

TRAME DE MANUEL QUALITÉ



► Qui sommes-nous, notre contexte ?

- Notre entreprise en quelques mots.
- Nos produits, nos prestations, nos savoir-faire.
- Nos marchés et clients. Leurs attentes.
- Nos partenaires. Leurs attentes.
- Notre contexte d'activité, notre environnement : les enjeux externes et internes sur les plans commerciaux, technologiques, réglementaires...
- Quelques lignes directrices générales ou grands axes en cohérence avec de notre plan stratégique à moyen ou long terme (3 à 5 ans).

Précision : seules quelques informations non chiffrées et non confidentielles seront ici données. Pas question, bien sûr, qu'un concurrent récupère tout le plan stratégique de l'entreprise ! Face à des informations très succinctes dans le manuel Qualité il est tout de même souhaitable de mentionner l'existence d'un plan stratégique plus détaillé. Lequel, non diffusé, pourra être présenté à l'auditeur tierce partie dans le cas d'un audit de certification de l'entreprise selon la norme ISO 9001.

► Quelle est notre approche de la qualité ?

- Notre "politique qualité" appropriée à la finalité, au contexte et à l'orientation stratégique de l'entreprise.
- L'engagement de la direction pour satisfaire les clients et accroître cette satisfaction, pour répondre aux exigences applicables (dont légales et réglementaires), pour s'engager dans l'amélioration continue du SMQ (PDCA).
- Nos objectifs Qualité (en ligne avec la politique qualité) déployés dans les processus du SMQ).
- Le domaine d'application de notre système de management de la qualité (dont les éventuelles exclusions et leurs justifications).
- Notre organigramme pour gérer le SMQ.

► **Quels sont nos processus ?**

- Nos processus identifiés, leurs grandes étapes et macros interactions : cartographie ou synoptique.
- L'organisation et les principes généraux de gestion des processus (basé par exemple sur le schéma d'une fiche processus) : objectifs, éléments d'entrée et de sortie, pilote, ressources, principaux indicateurs de surveillance...Au niveau opérationnel, une simple mention relative à l'existence de fiches ou cartes d'identité détaillées pour chaque processus, est recommandée, afin pour ne pas alourdir inutilement le manuel Qualité.

► **Comment organisons-nous la gestion de nos informations documentées ?**

- Les principaux supports et documents disponibles dont notamment ceux exigés (mais non listés par la norme).
- Les principes de gestion et de conservation de nos supports ou informations documentées.