# Améliorer la Gestion du Système Documentaire pour assurer la performance Qualité

Aziza NEJMEDDINE, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO) – 2017/2018. Pour plus d'informations, scanner le code à droite ou suivre le lien www.utc.fr/master-qualité, puis « Travaux», « Qualité Management », réf. N°446

## 1 Maitriser un Système de Management Qualité

Pour avoir un système de management Qualité performant l'entreprise doit assurer une organisation basée sur 3 axes [1] :

- **Un système de vérification et d'amélioration** — **Audits internes et externes**

- **Un système de revue de la performance** — **Revue de direction, Revue de processus**

- **Un système Documentaire** — **Processus, procédures, instructions,…etc.**

## 2 La gestion documentaire, quels enjeux?

Les collaborateurs perdent 20% de leurs temps à gérer des documents. [2]

**Abandon Gestion Documentaire** [3]

- Fuite de documents confidentiels
- Mauvaises décisions liées à un manque d'information
- Non-conformité à cause d'un document obsolète
- Perte de savoir-faire
- Perte de temps

## 3 Problématique

**Comment faciliter la gestion des documents Qualité au sein d'une entreprise ?**

## 4 Une méthodologie pour identifier les sources de dysfonctionnement

**DO** → **PLAN** → **ACT** → **CHECK**

- **DO** : Analyser la situation actuelle à travers les audits , revues de processus, échange avec les collaborateurs, documents.
- **PLAN** : Identifier les écarts et définir un plan d'action pour les différents documents.
- **ACT** : Mettre en place les actions sur le terrain en impliquant les collaborateurs.
- **CHECK** : Communiquer et voir le retour d'expérience des collaborateurs pour Améliorer.

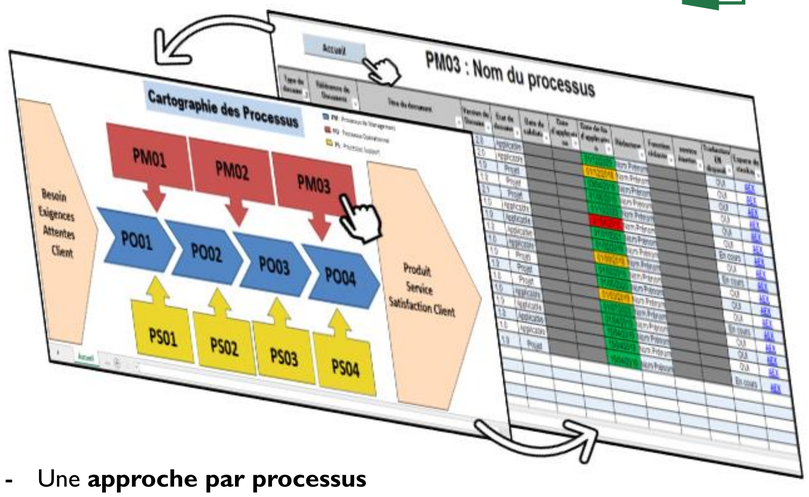
## 5 La Gestion Documentaire, même pas peur !

### Une procédure pour Maitriser

**Besoin** → **Rédaction** → **Validation** → **Approbation** → **Traduction** → **Diffusion/ Utilisation** → **Archivage** → **Fin de vie**

- Définir **les règles** à respecter pour rédiger un document (référencement, contenu…etc.)
- Définir le **circuit de signature** à suivre pour valider les documents
- **Identifier les acteurs** (responsable/ participant) de chaque phase du processus
- Déterminer les modalités de **mise à jour** et **révision** d'un document
- …etc.

### LUDKa : Un outil pour Communiquer




- Une **approche par processus**
- Une **Liste Unique** des **Documents Qualité** associés à chaque processus
- Un outil **automatisé** et un accès **facile**
- **Une interactivité assurée** avec l'utilisateur
- Un **suivi visuel** de dates d'échéance des documents (**Applicable**, **Expire dans X temps défini**, **Expiré**)

## 6 Gains obtenus

**Coût**

- Savoir-faire pérennisé + temps de formations économisé
- Maitrise de confidentialité
- Utilisation des livrables gratuite à 100%

**Délai**

- Gain de temps pour chercher les documents
- Identification facile des documents à réviser

**Qualité**

- Maitrise des confidentialités
- Maitrise des versions des documents
- Maitrise des documents = Pas de non-conformité
- Personnel impliqué

## À retenir

- Un document Qualité doit être révisé en continu pour s'assurer de sa pertinence;
- La Gestion Documentaire est une affaire de tous les collaborateurs. Veillez à communiquer autour du sujet !

## Références Bibliographiques

[1] « NF EN ISO 9001 :2015 - Systèmes de management de la qualité- Exigences ». Edition Afnor, www.afnor.org, oct-2015
[2] Ricoh. Ricoh Process Efficiency Index. Disponible en ligne : http://www.ricoh.ch/en/Images/Ricoh%20Europe%20Process%20Efficiency%20Index_FINAL_t_63-28356.pdf
[3] N. Stolovitsky « The importance of an effective document management strategy for project success », 2010, p3.