



Manuel Qualité
Agence Urbaine de Tanger



Destinataire : Bureau Veritas

Interne

Externe

Copie Contrôlée

Copie Non Contrôlée

Emis par : RSMQ	Vérifié par : DAF	Approuvé par : DIRECTION
Date & Visa	Date & Visa	Date & Visa
Version : 04 Code : MQ		

SOMMAIRE

1. Généralités.....	05
1.1 Objet :	05
1.2 Domaine d’application et exclusions :	05
1.3 Références.....	05
1.4 Définitions et terminologie	05
2. Gestion du manuel.....	06
2.1 Rédaction, vérification et approbation :	06
2.2 Diffusion	06
2.3 Révision et mise à jour	06
3. Présentation de l’entreprise.....	07
3.1 Raison sociale.....	07
3.2 Secteurs d’activités.....	07
4. Système de management de la qualité.....	07
4.1 Exigences générales	07
4.2 Exigences relatives à la documentation.....	09
4.2.1 Architecture du système documentaire	09
4.2.2 Maîtrise des documents et des enregistrements	10
5. Responsabilité de la direction	10
5.1 Engagement de la direction.....	10
5.2 Ecoute client.....	11
5.3 Politique qualité.....	11
5.4 Planification du système de management de la qualité.....	11
5.5 Responsabilité, autorité et communication.....	12
5.5.1 Responsabilités et Autorités.....	12
5.5.2 Représentant de la direction.....	12

5.5.3	Communication interne	12
5.6	Revue de direction.....	13
6.	Management des ressources.....	13
6.1	Mise à disposition des ressources	13
6.2	Ressources humaines.....	14
6.3	Infrastructures et environnement de travail.....	14
7.	Réalisation des prestations	14
7.1	Planification de la réalisation des projets	14
7.2	Processus relatifs aux clients	15
7.3	Conception et développement.....	15
7.4	Achats	15
7.4.1	Processus Achat.....	15
7.4.2	Vérification du produit acheté	16
7.5	Réalisation et préparation du service	16
7.5.1	Maîtrise de la réalisation et de la préparation du service	16
7.5.2	Propriété du client	16
7.5.3	Préservation du produit.....	16
7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	16
8.	Mesures, analyse et amélioration	16
8.1	Généralités	16
8.2	Surveillance et mesures	17
8.2.1	Satisfaction du client	17
8.2.2	Audit interne	17
8.2.3	Surveillance et mesure des processus.....	17
8.2.4	Surveillance et mesure du produit.....	17
8.3	Maîtrise du produit non-conforme	18
8.4	Analyse des données.....	18
8.5	Amélioration	18
8.5.1	Amélioration continue	18
8.5.2	Action corrective / action préventive	19

POLITIQUE QUALITE

Fidèle à sa volonté de satisfaire en permanence ses clients et partenaires, l'AGENCE URBAINE DE TANGER s'inscrit dans une politique qualité visant le renforcement de son image de marque.

Dans ce sens, l'AGENCE URBAINE DE TANGER a décidé de mettre en place un Système de Management Qualité, conforme à la Norme Internationale ISO 9001 v2008, pour la Planification et la Gestion urbaines.

L'AGENCE URBAINE DE TANGER, Direction et ensemble du personnel, s'engagent à satisfaire ses clients en termes de Qualité de service rendu, d'Accueil, de Conseil & Ingénierie, de Disponibilité, de Délai, d'Assistance technique, et ce dans le respect des exigences légales et réglementaires en vigueur.

Afin de respecter ses engagements, l'AGENCE URBAINE DE TANGER s'est fixée les objectifs suivants :

- Normaliser les procédures et processus ;
- Mobiliser et motiver ses ressources humaines ;
- Augmenter la productivité de l'ensemble des départements ;
- Réduire les délais et assouplir les procédures opérationnelles ;
- Consolider la politique de proximité client par une écoute, une orientation, et une satisfaction permanentes ;
- Développer un partenariat durable avec ses partenaires.

L'AGENCE URBAINE DE TANGER mettra en place les actions d'amélioration nécessaires pour renforcer en permanence son SMQ et satisfaire ses clients.

La Direction

1. Généralités

1.1 Objet :

Le Manuel Qualité expose succinctement les dispositions générales prises par l'Agence Urbaine de Tanger pour mettre en place, gérer, et améliorer en permanence son système de management de la qualité. Il est l'image écrite de l'application de la politique qualité mise en place.

1.2 Domaine d'application et exclusions :

L'Agence Urbaine de Tanger a décidé de mettre en place un système de management qualité, conformément à la norme internationale ISO 9001 version 2008 et ce pour :

- La Planification et la Gestion Urbaines.

Le Système de Management de la Qualité au sein de L'Agence Urbaine de Tanger est conçu pour répondre à toutes les exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2008, aucune exclusion n'est retenue.

1.3 Références

- la norme ISO 9000 V2005 : Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire,
- la norme ISO 9001 V2008 : Systèmes de management de la qualité – Exigences,
- La norme ISO 9004 V2000 : Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'amélioration des performances.

1.4 Définitions et terminologie

Le vocabulaire utilisé dans la rédaction du manuel qualité est celui de la norme ISO 9000 version 2005, les abréviations utilisées et leurs significations sont les suivantes:

ABREVIATIONS	: SIGNIFICATION
MAQ	: Manuel Qualité
SMQ	: Système de Management Qualité
ISO	: Organisation Internationale de Normalisation
PR	: Procédure
FR	: Formulaire
FI	: Fiche
CIP	: Carte d'identité de Processus
PDCA	: Plan-Do-Check-Act
JA	: Journal d'Amélioration

2. Gestion du manuel

2.1 Rédaction, vérification et approbation :

Le manuel qualité est rédigé par le Responsable Système Management de la Qualité, il est vérifié par le Chef Département Administratif et Financier et approuvé par le Directeur.

Le bas de page de la page de garde du Manuel Qualité est :

Emis par : Nom Fonction	Vérifié par : Nom Fonction	Approuvé par : Nom Fonction
Date & Visa	Date & Visa	Date & Visa
Version :.... /Code : MAQ-....		

2.2 Diffusion

En interne, le manuel qualité sur support physique est classé en copie contrôlée signée chez le Responsable Système Management de la Qualité. Une copie signée, sur support papier est diffusée aux directeurs et aux responsables à chaque mise à jour.

En externe, le manuel qualité est diffusé en copie non contrôlée.

2.3 Révision et mise à jour

Le manuel qualité est révisé à chaque fois qu'un changement important survient dans l'organisation et/ou l'activité de l'Agence Urbaine de Tanger, ou dans le cas de l'amélioration du système de management de la qualité.

La mise à jour fait évoluer le numéro de la version du manuel qualité, et les modifications figurent dans le tableau « Historique des modifications » du manuel qualité.

3. Présentation de l'entreprise

3.1 Raison sociale

Coordonnées

Nom	: Agence Urbaine de Tanger.
Adresse	: 53, Rue Abou Al Alaa Al Maari B.P. 1164 Tanger
Tél.	: 05 39321500
Fax	: 05 39321510
E-Mail	: aut@aut.gov.ma
Site web	: www.aut.gov.ma

3.2 Secteurs d'activités

L'Agence Urbaine de Tanger est définie comme étant un Etablissement Public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière dont le ressort territorial comprend la Wilaya de Tanger, elle est chargée de la planification et la gestion Urbaines.

4. Système de management de la qualité

4.1 Exigences générales

Le système qualité de l'Agence Urbaine de Tanger a été conçu pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008.

Toute activité, ou ensemble d'activités, qui utilise des ressources pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considérée comme processus. Dans notre organisme et lors de l'identification des processus, nous avons distingué trois familles de processus :

A/ LES PROCESSUS D'AMELIORATION

Ils permettent de mesurer, d'analyser, de vérifier et d'améliorer continuellement l'efficacité des autres processus.

(Exemple : Mesure, Surveillance et Amélioration du SMQ).

B/ LE PROCESSUS DE PILOTAGE,

Il contribue à la définition des objectifs et à leur mise en application.

Les éléments de ce processus sont en relation directe avec la mise en place de la politique qualité et au déploiement des objectifs qualité dans l'AUT.

(Exemple : Pilotage du SMQ).

C/ LES PROCESSUS OPERATIONNELS (OU DE REALISATION)

Ils sont rattachés directement à l'activité de base de l'AUT, ils permettent la définition des méthodes et des moyens des prestations et service.

(Exemple : Délivrance de Notes de Renseignements, Confection des Documents d'Urbanisme, Délivrance des Avis sur les Demandes d'Autorisation de construire, de lotir et de morceler, Traitement des Requêtes).

D/ LES PROCESSUS SUPPORTS (OU DE SOUTIEN)

Ils contribuent au bon fonctionnement des autres processus par l'apport des ressources humaines et matérielles nécessaires afin d'atteindre leurs objectifs avec efficience.

(Exemple : Achat des Moyens et Fournitures, Organisation et gestion des compétences, Maîtrise de l'information)

Les séquences et interactions entre les processus sont représentées par la cartographie des processus et la matrice des interactions et séquences des processus.

(Voir la cartographie et la matrice des interactions et séquences des processus en annexe 1)

En ce qui concerne les activités externalisées, elles sont déterminées au niveau du PS Confection des Documents d'Urbanisme. La maîtrise de ses activités est définie au niveau des Plans Qualité par Projet et à travers les évaluations et réévaluations des BET.

Description des processus

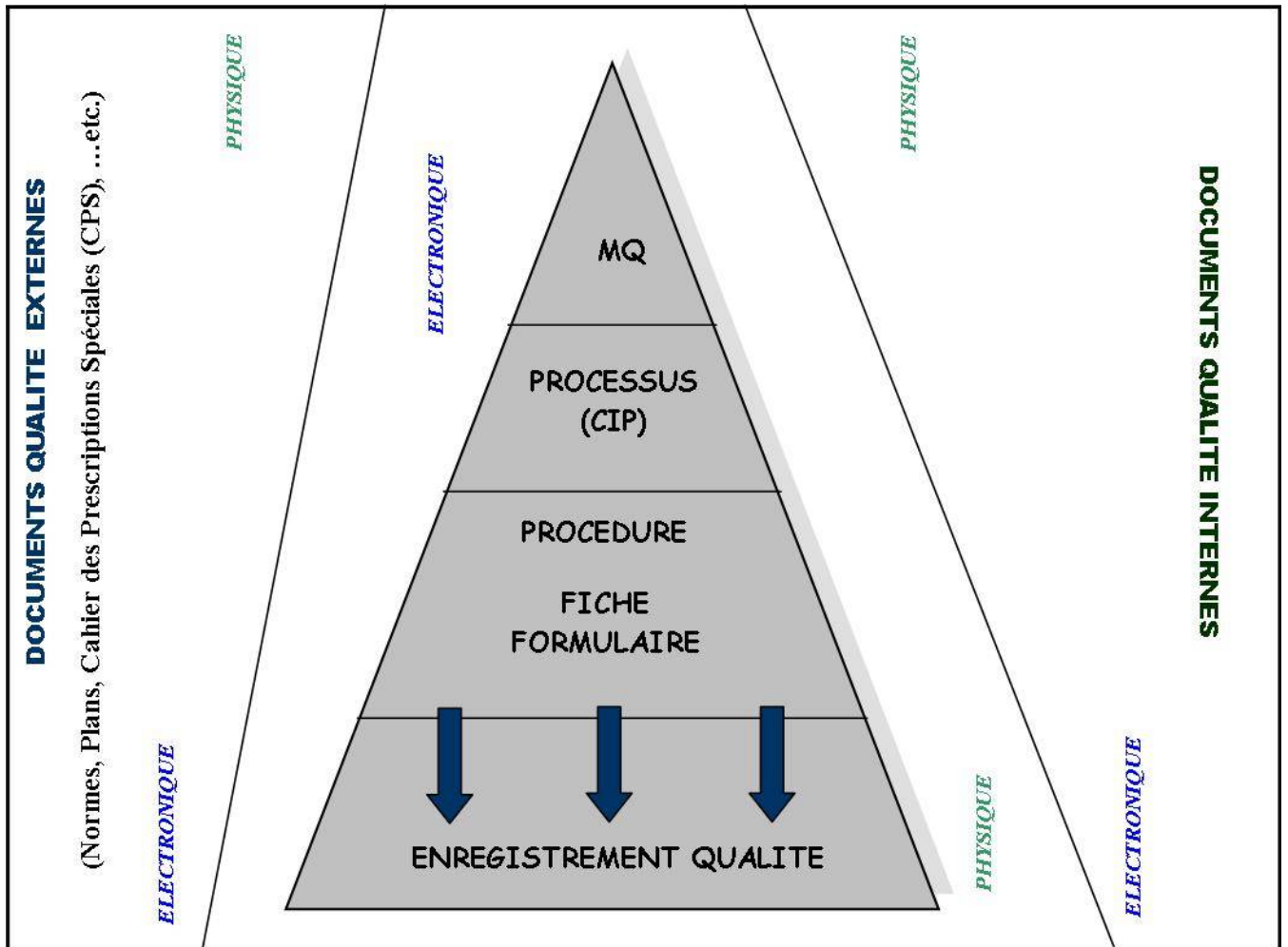
La description du processus dans le système se limite à sa carte d'identité qui le décrit brièvement. Elle regroupe donc ce qui suit :

- **Intitulé du processus** : Désignation du processus.
- **Finalité** : Définition du but et de la raison d'être du processus.
- **Données d'entrée** : Ce sont les informations nécessaires au déclenchement du processus. Elles peuvent correspondre à des données de sortie d'un autre processus (processus émetteur) ou d'une autre entité (maître d'ouvrage, fournisseur ... etc.).
- **Données de sortie** : Ce sont les informations qui émanent lors de l'exécution du processus. Elles peuvent constituer des données d'entrée d'un autre processus (processus récepteur ou client).
- **Pilote Processus** : C'est le responsable de mise en œuvre du processus.
- **Activités** : Ce sont les étapes du fonctionnement de chaque processus.
- **Responsabilités/Autorités** : Ce sont les responsables de la mise en application et du suivi de chaque activité du processus.
- **Références externes** : Ce sont les documents d'origine externe au processus et qui sont nécessaires à sa réalisation.
- **Documents associés** : Ce sont les documents d'origine interne utilisés ou établis dans le cadre du processus (références internes, formulaires d'enregistrement et documents descriptifs).
- **Risques processus**: Regroupe les risques pouvant affecter le bon fonctionnement des processus.

4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Architecture du système documentaire

Le système documentaire qualité est décrit principalement dans la pyramide ci-dessous :



4.2.2 Maîtrise des documents et des enregistrements

La procédure «**Maîtrise des documents et des enregistrements, code: PR01/PS-MDI** » a été établie afin de maîtriser les documents et les enregistrements qualité de l'AUT et la stratégie de sauvegarde, conformément aux exigences du système de management de la qualité.

5. Responsabilité de la direction

5.1 Engagement de la direction

La Direction de l'AUT s'est engagée à assurer la mise en place et l'amélioration de la démarche qualité à travers :

A / L'élaboration de la politique qualité dans laquelle elle s'engage à :

1. Satisfaire les exigences des clients conformément aux spécifications du cahier des charges, et aux exigences Légales et Réglementaires en vigueur ;
2. Satisfaire les exigences des clients en terme de qualité du relationnel, de disponibilité et du conseil.

B / La rédaction de l'engagement de la Direction dans lequel la Direction nomme un responsable qui a pour mission de veiller à la réalisation des objectifs et l'amélioration continue du SMQ.

C / La signature d'une convention avec un organisme d'accompagnement pour la mise en place d'une démarche qualité.

D/ L'animation des revues de direction.

E/ La communication en interne sur l'importance à satisfaire les exigences clients et les exigences réglementaires et légales.

5.2 Ecoute client

Pour accroître la satisfaction de ses clients et mieux répondre aux attentes et aux exigences des clients, la Direction veille à ce que toute attente et réclamation faite par le client (maître d'ouvrage / maîtrise d'œuvre) soit prise en considération et traitée dans les plus brefs délais, par les responsables concernés.

5.3 Politique qualité

La politique qualité définit la démarche qualité et sa mise en œuvre au sein de l'AUT, ainsi que les engagements et les objectifs qualité de la Direction. Elle est traduite en arabe affichée et communiquée en interne.

La politique qualité est revue une fois par an, lors de la revue de direction, pour assurer son adéquation avec la stratégie de l'AUT.

5.4 Planification du système de management de la qualité

Après chaque revue de direction, des actions planifiées sont déclenchées automatiquement sous forme d'un plan d'action qualité (Journal d'Amélioration Processus) en vue de permettre à la Direction, et aux pilotes des processus, de déterminer, de mettre en œuvre et d'évaluer les actions d'amélioration décidées.

Les pilotes veillent à ce que les actions et les objectifs issus de la revue de direction soient cohérents avec la politique qualité mise en place.

5.5 Responsabilité, autorité et communication

5.5.1 Responsabilités et Autorités

Le processus « Organisation et Gestion des compétences code: PS-OGC» a été mis en place afin d'assurer que les responsabilités et autorités sont gérées et attribuées au niveau approprié en cohérence avec la politique qualité, à travers l'élaboration et le suivi des organigrammes Processus et des fiches de Responsabilités & Autorités.

Une copie de chaque fiche de poste / des fiches de Responsabilités & Autorités mise à jour, est diffusée et classée chez tout le personnel concerné de l'AUT.

5.5.2 Représentant de la direction

Pour le pilotage du Système de Management Qualité, la Direction de l'AUT a désigné un Représentant de la Direction, qui veille à la définition, la mise en œuvre et l'amélioration continue du SMQ. Il est chargé d'informer la Direction du degré d'efficacité du système et des besoins en amélioration et d'encourager davantage la satisfaction des clients.

5.5.3 Communication interne

La communication interne à propos de l'efficacité du SMQ est assurée par le RSMQ à travers les actions suivantes :

La sensibilisation de l'ensemble du personnel aux enjeux de la qualité,

- Les réunions qualité auxquelles participent les responsables concernés,
- Le tableau d'affichage,
- Les notes de service.

5.6 Revue de direction

La revue de direction, organisée annuellement, permet à la Direction de l'AUT d'évaluer le niveau de performance du SMQ et de recentrer de manière rapide, efficace et efficiente le système vis-à-vis des changements internes et externes.

La périodicité peut être revue lors de la revue de direction.

A la revue de direction prennent part la Direction, les Chefs de Département et les Responsables de services.

Le programme de la revue est établi sur la base de la synthèse des états des :

- Rapports d'audits internes ;
- Tableaux de Bord de tous les processus;
- Suivi des actions correctives et préventives ;
- Rapports d'Ecoute clients et de Mesure Satisfaction Clients : Registre réclamation client & Etude Satisfaction Clients ;
- Suivi des Journaux d'Amélioration (établi suite à la revue de direction précédente).

A l'issue de la revue de direction, le Responsable SMQ établit un rapport, qui est validé par la Direction et est diffusé aux participants. Une copie de ce dernier est classée au service Qualité.

Le processus « Pilotage du SMQ, code: PS-PIL» récapitule toutes les étapes de la préparation et du déroulement de la revue de direction.

Des Revues de Processus sont réalisées selon un planning de Revue de Processus.

6. Management des ressources

Pour répondre efficacement aux exigences des clients, la Direction de l'AUT détermine et fournit en temps utile les ressources nécessaires à l'exécution des travaux qui lui sont confiés.

6.1 Mise à disposition des ressources

A l'issue de la revue de direction, les responsables de la réalisation des objectifs, désignés dans les journaux d'amélioration, définissent les ressources humaines et matérielles essentielles à la

réalisation des objectifs qualité. Ces Journaux d'amélioration sont validés par la Direction à chaque fois que de nouvelles acquisitions des moyens sont prévues.

6.2 Ressources humaines

Afin d'assurer une bonne organisation des ressources humaines et une attribution adéquate des responsabilités, le Chef Département Administratif et Financier a mis en place le processus « Organisation et gestion des compétences, code: PS-OGC » qui a pour mission de gérer les compétences au niveau approprié et d'assurer l'adaptation de la nouvelle recrue dans son poste ; et aussi de pourvoir la formation au personnel afin d'améliorer ses compétences.

Les dossiers du personnel, regroupant tous les documents et les enregistrements justifiant les formations initiales et professionnelles, le savoir faire et l'expérience de chacun, sont gérés par le Responsable Administratif.

6.3 Infrastructures et environnement de travail.

Le local de l'AUT est un immeuble de 6 étages situé dans le centre ville de Tanger.

La maintenance de tout l'équipement informatique est assurée par un consultant externe qui veille en permanence à l'état de la bonne marche de ces équipements.

Donc, tous les moyens sont mis à disposition pour assurer et obtenir la conformité des produits aux exigences des clients.

Les bureaux de L'AUT sont maintenus dans un état de fonctionnement satisfaisant. Les méthodes et conditions de travail sont adaptées à chacun des postes.

7. Réalisation des prestations

7.1 Planification de la réalisation des projets

Afin de réaliser les processus de réalisation, l'AUT a mis en place des Processus permettant de déterminer les éléments d'entrée et de sortie nécessaires. Et afin de mieux maîtriser le Processus « Confection des Documents d'Urbanisme », des plans qualité sont établis par Projet de Document d'Urbanisme.

Des Matrices de Contrôle Qualité sont établis pour les Processus Délivrance des Notes de Renseignements et Délivrance des Avis.

7.2 Processus relatifs aux clients

Lors de l'identification des processus relatifs aux clients, trois processus ont été mis en place :

- Le processus «Confection des Documents d'Urbanisme : PS-CDU» qui a été instauré dans le but de mettre à la disposition des collectivités locales et de l'administration territoriale des outils de planification et de gestion de l'espace tout en respectant la réglementation en vigueur relative à l'Urbanisme.
- Le processus « Délivrance des Notes de Renseignements, code: PS-DNR» qui assure la Délivrance de la "Note de Renseignements" au demandeur (pétitionnaire) tout en respectant le Légal et Réglementaire en vigueur (Données fournies par le demandeur, durée de délivrance de la note de renseignements (72h), conformité au Modèle réglementaire comportant toutes les indications nécessaires à l'identification du terrain concerné).
- Le processus « Délivrance des Avis sur les Demandes d'Autorisation de construire, de lotir et de morceler, code: PS-DAA» qui assure la Fourniture des Avis sur les demandes d'autorisation des projets de construction, de lotissement et de morcellement, aux Communes Urbaines et Rurales tout en respectant le Légal et Réglementaire en vigueur et les exigences spécifiées de l'AUT.
- Le processus « traitement des requêtes, code : PS-TDR » qui assure la réception, le traitement et les réponses aux requêtes y compris les réclamations reçues au niveau de l'Agence.

La communication client se fait d'une manière systématique durant l'exécution des projets.

Cependant, si une réclamation survient ou si une action est demandée par le client, le département technique met en place les démarches nécessaires à la satisfaction du client.

7.3 Conception et développement

Les Plans Qualité déterminent les Phases de Conception et d'établissement des Documents d'Urbanismes. Des Plannings sont établis et suivis par les Chefs de Projet.

Les enregistrements des étapes de la conception des Plans : Eléments d'entrées, Revue, Vérification, Modification (Indice des Modifications des Plans : voir Cartouche Plan), Validation (Signature et Approbation), les PV de réunions avec les Prestataires externes, Tous ces enregistrements sont tenus et classés au niveau des dossiers Projets.

7.4 Achats

7.4.1 Processus Achat

Le processus Achats des Moyens, des fournitures et des prestations externalisées est mis en place par l'AUT afin d'assurer la mise à disposition des moyens nécessaires.

7.4.2 Vérification du produit acheté

A la réception des produits commandés, le magasinier reçoit le BL fournisseur, contrôle la marchandise reçue et appose son visa au niveau du BL, il renseigne également le Bon de Réception. Dans le cas où la marchandise reçue serait non-conforme, le type de non-conformité est reporté sur le B.R. et fait l'objet d'une Fiche de non-conformité et d'une réclamation vers le fournisseur concerné.

7.5 Réalisation et préparation du service

7.5.1 Maîtrise de la réalisation et de la préparation du service

Les processus de réalisation sont mis en place par l'AUT afin de maîtriser la réalisation et la préparation des dossiers et des services du périmètre concerné.

7.5.2 Propriété du client

La propriété du client s'applique pour tous les plans et les dossiers projets.

A cet effet, l'AUT garantit le respect et la préservation de ces propriétés en mettant en place des dispositifs de protection, de respect des droits de propriété et d'hygiène et de propreté au sein de ses locaux. En cas de détérioration, l'AUT s'engage à déclencher la procédure « Maîtrise de Produit Non Conforme » et de lancer si nécessaire les Actions Correctives adaptées et efficaces.

7.5.3 Préservation du produit

L'AUT a mis en place toutes les dispositions nécessaires au niveau de ses locaux, afin de préserver la conformité et la sécurité de ses produits.

7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Les instruments de mesure utilisés par le BET Topographique pour l'établissement des restitutions sont considérés fiables à travers la validation du livrable de Restitution par l'ANFCC.

8. Mesures, analyse et amélioration

8.1 Généralités

Pour assurer la conformité du système mis en place et accroître ses performances, des processus définis permettent d'effectuer des mesures de surveillance, de procéder à l'analyse de ces données et d'identifier les actions d'amélioration nécessaires.

Ces processus concernent le client, le produit et le système de management de la qualité et visent l'amélioration continue des performances.

8.2 Surveillance et mesures

8.2.1 Satisfaction du client

De par sa politique qualité, l'AUT s'engage à fournir à ses clients des prestations répondant à leurs exigences. C'est dans cette optique que la direction et le service qualité ont mis en place le processus « Mesure et Surveillance du SMQ, code : PS-MSS » qui lui permet de mesurer et d'évaluer la perception du client par rapport aux services/ produits de l'AUT.

8.2.2 Audit interne

Les audits qualité internes planifiés sont mis en œuvre suivant la procédure « Audits internes, code: PR02/PS-MSS ». Ils ont pour objectif de déterminer si les processus et procédures définis dans le cadre du système de management de la qualité sont mis en œuvre de façon efficace, et s'ils sont aptes à atteindre les objectifs qualité prédéfinis.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

Afin d'assurer la surveillance et la mesure des processus du système de management de la qualité, nous avons spécifié pour chaque processus des indicateurs qui nous permettent de mesurer leur degré de pertinence et de mettre en place les actions d'amélioration nécessaires pour atteindre les objectifs qualité planifiés.

Un tableau de bord regroupant tous les indicateurs par processus a été établi par l'ensemble des pilotes et validé par la Direction.

Les Pilotes des Processus sont tenus suite à l'analyse de leurs données à proposer des axes d'amélioration et des demandes de besoin en ressources nécessaires. La mise à disposition des ressources est demandée à travers le rapport d'analyse de données soumis à la Direction lors de la revue de direction.

L'audit interne constitue aussi, un moyen de mesure très efficace, puisqu'il nous renseigne sur la conformité et l'efficacité du processus.

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Des matrices de contrôles qualité et des plans qualité sont mis en place par nature de processus de réalisation. Ils permettent la surveillance et la libération des dossiers et des documents produits par l'AUT.

8.3 Maîtrise du produit non-conforme

La détection en interne (suite aux différents contrôles) d'une non-conformité constatée à la réception d'un article ou lors de la réalisation, déclenche systématiquement l'application de la **procédure «Maîtrise du produit non-conforme, code: PR01/PS-CDU»**.

Une non-conformité grave, coûteuse ou répétitive peut systématiquement enclencher une action corrective.

Le registre des non conformités, établi à la détection d'un produit non-conforme, résume toutes les actions du traitement apporté.

8.4 Analyse des données

L'analyse des données a pour but de déterminer, mettre en place, communiquer, évaluer et suivre les actions d'amélioration mises en place afin d'assurer l'amélioration continue du SMQ.

La Direction a instauré des indicateurs de mesure et de surveillance adéquats à travers le tableau de bord qualité qui est revu régulièrement et qui permet au Pilote de chaque processus de collecter les données, de faire leurs analyses afin d'identifier les axes d'amélioration nécessaires à l'efficacité de leurs processus.

Lors de la préparation de la revue de direction, le RSMQ fait une synthèse complète des résultats des indicateurs et la communique à la Direction.

8.5 Amélioration

8.5.1 Amélioration continue

Pour assurer l'amélioration continue de l'efficacité de notre système de management de la qualité nous utilisons la politique qualité, les objectifs qualité, les résultats des audits, l'analyse des données, les actions correctives et préventives ainsi que le rapport de revue de direction.

De plus, le PDCA (Plan, Do, Check, Act), ou roue de Deming, nous permet de constituer un système de management de la qualité basé sur l'enchaînement de quatre étapes fondamentales qui permettent de développer les actions préventives afin de réduire le besoin en actions correctives.

Plan = planifier ; consiste à définir ce qu'on veut obtenir et comment l'obtenir.
Do = réaliser ; consiste à mettre en place les moyens prévus et les hommes nécessaires pour mettre en œuvre les actions pour atteindre les objectifs et maîtriser les processus dans les conditions souhaitées.

Check = vérifier, contrôler, mesurer ; consiste à vérifier que ce que l'on a fait est conforme à ce qui avait été planifié.

Intitulé du document : Manuel Qualité
Code du document : MQ
Version : 04
Nbre Page :19/20

Act = réagir, améliorer ; consiste à rechercher et analyser des possibilités de progrès puis les mettre en œuvre.

8.5.2 Action corrective / action préventive

Les actions correctives et préventives sont traitées suivant la « **Procédure des actions correctives et préventives, code: PR01/PS-MSS**».

ANNEXES

- **Annexe 1** : Cartographie des processus / Matrice Interactions et séquences des processus.
- **Annexe 2** : Organigramme.
- **Annexe 3** : Politique Qualité