Qualité solide.

En effet, pour moi la spécificité du métier de la qualité est sa capacité d'aller au-delà de la satisfaction client. Si le Système de Management de la Qualité est maîtrisé, il permettra à l'entreprise d'anticiper les besoins de ses clients et être une référence d'innovation à côté de ses concurrents.

J'ai déjà eu l'occasion de travailler sur les aspects techniques du contrôle de la qualité. Par conséquent, cette année j'ai décidé de m'orienter vers le master « Qualité et Performances dans les Organisations » à l'UTC. Mon objectif était d'explorer plus de méthodes de management de la qualité et pouvoir les mettre en œuvre dans une structure développée.

Parmi les sujets que j'avais rencontrés, la gestion documentaire était un point qui a attiré mon attention. En effet, j'ai toujours pensé que la gestion documentaire était un des piliers du système de management de la qualité. Cependant, plusieurs collaborateurs fuient cette procédure en vue de sa lourdeur, et d'autres pensent même pouvoir s'en passer.

Aujourd'hui je fais mon stage dans une grande structure qui est en pleine évolutivité. Je travaille sur l'élaboration du système de management de la Qualité au sein d'une de ses directions, notamment l'amélioration du Système Documentaire. C'est donc une opportunité pour moi pour me pencher sur ce sujet et découvrir ses différents aspects.

# CHAPITRE I : La maîtrise du Système de Management de la Qualité à travers la Gestion Documentaire



## 1. Les grandes entreprises face à une évolution à grande vitesse

Dans un monde concurrentiel où les entreprises ont de plus en plus besoin de fonder une organisation optimisée pour faire face à l'évolution et la compétitivité. Les entreprises cherchent à challenger leurs collaborateurs et viser une excellence organisationnelle à travers différents moyens pour satisfaire leurs clients.

Pour répondre aux attentes de leurs clients, elles font appel au système de management de la qualité. Ce système permet de construire une politique performante et une vision stratégique claire via la structuration des responsabilités, des documents et des ressources [3].

### 1.1. Système de management de la qualité

#### a. Historique du système de management de la qualité

L'entreprise est un ensemble des ressources, des compétences et de moyens gérés de façon à correspondre en permanence à ses besoins. C'est également un processus de travail maîtrisé depuis la définition des besoins clients jusqu'à la livraison des produits. Pour maîtriser ce processus il faut définir une démarche organisationnelle cohérente avec la stratégie de l'entreprise.

Le management de la qualité est une démarche qui a évolué depuis plusieurs années. Au début du 19<sup>ème</sup> siècle on parlait du terme Qualité et du terme Management indépendamment. Depuis, le management est passé de l'organisation scientifique de travail à la mobilisation des collaborateurs. Et en parallèle, La qualité est passée par 4 étapes principales : le tri des pièces, le contrôle statistique des produits, la prévention et sensibilisation du personnel à la qualité et enfin la définition de la vision stratégique (Figure 1).

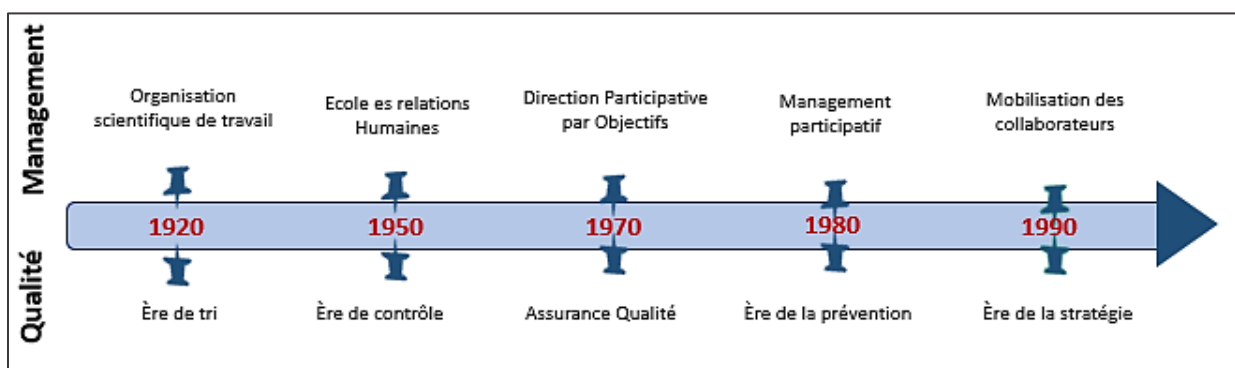


Figure 1: évolution des concepts de management [4]

Ces deux concepts ont été fusionnés pour faire apparaître la fameuse série du système de management de la qualité l'ISO 9000. Qui définit via ces différents référentiels : les principes

et le vocabulaire de la qualité, les lignes directrices et surtout les exigences pour constituer un système performant par **la norme ISO 9001** [4].

## **b. L'iso 9001 : un référentiel pour les Exigences du Système de Management de la Qualité**

La norme ISO 9001 fait partie des normes internationales les plus connues de l'ISO. Elle s'intéresse aux différentes exigences que les entreprises doivent prendre en considération pour être en phase avec les attentes de leurs clients et pouvoir s'améliorer en continu. En effet, pour être performant, l'entreprise doit définir les moyens et les outils adéquats qui vont lui permettre de s'adapter à la demande de toutes les parties prenantes [5].

Selon la norme, le système de management de la qualité doit se composer de 3 éléments clés :

- ✓ Un système de vérification et d'amélioration (Audits)
- ✓ Un système de revue de la performance (revue de direction, revue de processus).
- ✓ Un Système Documentaire (processus, procédures , instructions, enregistrements...)

Chacun de ces trois axes constitue un enjeu crucial pour les organisations. Et nous allons nous concentrer sur un de ces axes : la **Gestion du Système Documentaire**

## **2. La gestion documentaire : un levier pour bâtir le Management de la Qualité**

### **2.1. Qu'est-ce que la gestion documentaire ?**

La gestion documentaire est le système qui permet à l'entreprise de gérer et organiser l'ensemble des informations, des documents et des enregistrements utilisés au sein des différents services [6]. Ces documents peuvent être sous format papier ou électronique. Ils ont un cycle de vie de plusieurs phases. (Figure 2)



Figure 2: Phases de création d'un document [source : auteur]

### **2.2. Les enjeux de la mise en place d'une gestion documentaire**

La mise en place d'un système de gestion documentaire au sein d'une entreprise lui permet de maîtriser ses connaissances afin d'optimiser les modes de fonctionnement et d'améliorer sans cesse les compétences. Le partage de l'information se gère plus facilement. De plus, la formalisation des données garantit la validité des informations mises à disposition et rend les informations facilement accessibles dans le but de garder une traçabilité des décisions, activités...etc.

Dans le monde entier, la mise en place d'une stratégie de gestion documentaire globale diffère d'une entreprise à l'autre (Figure 3). Cette décision dépend de plusieurs choix politiques ou organisationnelles. Mais le déploiement de cette stratégie en continu reste le point problématique majeur.

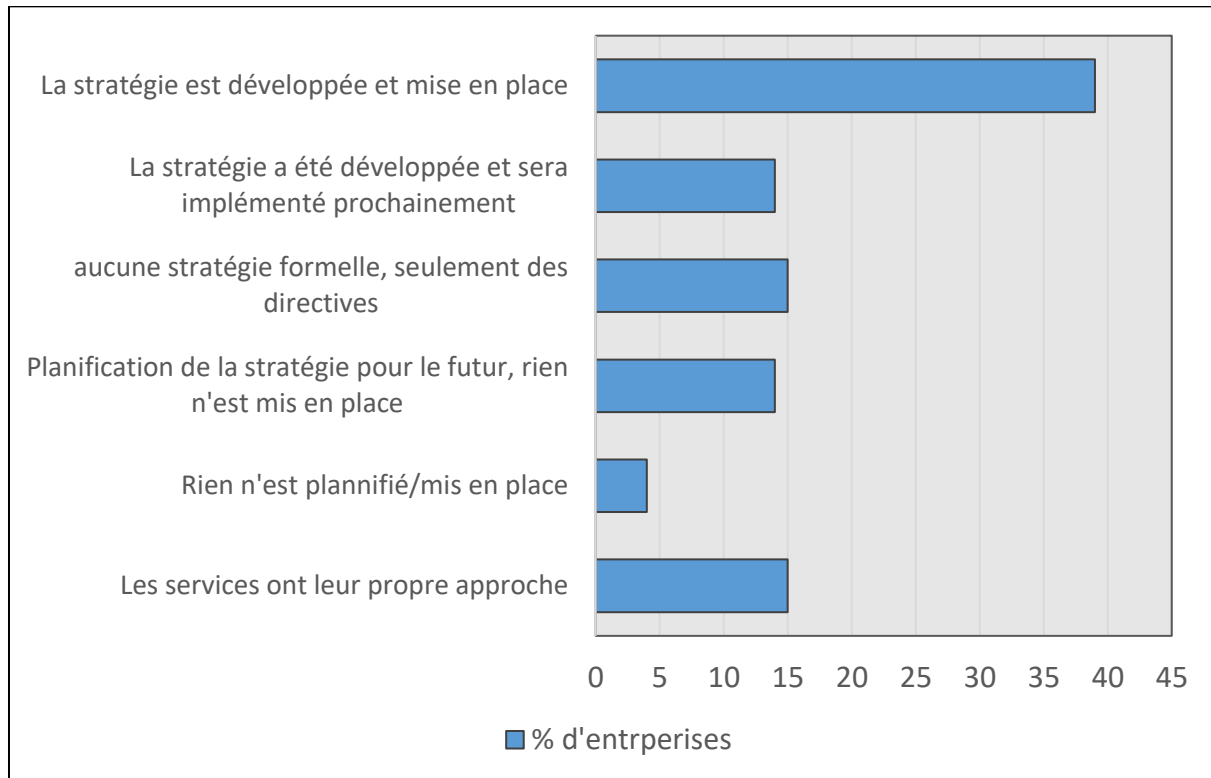


Figure 3: Mise en place de stratégie formelle de gestion documentaire dans les entreprises [7]

## 2.3. La gestion documentaire et les normes ISO

### a. Les Documents Qualité : Les exigences de la norme ISO 9001v2015

La norme ISO 9001 a toujours mis le point sur l'importance d'une base documentaire pour prouver l'efficacité du système de management de la qualité au sein de l'organisme. Dans les anciennes versions, il y avait des documents spécifiques à créer, comme le manuel Qualité. Par contre, la présente version de la norme (2015) ne fournit aucune liste exhaustive des documents à créer. Les entreprises sont libres d'adapter leur système de documentation en fonction de leur environnement. La norme indique dans sa nouvelle version l'importance de maîtriser les informations documentées exigées par le système de management de la qualité [8].

## b. Les normes sur la Gestion des Documents d'activité

Les organismes font des erreurs de gouvernance et de maîtrise de leur stratégie et mission principale. Pour les aider à élaborer un système de gestion des documents d'activité, l'ISO propose une série de normes qui s'adressent aux directions de ses organismes :

<b>Principes essentiels et terminologie</b>	ISO 30300 : Systèmes de gestion des documents d'activité- Principes essentiels et vocabulaire
<b>Exigences</b>	ISO 30301 Systèmes de gestion des documents d'activité – Exigences
	ISO 30303 Systèmes de gestion des documents d'activité – Exigences relatives aux organismes d'audit et de certification
<b>Lignes directrices – éléments à l'appui d'une structure de haut niveau</b>	ISO 30302 Systèmes de gestion des documents d'activité – Guide de mise en œuvre
	ISO 30304 Systèmes de gestion des documents d'activité – Guide d'évaluation

Tableau 1: Normes de systèmes de gestion des documents d'activité [9]

## 2.4. Problématique de La gestion documentaire au sein des grandes structures

Chaque année, en Europe, les entreprises consacrent 362 millions d'heures aux processus documentaires, soit 147 milliards d'euros de coûts opérationnels (source Coleman Parkes Research) [10].

Comme vu auparavant, la gestion documentaire est un axe majeur pour pérenniser le savoir-faire d'une entreprise. Cependant, plusieurs structures trouvent des difficultés pour gérer leurs documents, surtout les organismes de grande taille qui ont un flux élevé en vue de la multitude de parties prenantes : fournisseurs, clients, sous-traitants ...etc.

Si l'entreprise manque d'une stratégie solide pour gérer l'ensemble des documents [11], plusieurs problèmes sont susceptibles d'apparaître :

- Perte de temps pour trouver un document ;
- mauvaises décisions liées à un manque/absence d'information ;
- non-conformité d'un produit liée à la non-connaissance d'une mise à jour d'une exigence ; légale ou réglementaire ou à l'utilisation d'une instruction de travail obsolète ;

- 
- perte de savoir-faire à cause du départ d'un employé ;
  - fuite d'un document confidentiel [12].

Suite à une absence de gestion documentaire, ou à l'utilisation de plusieurs outils de maîtrise des documents dans une seule structure, et l'absence d'une stratégie globale et une adhésion de la direction. Les collaborateurs se trouvent contraints par le manque de temps et le nombre de documents à traiter : identification, classement, stockage. Ce qui entraîne un abandon de la démarche.

De ce fait, la problématique à traiter est la suivante :

**Comment faciliter le traitement des documents Qualité au sein d'une entreprise ?**

## Chapitre II : Amélioration du Système Documentaire dans un milieu évolutif

## 1. Choix méthodologique

A travers cette étude, une analyse d'un système de gestion documentaire existant dans une grande structure est effectuée. Ce système devrait être vérifié pour analyser les éléments qui existent, les points forts et les points faibles. Ainsi, il serait possible de juger de sa maturité et définir les failles et les axes d'amélioration à traiter. Une proposition d'amélioration sera donnée par la suite,

Pour ce faire, une démarche d'amélioration continue sera initiée selon 4 phases principales :



Figure 4: DPAC la méthodologie de travail proposée [Source : Auteur]

## 2. Mise en place de la méthodologie

### 2.1. Do : Analyser l'existant

#### a. Documents associés

Aujourd'hui l'entreprise maîtrise ses activités à travers des documents standards Qualité. Ces documents disposent chacun d'une trame préétablie avec une référence, un numéro de version et une langue. En effet, il existe 4 types de documents (figure 5) :

- Le niveau Monde fournit des **Règles**, documents de plus haut niveau. Ce sont des lignes directrices de conduite préétablies ou imposées. Ce type de documents est assimilé à la loi de l'entreprise.
- Les niveaux Métiers et filiales émettent principalement :

- Des **Procédures** : elle décrit les étapes à entreprendre pour réaliser une activité. C'est un QQQQCP de l'activité qui est rattachée à une catégorie spécifique d'une direction.
- Des **Instructions** : elle décrit en détails les actions à mener pour réaliser une activité. C'est un document plus détaillé de la procédure qui spécifie des dispositions techniques liées à une région ou filiale.
- Des **Formulaires** : ce document constitue une trame préremplie qui permet de supporter des données et garder une traçabilité des enregistrements liés à l'activité réalisée.

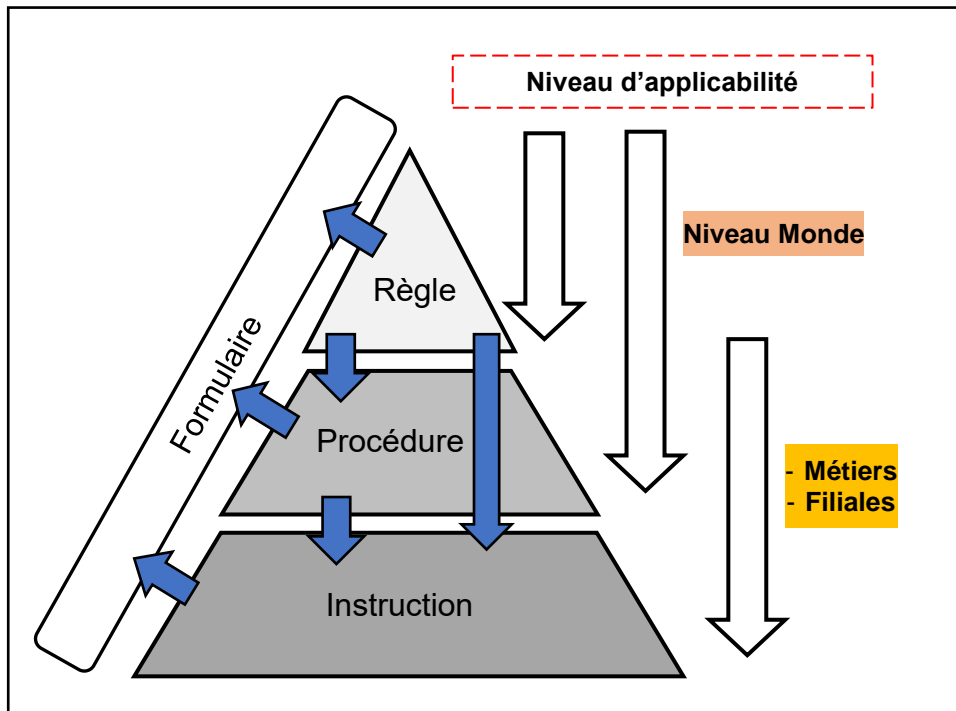


Figure 5 : Pyramide du système documentaire au sein de l'entreprise [13]

En plus de ce fond documentaire. Il existe un support par processus global dans lequel s'effectue les différentes activités. Au sein de l'entreprise, les processus sont aujourd'hui décrits via des Fiches d'identité de Processus, ou encore des SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer). La création des SIPOC s'inscrit dans le cadre d'une ambition innovatrice de la Direction Qualité pour s'adapter à la structure de la norme ISO9001v2015.



## b. Cycle de vie document/ acteur

Tous les documents Qualité doivent passer par un cycle de vie défini qui permet de structurer leur organisation et maîtriser le système. Le but est de pérenniser leur existence et éviter toute sorte d'obsolescence. Ainsi, l'entreprise a défini un cycle de vie pour ses documents Qualité (Figure 6).

Processus								
Acteur	Création	Validation	Approbation	Traduction	Diffusion	Suivie	Archivage	Destruction
Propriétaire du processus			✓			✓		✓
Pilote/co-pilote du processus		✓						✓
Opérationnels	✓			✓		✓		
Pilote SMQ	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Client		✓						
Fournisseur		✓						
Centre de traduction				✓				

Figure 6: Cycle de vie des documents Qualité au sein de l'entreprise [Source : Auteur]

## c. Les outils associés aux documents

L'entreprise est une structure énorme qui gère un très grand nombre de ressources humaines, informatiques et organisationnelles dans le monde entier. Ce travail est fait en se basant sur des technologies proposées qui évoluent avec le temps. Ces technologies sont susceptibles de devenir obsolètes avec le temps si elles ne sont plus adaptées aux besoins. En effet, dans un souci d'adaptation à la demande des clients, l'entreprise se doit d'améliorer en continu les dispositifs de gestion de l'ensemble des documents gérés au sein des différentes entités.

Aujourd'hui, les outils documentaires qui existent sont le miroir qui reflète la problématique rencontrée par l'entreprise. Il existe plusieurs plateformes documentaires utilisées en fonction des directions. Mais ces outils ne répondent pas forcément aux besoins des collaborateurs. De plus, l'entreprise envisage depuis un certain moment de migrer vers un nouvel outil qui permettra de fusionner toutes les plateformes existantes actuellement. Mais suite à des contraintes de décisions et d'évolution de la structure, ce projet est aujourd'hui mis en attente avec une évolution quasi-stagnée. Cela génère une perplexité surtout pour les opérationnels qui trouvent des difficultés à gérer leurs documents.

En vue de la multitude des outils de gestion documentaire, et de la différence de culture d'un pays à l'autre, la communication demeure difficile à gérer.

#### d. Constats

Après l'analyse de la situation actuelle du système documentaire. L'état des lieux a permis d'identifier plusieurs éléments clés :

- Absence d'une procédure de Gestion Documentaire unique qui permet la structuration du processus et la pérennisation du savoir-faire ;
- Ambition de migrer vers un nouvel outil de gestion documentaire et Workflow standard, qui est en mode « Projet » depuis longtemps. Et qui empêche toute évolution ou modification sur les systèmes existants.
- Par ailleurs, lors des audits internes effectués il a été remarqué que quelques documents n'ont pas été mis à jour, ou leur nouvelle version n'était pas communiquée. Cela a eu des conséquences sur le déroulement de l'audit vu que des non-conformités ont été révélées. Sauf que ces non-conformités sont dues à une incohérence entre ce qui existait sur le terrain et ce qui était écrit sur la procédure de référence.
- Manque d'un emplacement unique qui permet l'accès facilement aux documents Qualité.

## 2.2. Plan : Proposer les améliorations

### a. Cadrage du périmètre

Pour proposer une solution pertinente, une description à l'aide de l'outil QQQQCP s'impose afin de bien cadrer le besoin et son périmètre (Figure 7).

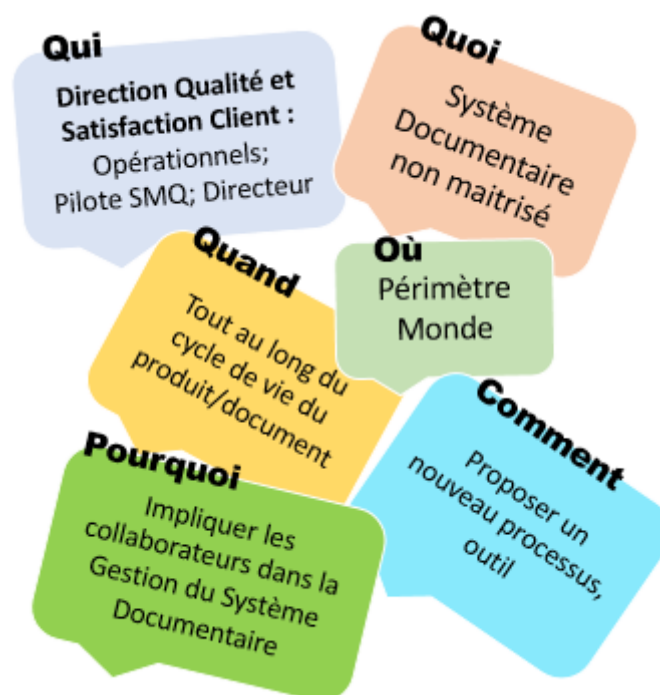


Figure 7: QQQQCP de la problématique [Source : Auteur]

## b. Définition de la solution

Dans le cadre d'un Système de Management de la Qualité chaque entité de l'entreprise doit pouvoir s'adapter à toute sorte de contraintes externes. Elle doit définir les moyens pertinents qui lui permettront de pérenniser son système documentaire malgré les évolutions.

Pour maîtriser le système documentaire au sein de la Direction Qualité, deux solutions ont été proposées :

- Un document Qualité de Maitrise de la Gestion Documentaire.
- Un outil de Gestion des documents Qualité.

Contrairement à ce qui est proposée par la norme ISO 30301, qui est une norme destinée aux directions générales des organismes et qui sert à définir des décisions de haut niveau relatives à la gouvernance et la stratégie. L'utilité de cette proposition est sa possibilité d'être appliquée sur tous les niveaux d'un organisme. En effet, le processus propos est un document générique que l'utilisateur peut adapter en fonction de son besoin.

## c. Etude des risques

Une analyse des avantages, des inconvénients ou des risques de ces deux propositions permettra de prioriser les besoins de l'entreprise et d'anticiper toute éventuelle dérive (Tableau 2).

Proposition	Avantages	Inconvénients/ Risques	Proposition/ Alternative
<b>Procédure de maîtrise de Gestion Documentaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une seule procédure pour tous les collaborateurs de l'entreprise</li> <li>- Traçabilité maîtrisée</li> <li>- Facilité d'identification des acteurs à consulter pour les documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non utilisation par les collaborateurs</li> <li>- Changement de l'environnement</li> </ul>	<p>Mise à jour et adaptation des documents</p> <p><b>Documents évolutifs</b></p>
<b>Outil de Gestion des Documents Qualité (Excel)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ergonomie</li> <li>- Implication des collaborateurs dans Gestion Documentaire</li> <li>- Accès facile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non maîtrise de l'outil par les opérationnels</li> <li>- Taille conséquente de l'outil qui peut ralentir l'accès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation, tutoriel</li> <li>- Division de l'outil par sous-direction</li> </ul>

Tableau 2 : Etude des avantages, inconvénients/risques et alternatives pour les propositions [Source : Auteur]

## d. Conception des propositions

Les livrables proposées sont destinés à toute taille d'organisation qui ne dispose pas d'un outil de gestion électronique des documents.

### ✓ Un document de maîtrise de Système Documentaire

Aujourd'hui au sein de la Direction Qualité et Satisfaction Clients, il n'existe pas de document Qualité qui décrit le déploiement de la Gestion Documentaire.

Pour répondre à ce besoin, deux documents seront proposés :

- **Un processus de « Déploiement des processus et des documents Qualité associés »**

Le document est divisé en deux parties :

- Déploiement des processus de la Direction Qualité : Cette partie décrit les étapes de création/mise à jour majeure d'un processus de la Direction Qualité.
- Déploiement des documents Qualité : Cette partie définit les étapes clés identifiées lors de la création/mise à jour d'un document Qualité.

Le document est sous la forme d'un SIPOC qui permettra le cadrage du déroulement du processus de manière « Macro ». De plus, il y a des éléments pour décrire son périmètre d'application, ses indicateurs de maîtrise et de résultat, les processus en interaction, la documentation requise et enfin les outils utilisés.

Les composants du document sont les suivants :

- Attentes des clients : Expression des attentes explicites des clients vis-à-vis des données de sortie du processus en termes de Délai, Coût, Qualité.
- Périmètre d'application : domaine d'activité et secteur géographique couvert par le processus.
- Pilote/co-pilote du processus : la personne responsable du suivi de la performance et de l'amélioration du processus.
- Les indicateurs de maîtrise : indicateur permettant de mesurer le bon fonctionnement du processus et son efficacité
- Les indicateurs de résultats : indicateur de mesure de données de sortie du processus. Il est associé à un objectif mesurable
- Documentation requise : les documents de référence qui sont associés au processus.
- Processus en interaction : les processus qui entrent en interaction avec le processus que ce soit en amont, en aval, ou en parallèle.
- Outils : tous les moyens de techniques utilisés pour réaliser le processus.
- SIPOC : description de l'activité de manière macro à travers les fournisseurs, données d'entrée, processus, données de sortie, Clients.

- Page de validation : contient le nom du rédacteur du document, le pilote du processus et les versions existantes.

- **Une procédure de Déploiement des documents Qualité**

Aujourd'hui, l'afnor propose L'ISO/TR 10013:2001 qui spécifie les lignes directrices pour la documentation du système de management de la qualité [14]. La procédure proposée dans ce document permettra à l'entreprise d'établir une démarche de Gestion Documentaire selon un cycle de vie des documents (figure 8). Elle est applicable dans toute sorte d'organisme. Et elle est accessible gratuitement.

Pour structurer la procédure, il est important d'identifier les composants essentiels du Système Documentaire. Ci-dessous un schéma descriptif de ces composants :

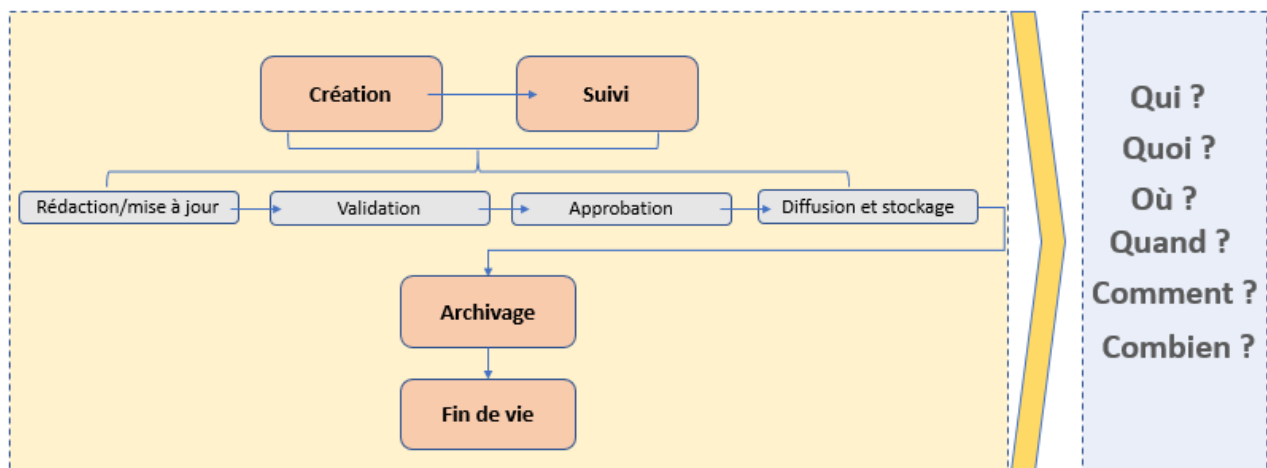


Figure 8 : Phases de déploiement d'un document Qualité [Source : Auteur]

La **création** du document est la première phase de son cycle de vie. Elle découle du besoin identifié par une entité de créer un document qualité, que ce soit pour formaliser une activité ou créer un formulaire d'enregistrement qui y est associé.

Dans un environnement évolutif, tous les documents sont susceptibles d'évoluer, et doivent être révisés. Au sein de l'entreprise, le **Suivi** régulier des documents est incontournable pour être en adéquation avec ce qui est réalisé sur le terrain et avec ce que les clients externes et internes attendent.

Et dans le cadre du respect du système de management de la qualité, chaque entreprise doit garantir une traçabilité de ses différents documents. **L'archivage** permet de témoigner du passé et garder une preuve des actions passées et de ce qui en a découlé comme décision.

Pour chacune de ces phases, l'entreprise se doit de décrire de manière claire et détaillée les acteurs principaux, le lieu de stockage, la durée de conservation, le nombre de documents de référence et surtout la démarche à suivre par les collaborateurs.

Afin de faciliter l'identification des actions à mener pour le lecteur, le choix de présentation s'est porté vers un logigramme avec les phases principales, les décisions et les acteurs. Ensuite, chaque phase est détaillée pour comprendre les bonnes pratiques à suivre.

### ✓ **Un outil de Gestion Documentaire**

Après temps, plusieurs éléments ont permis d'identifier le besoin des collaborateurs d'un emplacement unique pour retrouver les documents Qualité qui les concernent et pouvoir les identifier sans perdre beaucoup de temps.

- Echange avec les personnes durant les pauses
- Audit interne
- Revue d'un processus

Les documents existent déjà sur une bibliothèque interne de l'entreprise. Mais les personnes ne sont pas habituées à l'utiliser et ils trouvent des difficultés pour chercher les documents dedans. Surtout qu'il y a eu des changements de nom de processus, directions...etc. Et l'outil n'a pas été mis à jour. De plus, parfois les utilisateurs ne connaissent pas le nom du document ou sa référence.

C'est pour cette raison qu'un outil sur un fichier Excel est proposé pour lister les documents qui concernent la direction Qualité.

La direction dispose d'une multitude de processus. Et pour chaque processus il y a des documents associés. L'outil permettra aux utilisateurs d'accéder à la liste des documents à travers le processus correspondant.

Pour la liste des documents, il faut définir les caractéristiques pertinentes qui pourront l'identifier et le besoin des utilisateurs. Pour ce faire, une enquête peut se faire auprès des collaborateurs pour savoir les informations qui leur permettront d'identifier un document. Un benchmark peut également être intéressant, s'il est effectué au niveau d'autres entités qui ont déjà établi une méthodologie similaire.

Pour cet outil, 3 éléments clés sont identifiés :

- Caractéristiques : Référence, titre du document, type du document, date de validation, date d'application, version, état du document...etc.
- Identification de date de fin d'application
- Accès direct au document dans l'espace de stockage

## 2.3. Act : Mettre en œuvre les améliorations (Résultats)

### a. Une procédure de Maitrise de la Gestion Documentaire

La procédure (Annexe 1) est rédigée et décrit de manière détaillée l'ensemble du processus de gestion d'un document Qualité selon un synoptique (Figure 9).

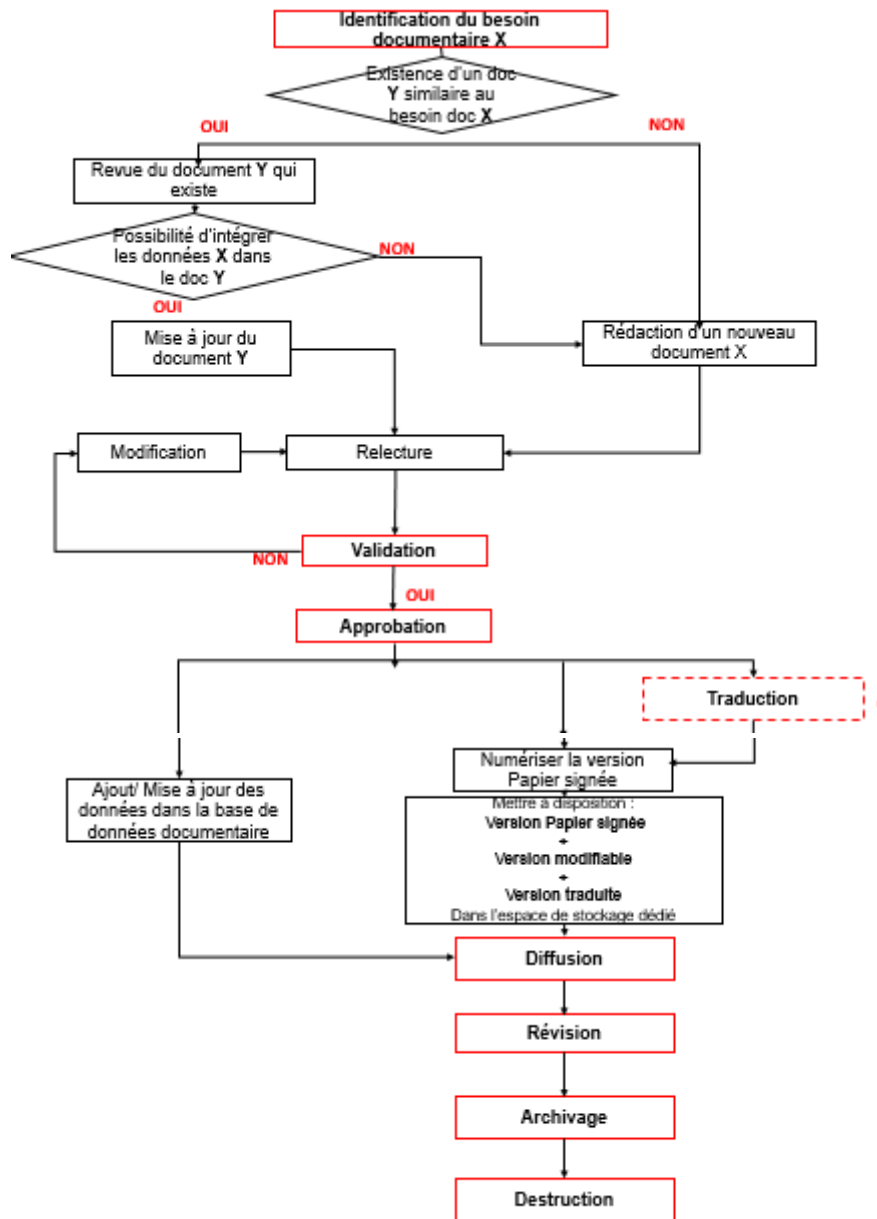


Figure 9:Extrait du synoptique de la procédure de Gestion Documentaire

## b. LUDKa : Un outil de Gestion des documents Qualité.

LUDKa : Liste Unique des Documents Qualité est la deuxième proposition qui consiste en une base de données automatisée sous Excel (Figure 10). Elle comprend l'ensemble des documents qualité gérés au sein de la direction Qualité et Satisfaction Client. L'objectif de cet outil est d'impliquer les collaborateurs et de leur permettre d'accéder facilement aux documents liés à leurs processus. Elle permet également d'identifier visuellement les documents arrivants à échéance. Par conséquent, cela évitera au pilote du Système de Management Qualité de chercher manuellement les documents qui doivent être révisés. Pour des raisons de confidentialité, les données des figure 9, 10 et 11 présentent un exemple-type de l'outil créé.

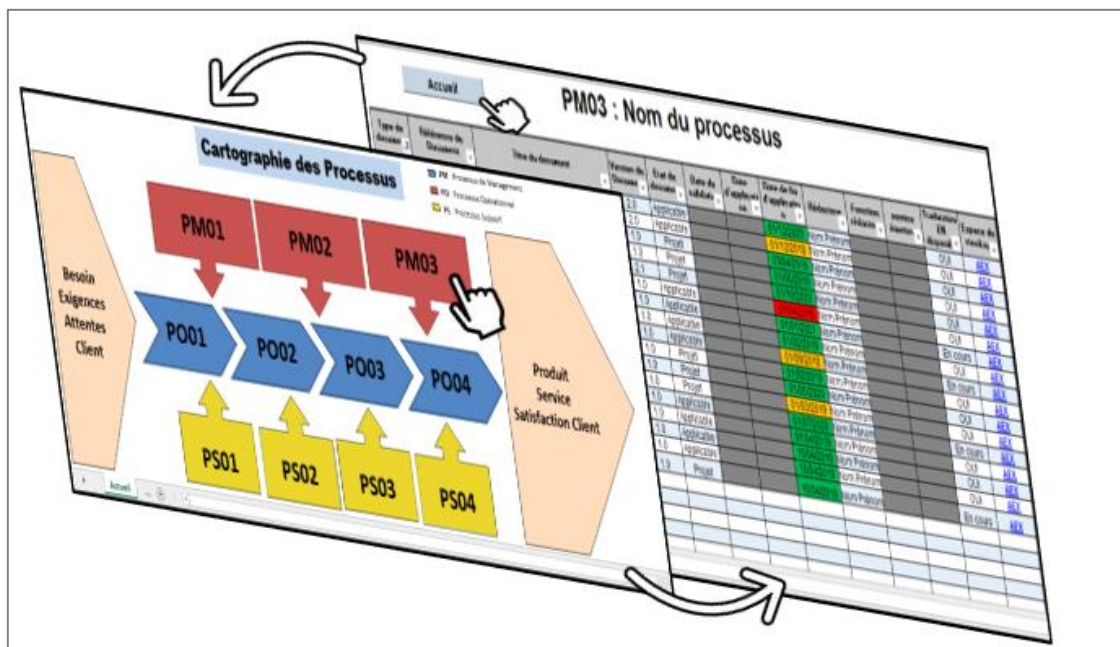


Figure 10 : Représentation des interactions entre les éléments de LUDKa [Source : Auteur]

LUDKa se base sur les exigences de la norme ISO9001 :2015 en suivant une approche par processus. Elle est composée de deux parties :

- **Une page d'accueil** qui contient la cartographie des processus : de Management, Opérationnel et de Support. Cette page est automatisée et permet d'accéder via le bouton du processus choisi à la base de données des documents qui y sont associés. (Figure 10)



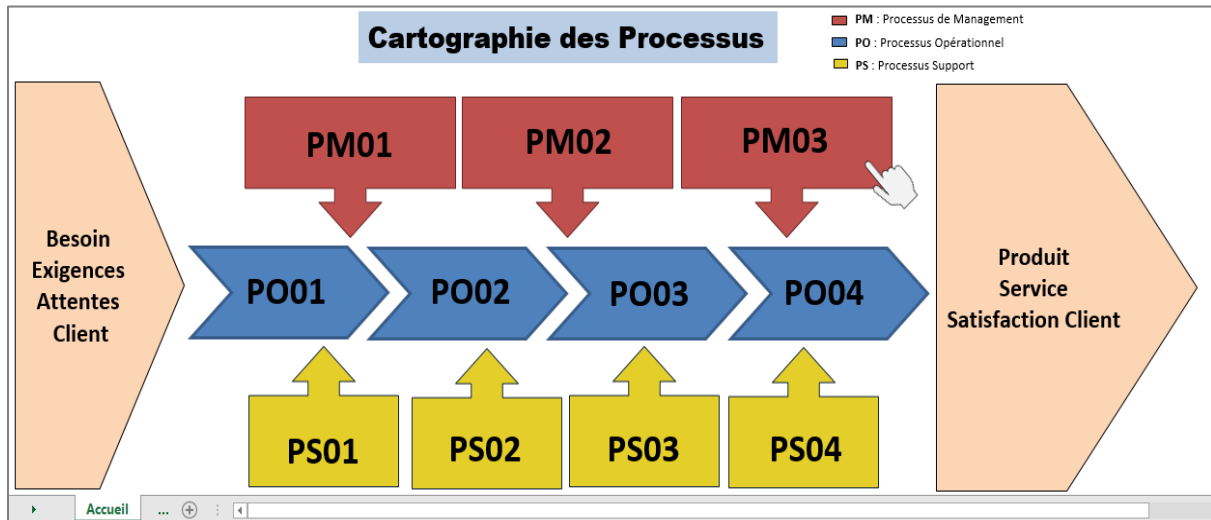


Figure 11 : Interface d'accueil de LUDKa – Cartographie des Processus [Source : Auteur]

- **La base de données des documents** : un onglet attribué à chaque processus. Il est sous forme d'un tableau qui explicite toutes les caractéristiques des documents. La date de fin d'application est automatisée de telle sorte que le rédacteur/pilote SMQ puisse identifier visuellement (code couleur) si son document est applicable ou si sa durée d'application arrive à échéance. Si c'est le cas, il devrait envisager une révision de celui-ci. Dans le tableau, un lien de renvoi vers la base de stockage de chaque document est fourni. (Figure 11)

Accueil **PM03 : Nom du processus**

Type de document	Référence du Document	Titre du document	Version du Document	Etat du document	Date de validati	Date d'applicati	Date de fin d'applicati	Rédacteur	Fonction rédacte	service émette	Traduction EN disponi	Espace de stockag	Commentaires
Règle			2.0	Applicable			01/12/2020	Nom Prénom			OUI	AEX	
Procédure			2.0	Applicable			01/12/2018	Nom Prénom			OUI	AEX	
FIP			1.0	Projet			03/04/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Instruction			1.0	Projet			01/06/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Procédure			2.1	Projet			01/10/2020	Nom Prénom			OUI	AEX	
Procédure			1.0	Applicable			01/04/2018	Nom Prénom			OUI	AEX	
Formulaire			1.0	Applicable			01/01/2021	Nom Prénom			En cours	AEX	
Instruction			1.0	Applicable			01/02/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Formulaire			1.0	Applicable			01/09/2018	Nom Prénom			En cours	AEX	
Instruction			1.0	Projet			01/02/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Procédure			1.0	Projet			01/05/2020	Nom Prénom			OUI	AEX	
Formulaire			1.0	Projet			01/03/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Procédure			1.0	Applicable			01/07/2020	Nom Prénom			En cours	AEX	
Procédure			1.0	Applicable			01/04/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Instruction			1.0	Applicable			15/04/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Instruction			1.0	Applicable			15/04/2019	Nom Prénom			OUI	AEX	
Procédure			1.0	Projet			15/04/2019	Nom Prénom			En cours	AEX	

Figure 12: Exemple d'interface de la base de données d'un processus type [Source : Auteur]

Code couleur « date de fin d'application » :

- **Vert** : Le document est Applicable
- **Orange** : La date de fin d'application du document arrive bientôt à échéance il faut prévoir une révision (délai à définir exemple : 6 mois avant la date de fin d'application)
- **Rouge** : le document est expiré, un plan d'action de révision urgent à mettre en place.

Un bouton « Accueil » permet le retour à la cartographie des processus.

Pour éviter un dérèglement, l'outil peut être disponible en mode consultation. Seul le pilote de management qualité (ou toute personne formée) peut le modifier.

## 2.4. Check : Evaluer les résultats

### a. Un outil d'autodiagnostic pour évaluer la procédure

Pour évaluer l'efficacité de la procédure de maîtrise des documents. Un outil d'autodiagnostic a été utilisé [15]. L'outil « Performance du système documentaire » conçu par une étudiante du master QPO de l'UTC, permet de savoir le taux de performance d'un document quelconque selon la règle des 3 U : utile, utilisé, utilisable.

Les résultats de l'autodiagnostic ont démontré que le document est aujourd'hui performant par rapport aux critères (figure 13).

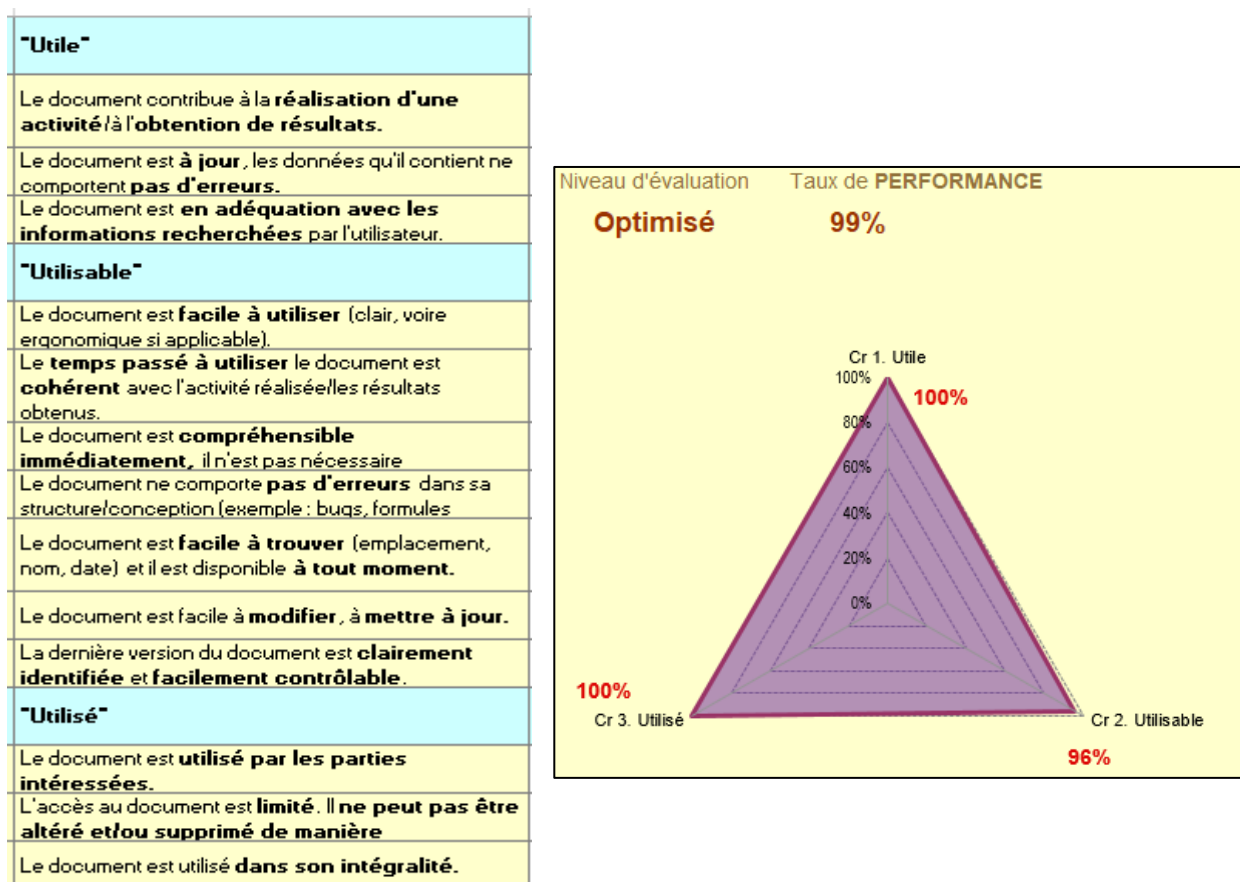


Figure 13: Critères et résultats de l'outil d'autodiagnostic

## **b. Constats et perspectives**

La procédure proposée est communiquée aux différents collaborateurs du périmètre de son application pour s'assurer de la bonne maîtrise et de la prise en compte des nouvelles directives et du circuit de validation. En ce qui concerne l'outil LUDKa, grâce à son interactivité avec l'utilisateur, et sa facilité d'utilisation, n'importe quelle personne du périmètre concerné accède facilement au document Qualité voulu en un seul clic.

Le document est le véhicule de l'information, c'est pour cette raison que l'entreprise doit assurer la cohérence des informations transportées avec ce qui existe réellement sur le terrain. Pour ce faire, il est important d'organiser des audits internes d'amélioration. De plus, la procédure devrait être révisée chaque année lors de la revue de processus.

Par ailleurs, pour l'outil LUDKa, une base de données du même type est envisageable pour gérer les documents externes ou les enregistrements au sein de l'entreprise.

## Conclusion

Pour établir un système documentaire performant, l'entreprise doit fournir les moyens adaptés afin de pérenniser et protéger son savoir-faire.

Durant ce stage, j'ai travaillé de manière générale sur la mise en place d'un système de management Qualité d'une entité de l'entreprise. Le sujet que j'ai voulu traiter pour mon mémoire est la gestion du système documentaire. J'ai pu identifier au fur et à mesure les différents problèmes rencontrés par l'entreprise liées à cet aspect. En effet, je me suis rendue compte que le traitement des documents est un sujet que plusieurs collaborateurs évitent. Durant mes échanges avec eux, j'ai compris que les documents Qualité à gérer sont nombreux et qu'ils ont besoin d'un moyen qui leur permet de suivre l'évolution de ces documents.

Deux propositions sont données :

- **Une procédure de gestion des documents Qualité** qui va permettre aux personnes de connaître le déroulement de chaque phase d'élaboration d'un document Qualité. Depuis l'identification du besoin de la rédaction, validation, approbation, diffusion jusqu'à l'archivage et la fin de vie, le document suit des règles qui doivent être connues et utilisés par tout le monde pour garantir la cohérence du système documentaire.
- **Une base de données automatisée** basée sur une approche par processus (ISO 9001 :2015) qui regroupe tous les documents Qualité gérés au sein du périmètre concerné. Cet outil permet d'accéder aux documents associés à un processus quelconque en un seul clic. Des indicateurs visuels montrent si le document est : applicable, arrive bientôt à échéance ou expiré.

J'ai appris beaucoup de choses durant cette expérience. Mais ce qui m'a marqué le plus, c'était la capacité d'un environnement à évoluer sans cesse. De ce fait, chaque système ou organisation, ou même personne doit apprendre à s'adapter au changement. Pour s'améliorer, il faut savoir s'adapter.

## Références bibliographiques

- [1] Norme NF X06-091 Démarches Lean, Six Sigma, Lean Six Sigma - Exigences des compétences des chefs de projets d'amélioration et des animateurs d'ateliers, avril 2011, *AFNOR*.
- [2] « NF EN ISO 9000 - Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire », Edition Afnor, [www.afnor.org](http://www.afnor.org), 2015.
- [3] « Qualité, levier de Performance des PME de services ». Disponible en ligne : [https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/cns/2-ses\\_travaux/Guide\\_DGE\\_CNS\\_qualite\\_services\\_vf2016.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/cns/2-ses_travaux/Guide_DGE_CNS_qualite_services_vf2016.pdf)
- [4] "Initiation à la qualité" – PLG consultings. Disponible en ligne : [http://197.14.51.10:81/pmb/COURS%20ET%20TUTORIAL/Qualite/2008\\_support\\_cours\\_qualite.pdf](http://197.14.51.10:81/pmb/COURS%20ET%20TUTORIAL/Qualite/2008_support_cours_qualite.pdf)
- [5] "Les normes les plus connues", site de l'ISO [En ligne]. Disponible sur : <https://www.iso.org/fr/iso-9001-quality-management.html>
- [6] L. LEVEQUE « La gestion documentaire selon l'iso9001 », 2003, p15.
- [7] IndiceRicohsurlagouvernancedocumentaireOctobre20. Disponible en ligne sur : [https://www.ricoh.fr/Images/French\\_Ricoh\\_Document\\_Governance\\_Index\\_t\\_71-4458.pdf](https://www.ricoh.fr/Images/French_Ricoh_Document_Governance_Index_t_71-4458.pdf)
- [8] « NF EN ISO 9001 :2015 - Systèmes de management de la qualité- Exigences ». Edition Afnor, [www.afnor.org](http://www.afnor.org), oct-2015
- [9] NF EN ISO 30301- Information et documentation- Systèmes de gestion des documents d'activité- Exigences ». Edition Afnor, [www.afnor.org](http://www.afnor.org), dec-11.
- [10] "La gestion documentaire", DOCSAaS. Disponible en ligne : <http://www.docsaas.fr/notre-expertise/la-gestion-documentaire/>
- [11] Stragédo et Qualgédo: de nouvelles aides à la gestion documentaire, GENOUD Florie, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études, juin 2014, [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite), puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°287
- [12] N. Stolovitsky « The importance of an effective document management strategy for project success », 2010, p3
- [13] Document interne de l'entreprise
- [14] « L'ISO/TR 10013 :2006 - Lignes directrices pour la documentation des systèmes de management de la qualité ». Edition Afnor, [www.afnor.org](http://www.afnor.org), 2006.
- [15] Système documentaire ISO 9001 et Performance de l'entreprise, GAUDÉ Marie-Sophie, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études, juin 2016, [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite), puis "Travaux", "Qualité-Management", réf n° 377

## Annexe

Annexe 1 : Procédure « Gérer les documents Qualité »

### PROCEDURE : Gérer les documents Qualité

<b>Référence :</b>	<b>Version :</b>	<b>Langue :</b>	<b>Date d'application :</b>	<b>Date de révision :</b>
	1.0	FR	JJ/MM/AAAA	JJ/MM/AAAA
<b>Etat :</b>	<b>Fonction émettrice :</b>		<b>Service émetteur :</b>	

<b>Objet :</b>	
<b>Processus de rattachement :</b>	
<b>Destinataires :</b>	

	Rédaction	Validation	Approbateur
NOM			
FONCTION			
DATE et SIGNATURE	JJ/MM/AAAA	JJ/MM/AAAA	JJ/MM/AAAA

Historique des versions			
Version	Application	Objet des principales modifications	Rédacteur
1.0	JJ/MM/AAAA	Initial	Aziza NEJMED-DINE
	JJ/MM/AAAA		

## Sommaire

<b>1.</b>	<b>Présentation du document .....</b>	<b>32</b>
1.1.	Objectif de la procédure .....	32
1.2.	Définition des Responsabilités .....	32
1.3.	Domaine d'application et Documents concernés par la procédure .....	32
<b>2.</b>	<b>Synoptique détaillé .....</b>	<b>33</b>
<b>3.</b>	<b>Description détaillée des étapes et du rôle des acteurs .....</b>	<b>34</b>
3.1.	Création d'un document .....	34
3.1.1.	<i>Référencement/ Domaine documentaire .....</i>	<i>34</i>
3.1.2.	<i>Présentation du document .....</i>	<i>34</i>
3.2.	Validation/approbation d'un document .....	35
3.3.	Traduction d'un document .....	35
3.4.	Diffusion d'un document .....	35
3.4.1	<i>Traitement des confidentialités .....</i>	<i>36</i>
3.4.2	<i>Espace de stockage des documents .....</i>	<i>36</i>
3.5.	Révision/ Mise à jour d'un document .....	36
3.6.	Archivage/ Destruction d'un document .....	37
3.6.1	<i>Archivage .....</i>	<i>37</i>
3.6.2	<i>Destruction .....</i>	<i>37</i>

## 1. Présentation du document

### 1.1. Objectif de la procédure

Le présent document permet de décrire la procédure de Gestion des Documents au sein d'un organisme quelconque (entreprise, direction ...etc.) Tout au long de leur cycle de vie.

### 1.2. Définition des Responsabilités

Chaque pilote/co-pilote de processus s'assure de la mise à jour des documents associés à son processus en collaboration avec le pilote de Système de Management de la Qualité.

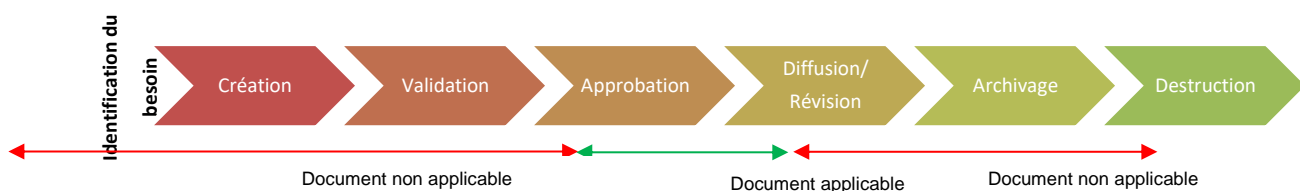
Processus	Acteur							
	Création	Validation	Approbation	Traduction	Diffusion	Suivie	Archivage	Destruction
Propriétaire du processus			✓			✓		✓
Pilote/co-pilote du processus		✓						✓
Opérationnels	✓			✓		✓		
Pilote SMQ	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Client		✓						
Fournisseur		✓						
Centre de traduction				✓				

### 1.3. Domaine d'application et Documents concernés par la procédure

La présente procédure s'applique à l'ensemble des processus de l'entreprise, et les documents qui y sont associés à savoir : FIP, Procédure, Instruction, Formulaire.

### 1.4. Applicabilité d'un document

Les documents en vigueur ont un cycle de vie défini :



Toute

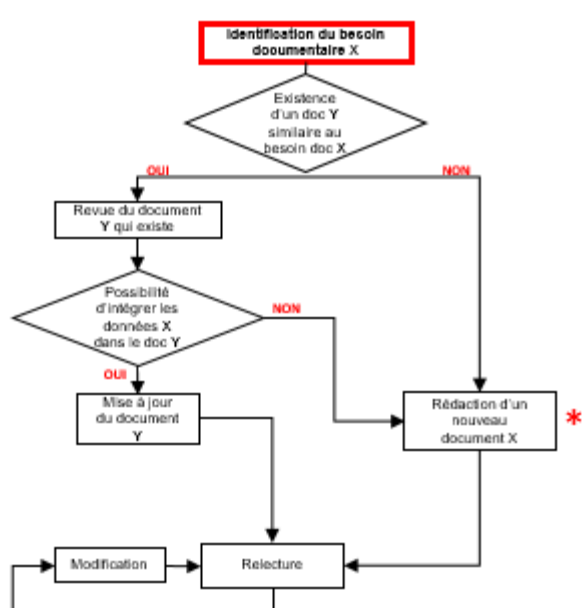

impression ou toute copie d'un document est un document non géré.

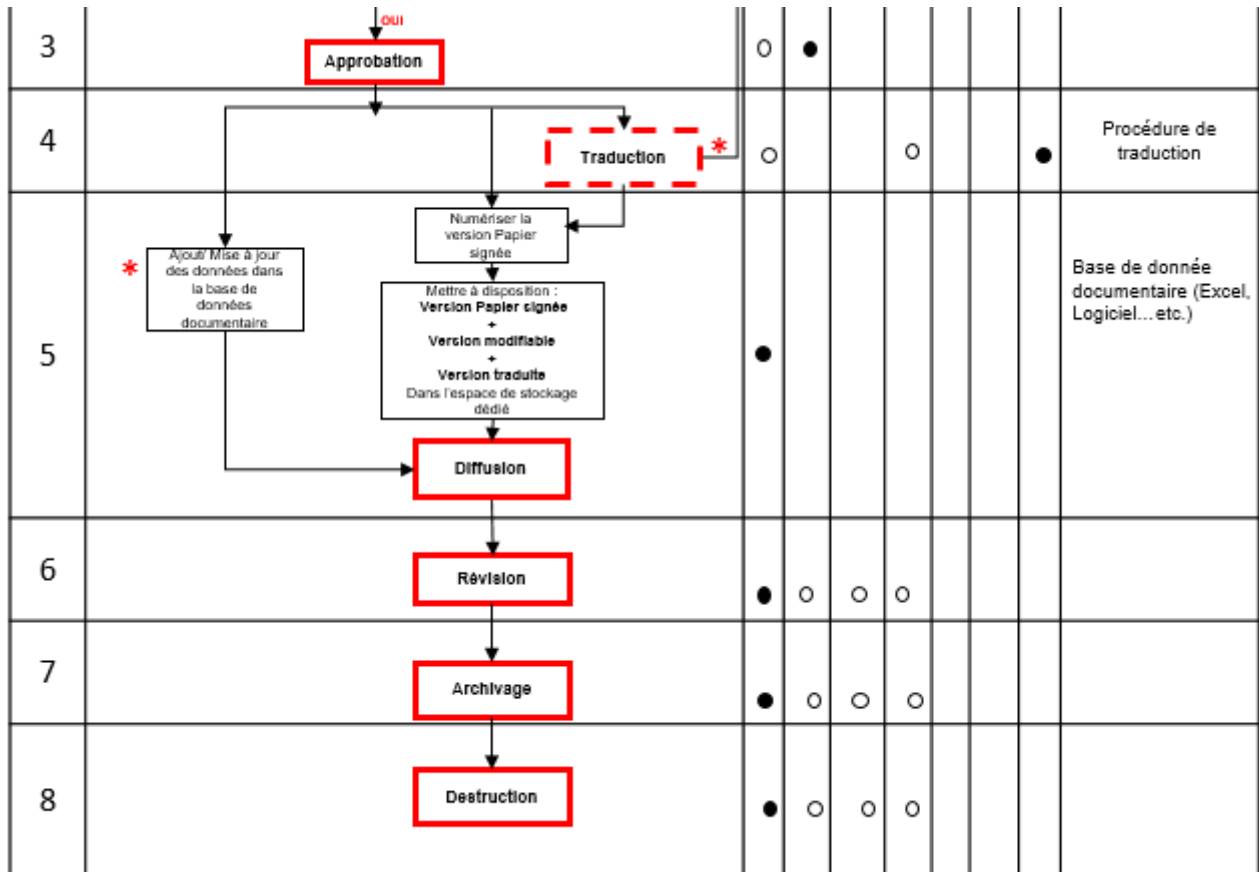
Un document n'est applicable qu'une fois approuvé.

Un document archivé devient obsolète. Seule sa nouvelle version est applicable (si existante).



## 2. Synoptique détaillé

Etapas	Activités		Pilote SMQ	Propriétaire du processus associé	Pilote du processus associé	Opérationnels	Client	Fournisseur	Centre de production	* Documents associés
	Responsable ●	Participant ○								
1			○		○	●				* Documents associés  Trame préremplie disponible pour chaque type de documents
2			○		●		●	●		



### 3. Description détaillée des étapes et du rôle des acteurs

#### 3.1. Création d'un document

##### 3.1.1. Référencement/ Domaine documentaire

Chaque document doit avoir une référence unique qui permet de l'identifier sans ambiguïté. Le référencement peut se faire à travers une séquence alphanumérique.

Exemple :

Type de document	Processus de rattachement	Direction/Service de rattachement	Année de création	Numéro d'identification	Numéro de version
FIP PROC INSTR FORM	GDOC : Gestion Documentaire	DSI : Direction Système Informatique	2018	001	1.0

Pour une première version d'une instruction liée à la gestion documentaire dans le service informatique qui a été créé en 2018

**INSTRGDOCDSI2018001.1.0**

##### 3.1.2. Présentation du document

###### a. Cadre

Comme indiqué dans le synoptique, pour créer un nouveau document, une trame standard préremplie doit être disponible dans un espace de stockage.

La trame doit comprendre :

- **Une page de présentation** : type du document, Etat du document (Projet, Applicable, Archivé), date d'application, date de révision, Service émetteur, Processus de rattachement.
- **Une cartouche dans l'en-tête de toutes les pages** : Logo de l'organisme, Titre du document, Référence du document, Version du document.
- **Une page de Validation** : Historique des versions et leurs dates d'application, Signature du rédacteur, Signature du valideur, Signature de l'approbateur.

### **b. Contenu**

La rédaction du contenu des documents peut se faire selon plusieurs formes :

- Texte : le rédacteur décrit son activité de manière explicite et détaillée
- Logigramme : le rédacteur décrit l'enchaînement des actions en mentionnant les points clés de l'activité, les acteurs...etc.
- Capture d'écran : le rédacteur prend des captures d'écran de son activité (ex : utilisation d'un logiciel), et intègre des explications en parallèle.

### **3.2. Validation/approbation d'un document**

La validation d'un document se fait avec l'accord entre le pilote du processus et les parties intéressées du document concerné. Idéalement, la validation peut se faire lors d'une revue de processus, ou une autre instance. Sinon, le pilote SMQ transmet le document rédigé aux acteurs.

Si les valideurs refusent de valider le document. Il est renvoyé à un des intervenants précédents. Le processus reprend son chemin à partir de cette étape.

Si le document est validé par toutes les parties intéressées, il est ensuite envoyé au propriétaire du processus qui approuve ce document. Ce qui officialise l'applicabilité de celui-ci.

### **3.3. Traduction d'un document**

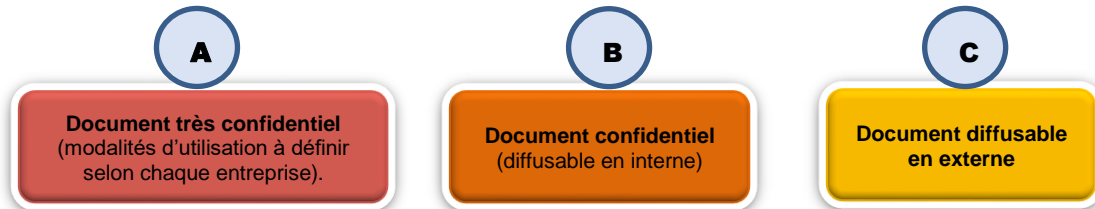
- Les documents doivent être traduits pour permettre leur utilisation dans un cadre international.
- La langue d'origine de rédaction du document qui a été validée est celle qui fait référence en cas de doute sur l'interprétation d'une version traduite.
- La traduction peut se faire en interne ou en externe par une personne compétente.
- Une vérification devrait se faire par le rédacteur du document initial et le pilote du Système de Management de la Qualité pour éviter des problèmes d'interprétation.
- Il est préconisé que le document traduit garde la même référence que le document original. Les deux copies peuvent être stockés dans un même endroit pour faciliter leur identification

### **3.4. Diffusion d'un document**

Lorsque le document est approuvé et donc applicable, un mail doit être envoyé à toutes les personnes concernées pour les informer de l'applicabilité du document et sa mise à disposition. Le pilote de Système de Management de la Qualité doit s'assurer de la mise à disposition de ce document et la communication sur sa disponibilité.

### 3.4.1 Traitement des confidentialités

Il est important d'identifier les données importantes de l'entreprise et signaler les informations confidentielles. L'entreprise doit disposer d'un système de classement de confidentialité des documents. Pour ce faire, il faut identifier la classe de chaque document. Par exemple :



Le pilote du système de management de la Qualité gère l'accès aux documents en fonction de leur confidentialité et des personnes qui sont concernées.

### 3.4.2 Espace de stockage des documents

L'entreprise doit définir un espace unique pour le stockage de ses documents.

Il est préconisé que le stockage soit sous format électronique dans un espace sécurisé. Si l'entreprise ne dispose pas d'outil de circuit de validation, un espace de stockage Papier doit être dédié aux documents signés.

L'organisation des documents dans l'espace de stockage doit être définie par le pilote Système Management de la Qualité (source, type, ...etc.).

L'impression du document est considérée comme une copie non gérée. Seule la version informatique mise à disposition dans l'espace dédié est garantie à jour.

En plus de l'espace de stockage des documents, une base de données est nécessaire pour permettre l'identification et le suivi de l'ensemble des documents existants.

### 3.5. Révision/ Mise à jour d'un document

L'entreprise définit une durée d'applicabilité du document à partir de sa date d'application. Tout document Qualité doit faire l'objet d'une révision au moins une fois par an.

Il est de la responsabilité du pilote Système de Management de la Qualité de suivre l'évolution des documents. Il doit contacter les pilotes/co-pilotes du document pour convenir de sa mise à jour suite à une modification, ou du prolongement de sa durée d'applicabilité si l'activité auquel le document est associé n'a subi aucun changement.

Lorsque le document fait objet d'une modification, un nouveau numéro de version doit lui être attribué. La gestion des versions peut se faire comme suit « **N.m** », en fonction du type de modification :

- **Modification mineure** : une modification légère sur la forme du document, la syntaxe...etc. Cette modification ne nécessite pas de processus de validation/approbation. Le numéro **N** de la version ne change pas, seulement le **m**. (Exemple : **1.0** devient **1.1**)
- **Modification majeure** : modification conséquente, refonte du contenu du document suite à une évolution de l'activité. Ce qui entraîne un processus de validation/d'approbation. Le document change de version, et c'est le numéro de version **N** qui s'incrémente.

Suite à la révision du document, une mise à jour est nécessaire de l'espace de stockage ainsi que la base de données. Les personnes concernées doivent être informées de cette mise à jour.

### **3.6. Archivage/ Destruction d'un document**

#### **3.6.1 Archivage**

Lorsqu'une nouvelle version d'un document est disponible, la version antérieure doit faire l'objet d'un archivage. Le pilote SMQ définit un espace dédié aux versions archivés. Il doit s'assurer que la version archivée n'est plus disponible dans les serveurs utilisés et communiquer l'emplacement de la nouvelle version aux personnes concernées.

L'entreprise doit déterminer une durée d'archivage avant de décider de détruire la version archivée du document.

#### **3.6.2 Destruction**

A l'issue de la durée d'archivage déterminée, le document arrive à sa fin de vie et peut être détruit. La destruction du document doit faire objet d'une validation des personnes concernées. Le pilote Système de Management de la Qualité est responsable de cette action.