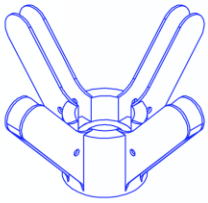


GMC - MIP2



PRODUITS

PROCESS

MANAGEMENT
INDUSTRIEL

Préparation à l'accréditation ISO/CEI 17 025

Projet de Fin d'Études 2007
PICARD Laetitia

Tuteur: Serge TURLAN

Plan

- **a) Présentation Générale**
 - Le Contexte
 - Le projet
- **b) Étude de la norme**
 - Prescriptions relatives au management
 - Prescriptions techniques
 - Définition de la portée d'accréditation
- **c) Déroulement du projet**
 - Prise en main du projet
 - Actions menées
 - Les difficultés rencontrées
- **d) Objectifs post-projet de fin d'étude**
 - Les actions à mener
 - La démarche accréditation
 - Préconisations diverses
- **Conclusion**

Plan

- **a) Présentation Générale**
 - Le Contexte
 - Le projet
- **b) Étude de la norme**
 - Prescriptions relatives au management
 - Prescriptions techniques
 - Définition de la portée d'accréditation
- **c) Déroulement du projet**
 - Prise en main du projet
 - Actions menées
 - Les difficultés rencontrées
- **d) Objectifs post-projet de fin d'étude**
 - Les actions à mener
 - La démarche accréditation
 - Préconisations diverses
- **Conclusion**

Présentation générale: Contexte

- Utilisation croissante par les entreprises de systèmes qualité.
 - MIP2: Réalisation de prestations de service
 - Pas de certification officielle des compétences
 - Management non spécifiée
 - Travaux par le Collège Français de Métrologie:
 - Étude sur les machines en contrôle 3D
 - Aide à la demande d'accréditation
- Aucun laboratoire ou prestataire en MMT accrédité par le COFRAC aujourd'hui.

Présentation générale: Le projet

- Un référentiel: ISO/CEI 17025
 - « prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais »
- Mise en place du Système de management de la Qualité grâce à:
 - Audit
 - Plan d'action
 - Rédaction de la documentation
 - Préparation du dossier d'accréditation

Plan

- **a) Présentation Générale**
 - Le Contexte
 - Le projet
- **b) *Étude de la norme***
 - Prescriptions relatives au management
 - Prescriptions techniques
 - Définition de la portée d'accréditation
- **c) Déroulement du projet**
 - Prise en main du projet
 - Actions menées
 - Les difficultés rencontrées
- **d) Objectifs post-projet de fin d'étude**
 - Les actions à mener
 - La démarche accréditation
 - Préconisations diverses
- **Conclusion**

Étude de la norme: Partie Management

Les thèmes abordés sont les suivants :

- Organisation
- Système de management
- Maîtrise de la documentation
- Revue des demandes, appels d'offres et contrats
- Sous-traitance des essais et des étalonnages
- Achats de services et de fournitures
- Services au client
- Réclamations
- Maîtrise des travaux d'essai et/ou d'étalonnage non conformes
- Amélioration
- Actions correctives
- Actions préventives
- Maîtrise des enregistrements
- Audits internes
- Revues de direction.

Étude de la norme: Partie Technique

Les parties traitées sont:

- Généralités
- Personnel
- Installations et conditions ambiantes
- Méthodes d'essai et d'étalonnage et validation des méthodes
- Équipement
- Traçabilité du mesurage
- Echantillonnage
- Manutention des objets d'essai et d'étalonnage
- Assurer la qualité des résultats d'essai et d'étalonnage
- Rapport sur les résultats

Étude de la norme: Portée d'accréditation

- 3 types de portées possibles:
 - Portée fixe (standard)
 - Portée flexible standard
 - Portée flexible étendue
- Choix pour MIP2 = portée flexible étendue
 - Méthodes non-normalisées utilisées pour certaines prestations
 - Contrôle tridimensionnel avec pièces différentes géométriquement

Plan

- **a) Présentation Générale**
 - Le Contexte
 - Le projet
- **b) Étude de la norme**
 - Prescriptions relatives au management
 - Prescriptions techniques
 - Définition de la portée d'accréditation
- **c) *Déroulement du projet***
 - Prise en main du projet
 - Actions menées
 - Les difficultés rencontrées
- **d) Objectifs post-projet de fin d'étude**
 - Les actions à mener
 - La démarche accréditation
 - Préconisations diverses
- **Conclusion**

Déroulement du projet: Prise en main

- État de l'art: documentation
 - Appropriation des termes normatifs du texte
 - Recherche documentaire sur le net
 - Étude de l'existant en MIP2
 - Achat de la nouvelle version de la ISO 17025
- Planification: 4 phases
 - Prise en main
 - Audit auprès du personnel
 - Rédaction des documents
 - Actions d'amélioration

→ [Lien vers planning prévisionnel](#)

Déroulement du projet: Actions menées (1)

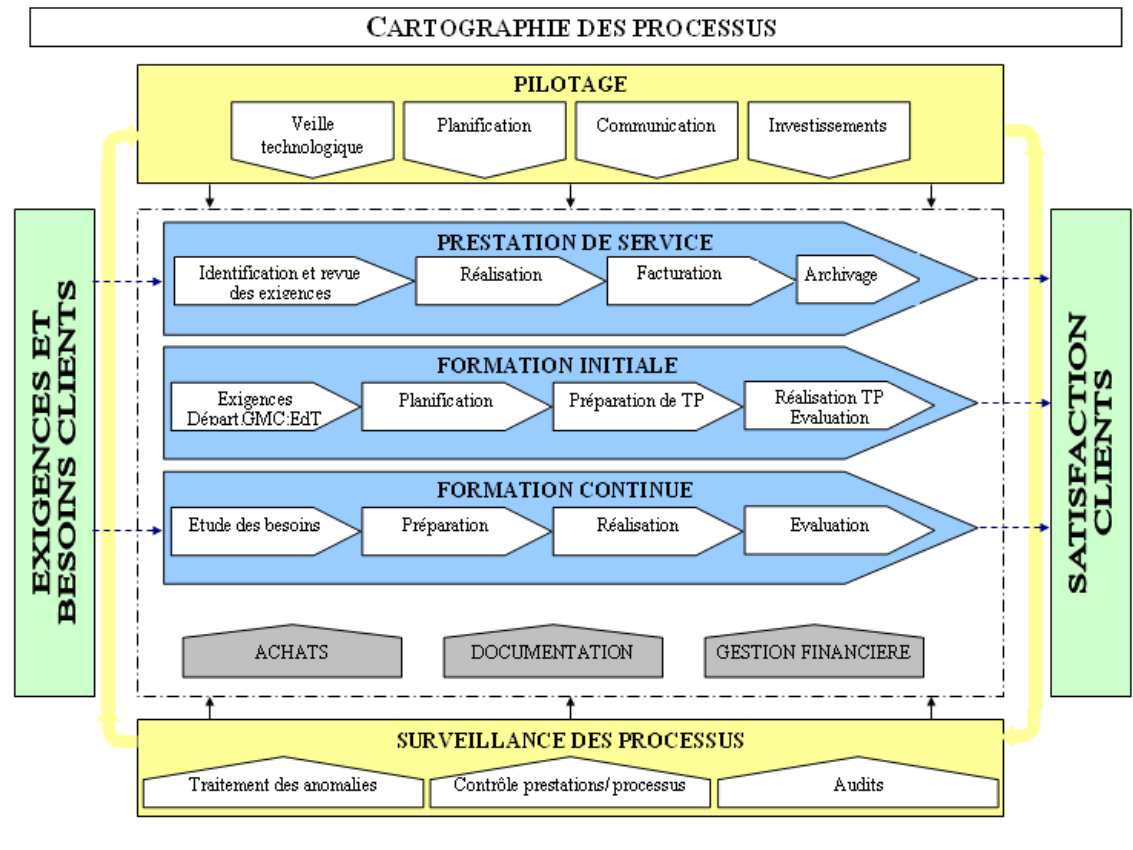
- Prise de contact, réunions
 - Avec interlocuteurs directement liés aux prestations
 - Avec acteurs au sein d'INSAVALOR
 - Avec tuteur

→ Communication par mail privilégiée
- Réflexion processus:



Déroulement du projet: Actions menées (2)

Réflexion processus:



Processus de pilotage

Processus de réalisation

Processus support

Déroulement du projet: Actions menées (3)

- Le manuel qualité

Laboratoire MIP2

Manuel qualité

Table des matières

<u>1. INTRODUCTION</u>	3
1.1. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE	3
1.1.1. HISTORIQUE	3
1.1.2. IDENTITE JURIDIQUE	3
1.1.3. RESPONSABILITES	3
<u>2. MANAGEMENT</u>	4
2.1. POLITIQUE QUALITÉ	4
2.2. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	4
2.2.1. DOMAINE D'APPLICATION	4
2.2.2. ARCHITECTURE DU SYSTEME	4
2.2.3. COMMUNICATION INTERNE	5
2.3. ORGANISATION DOCUMENTAIRE	5
<u>3. PROCESSUS</u>	6
3.1. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS	6
3.2. DESCRIPTION DES PROCESSUS	6
3.2.1. PROCESSUS DE PILOTAGE	6
3.2.2. PROCESSUS DE REALISATION	7
3.2.3. PROCESSUS SUPPORTS	7

Nombre de pages du document : 7

Déroulement du projet: Actions menées (4)

- Rédaction:
 - Les procédures
 - Les enregistrements
 - Documents annexes
 - Habilitation du personnel
- Amélioration et nouvelles applications
 - Fichier de suivi
 - Code d'identification
 - Planning de prestations
 - Emplacement des documents
 - Questionnaire de satisfaction
 - Audits internes et Revue de direction

Déroulement du projet: Difficultés

- MIP2: une structure complexe
- Rédaction de procédures
- Incertitude des MMT



Plan

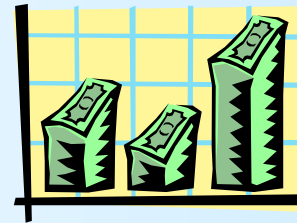
- **a) Présentation Générale**
 - Le Contexte
 - Le projet
- **b) Étude de la norme**
 - Prescriptions relatives au management
 - Prescriptions techniques
 - Définition de la portée d'accréditation
- **c) Déroulement du projet**
 - Prise en main du projet
 - Actions menées
 - Les difficultés rencontrées
- **d) Objectifs post-projet de fin d'étude**
 - Les actions à mener
 - La démarche accréditation
 - Préconisations diverses
- **Conclusion**

Objectifs: Les actions à mener

- Des procédures à compléter
- Mise en place et suivi des procédures
- Éclaircir la situation juridique de MIP2
 - INSA ou INSAVALOR?
- Impliquer plus le personnel vacataire
 - responsabilisation
- Relance client pour paiement
(bilan 2005-2006 lourd en impayés)

Objectifs: La démarche accréditation

- Présentation des étapes:
 - Renseignements des [questionnaires](#)
 - Expertise pour portée flexible étendue
 - Si dossier recevable → convention d'accréditation
 - Évaluation (2 mois après convention)
- Budget: *(voir slide suivant)*



Objectifs: La démarche accréditation

- Budget: 4561€

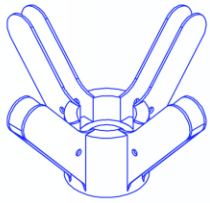
SYNOPTIQUE DES TARIFS 2007

GRILLE ESSAIS / ETALONNAGES

FRAIS ADMINISTRATIFS	PARTIE A	PARTIE B
	Frais "d'instruction (en € HT)	Frais "techniques" (en € HT)
Ouverture de dossier pour demande Initiale	939	
Demande d'extension à un nouveau site (essais) / à un nouveau domaine (étalonnages)	939	
Etude de recevabilité pour demande initiale		Si expertise / Sur devis 1 051
Demande d'extension à nouvelle compétence, nouvelle méthode, y compris les demandes d'extensions formulées en cours d'audit	496	
Etude de recevabilité d'une demande d'extension ou autre		Si expertise / Sur devis 1 051
Demande initiale en portée flexible (de type A3 ou B)	496	Sur devis 1 051
Demande d'extension en portée flexible (de type A3 ou B)	496	Sur devis 1 051
Traduction Attestation ou Annexe technique en anglais <i>(Pour les langues autres que l'anglais, nous consulter.)</i>		Sur Devis / Selon temps passé (par multiple de 1/2 journée) et volume de pages à traduire sur une base journalière de 1 082
Audit complémentaire ou supplémentaire	496	
Examen d'actions correctives	Sur devis / Sur la base d'1/2 journée 496	
Instruction complémentaire (par exemple : Transfert)	496	
FRAIS D'EVALUATION	Montant	
Evaluateur Responsable d'évaluation	1 082 par jour et par évaluateur responsable d'audit	
Evaluateur/Expert technique	993 par jour et par expert	

Objectifs: Préconisations diverses

- Valider les méthodes non-normalisées
- Maîtrise les interactions avec les activités de Formation (Initiale et Continue)
- Pérenniser les nouvelles procédures pour être crédibles
- Implication ou embauche du personnel



Conclusion

- Accréditation envisageable à moyen terme
(6 à 12 mois)
- SMQ solide constitué: il faut juste l'appliquer et le suivre
- Apport personnel