

Dans la future version : (tout est vrai)

Il n'y a plus de manuel Qualité mais des documents de communication (plaquette, site internet)	<input type="checkbox"/> Vrai
Il n'y a plus de Responsable Qualité mais une Responsabilité de la direction	<input type="checkbox"/> Vrai
Il n'y a plus de procédures mais des informations documentées sur leurs supports adéquats	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de décrire le contexte externe (économique) et les orientations de l'organisme	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a une exigence sur l'approche processus	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a une exigence sur la nécessité de maîtriser les processus externalisés	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a une exigence sur la prise en compte des parties intéressées	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a conception et développement dès lors que vous ne pouvez pas produire « sans réflexion »	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a une forte exigence sur l'approche par les risques	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité que le SMQ soit la réalité de l'organisation et de ses objectifs (financiers ?)	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de fournir un produit conforme et d'en démontrer la conformité	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de gérer la sensibilisation et les compétences du personnel	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de gérer la connaissance collective	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a une exigence de prise en compte des activités après livraison (maintenance, recyclage...)	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de mesurer la satisfaction client	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de mesurer les performances des processus	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de mettre en œuvre un programme d'audits en fonction des événements	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de mener une revue de direction, planifiée en fonction du contexte et de la stratégie	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité d'améliorer le SMQ pour le rendre efficace	<input type="checkbox"/> Vrai
Il y a nécessité de gérer les exigences légales et réglementaires	<input type="checkbox"/> Vrai

Commentaires :

Le premier message de la nouvelle norme est de conforter l'emprise directe du SMQ sur **la réelle organisation de l'entreprise**.

Ceux qui pensent (il y en a encore) que la qualité c'est un truc à part (bourré de documents inutiles) géré par un responsable coupable en cas d'écart pendant les audits ont tout faux !

Un autre message est la confirmation que **l'approche processus** reste le meilleur moyen d'obtenir l'efficacité d'une organisation (Dixit DEMING : Si vous ne connaissez pas votre processus, vous ne savez pas ce que vous faites)

Ensuite, la direction (Le top management) prend en charge **la responsabilité du SMQ**, elle peut en déléguer tout ou partie, mais restera « coupable » de l'attribution des ressources et de l'efficacité du SMQ.

La chaîne de valeurs complète doit être décrite et maîtrisée (Commerce, conception, développement de produit ou service, achats, transfert d'activités, activités réalisées par d'autres processus ou organisme, stockage, livraison, garantie, facturation, maintenance, recyclage...)

Les parties intéressées impactant le SMQ doivent être connues et gérées quant à leurs impacts, ainsi que bénéficier d'une communication adaptée.

La nouvelle norme dispose d'une structure (chapitres) qui s'imposera aux futures normes de management, simplifiant ainsi la mise en œuvre **d'un SMI** (système intégré).

Et enfin, l'organisme doit mettre en œuvre **l'analyse des risques** de ses processus, le système devenant proactif et non pas correctif.

NB : Quand je dis « qu'il n'y a plus de », non pas que l'on supprime simplement le sujet mais de réfléchir à son utilisation, à sa valeur ajoutée, n'y a-t-il pas déjà dans « la réalité » quelque chose faisant office de....

Par exemple « le manuel qualité » c'est peut être une plaquette commerciale, c'est peut être un site Internet, c'est peut être un livret d'accueil ou ça peut rester un manuel qualité.... Le tout devant être géré par le SMQ.

Pour les enregistrements, ça peut être des notes, des fichiers informatiques... géré par le SMQ sans pour autant devoir maîtriser documentairement les modèles.

Pour le responsable qualité « d'avant », bien sur il va perdurer, mais la direction (le top management) prendra sa part de responsabilité, et dans certains cas un comité de pilotage pourra prendre en charge le SMQ et piloter les processus.