

Manuel Qualité : Version A

MAJ : Le 10/03/2022


Rédacteur : Ludivine DUFRIEN


Approbateur : René ORSINI

Sommaire

1. *Domain d'application et exclusions*
2. *Engagement de la direction*
3. *Organigramme*
4. *Cartographie*
5. *Processus direction*
6. *Processus commercial*
7. *Processus audit de certification*
8. *Processus gestion des auditeurs*
9. *Processus gestion de l'amélioration*

I. Domaine d'application et exclusions

 **Domaine d'application** : Activités de certification de système de management ;

 **Exclusions** : D'après la norme ISO 17021-1, version 2015, nous excluons le chapitre suivant de notre système de management :

Chapitre 10.3 Option B : Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001

Explications : Nous ne désirons pas faire certifier notre système de management conformément à l'ISO 9001, néanmoins nous respectons les exigences du chapitre 10.2 Option A, Exigences générales relatives au système de management : Manuel du système de management, maîtrise des documents, maîtrise des enregistrements, revue de direction, audits internes, actions correctives

Engagement de la Direction

Qualipole Certification s'engage à réaliser son activité d'audit de certification dans une relation de confiance durable avec ses clients grâce au respect de principes de bases : impartialité, compétence, responsabilité, transparence, confidentialité, traitement des plaintes, approche fondée sur les risques.

Notre ambition est de viser l'excellence dans la performance dès le lancement de Qualipole Certification : pour démontrer notre détermination sans faille à nous inscrire dans cette dynamique d'amélioration continue, nous nous appuyons sur notre système de management qui garantit la satisfaction aux exigences de la norme ISO CEI 17021-1 v2015.

La politique Qualité de Qualipole Certification :

Satisfaction et fidélisation des clients

Développement commercial

Amélioration de notre organisation

Renforcement de nos compétences

Je confie le pilotage de notre système de management à Ludivine DUFRIEN tout en m'engageant personnellement à fournir toutes les ressources nécessaires dans le cadre de notre politique.

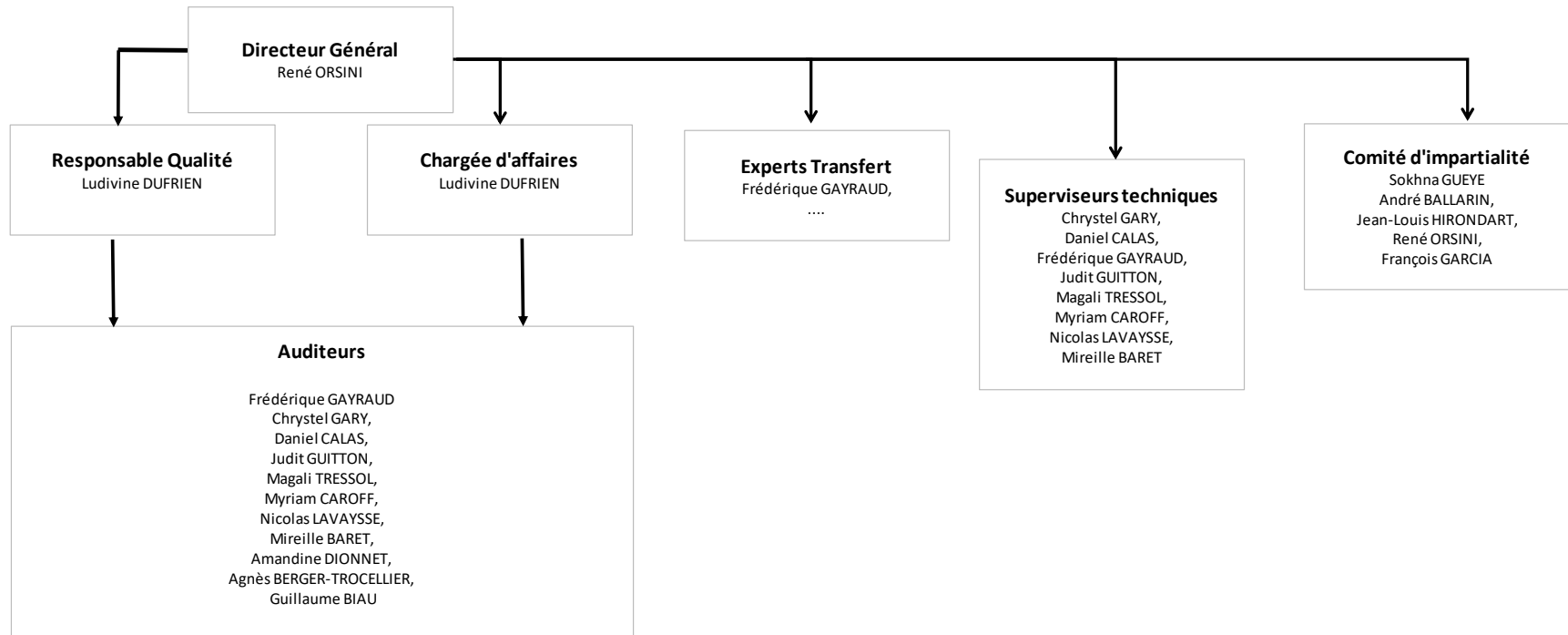
Enfin, je rappellerai que chaque membre de l'équipe, par son engagement personnel, contribue à son niveau, à la réussite de cette démarche de progrès, moteur d'un développement maîtrisé et durable de Qualipole Certification.

A Montpellier, le 10/03/2022

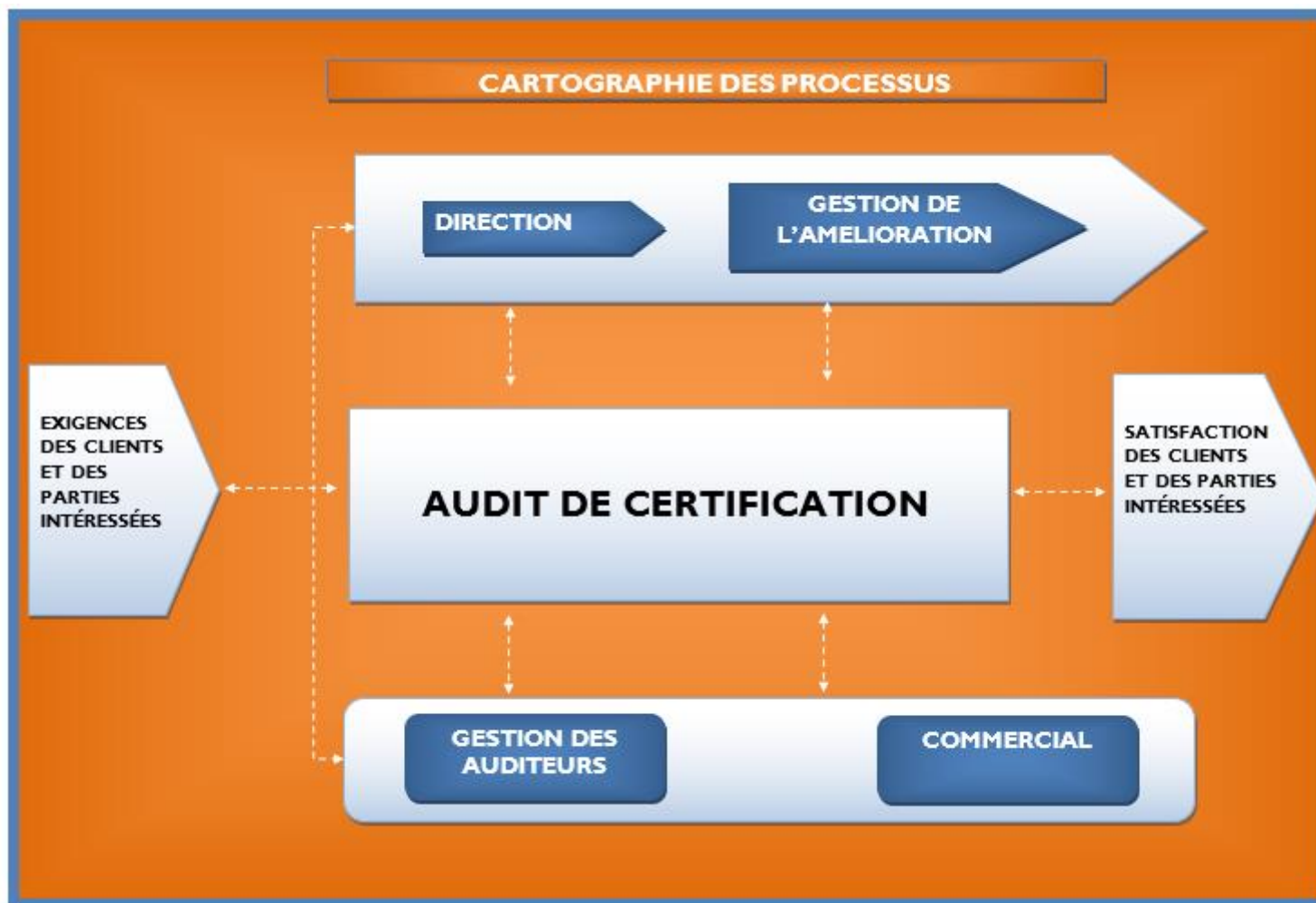
René ORSINI, Directeur

III. Organigramme

MAJ : 05 JANVIER 2022



IV. Cartographie



PROCESSUS DIRECTION PILOTE DE PROCESSUS : DIRECTION

Finalité : Le processus de direction est mis en œuvre dans le but d'assurer l'équilibre financier et la pérennité de Qualipole Certification tout en améliorant la satisfaction des clients, auditeurs, et toutes autres parties intéressées.

Données d'entrée

Exigences réglementaires, clients
Résultats qualité
Niveau de satisfaction des clients
Résultats financiers
Besoins en ressources
Evolution du marché

Risques

Non atteinte du seuil critique de la marge
Baisse du chiffre d'affaires
Erreur dans les choix stratégiques

Activités principales

La gestion

- Contribution à l'élaboration du budget
- Établissement des factures
- Gestion des encaissements
- Mise en œuvre et application du budget alloué

La commercialisation

- Application du contrat commercial
- Gestion des relations avec le client
- Présentation, valorisation des prestations de service
- Suivi et contrôle de la qualité de la prestation et de la satisfaction des clients

Le management, animation d'équipe

- Animation de réunions
- Accueil et animation de l'équipe
- Application et contrôle de l'application des normes et Directives
- Identification des dysfonctionnements et mise en place d'actions correctives
- Organisation du travail de l'équipe
- Planification et gestion des effectifs par rapport à l'activité
- Recrutement du personnel
- Evaluation du personnel
- Recueil des besoins en formation

Processus Certification

- Conduite de la revue de la demande de certification (supervision du travail du chargé d'affaires)
- Désignation de l'équipe d'audit (supervision du travail du chargé d'affaires)
- Détermination de la durée de l'audit (supervision du travail du chargé d'affaires)
- Exam des rapports d'audit
- Avis de certification : La direction décisionnaire final quant à la délivrance ou non du certificat, elle donne un avis favorable ou non après l'avis de l'auditeur ainsi que celui du comité de certification.

Données de sortie

Politique qualité / Objectifs
Budgets
Bilan
Rapport d'audit
Revue de direction
Ressources mises à disposition
Planification des ressources
Contrat de vente

Indicateurs de performance

Taux de satisfaction global (enquête)
Taux de recommandation (enquête)
Evolution du CA
Nombre de retours positifs des parties intéressées.

PROCESSUS COMMERCIAL

PILOTE DE PROCESSUS : CHARGÉ D'AFFAIRES

Finalité : Le processus commercial est mis en œuvre dans le but de répondre aux besoins des clients, des financeurs et du marché dans un souci de pérennisation de la structure.

Données d'entrée

Demande de certification
Exigence du marché et de la réglementation
Objectifs commerciaux
Appels d'offres
Besoins en nouvelles prestations

Activités principales

Gestion relationnelle avec les clients / auditeurs :

Conduite de la demande de certification
Détermination des compétences requises de l'équipe d'audit
Choix des membres de l'équipe d'audit
Détermination de la durée de l'audit
Etablissement de la proposition technique et commerciale, de l'ordre de mission
Etablissement des outils d'audit
Envoi des demandes de certification aux clients, établissement et envoi des propositions techniques et commerciales aux clients
Réception et enregistrements des dossiers et données clients

Gestion relationnelle avec les auditeurs :

Envoi aux auditeurs du dossier de candidature auditeur
Réception et enregistrements des dossiers et des données des auditeurs
Transmission des dossiers auditeurs à la direction
Renseignement et MAJ de la liste des auditeurs qualifiés
Planification des audits
Envoi de l'ordre de mission

Données de sortie

Newsletters, site internet
Proposition technique et commerciale
Commandes signées
Ordre de mission
Suivi commercial
Réponse aux appels d'offres

Risques

Etre mal placé sur le marché (prix, délai, service)
Mauvaise écoute du client
Ignorer le niveau de satisfaction de nos clients
Négliger la GRC et la prospection

Indicateurs de performance

Taux de conversion des propositions : Nb de gagnés / Nb de gagnés et perdu (On ne compte plus les en cours)
Nombre de clients (en cumulé)
Note moyenne de la relation commerciale

PROCESSUS AUDIT DE CERTIFICATION PILOTE DE PROCESSUS : DIRECTION

Finalité : Le processus d'audit de certification est mis en œuvre conformément aux dispositions du référentiel ISO CEI 17021 afin de fournir aux entreprises une évaluation de la performance de leur organisation. Les audits sont réalisés selon des référentiels normatifs, les diagnostics selon des bonnes pratiques de management.

Données d'entrée

Demandes clients
Propositions signées
Evolution de la réglementation, des normes, du marché
Appels d'offres signés
Besoin en audit

Activités principales

Planification / Préparation des audits
Réalisation des audits
Restitution des audits
Evaluation / Facturation
Formuler un avis de certification

Données de sortie

Planning des audits (agendas)
Plan d'audits
Rapports d'audits
Documents administratifs et techniques
Factures

Risques

Ne pas avoir les compétences nécessaires
Ne pas faire évoluer les qualifications des auditeurs
Ne pas respecter les exigences de la norme ISO 17021

Indicateurs de performance

- Taux de satisfaction sur les audits (enquête)
- Nombre de NC COFRAC en cours

PROCESSUS GESTION DES AUDITEURS PILOTE DE PROCESSUS : DIRECTION

Finalité : Le processus de gestion des auditeurs est mis en œuvre pour vérifier, suivre et évaluer l'aptitude des auditeurs à satisfaire aux exigences de la structure et des clients.

Données d'entrée

Besoins en nouvelles compétences
Besoins en ressources complémentaires

Activités principales

Veille régionale sur des auditeurs
Sélection / Evaluation des auditeurs
Contrôle des prestations
Gestion de la relation avec les auditeurs

Données de sortie

Auditeurs sélectionnés, (ré)évalués
Dossiers auditeurs(trices)
Tableau de suivi des intervenants mis à jour
Commandes, contrats
Dossiers consultants prospects

Risques

Être en sous ou sur-effectif
Ne pas détenir les compétences nécessaires
Perte de compétences / connaissances

Indicateurs de performance

- Evolution des qualifications des auditeurs = nb de code EA de nos auditeurs
- Taux de renvoi des dossiers auditeurs
- Note moyenne savoir-être des auditeurs
- Note moyenne savoir-faire des auditeurs

PROCESSUS GESTION DE L'AMELIORATION PILOTE DE PROCESSUS : RESPONSABLE QUALITE

Finalité : Le processus de gestion de l'amélioration est mis en œuvre pour surveiller, mesurer et analyser la performance des processus, des prestations et le niveau de satisfaction des clients pour permettre la définition d'une politique qualité adaptée à la finalité de la structure.

Données d'entrée

Réclamations clients
Dysfonctionnements
Planning d'audit
Résultats de l'enquête de satisfaction
Objectifs qualité
Besoin nouveau document
Besoins en infrastructure informatique
Base documentaire

Activités principales

Surveillance et mesure des processus et de l'activité de certification
Traitement des non-conformités et réclamations
Audit interne et analyse et amélioration des processus
Gestion du SI et de la base documentaire

Données de sortie

Rapport d'audit
Indicateurs et TDB
Tableau des NC/RC/AC
Synthèse analyse des données (support RDD)
Création / Suivi des documents et de l'archivage

Risques

Sous-évaluer les risques pouvant impacter le SMQ
Ne pas faire évoluer le SMQ
Ne pas respecter les exigences de la norme ISO 9001-2015

Indicateurs de performance

- Taux d'actions d'amélioration en retard
- Nombre de non-conformité interne
- Taux d'efficacité des actions d'amélioration (AC/AP)
- Taux d'efficacité globale du SMQ