



## Manuel de Management de la Qualité

### Evolution du manuel Qualité:

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :	Edition	Date d'application	Evolutions du manuel :
Responsable Qualité	Responsable Qualité	Directeur	01	15/11/2011	Version Initiale
Responsable Qualité	Responsable Qualité	Directeur	02	15/01/2013	Revue du manuel suite à l'audit à blanc
Responsable Qualité	Responsable Qualité	Directeur	03	04/02/2013	Intégration des dispositions Conception chapitre 7.3
Responsable Qualité	Responsable Qualité	Directeur	04	20/02/2013	Revue du manuel suite à l'audit de certification
Responsable Qualité	Responsable Qualité	Directeur	05	17/04/2014	Revue du manuel suite aux : <ul style="list-style-type: none"><li>• Nomination du nouveau Directeur par intérim (organigramme revu partiellement : nomination, départs, ...)</li><li>• Revue de la Politique Qualité d'AUTé</li><li>• Révision générale</li></ul>
Responsable Qualité	Responsable Qualité	Directeur	06	05/10/2015	Refonte du système documentaire

Document destiné pour Application

Document destiné pour Information

#### Fonctions :

- Responsable Qualité
- Pilote des processus
- Chefs/Chargés de départements
- Chargés de Mission
- Les cadres et responsables de l'AUTé

#### Fonctions :

- Directeur

Toute suggestion ou difficulté d'application doit être signalée au Responsable Qualité

Toute communication, reproduction, publication totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'AUTé  
Aucune copie ou modification du document n'est tolérée sans l'accord du Responsable Qualité de l'AUTé



## Sommaire

1. PRESENTATION DE L'AUTE .....	3
1.1. Mission de l'AUTE .....	3
2. ORGANISATION .....	5
2.1. Moyens humains.....	6
2.2. Moyens en équipements et infrastructure .....	6
3. MANUEL QUALITE .....	6
3.1. Domaine d'application et exclusions.....	6
3.2. Notion de client .....	6
3.3. Exclusions.....	7
3.4. Elaboration et mise à jour .....	7
3.4.1. Diffusion.....	7
4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE .....	7
4.1. Approche processus.....	7
4.2. Interaction entre les processus .....	9
4.3. Maîtrise des documents et enregistrements .....	10
4.4. Procédures du système de management qualité.....	10
5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION .....	10
5.1. Engagement de la direction .....	10
5.2. Ecoute client .....	11
5.3. Politique et objectifs qualité .....	11
5.4. Planification.....	13
5.5. Responsabilité, autorité et communication.....	13
5.6. Revue de direction .....	13
5.6.1 Généralités.....	13
5.6.1 Éléments d'entrée de la revue .....	13
5.6.3 Éléments de sortie de la revue.....	14
6. MANAGEMENT DES RESSOURCES .....	14
6.1. Ressources Humaines & Formation .....	14
6.2. Infrastructures et environnement de travail.....	14
7. REALISATION DU PRODUIT .....	14
7.1. Planification de la réalisation des prestations .....	14
7.2. Processus relatifs aux clients .....	15
7.3. Conception et développement .....	15
7.4. Achats .....	16
7.5. Production.....	16
7.6. Identification et traçabilité.....	17
7.7. Stockage.....	17
7.8. Emballage, conditionnement et livraisons .....	17
7.9. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure .....	17
8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION .....	18
8.1. Mesure de satisfaction clients .....	18
8.2. Audit interne .....	18
8.3. Surveillance produits et processus.....	18
8.4. Maîtrise du produit non-conforme.....	19
8.5. Analyse des données.....	19
8.6. Amélioration.....	19
Annexe1 .....	20



## 1. PRESENTATION DE L'AUTE

### 1.1. Mission de l'AUTE

La mission des Agences Urbaines est définie par l'article n°3 du Dahir portant loi n°1.93.51 du 22 Rabiaa I 1414 (10 Septembre 1993), instituant les agences urbaines, comme suit :

- Réaliser les études nécessaires à l'établissement des schémas directeurs d'aménagement urbain et suivre l'exécution des orientations qui y sont définies ;
- Programmer les projets d'aménagement inhérents à la réalisation des objectifs des schémas directeurs ;
- Etablir les projets de documents d'urbanisme réglementaires notamment les plans de zonage, les plans d'aménagement et les plans de développement ;
- Donner un avis conforme dans un délai maximum d'un mois sur tous les projets de lotissements, morcellements, groupes d'habitations et constructions qui doivent lui être transmis à cet effet par les autorités compétentes ;
- Contrôler la conformité des lotissements, morcellements, groupes d'habitations et constructions, en cours de réalisation avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et avec les autorisations de lotir, de morceler, de créer des groupes d'habitations ou de construire accordées;
- Réaliser les études de projets d'aménagement de secteurs particuliers et exécuter tous projets de travaux édilitaires ou d'aménagement pour le compte de l'état, des collectivités locales ou pour toute autre personne publique ou privée qui en ferait la demande lorsque le projet est d'utilité publique ;
- Promouvoir et réaliser des opérations de réhabilitation urbaine, de rénovation immobilière et de restructuration des quartiers dépourvus d'équipements d'infrastructure et à cette fin réaliser les études et acquérir les immeubles nécessaires à ces opérations ;
- Prendre des participations dans toute entreprise dont l'activité correspond aux objectifs et aux missions qui lui sont assignés ;
- Promouvoir avec l'assistance des corps élus concernés, la constitution et le développement des groupements de propriétaires en mettant à leurs dispositions les cadres nécessaires en vue de



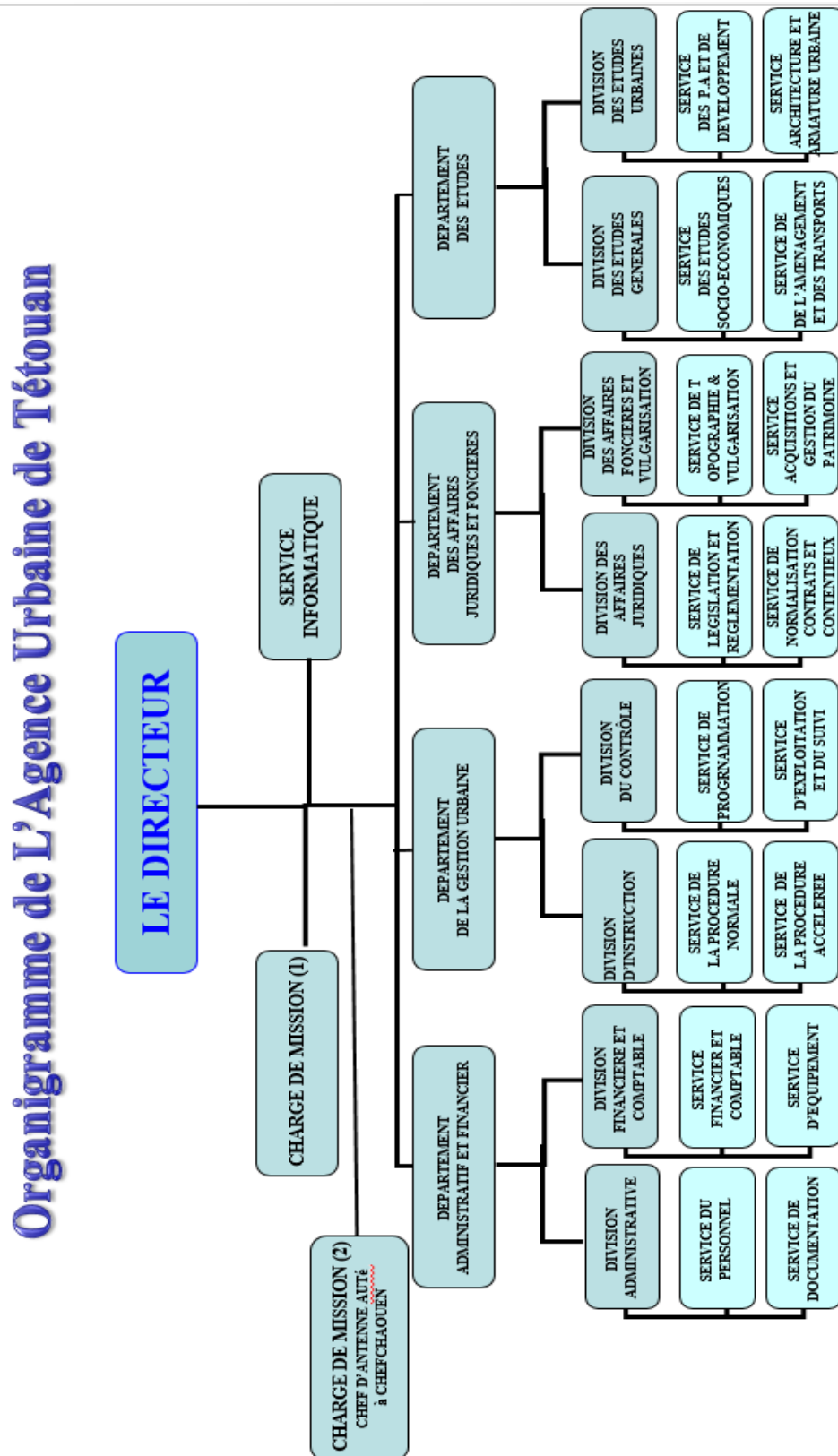
faciliter la mise en œuvre des documents d'urbanisme et notamment, susciter la création d'associations syndicales en application de la législation en vigueur en la matière et veiller au suivi des opérations menées par les dites associations en coordination avec les conseils communaux précités ;

- Fournir son assistance technique aux collectivités locales en matière d'urbanisme et d'aménagement ainsi qu'aux opérateurs publics et privés qui feraient la demande, dans leurs actions d'aménagement ;
- Collecter et diffuser toutes informations relatives au développement urbanistique dans la Wilaya de Tétouan.



## 2. ORGANISATION

L'organisation de l'AUTE est indiquée dans l'organigramme suivant :



Toute suggestion ou difficulté d'application doit être signalée au Responsable Qualité

Toute communication, reproduction, publication totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'AUTE  
 Aucune copie ou modification du document n'est tolérée sans l'accord du Responsable Qualité de l'AUTE



## 2.1. Moyens humains

Les ressources humaines de l'AUTE sont réparties de la manière suivante :

- Effectif global : 70
- Cadres : 48
- Techniciens : 22

## 2.2. Moyens en équipements et infrastructure

Pour la conduite de ses missions, l'agence dispose d'un local, des bureaux équipés en matériel informatique ainsi qu'un parc auto.

## 3. MANUEL QUALITE

Ce manuel qualité est élaboré en cohérence avec les exigences de la norme ISO 9001:2008.

### 3.1. Domaine d'application et exclusions

Le système de management de la qualité (SMQ) de l'agence Urbaine de Tétouan couvre les activités suivantes:

- ▶ La Planification Urbaine.
- ▶ La Gestion Urbaine.
- ▶ L'Assistance et le Conseil Technique dans le domaine de l'Urbanisme et de l'Architecture.

### 3.2. Notion de client

Les clients de l'agence sont :

#### ▪ Les citoyens

A travers la réponse à leurs demandes en informations

#### ▪ Les collectivités locales

A travers l'avis que donne l'agence sur les projets d'urbanisme, et la prise en compte de leurs besoins en termes d'études portant sur le territoire des collectivités locales

#### ▪ Les investisseurs et promoteurs immobiliers

A travers la réponse à leurs demandes en informations, et avis sur les projets d'investissements, ou la prise en compte de leurs besoins pour leurs projets.



### 3.3. Exclusions

Sont exclus les exigences de la norme ISO 9001:2008 relatives aux activités suivantes :

- **Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure**

L'AUTE n'utilise aucun équipement de surveillance ou de mesure dans ses prestations.

### 3.4. Elaboration et mise à jour

Le présent manuel qualité est établie par le responsable qualité et approuvé par le Directeur.

Il est mis à jour, de façon systématique chaque fois que des changements importants affectent le système de management de la qualité.

#### 3.4.1. Diffusion

Le manuel qualité est diffusé de façon contrôlée aux personnes suivantes :

- Directeur
- Chefs et chargés de départements
- Chargé de mission
- Pilotes de Processus

Des diffusions externes, à destination des partenaires (diffusions non contrôlées) peuvent être réalisées, en cas de nécessité.

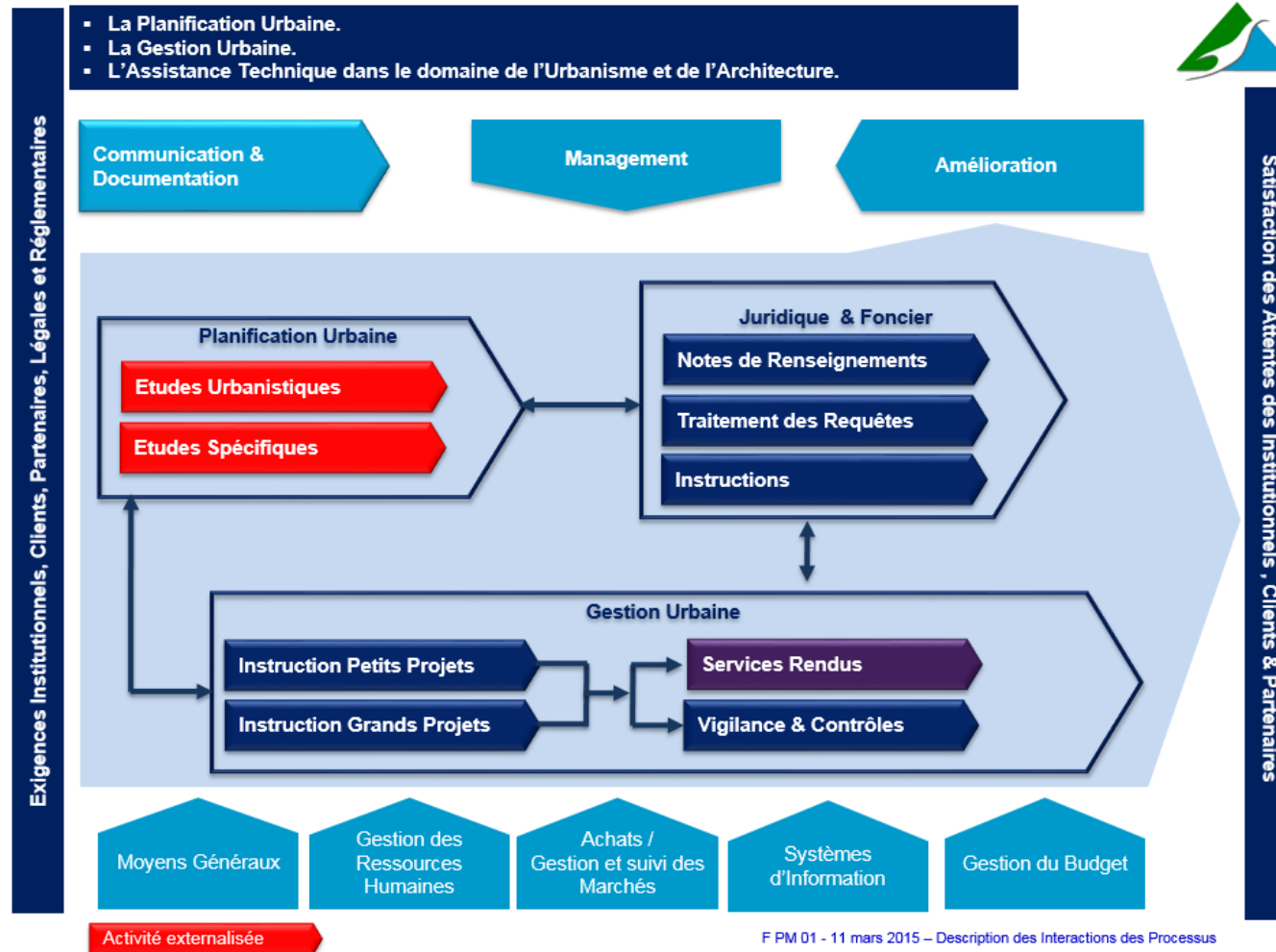
## 4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

### 4.1. Approche processus

Les activités de l'AUTE ont été configurées en un ensemble de processus. Ces processus sont identifiés dans la cartographie suivante, qui indique également les liens existant entre ces processus :



## Cartographie des processus



Toute suggestion ou difficulté d'application doit être signalée au Responsable Qualité

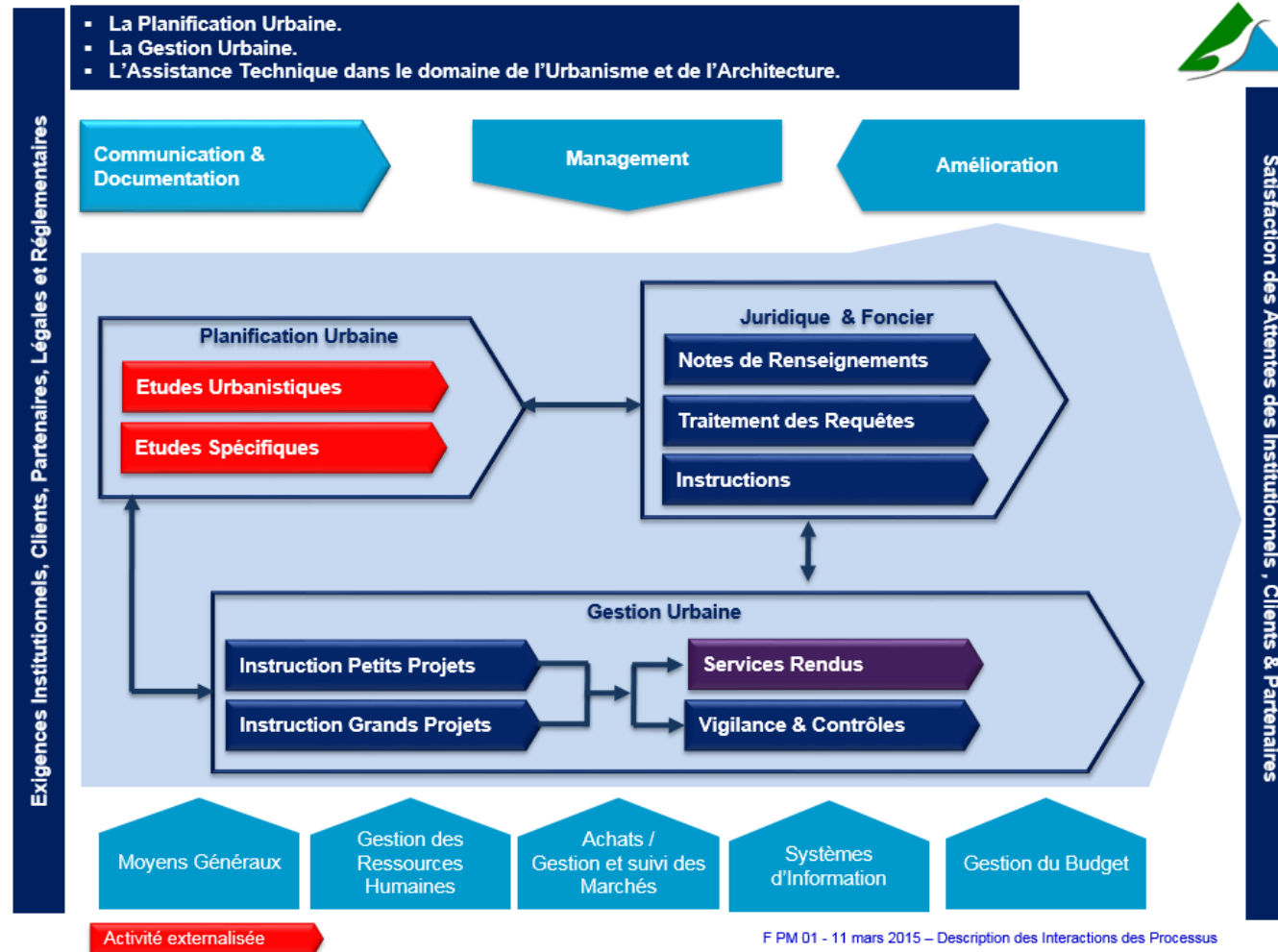
Toute communication, reproduction, publication totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'AUTE  
Aucune copie ou modification du document n'est tolérée sans l'accord du Responsable Qualité de l'AUTE





## 4.2. Interaction entre les processus

Les interactions des processus du SMQ de l'AUTé sont indiquées dans la cartographie suivante :



Toute suggestion ou difficulté d'application doit être signalée au Responsable Qualité

Toute communication, reproduction, publication totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'AUTé  
Aucune copie ou modification du document n'est tolérée sans l'accord du Responsable Qualité de l'AUTé



### 4.3. Maîtrise des documents et enregistrements

Une procédure écrite de maîtrise des documents et enregistrements est établie. Elle décrit notamment les dispositions prises pour :

- Elaborer les documents relatifs au système de management de la qualité ;
- Approuver les documents ;
- Revoir et mettre à jour les documents ;
- Diffuser, rendre accessibles les documents auprès des utilisateurs ;
- Référencer, classer et conserver les documents.

Concernant les enregistrements, la procédure indique les dispositions prises pour :

- Identifier les enregistrements ayant une importance pour les activités de l'AUTE.
- Référencer, classer, archiver et détruire les enregistrements.

Ces enregistrements concernent à la fois les informations sur support papier, et celles sur support informatique.

Documents applicables :

- ☞ Procédure Maîtrise Documentaire (PR-AM-03)

### 4.4. Procédures du système de management qualité

Voir annexe 1.

## 5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 5.1. Engagement de la direction

Afin de marquer son engagement dans le développement, la mise en œuvre et l'amélioration du système de management de la qualité, la direction entreprend les activités suivantes :

- Information et sensibilisation du personnel de l'agence sur l'importance du système de management de la qualité. Cette sensibilisation est réalisée de façon régulière par des réunions spécifiques, notes internes, affichage ...
- L'élaboration et la mise à jour de la politique qualité ;
- La définition des objectifs qualités ;
- Le pilotage des Revues de Direction ;
- L'allocation des moyens nécessaires pour un fonctionnement efficace de l'ensemble des processus de l'agence.



## 5.2. Ecoute client

La direction a un souci très fort envers l'identification des besoins des clients et la recherche de leur satisfaction.

A ce titre, pour tous les processus concernés, et lorsque cela est approprié, il est établi des règles qui permettent aux acteurs d'identifier clairement les exigences des clients. Les activités des processus ont été planifiées pour satisfaire au mieux les exigences clients, exprimées, et attendues. Dans certaines situations, les exigences exprimées ou attendues par les clients ne peuvent être satisfaites, lorsqu'elles ne sont pas cohérentes avec les exigences réglementaires.

## 5.3. Politique et objectifs qualité

En partant des objectifs globaux de l'AUTE et des attentes des clients, la direction a mis en place une politique qualité, qui sert de guide dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'amélioration du système de management de la qualité.

Le document ci-dessous présente la politique qualité telle qu'elle est affichée et communiquée auprès du personnel :



## Politique Générale



Depuis plus de 12 ans que l'Agence Urbaine de Tétouan œuvre au développement de la région et l'encadrement dynamique du territoire.

La capitalisation sur notre expertise et compétence territoriale nous impose de demeurer un acteur incontournable de la planification, de la gestion urbaine et architecturale permettant d'améliorer le cadre bâti et le cadre de vie.

Dans le cadre du renforcement de notre position régionale et du respect de nos engagements décrits dans nos missions, je demande à chacun d'entre nous d'agir dans le respect des axes de notre politique générale :

**A**ccompagner de manière rigoureuse les projets structurants et les projets d'investissement du Grand Tétouan et de la Province de Chaouen ;

**U**rbaniser le territoire dans le respect des contraintes réglementaires et les visions futures de développement ;

**T**ransmettre notre expertise et capital à l'encadrement actuel et aux générations futures ;

**E**quiper l'agence de ressources et moyens utiles pour réussir sa mission.

Je suis confiant qu'avec la volonté qui anime chaque acteur de l'agence, nous ferons de cette dynamique managériale un levier de progrès que nous devons pérenniser et améliorer de manière constante.

Cette démarche renforcera la confiance que nous avons vis-à-vis de nos partenaires institutionnels, investisseurs et citoyens.

**M. Hicham ELKHOURASSANI**

Directeur Agence Urbaine Tétouan

F PM 02 : 15/08/2015



Toute suggestion ou difficulté d'application doit être signalée au Responsable Qualité

Toute communication, reproduction, publication totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'AUTE  
Aucune copie ou modification du document n'est tolérée sans l'accord du Responsable Qualité de l'AUTE



## 5.4. Planification

La planification du système de management de la qualité consiste pour la direction à entreprendre une fois par an, deux activités :

- La revue de la cartographie des processus, en vue d'identifier les éventuels besoins en matière de nouveau processus à mettre en place, la suppression ou la combinaison de processus existants. Ceci dans le but d'une meilleure efficacité dans le fonctionnement de l'établissement.
- La revue des objectifs qualité, et l'instauration de nouvelles valeurs cibles pour ces objectifs.

## 5.5. Responsabilité, autorité et communication

La direction met à jour l'organigramme de l'établissement (voir § 2. Organisation).

Les prérogatives et pouvoirs de chaque responsable sont décrits par une note de direction

La direction a désigné le chef de service informatique comme son délégué en matière de système de management de la qualité.

## 5.6. Revue de direction

### 5.6.1 Généralités

Afin d'évaluer les performances du système de management de la qualité, la direction pilote la planification et la tenue d'un système de revues des résultats de l'activité.

Il s'agit de réunions annuelles pilotées par la direction, et dont l'objectif est d'évaluer les résultats opérationnels d'amélioration des activités de l'agence à moyen et long terme. L'ordre du jour de ces réunions comprend au moins les points définis par la norme ISO 9001:2008 sur ce paragraphe.

### 5.6.1 Éléments d'entrée de la revue

Les éléments d'entrée de la revue de direction comprennent les points suivants :

- Orientations stratégiques (résultats du conseil d'administration,...) ;
- Résultats des audits ;
- Attentes des clients et institutions régionales ;
- Fonctionnement et évolution des processus ;
- Modifications éventuelles de la politique et des objectifs ;
- L'état des actions correctives et préventives ;
- les actions issues des revues de direction précédentes;
- Les propositions d'amélioration ;
- Tout changement pouvant affecter le système de management de la qualité.



## 5.6.3 Éléments de sortie de la revue

Les éléments de sortie de la revue de direction comprennent les décisions et actions relatives

- à l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus;
- à l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client;
- Affectation des ressources nécessaires ;
- Décisions et plans d'actions ;

A l'issue de ces réunions, le Responsable Qualité établit un compte rendu, et assure le suivi des décisions prises.

## 6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

### 6.1. Ressources Humaines & Formation

Les besoins en ressources humaines sont définis lors de l'élaboration du budget annuel. Chaque responsable identifie les besoins relatifs à son activité. La consolidation et la validation des besoins sont établies par le DAF. Celui-ci veille également à l'allocation des ressources humaines planifiées en utilisant plusieurs possibilités : mutation ou promotion interne, recrutement ...

Documents applicables

- ☞ Processus Gestion des Ressources Humaines (FP RH 06)

### 6.2. Infrastructures et environnement de travail

Les besoins en infrastructures et équipements sont généralement identifiés avant le début de chaque année, à l'occasion de l'élaboration du budget annuel. La définition du budget et ses différentes phases d'approbation sont soumises aux procédures réglementaires applicables pour les organismes publics.

La réalisation des investissements engagés est mise en œuvre par la désignation d'un maître d'ouvrage et d'un maître d'œuvre qui coordonnent leurs actions dans le but d'acquiescer dans les meilleures conditions les équipements et les prestations planifiés.

Documents applicables

- ☞ Processus Moyens Généraux (FP MG 10)

## 7. REALISATION DU PRODUIT

### 7.1. Planification de la réalisation des prestations

Les activités de réalisation des prestations sont décrites par voie de réglementation, à partir de la mission de l'AUTE.



L'organisation mise en place par la Direction assure le respect des exigences réglementaires.

## 7.2. Processus relatifs aux clients

Le client au sens de la mission de l'AUTE est constitué de :

- Citoyens ;
- Autorités locales (Wilaya, Province, Communes, ...) ;
- Les Promoteurs Immobiliers, Architectes, Topographe, Investisseurs ...

### Exigences réglementaires

L'AUTE veille au respect des exigences réglementaires et légales. Celles-ci sont consignées dans des circulaires ou arrêtés, et communiquées aux responsables chargés de les mettre en application.

Les procédures mises en place s'appuient sur les exigences réglementaires.

### Exigences clients

L'AUTE tient compte des exigences du client à travers une communication permanente avec les clients.

Dans le traitement des dossiers au cas par cas, les processus « Avis sur les projets et demandes en urbanisme » ; « Information sur l'urbanisme du territoire » identifient les exigences du client à l'aide du formulaire de la demande.

## 7.3. Conception et développement

Les activités de conceptions mises en œuvre par l'agence portent sur la réalisation des études d'urbanismes dans différentes configurations (Schéma Directeur d'Aménagement Urbain, Plan d'Aménagement, Plan de Développement ...). Ces études sont confiées à des prestataires externes (Bureaux d'Etudes).

La maîtrise de ce processus externalisé est assurée par les dispositions suivantes :

- La sélection des prestataires aptes à réaliser ces études est effectuée sur la base de critères préétablis.  
Le processus de sélection est défini par un cahier des charges, et se déroule selon la procédure de passation des marchés publics
- Le cahier de prescriptions spéciales décrit pour chaque marché :
  - La planification des étapes de l'étude ;
  - Le processus et les étapes de validation (conformément à l'article n°3 du Dahir portant loi n°1.93.51 du 22 rebia I 1414 (10 Septembre 1993), régissant le fonctionnement des agences urbaines) ;



- Les modalités de vérification des rapports et livrables intermédiaires ;
  - Les modalités de reprises des éléments nécessitant des corrections, clarification ...
- Ces dispositions sont formalisées dans les exigences du cahier des charges, sur la base des procédures réglementaires.

## 7.4. Achats

Les activités d'achats sont décrites par le processus « Processus Achats » (FP AC 08).

Compte tenu de la nature des activités de l'agence, les principaux produits et équipements achetés et qui ont un impact sur la qualité des prestations réalisées portent sur :

- L'achat de prestations de services, notamment les études
- L'achat des équipements bureautiques et consommables informatiques

L'acquisition de ces produits et prestations est réalisée selon les règles suivantes :

- Un cahier des charges est établi et validé, pour déterminer les exigences relatives aux descriptions techniques des achats, ainsi que les exigences relatives au fournisseur (compétences, expérience ...)
- Un appel d'offre est engagé et une commission étudie les offres et sélectionne le prestataire le plus apte à répondre au cahier des charges ;
- Les prestations réalisées sont vérifiées quant à leur conformité aux exigences. Une réception est prononcée, attestant cette conformité ;

Le déroulement des achats reste soumis à la réglementation en vigueur, régissant les marchés publics passés par l'Etat. Une évaluation périodique des fournisseurs est mise en place : (F-AC-09).

## 7.5. Production

La réalisation des prestations opérationnelles de l'AUTE porte sur les processus suivants :

1. **Gestion Urbaine (FP GU 03)** : Il s'agit de vérifier la conformité urbanistique et architecturale des demandes d'autorisation de construire et de lotir.
2. **Etudes d'urbanisme (FP EU 04)** : qui donne une visibilité sur le territoire et oriente et maîtrise son développement en le dotant des documents d'urbanisme nécessaires en se basant sur les orientations nationales et régionales et les lois et réglementation en vigueur, et en anticipant sur les besoins locaux.
3. **Affaires Juridiques et Foncières (FP AJ 05)** : qui vise à fournir une information pertinente, rapide et fiable à tous les clients et dans le respect des procédures réglementaires en vigueur.





Chaque processus est décrit de façon détaillée par une fiche processus, qui renseigne notamment sur sa finalité, ses indicateurs de performances, ses interactions avec les autres processus et ses activités opérationnelles.

Les activités liées à ces processus sont décrites, lorsque cela est jugé pertinent, par des procédures qui définissent, notamment :

- Les étapes à suivre ;
- Les responsabilités ;
- Les enregistrements à établir.

Les dispositions relatives aux prestations à réaliser sont fournies par les textes réglementaires et les procédures internes.

## 7.6. Identification et traçabilité

L'identification porte sur les dossiers traités et les documents les formant. Chaque dossier est identifié par :

- Le nom du client ;
- Une référence interne.

Par contre les documents d'urbanisme élaborés sont identifiés par leurs appellations, le territoire concerné et la version en cours.

Cette identification assure un repérage infaillible des dossiers et des documents.

La traçabilité porte sur les activités réalisées, leurs auteurs et sur les résultats obtenus. Ainsi, les informations jugées utiles sont renseignées sur les supports adéquats (documents papier dans les dossiers, ou fichiers informatiques) et peuvent être retrouvées aisément en cas de besoin.

## 7.7. Stockage

Les documents d'urbanismes sont stockés sous support numérique (**FP SI 07**) et sous format papier dans l'archive de l'agence urbaine.

## 7.8. Emballage, conditionnement et livraisons

Les documents d'urbanismes homologués sont livrés au client sous format papier.

## 7.9. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

L'activité de l'agence ne fait pas appel à des appareils de surveillance ou de mesure.



## 8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

### 8.1. Mesure de satisfaction clients

Les prestations de l'AUTE sont destinées aux catégories de clients suivantes :

- Citoyens ;
- Autorités locales (Wilaya, Province, Communes, ...) ;
- Les Promoteurs Immobiliers, Architectes, Topographe, Investisseurs ...

Un retour d'information sur le niveau de satisfaction de ces catégories de clients est assuré, en premier lieu par :

- Remarques et réclamations des clients qui se présentent à l'agence ;
- Remarques et réclamations des clients visités par les agents de contrôle de l'AUTE ;
- Remarques et réclamations des autorités locales lors des réunions des comités mixtes et du conseil d'administration.

Une enquête de satisfaction des clients est aussi prévue une fois tous les deux ans pour compléter et approuver les informations recueillies.

Les résultats sont traités par le Responsable Qualité et analysés lors des revues de direction. Les actions pertinentes sont ensuite engagées en vue d'accroître la satisfaction des clients.

Documents applicables :

- ☞ Questionnaire satisfaction client : F-AM-11
- ☞ Réclamations clients: F-AJ-06

### 8.2. Audit interne

Une procédure définit les modalités de planification et de réalisation de l'audit interne. Des auditeurs internes sont formés pour réaliser avec efficacité les audits internes.

Documents applicables :

- ☞ Procédure Audit Interne : PR-AM-01

### 8.3. Surveillance produits et processus

L'ensemble des processus du système de management de la qualité de l'AUTE est décrit par des fiches processus. Ces fiches identifient entre autres :

- **Les moyens de surveillance du processus**

Ces moyens de surveillance servent à s'assurer du bon déroulement des activités du processus.

- **Les indicateurs de performance du processus**

Ces indicateurs servent à s'assurer que le processus atteigne ses objectifs en termes de finalité.



Chaque pilote de processus est responsable de la mise en œuvre, du suivi et de l'analyse de ces Indicateurs.


L'ensemble de ces indicateurs est analysé en revue de direction. Les responsables hiérarchiques sont ainsi informés de l'évolution des performances de chaque processus ainsi que de la performance globale de l'agence.

## 8.4. Maîtrise du produit non-conforme

Une procédure définit les modalités à prendre en cas de détection d'une action ne répondant pas aux exigences lors du déroulement des processus de réalisation.

Une fiche est prévue pour enregistrer les actions prises pour le traitement de la non-conformité. Chaque pilote de processus conserve ces résultats pour une analyse ultérieure.

Documents applicables :

 Procédure Maîtrise des non conformités : PR-AM-02

## 8.5. Analyse des données

Chaque pilote de processus définit les données qu'il juge pertinentes pour une analyse statistique régulière ou ponctuelle. Ceci dans le but de mieux comprendre l'évolution de certains phénomènes et identifier les pistes d'amélioration.

A titre indicatif, les données suivantes font l'objet d'une analyse régulière :

- Résultat de l'enquête satisfaction des clients
- Les résultats issus du traitement des non conformités
- La tendance des indicateurs

## 8.6. Amélioration

La finalité du système de management de la qualité mis en place est l'amélioration de ses performances et de son efficacité pour une amélioration continue dans la satisfaction des exigences.

Une procédure décrivant les modalités d'initiation, de mise en œuvre et du suivi des actions d'amélioration est mise en place.

Documents applicables :

 Procédure des actions correctives et préventives: PR-AM-02



## Annexe1

Liste des documents et des enregistrements du système de management qualité.