



Le manuel qualité

Introduction

OBJECTIF :

- **Élaborer un Manuel Qualité efficace**

SOMMAIRE :

- **Un Manuel Qualité pour quoi faire ?**
- **Comment et quand le rédiger ?**
- **Le contenu et la présentation**
- **La gestion du manuel qualité**

Un Manuel Qualité pour quoi faire ?

Le Manuel Qualité décrit les dispositions générales de l'organisme pour obtenir la qualité de ses produits, c'est la « règle du jeu » que se donne l'organisme pour obtenir la qualité (référence interne), c'est aussi un outil de communication interne et externe.

Le manuel est un document synthétique qui décrit l'approche définie par l'organisme.

Un Manuel Qualité pour quoi faire ?

L'organisme doit établir et tenir à jour un manuel qualité qui comprend:

- ✓ le domaine d'application du SMQ, y compris le détail et la justification des exclusions*
- ✓ les procédures documentées établies pour le SMQ ou la référence à celles-ci*
- ✓ une description des interactions entre les processus du SMQ*

Un Manuel Qualité pour quoi faire ?

La rédaction du manuel permet :

- ✓ de mieux définir l'organisation, les moyens et méthodes utilisées
- ✓ de lever les ambiguïtés
- ✓ d'apporter la connaissance suffisante du système qualité
- ✓ de donner la confiance dans la conformité au référentiel qualité

Un Manuel Qualité pour quoi faire ?

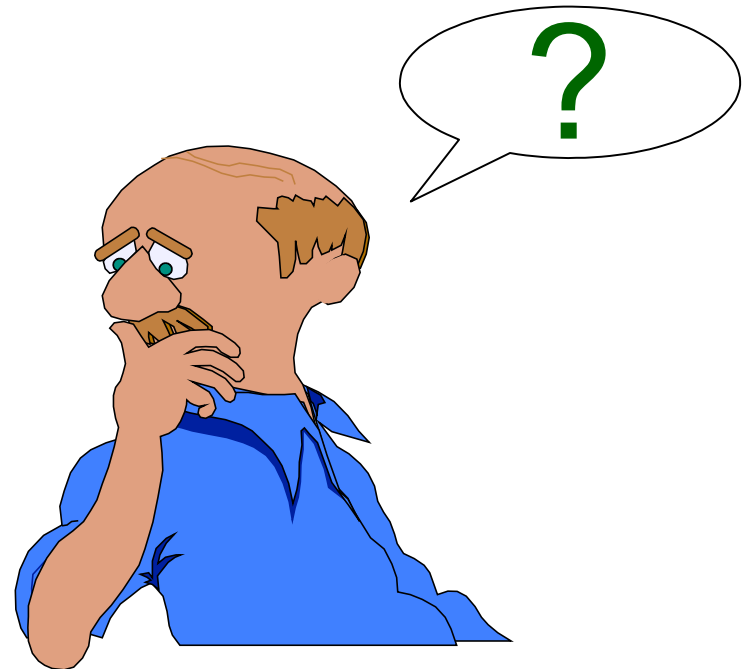
Il a pour vocation de :

- ✓ présenter de manière simple et concise les principales dispositions du système de management de la qualité ;
- ✓ faciliter la mise en relation entre les exigences de la norme et les dispositions qui ont été définies pour la mettre en œuvre
- ✓ permettre une “ navigation ” aisée entre les différents documents qui constituent l’ossature du système.

Comment et quand le rédiger ?

Maintenant se posent les questions incontournables :

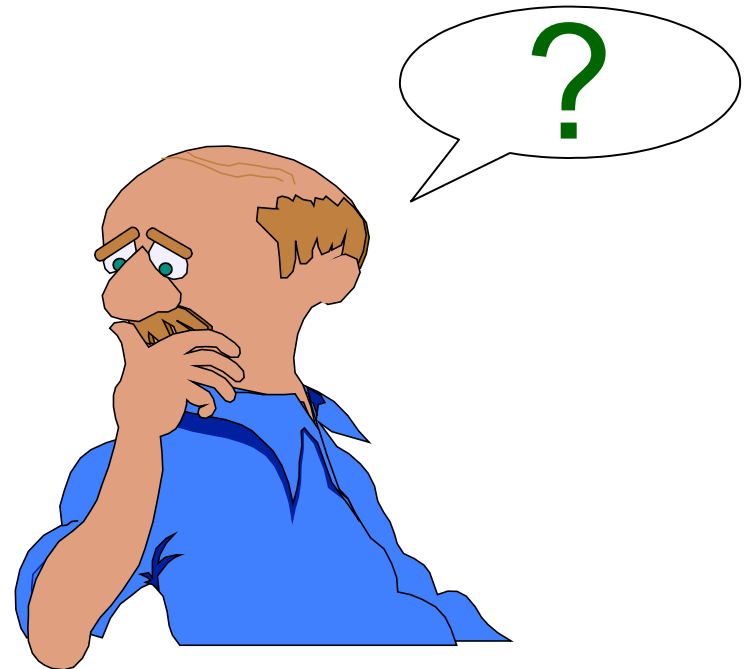
- ✓ Quel degré de détail lui donner ?
- ✓ Sous quelle forme ?
- ✓ Sur quel support ?
- ✓ Pour quel contenu ?



Comment et quand le rédiger ?

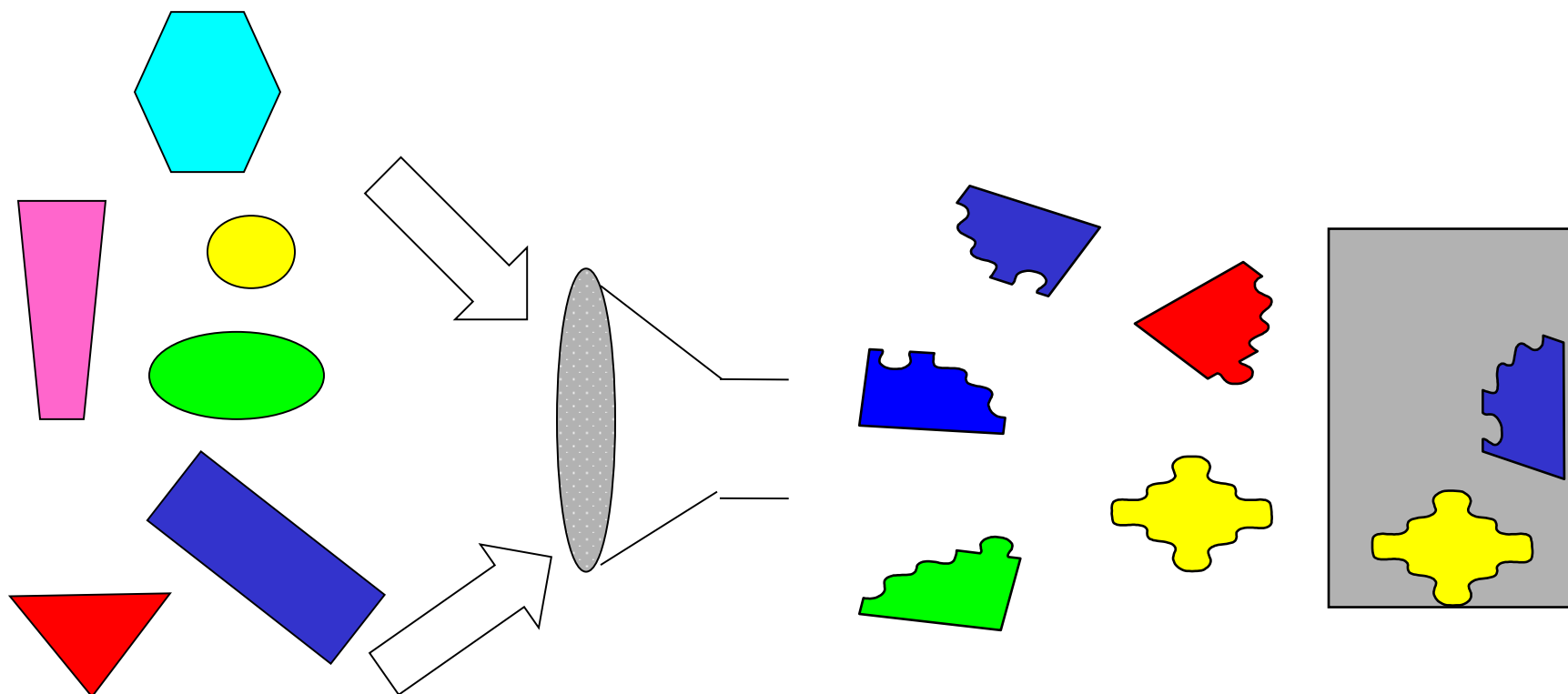
Maintenant se posent les questions incontournables :

- ✓ Quel degré de détail lui donner ?
- ✓ Sous quelle forme ?
- ✓ Sur quel support ?
- ✓ Pour quel contenu ?
- ✓ Quand commence-t-on ?



Comment et quand le rédiger ?

Construire un SMQ



L'EXISTANT

REFERENTIEL

MODULES
COHERENTS

EDIFICE
QUALITE

Le contenu et la présentation

Le manuel qualité contient des chapitres correspondant aux exigences de la norme :

- ✓ Responsabilité de la direction
- ✓ Système de management de la qualité
- ✓ Approche processus
- ✓ Amélioration continue

C'est un guide !

Le contenu et la présentation

Caractères du manuel qualité

- ✓ Systématique
- ✓ Évolutif
- ✓ Explicatif
- ✓ Référentiel
- ✓ Descriptif

C'est un plan !

Le contenu et la présentation

A. Rubriques introductives

- A1. Objet
- A2. Domaine d'application
- A3. Présentation de l'organisme
- A4. Terminologies, abréviations

B. Politique de la direction et organisation

- B1. Politique qualité
- B2. Organisation fonctionnelle
- B3. Organisation qualité
- B4. Objectifs qualité

C. Processus responsabilité de la direction

- C1. Management de la qualité
- C2. Documentation et enregistrements qualité
- C3. Ressources humaines
- C4. Ecoute du client

D. Processus support

- D1. Matériel
- D2. Locaux
- D3. Produits chimiques
- D4. Informatique
- D5. Documentation externe

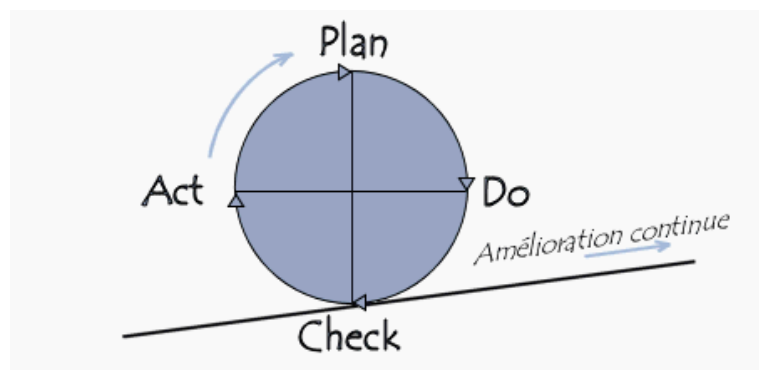
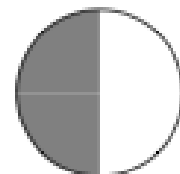
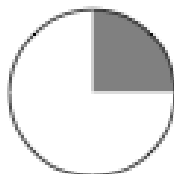
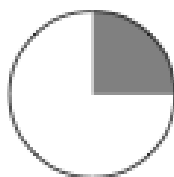
E. Gestion des analyses

- E1. Gestion administrative des analyses
- E2. Réalisation technique des analyses

F. Amélioration du système de management de la qualité

- F1. Audits internes
- F2. Revue de direction
- F3. Non-conformités

G. Modifications apportés au manuel qualité



La gestion du manuel qualité

En tant que document représentatif, sa gestion et son évolution résultent et font suite à :

- ✓ un audit
- ✓ une révision annuelle
- ✓ tout changement dans l'organisation et les moyens associés
- ✓ une demande interne ou externe

Conclusion

Il n'y a pas un "manuel qualité" prêt à l'emploi, désolé, pas de package "manuel qualité" ou de kit à assembler. Le Manuel est pratiquement comme toutes les autres données du système, un reflet de deux choses :

- ✓ d'un résultat
- ✓ d'une réflexion