Système documentaire ISO 9001 et Performance de l'entreprise

Master UTC – ST02 - Juin 2016 – www.utc.fr/master-qualite : « Travaux », « Qualité-Management », réf n° 377

GAUDE Marie-Sophie
Master Qualité et Performance dans les Organisations 2015/2016
Stage professionnel de fin d'études
mariesophie.gaude@gmail.com

1. Contexte

➔ Le **système documentaire** est « l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie un organisme pour formaliser son organisation et mettre en œuvre avec succès son système de management »[1].

- ➥ C'est un moyen de **communication de l'activité et des résultats**
- ➥ Il est indispensable à la **performance de l'entreprise.**

➔ **Différentes normes** existent au sujet du système documentaire comme l'**ISO 9001 et l'ISO 10013**[4].

✓ Pour **être certifiée ISO 9001** l'entreprise doit **documenter son SMQ selon ses exigences :**

- ➥ Dans la version **2008**[2] *(⚠ jusqu'en 2017*[5]*)* on parle de **documents et enregistrements**
- ➥ Et dans la version **2015**[3] d'**informations documentées**

➔ Comment **évaluer la performance du système documentaire ?**

- ➥ Qualité, coût, délai (QCD)
- ➥ Efficacité, efficience, qualité perçue
- ➥ D'autres moyens d'évaluation ?

Problématique du projet :

" Dans le cadre d'une certification qualité ISO 9001, comment aider les organisations à améliorer et maîtriser la « gestion » des informations documentées, et donc à accroître leurs performances ? "

2. Outil d'autodiagnostic

L'outil ***" Performance du Système documentaire "*** peut être utilisé par toute personne, entreprise ou organisme recherchant l'amélioration de son système documentaire.

1. Lire le mode d'emploi et si nécessaire ajuster l'échelle d'évaluation
2. Evaluer le système documentaire (jusqu'à 30 documents)
3. Visualiser les résultats
4. Définir les plans d'actions prioritaires
5. Vérifier la conformité de l'outil avec l'ISO 9001 (v. 2008 et 2015)

3. Critères

L'évaluation est réalisée selon **la règle dite des 3U**

➔ Elle comporte **3 critères et 13 sous-critères**, élaborés à partir de l'ISO 9001:2008 et 2015 :

- ➥ Utile (ex : Le document contribue à la réalisation d'une activité/à l'obtention de résultats).
- ➥ Utilisable (ex : Le document est compréhensible immédiatement, il n'est pas nécessaire d'interpréter son contenu).
- ➥ Utilisé (ex : L'accès au document est limité. Il ne peut pas être altéré et/ou supprimé de manière involontaire).

Cr 1.	**"Utile"**	
1.1	Le document contribue à la **réalisation d'une activité**/à l'**obtention de résultats.**	Choix de VÉRACITÉ
1.2	Le document est **à jour**, les données qu'il contie comportent **pas d'erreurs.**	Choix de VÉRACITÉ
1.3	Le document est **en adéquation avec les infor recherchées** par l'utilisateur.	Faux / Plutôt Faux / Plutôt Vrai / Vrai
Cr 2.	**"Utilisable"**	
2.1	Le document est **facile à utiliser** (clair, voire ergonomique si applicable).	Choix de VÉRACITÉ
2.2	Le **temps passé à utiliser** le document est **cohérent** avec l'activité réalisée/les résultats obtenus.	Choix de VÉRACITÉ
2.3	Le document est **compréhensible immédiatement,** il n'est pas nécessaire **d'interpréter son contenu.**	Choix de VÉRACITÉ

Exemple de critères selon la règle des 3U

4. Apports de l'outil

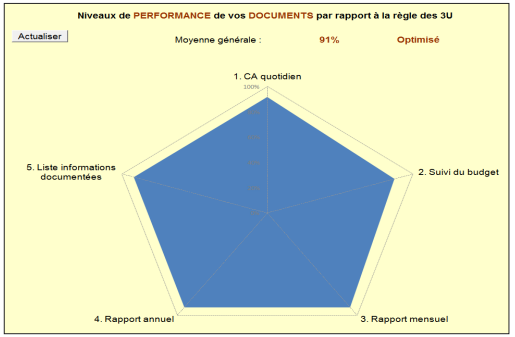
➔ Evaluation du système documentaire de manière autonome

➔ Amélioration de la performance organisationnelle grâce au système documentaire (mise à jour, simplification, etc.)

➔ Outil cohérent avec les 2 versions applicables pendant la période de transition de l'ISO 9001

Liste des critères		ISO 9001 : 2008	ISO 9001 :
Cr 1. "Utile"			
1.1	Le document contribue à la **réalisation d'une activité**/à l'**obtention de résultats.**	4.2.1	7.5.1

Exemple de correspondance entre les critères et l'ISO 9001: 2008 et 2015



Exemple de résultat global obtenu lors de l'expérimentation de l'outil

Bibliographie

[1] B. Froman, «Le système documentaire dans une démarche de management,» 01 12 2001. [En ligne]. Available: http://www.bivi.qualite.afnor.org/notice-details/le-systeme-documentaire-dans-une-demarche-de-management/1294370. [Accès le 21 12 2015].
[2] ISO, «ISO 9001:2008,» [En ligne]. Available: http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=46486. [Accès le 21 12 2015].
[3] ISO, «ISO 9001:2015,» [En ligne]. Available: http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=62085. [Accès le 21 12 2015].
[4] ISO, «ISO/TR 10013:2001,» [En ligne]. Available: http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=26978. [Accès le 21 12 2015].
[5] ISO, «Passer d'ISO 9001:2008 à ISO 9001:2015,» 2015. [En ligne]. Available: http://www.iso.org/iso/fr/iso_9001_-_moving_from_2008_to_2015.pdf. [Accès le 15 12 2015].