



MANUEL QUALITE

Date	Révision	Motif de la modification
22/06/2015	01	Création du manuel
07/02/2016	02	Passage à la version 2015 de l'ISO 9001
15/09/2016	03	Modification du SMQ
29/01/2018	04	Mise à jour
16/09/2020	05	Mise à jour: changement: RMQ, politique qualité, équipements de production

Table des matières

0. PREFACE	4
0.1. Présentation de l'institut	4
0.2. Description du site.....	5
0.3. Activités de l'Institut.....	6
0.4. Historique de l'Institut.....	6
1. Domaine d'application du manuel qualité.....	7
2. Documents et normes de référence	7
2.1. Références applicables	7
2.2. Références à titre prospectif	7
3. Termes et définitions.....	7
4. Contexte de l'organisme	8
4.1. Contexte et enjeux	8
4.2. Parties prenantes de l'INCT	9
4.3. Domaine d'application	10
4.4. Système de management de la qualité	11
5. Leadership	12
5.1. Leadership et Engagement	12
5.2. Politique qualité	13
5.3. Organisation.....	14
5.3.1. Responsabilités et autorités	14
5.3.2. Organigramme	14
6. Planification du système de management de la qualité	14
6.1. Risques et opportunités.....	14
6.2. Objectifs qualité.....	15
6.3. Planification des modifications	15
7. Support	15
7.1. Ressources	15
7.2. Compétences	16
7.3. Sensibilisation	16
7.4. Communication	16
7.5. Informations documentées	17
8. Réalisation des activités opérationnelles	17
8.1. Planification.....	17
8.2. Exigences relatives aux produits et services.....	17

8.3.	Conception et développement.....	18
8.4.	Prestataires externes	18
8.5.	Production	18
8.6.	Libération des produits	18
8.7.	Maitrise des éléments de sortie non conformes	18
9.	Évaluation des performances.....	18
9.1.	Surveillance, mesure ; analyse et évaluation	19
9.1.1.	Contrôle qualité	19
9.1.2.	Satisfaction client	19
9.1.3.	Analyse et évaluation	19
9.2.	Audit interne	19
9.3.	Revue de direction	20
10.	Amélioration.....	20
10.1.	Généralités.....	20
10.2.	Non-conformité et actions correctives	20
10.3.	Amélioration continue.....	20

0. PREFACE

0.1. PRESENTATION DE L'INSTITUT

L'Institut National de Cartographie et de Télédétection est un établissement public à caractère industriel et commercial relevant du secteur économique de l'Armée Nationale Populaire. Il a pour missions la production, la collecte, la recherche et le développement, la conservation et la diffusion de l'information géographique.

Dans ce cadre, il est chargé :

- d'effectuer, de développer et d'étendre sur le territoire national, les travaux d'étude, d'implantation et de détermination des réseaux de géodésie, de gravimétrie et de nivellement de précision ;
- d'entreprendre les travaux visant la couverture du territoire national en photographies aériennes, pour les besoins de la cartographie et des autres secteurs d'activités utilisateurs ;
- de recueillir, de conserver et de mettre à la disposition des différents opérateurs nationaux, les données satellitaires relatives au territoire national
- d'établir et de tenir à jour la carte topographique à 1/50.000 et à 1/200.000 recouvrant l'ensemble du territoire national ;
- de mettre en œuvre les techniques de la télédétection pour l'élaboration des études nécessaires aux activités liées au développement socio-économique du pays et à la défense nationale;
- de publier la carte topographique de base à 1/50.000 couvrant le territoire national et celles qui en sont dérivées;
- d'effectuer les travaux et recherches d'intérêt général dans les domaines de l'information géographique et notamment les techniques de localisation et de positionnement, de la topographie, de la photogrammétrie, de la télédétection et de la cartographie ;
- de mettre en place un système d'information géographique couvrant l'ensemble du territoire national et notamment la base nationale des données topographiques;
- de réaliser les prises de vues aériennes systématiques de l'ensemble du territoire national, conformément à une périodicité qui sera fixée par arrêté du ministre de la défense nationale ;
- d'assurer la conservation des archives cartographiques géodésiques, photogrammétriques et de télédétection et de les conditionner pour la consultation par des opérateurs scientifiques et économiques, nationaux ;
- d'assurer toutes les opérations portant sur le dépôt légal de tout document à caractère cartographique avant sa publication. Les modalités de mise en œuvre de cette disposition seront fixées par arrêté du ministre de la défense nationale ;
- de contribuer à l'exécution des levés photogrammétriques nécessaires à l'élaboration du cadastre national ;
- d'exécuter pour le compte de l'Etat, le contrôle de conformité des travaux de localisation, de positionnement, de topographie et de cartographie réalisés par des organismes publics ou privés, selon des normes qui seront fixées par voie d'arrêté du ministre de la défense nationale.

0.2. DESCRIPTION DU SITE

❖ Siège social

Institut National de Cartographie et de Télédétection.

Tél : + 213 21 49 16 94 / +213 21 49 16 95 / +213 21 49 16 97

Fax : + 213 21 49 16 91 / +213 21 49 16 88

Web: www.inct.mdn.dz

Email: contact@inct.dz

123, Rue de Tripoli, BP 430, Hussein Dey
-16040 Alger, Algérie



SOUS-DIRECTION DES ACTIVITES COMMERCIALES

Pins Maritimes, S.A.F.E.X, Alger.

Tél : 213 23 79 50 25/26 Fax : 213 23 79 50 27

Mobile: 213 670 35 43 81/93



❖ Etablissements Régionaux ERCT ORAN

Rue Ali Bouamama, Hai El Maquari

Tél : 213 41 28 39 39 Fax : 213 41 28 37 37



ERCT OUARGLA

Place de l'ALN BP 1404

Tél : 213 29 76 44 81/82 Fax : 213 29 76 44 80



ERCT CONSTANTINE

Zone Industrielle 24 février 1956 (ex Palma)

Tél : 213 31 61 63 42/14 Fax : 213 31 61 63 52



ERCT : ETABLISSEMENT REGIONAL DE CARTOGRAPHIE ET DE TELEDETECTION

0.3. ACTIVITES DE L'INSTITUT

Infrastructure géodésique	Étude, implantation et de détermination des réseaux nationaux de géodésie, de gravimétrie et de nivellement de précision
Cartes	1/25.000, 1/50.000, 1/200.000, 1/500.000, 1/1.000.000
Données géographiques	Images satellitaires, photographies aériennes, bases de données géographiques (vecteur, raster)
Prestations Techniques	Prise de vuse aériennes, géodésie, photogrammétrie, bases de données géographiques, cartographie thématique et spatiale, télédétection
Contrôle conformité	Produits et travaux de localisation, de positionnement, de topographie et de cartographie
Missions d'intérêt public	Dépôt légal des documents à caractère cartographique, conservation des archives nationales, contribution à l'élaboration du cadastre national, bornage des frontières et entretien des bornes frontalières

0.4. HISTORIQUE DE L'INSTITUT

<i>Date</i>	<i>Événement</i>	<i>Observation</i>
1967	Création de l'Institut National de Cartographie (INC) en tant qu'Etablissement Public à caractère Administratif.	
1968	Transformation de l'INC en Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial.	
1998	Réaménagement des statuts de l'INC en tant qu'Etablissement Militaire à caractère Industriel et Commercial, et modification de sa dénomination en Institut National de Cartographie et de Télédétection (INCT).	
2009	Transformation de l'INCT en Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial relevant du secteur économique de l'Armée Nationale Populaire.	
2016	Certification du Système de Management de la Qualité de l'INCT selon le référentiel ISO 9001 version 2015	

1. DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL QUALITE

Le manuel qualité présente les dispositions prises par l'Institut National de Cartographie et de Télédétection pour obtenir, maintenir, améliorer et démontrer la conformité de son système de management de la qualité aux exigences de la norme ISO 9001. Il s'applique à tous les produits fabriqués et concerne l'ensemble des activités nécessaires à leur obtention, qu'elles soient internes ou externes.

2. DOCUMENTS ET NORMES DE REFERENCE

2.1. REFERENCES APPLICABLES

- Décret présidentiel n°09-134 du 27 avril 2009 érigeant l'institut national de cartographie et de télédétection en établissement public à caractère industriel et commercial relevant du secteur économique de l'Armée nationale populaire ;
- Arrêté interministériel du 30 novembre 1996 portant cahier des clauses générales fixant les charges et sujétions de l'institut national de cartographie ;
- ISO 9001:2015 Systèmes de management de la qualité – Exigences ;

2.2. REFERENCES A TITRE PROSPECTIF

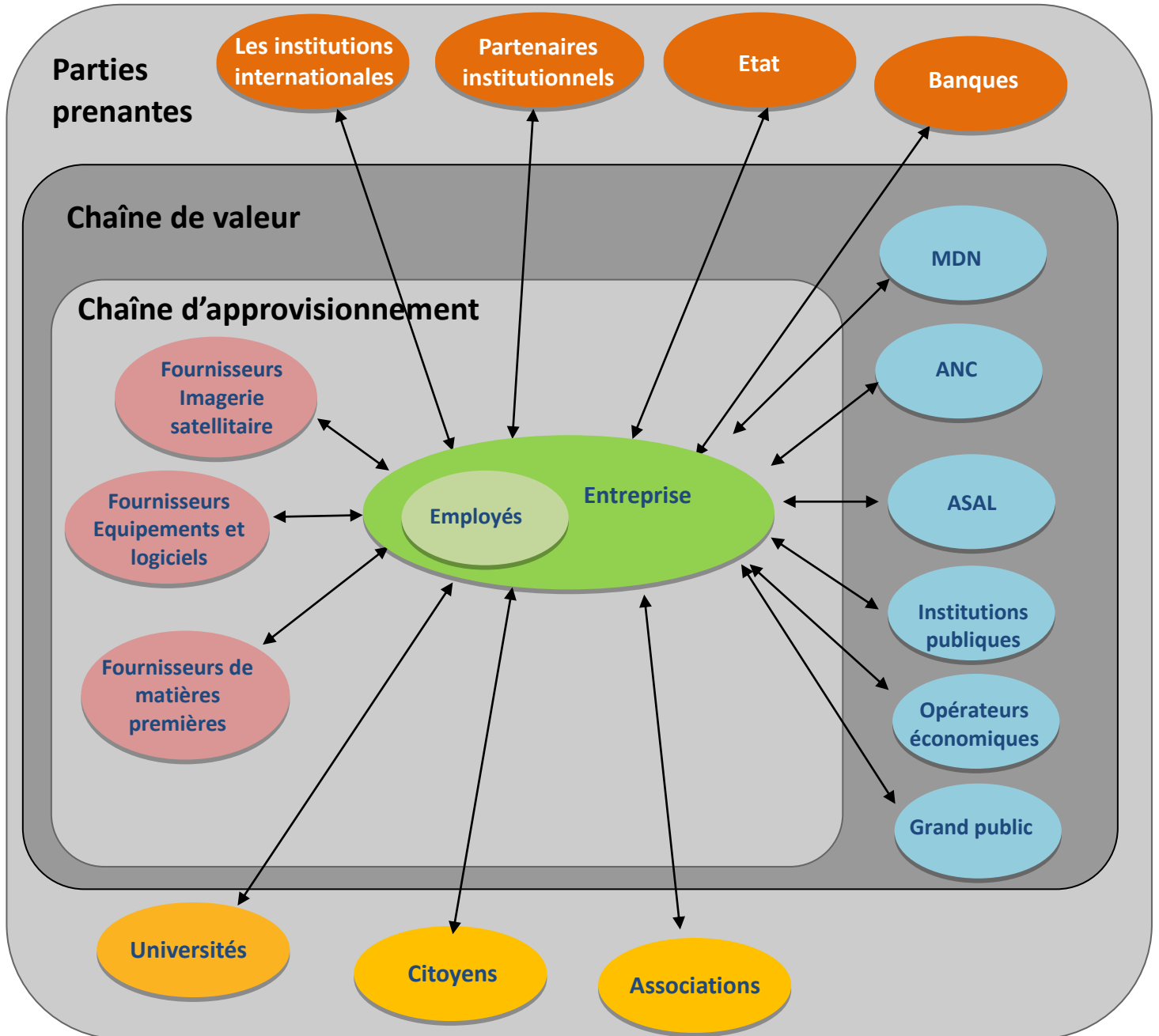
- Série 19100 de normes de l'ISO/TC 211 information géographique ;
- ISO 17020:2012 Évaluation de la conformité -- Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection ;
- ISO 14721:2012 Systèmes de transfert des informations et données spatiales -- Système ouvert d'archivage d'information (OAIS) -- Modèle de référence ;
- ISO 21500:2012 Lignes directrices sur le management de projet ;
- ISO/IEC 20000-1:2011 Technologies de l'information -- Gestion des services -- Partie 1: Exigences du système de management des services.
- ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information — Exigences

3. TERMES ET DEFINITIONS

SMQ	Système de Management de la Qualité
RMQ	Responsable Management de la Qualité
SDFCN	Sous Direction Contrôle Fabrication et Normalisation

4.2. PARTIES PRENANTES DE L'INCT

Les parties prenantes de l'INCT sont identifiées et regroupées selon le schéma ci-après.



Les attentes actuelles et futures de ces parties prenantes sont décrites ci-après:

Compétences fondamentales		Produits	
		Standards	Personnalisés
Services		Certification des produits Expertise technique auprès d'instances internationales	Études à base de Télédétection Conseil et expertise en matière de systèmes d'information géographique
Publication et Impression		Cartes et plans aux différents formats	Cartes en relief, Atlas, revues, dépliants, ...etc.
Cartographie		Cartes topographiques 1/25k, 1/50k, 1/200k (trait et spatio), 1/500k et 1/1000k	Plans de villes Personnalisation de cartes et plans existants Cartes thématiques
Bases de données	Vecteur	BD 25k, BD 50k, BD 200k, BD 500k, BD 1000k, BD GE	Sur demande
	Raster	BD Ortho, BD Alti	Orthoimages et MNT Imagerie satellitaire
Photogrammétrie et Télédétection		Carte de base 50k + 25k	ANC 1k et 5k Autres échelles sur demande
Prises de vues aériennes		Systématique 20k et 40k Carte de base 60k + 40k	GSD 12cm -> 80 cm 4k – 20k – 75k
Levés LiDAR		MNT, MN de Surface, MNE	Levés LiDAR 3D de précision
Infrastructure géodésique		Réseaux de stations GNSS permanentes (offline + RTK) Réseaux géodésiques Réseaux de nivellement Réseaux de gravimétrie	Levé GPS/GNSS (bornes) Levé topo à grande échelle (station totale)

4.3. DOMAINE D'APPLICATION

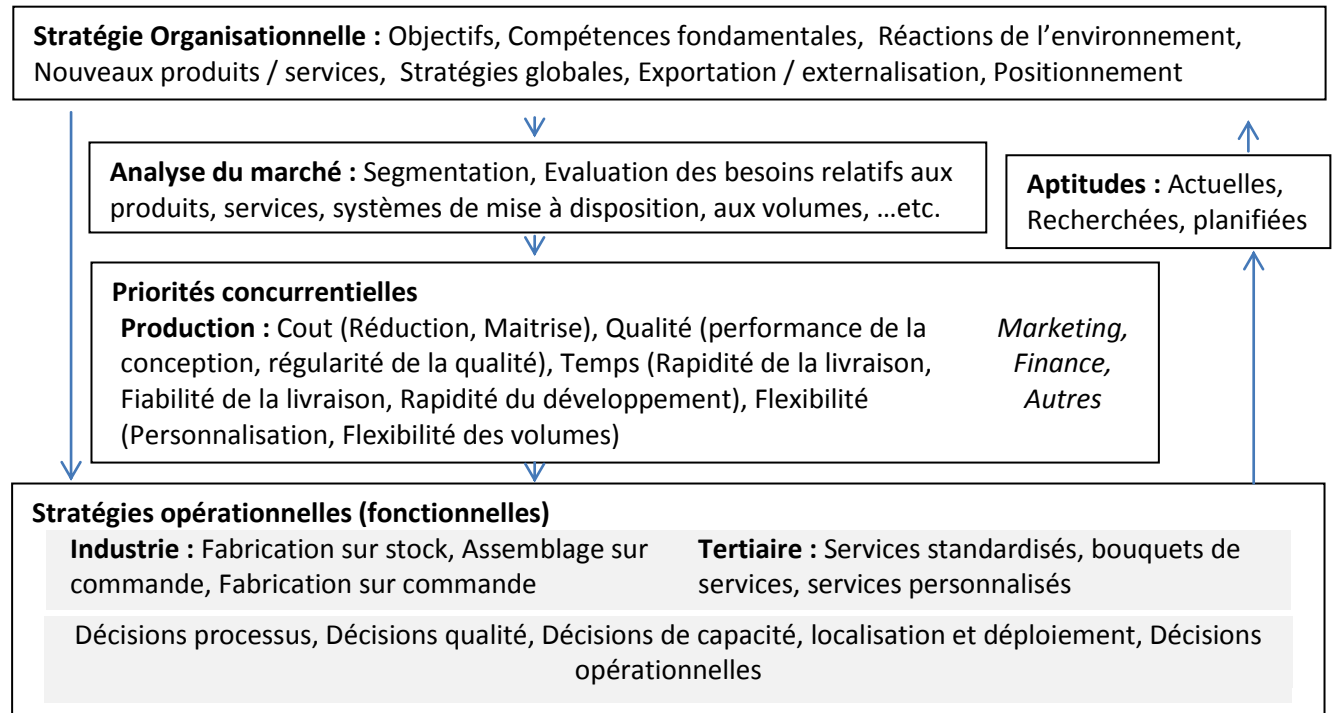
Ce manuel s'applique à l'ensemble des activités de l'INCT relatives à la **conception, production, archivage et commercialisation des produits cartographiques et de données géographiques sur tous les supports.**

Le périmètre de la certification couvre le siège de l'Institut à Hussein Dey, y compris l'annexe de la sous-direction des activités commerciales sise Pins Maritimes, S.A.F.E.X à Alger.

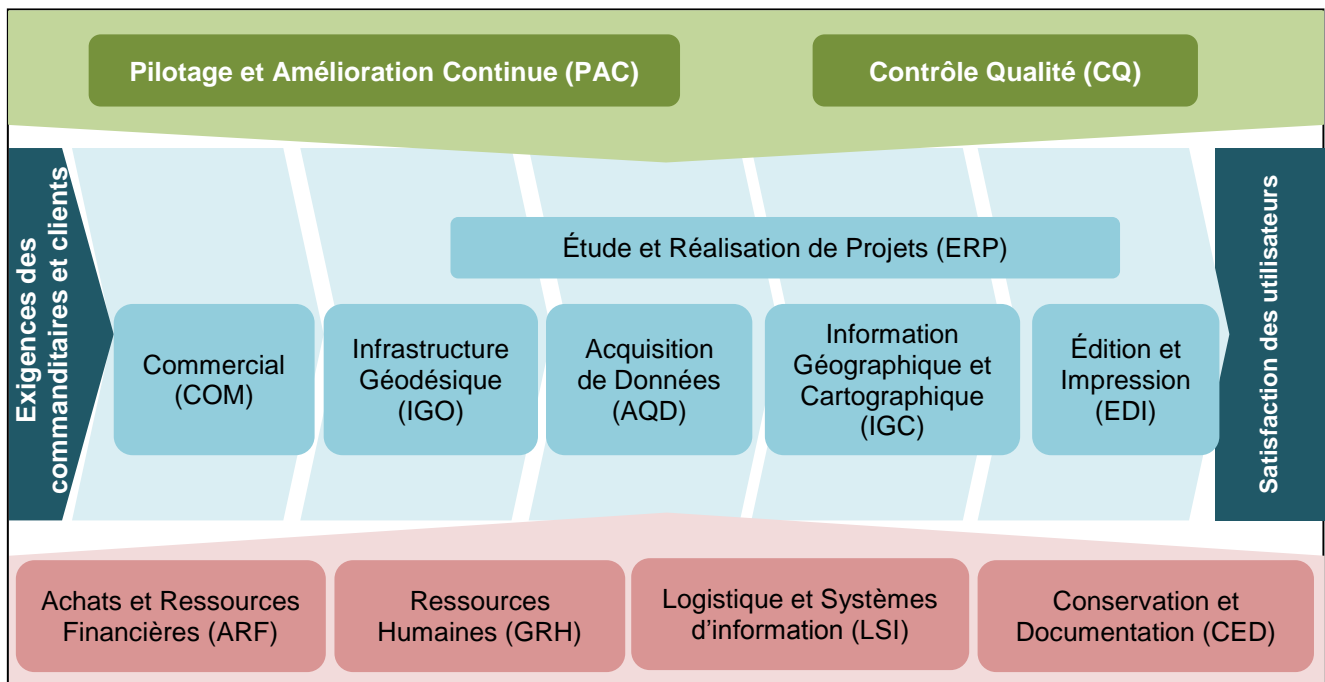
Les Etablissements Régionaux de Cartographie et de Télédétection (ERCT), exclus du périmètre d'application, seront progressivement intégrés dans le SMQ en fonction de l'évolution de leur niveau de performance. Ils sont actuellement considérés comme des prestataires externes et maîtrisés par des contrats d'objectifs de performance.

4.4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le système de management de la qualité de l'INCT est constitué de douze (12) processus en interaction permanente, conçus selon le processus décrit ci-après.



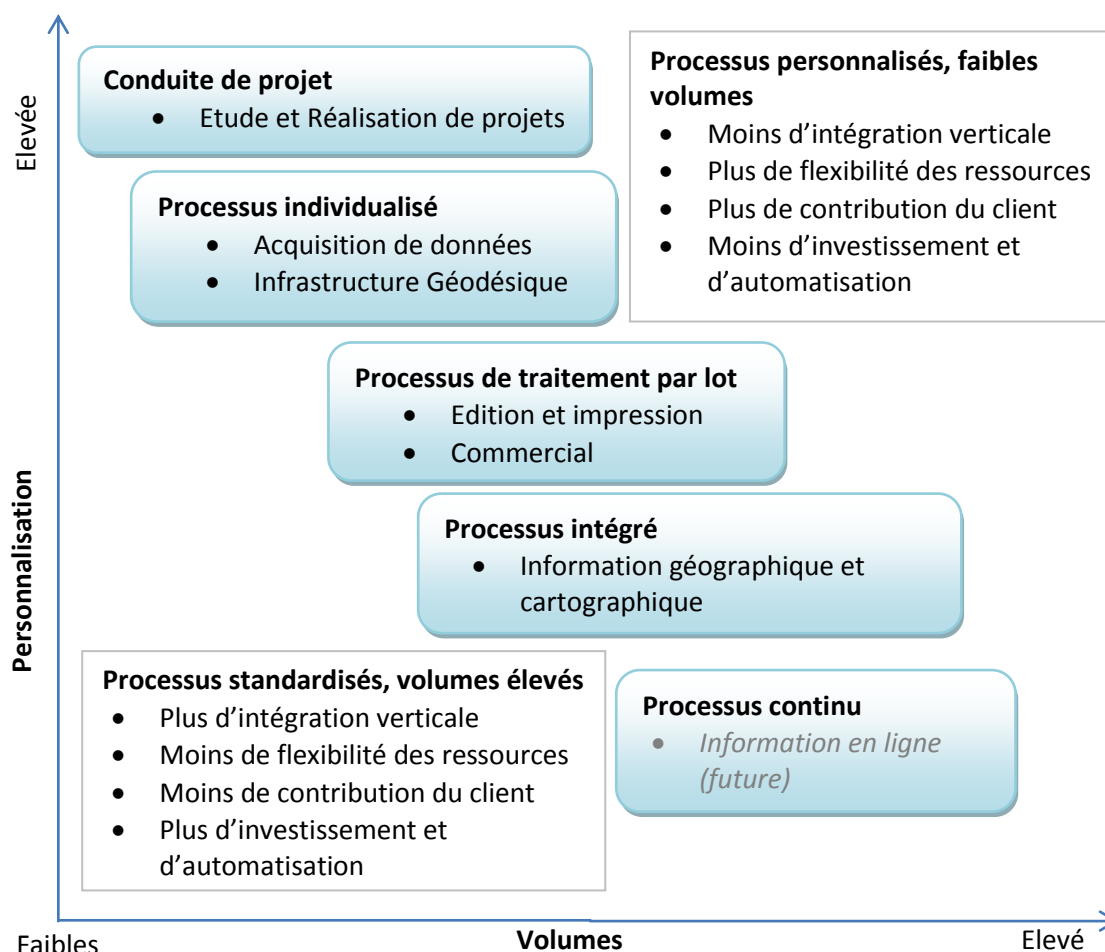
CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



Légende des couleurs

Management	Ce processus fixe les orientations de l'Institut et pilote leur mise en œuvre
Réalisation	Ces processus correspondent à la réalisation du produit en s'assurant qu'il satisfait aux besoins des clients externes
Support	Ces processus ont pour but principal de fournir aux autres processus les moyens de réaliser leurs objectifs

Les processus ainsi conçus, ont fait l'objet d'une analyse et d'une validation sur la base de critères liés aux segments du marché cible, aux besoins de ces segments et aux technologies utilisés, ainsi que sur la base d'une classification volumes / personnalisation tel qu'illustré ci-dessous.



5. LEADERSHIP

5.1. LEADERSHIP ET ENGAGEMENT

Les orientations stratégiques de l'INCT sont approuvées par son Conseil d'Administration en application des instructions de sa tutelle, et communiquées à l'ensemble du personnel. Elles sont déclinées en objectifs stratégiques et opérationnels, chacun accompagné de ses indicateurs, dont l'évolution est examinée régulièrement par le Conseil de Direction sous forme de matrice de Hoshin.

Ces objectifs sont déployés à tous les niveaux de l'organisation, jusqu'aux unités élémentaires, au moyen notamment de tableau des cibles qualité assortie d'indicateurs permettant de suivre et mesurer leur réalisation. Chaque processus contribue ainsi de manière cohérente à la stratégie de l'établissement, et fournit les données nécessaires à la construction des indicateurs suivis par le conseil de direction.

La politique qualité de l'INCT, s'applique à la mise en œuvre de l'ensemble de ces orientations et objectifs. Les objectifs qualité de l'Institut font partie intégrante de ses objectifs stratégiques.

5.2. POLITIQUE QUALITE

L'Institut considère la conformité aux exigences réglementaires et la satisfaction de ses commanditaires, clients, et partenaires comme faisant partie intégrante de sa stratégie et s'inscrit ainsi, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses produits en adoptant un système de management de la qualité fondé sur les normes ISO9000 et sur une approche de management des risques à tous les niveaux (stratégique et opérationnel).

C'est dans cet esprit, que l'Institut ambitionne à renforcer son engagement dans la qualité en mettant en place les ressources nécessaires et adaptées, à l'effet :

- d'accroître la satisfaction des clients ;
- d'adapter les compétences aux besoins ;
- d'assurer le respect des exigences applicables aux produits et services de l'Institut ;
- d'optimiser l'emploi des moyens disponibles ;
- de devenir plus compétitif sur les marchés nationaux;
- de maîtriser les coûts.

À cette fin, chaque directeur, sous-directeur, chef de centre et chef d'établissement régional, est chargé, chacun en ce qui le concerne, de déployer les objectifs fixés par la Direction Générale dans les départements et les services qu'il dirige, de mettre en place les moyens nécessaires pour les atteindre, d'impliquer l'ensemble des personnels et de définir des indicateurs de suivi pertinents.

Chacun doit ainsi, avec l'appui des responsables qualité, être en permanence attentif aux possibilités d'amélioration du système mis en place.

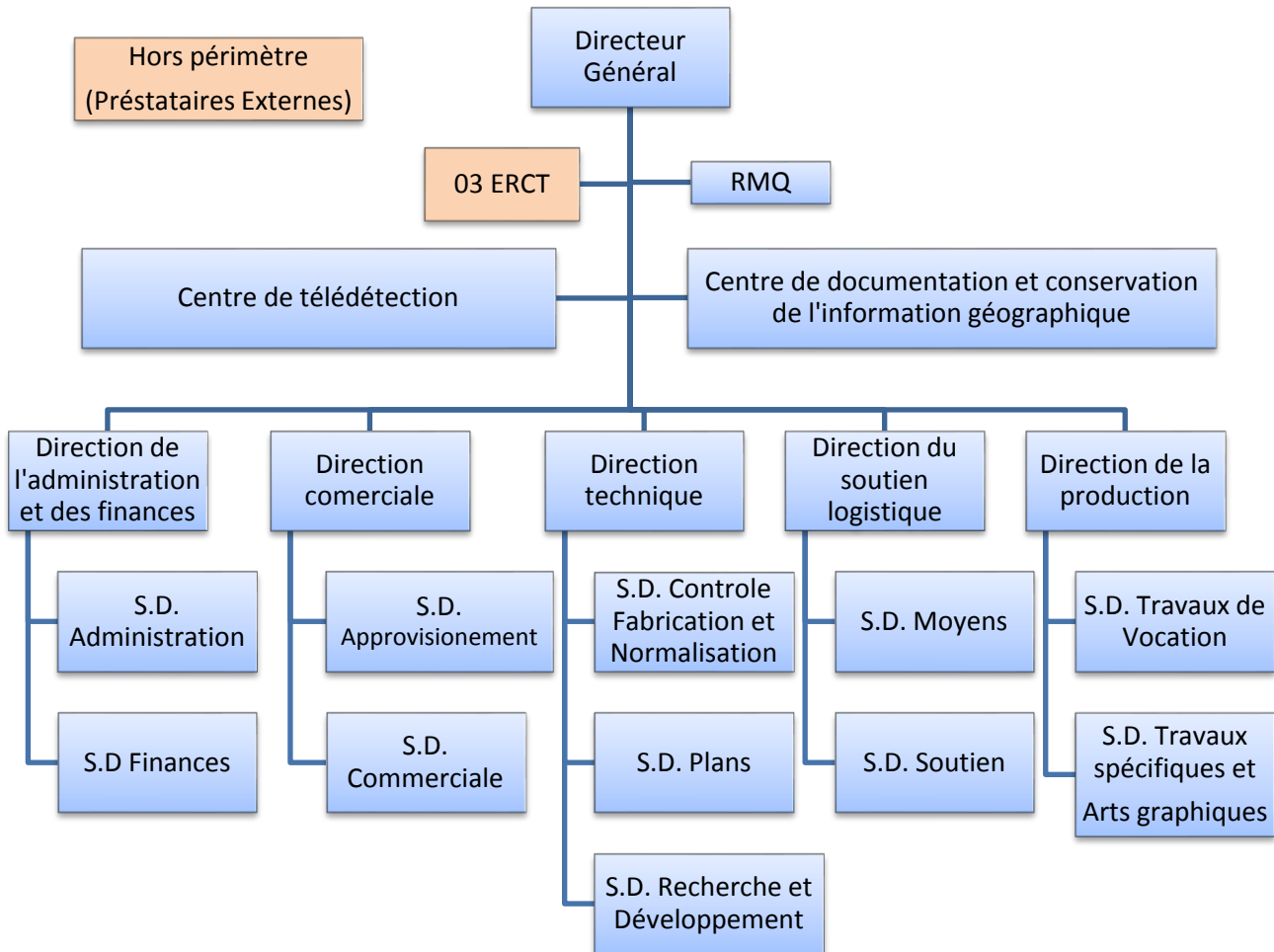
Les performances et la pertinence du système de management de la qualité de l'Institut seront régulièrement examinées par son Conseil de Direction.

5.3. ORGANISATION

5.3.1. RESPONSABILITES ET AUTORITES

Les responsabilités et les autorités pour le pilotage des processus sont définies sur les manuels de processus.

5.3.2. ORGANIGRAMME



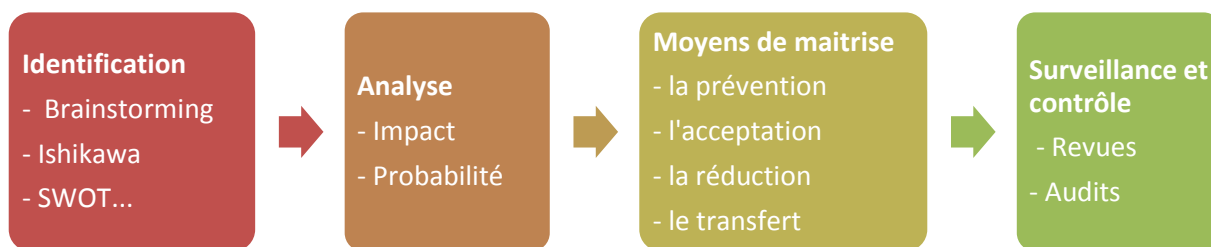
6. PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

6.1. RISQUES ET OPPORTUNITES

Les risques et opportunités relatifs au contexte de l'organisme sont identifiés au niveau stratégique par le processus « Pilotage et amélioration continue » lors de l'élaboration du rapport d'analyse et les changements importants sont discutés en Revue de Direction.

Aussi, au niveau opérationnel les risques sont analysés et gérés par les équipes de pilotage des processus qui élaborent et mettent en œuvre les moyens de maîtrise et les plans d'actions associés.

La démarche employée pour le management des risques est illustrée ci-dessous.



6.2. OBJECTIFS QUALITE

Les axes de la politique qualité sont déclinés en objectifs au niveau de chaque processus et mesurés par des indicateurs de performances définis dans les manuels de processus. Le tableau de bord qualité reprend l'ensemble de ces éléments.

6.3. PLANIFICATION DES MODIFICATIONS

Les modifications du SMQ sont proposées par les pilotes de processus, présentés et validés par le conseil de direction.

7. SUPPORT

7.1. RESSOURCES

7.1.1. Généralités :

L'INCT, en tant qu'organisme de service public, dispose de ressources matérielles et humaines importantes couvrant ses différents domaines de compétences.

Cela inclus, à titre non exhaustif, deux aéronefs King Air, deux caméras numériques de prises de vues aériennes Z/I DMC I et LEICA DMC III, un LiDAR LEICA ALS80 UP, un complexe d'impression avec 02 flasheuses CTP et offsets, ainsi que des plateformes logicielles diverses couvrant la photogrammétrie, les systèmes d'informations géographiques et les arts graphiques.

7.1.2. Ressources humaines :

Le processus ressource humaine permet de gérer et de développer les ressources humaines de l'INCT en prenant en charge leurs besoins et attentes, notamment les volets recrutement, formation et couverture sociale.

7.1.3. Infrastructures :

Les moyens, sites de production, installations, machines ; équipements ainsi que tous les types de matériels nécessaires au développement des activités sont :

- Pour les besoins à long terme, définis au cours de revue de direction, lorsque nécessaire. Le choix peut porter sur l'acquisition d'équipements plus performants sur les plans de la productivité, de la capacité, de la fiabilité ou de la sécurité.
- Pour les besoins à court et moyen termes, notamment pour les projets de réalisation, ils sont définis lors des réunions périodiques de pilotage. Ils font l'objet d'un investissement à caractère exceptionnel.

Tous les équipements mis en œuvre sont maintenus en état de fonctionnement par des vérifications planifiées par les services internes de maintenance (processus Logistique et système d'information).

7.1.4. Environnement :

Les équipements de production sont disposés dans les ateliers de manière à ce que le flux de transformation des produits soit le plus efficace possible et permettent d'offrir les meilleures conditions de travail, de sécurité et d'hygiène au personnel travaillant aux différentes opérations.

7.1.5. Ressources pour la surveillance et la mesure :

Les instruments de mesure, de contrôle et d'essais sont les mêmes instruments utilisés par les activités de réalisation de produits et services, notamment les caméras de prises de vues aériennes et les appareils topographiques.

Les règles d'étalonnage et de vérification périodique font l'objet de dispositions appropriées qui précisent notamment les modalités de raccordement à des étalons internationaux ou nationaux ou le cas échéant à des références spécifiques enregistrées.

7.1.6. Gestion des connaissances :

La gestion des connaissances au niveau de l'Institut est prise en charge par le processus conservation et documentation (publications scientifiques et la bibliothèque).

7.2. COMPETENCES

Les compétences fondamentales à l'exécution des activités de l'INCT sont identifiées par chaque processus et sont utilisées par le processus ressources humaines lors de l'élaboration des plans directeurs de recrutement et de formation.

7.3. SENSIBILISATION

La sensibilisation de tout le personnel est la mission permanente des cadres et des responsables des différentes structures de l'INCT.

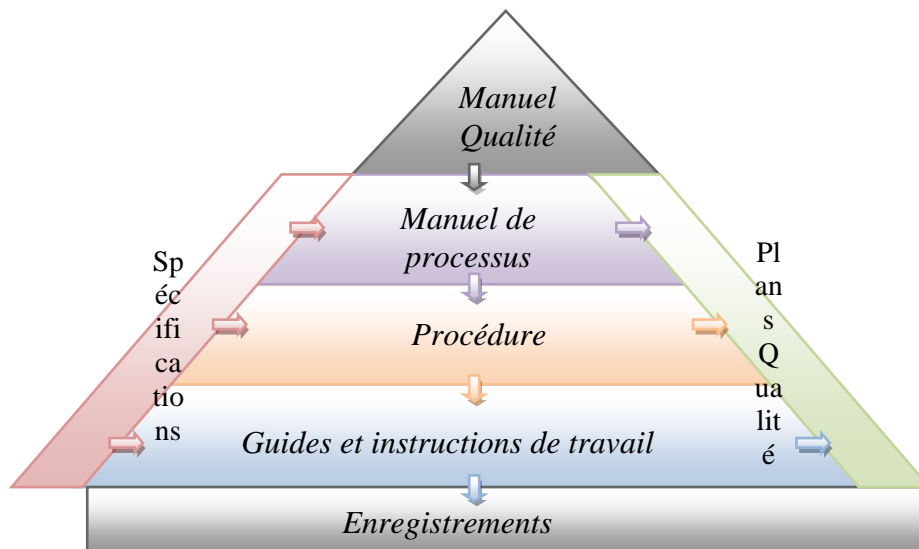
Chaque cycle de management, une ou plusieurs journées qualité sont organisées afin de communiquer sur les améliorations apportées au système de management et présenter les projets d'amélioration continue en cours ainsi que leurs résultats.

7.4. COMMUNICATION

La communication est une activité importante pour l'Institut, c'est à ce titre que des ressources importantes lui sont consacrées et des indicateurs pertinents de mesures sont définis dans le processus conservation et documentation.

7.5. INFORMATIONS DOCUMENTEES

La documentation du système de management de la qualité couvre l'ensemble des processus. Elle est organisée selon le schéma ci-dessous. (PRO-CQ-01- Maitrise de la documentation)



Le **manuel qualité** décrit le système de management de la qualité de l'ensemble de l'INCT.

Les **spécifications** fixent les exigences auxquelles doivent se conformer les données de sortie des processus.

Les **manuels de processus** caractérisent les processus par leurs données de sortie et sont les portes d'entrée de l'ensemble du corpus documentaire relevant de ces processus.

Les **procédures** fixent la manière d'exécuter un processus ou une activité.

Les **guides et les instructions de travail** sont définis et maintenues afin de décrire l'exécution de toute tâche nécessitant des compétences particulières de la part de l'opérateur.

Les **enregistrements** sont des documents faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (formulaire, procès verbal, rapport, ...etc.).

8. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

8.1. PLANIFICATION

Le processus Pilotage et Amélioration Continue a pour tâche d'élaborer et de suivre l'exécution des plans directeurs de l'Institut, notamment le plan annuel des travaux (PAT), le plan d'investissement, de recrutement, de formation, de recherche et développement.

8.2. EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES

Le processus commercial permet d'assurer le lien avec les clients. Il met à leurs dispositions l'offre de service, il traite les consultations et gère les contrats, commandes et leurs avenants.

8.3. CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

Le processus étude et réalisation de projets permet d'assurer le respect des exigences des clients en concevant des produits répondants à leurs besoins et attentes.

8.4. PRESTATAIRES EXTERNES

Le processus Achat permet d'approvisionner les processus en matière première et en moyens de production nécessaires au bon fonctionnement de leurs activités.

Les prestataires externes sont sélectionnés et gérés par le processus Achat et leurs capacités de production sont pris en charge par le processus étude et réalisation de projets lors de l'élaboration des offres techniques.

Les établissements régionaux, considérés comme prestataires externes, sont maitrisés par des contrats d'objectif de performance.

Aussi, et d'ans l'éventualité de mise en place de processus externalisés, ils doivent être maitrisés par conventions et/ou des contrats d'objectifs de performances.

8.5. PRODUCTION

La réalisation des activités opérationnelles est prise en charge par les processus Etude et réalisation de projets, Infrastructure géodésique, Acquisition de données, Information géographique et cartographique et Édition et Impression.

La propriété des clients, notamment lors de la réalisation de prestations, est maitrisée par le processus Commercial en coordination avec le processus Etudes et réalisation de projet. La propriété des prestataires externes est maitrisée par le processus Logistique et système d'information.

8.6. LIBERATION DES PRODUITS

Les produits réalisés par l'INCT sont libérés sur la base d'une attestation de conformité délivrée par le processus Contrôle Qualité en conformité avec la procédure PRO-CQ-04.

8.7. MAITRISE DES ELEMENTS DE SORTIE NON CONFORMES

Le traitement des produits non-conformes est régi par la procédure PRO-CQ-03 qui reprend toutes les exigences de la norme, notamment en matière de correction, de reprise, d'isolement et d'acceptation par dérogation.

9. ÉVALUATION DES PERFORMANCES

Les dispositions de surveillance, mesures et amélioration sont planifiées pour démontrer la maitrise des processus mis en œuvre pour :

- Assurer la conformité du produit.
- Améliorer constamment l'efficacité de l'ensemble des activités.

9.1. SURVEILLANCE, MESURE ; ANALYSE ET EVALUATION

9.1.1. CONTROLE QUALITE

Le processus contrôle qualité prend en charge toutes les activités de certification de la conformité des produits réalisées par l'INCT aux exigences applicables à ces derniers.

9.1.2. SATISFACTION CLIENT

Le processus commercial et le processus pilotage et amélioration continue sont chargés de recueillir, enregistrer et évaluer la pertinence des besoins et attentes exprimés par les parties prenantes de l'INCT, ainsi que leur niveau de satisfaction.

Ces données sont ensuite analysées et synthétisées dans un rapport permettant de valider l'adéquation du SMQ de l'INCT avec les exigences spécifiées et de remédier aux éventuelles lacunes si nécessaire.

Les réclamations clients font automatiquement l'objet d'une fiche d'écart et sont traités selon les prescriptions des procédures de traitement des produits non conformes (PRO-CQ-03) et de traitement des actions correctives (PRO-PAC-05).

9.1.3. ANALYSE ET EVALUATION

Pour démontrer la conformité aux exigences applicables et l'efficacité du système de management, et afin de préparer la revue de direction une analyse et évaluation est réalisée portant sur les résultats suivants (PRO-PAC-01) :

- Enjeux externes et internes
- Besoins et attentes des parties intéressées pertinentes.
- Conformité des produits
- Performance sur le marché
- Enquête de satisfaction des clients
- Satisfaction des clients internes selon les activités des processus
- Réclamations clients
- Audits internes
- Audits externes
- Activités des processus
- Réalisation de la planification
- Évaluation des prestataires externes.

9.2. AUDIT INTERNE

Des audits sont planifiés et réalisés pour vérifier le respect des exigences du système de management et identifier les pistes d'amélioration. (PRO-PAC-03- Audit interne qualité)

C'est un outil au service du pilote de processus, de l'encadrement et de la direction générale, visant à l'amélioration continue du fonctionnement du SMQ dans son ensemble.

Le programme annuel d'audits est planifié et suivi par le RMQ, qui s'assure aussi du maintien à l'Institut d'un collège d'auditeurs qualité internes suffisant en nombre et en compétence.

Le RMQ s'assure aussi que les audits donnent lieu le cas échéant à des plans d'actions correctives, et que ceux-ci sont mis en œuvre et suivis par les acteurs concernés.

9.3. REVUE DE DIRECTION

Pour préserver l'aptitude, l'efficacité et l'amélioration du système de management, la Direction évalue le SMQ à intervalle régulier ; ainsi, les revues de direction (PRO-PAC-02) sont organisées au moins annuellement.

Elles permettent de passer en revue la politique, l'ensemble du système de management et de fixer les objectifs pour améliorer la performance.

Le RMQ présente le bilan de fonctionnement du Système de Management de la Qualité basé sur les revues de processus et des audits internes et externes.

Les écarts par rapport à la Politique et aux objectifs font l'objet d'actions correctives et d'actions de progrès. Les opportunités d'amélioration et de modification du système sont également évaluées à cette occasion.

10. AMELIORATION

10.1. GENERALITES

L'amélioration continue de la performance des processus de l'INCT est la principale mission du processus Pilotage et amélioration continue qui veille à :

- L'implémentation de référentiels de bonnes pratiques en visant constamment l'excellence opérationnelle.
- La mise en œuvre et l'efficacité des actions correctives.
- La mise en œuvre et l'efficacité des actions de progrès.
- L'analyse des données.
- La surveillance et la mesure des processus.
- Le pilotage de l'amélioration continue du système.

La sélection des projets d'amélioration continue est effectuée sur la base d'analyse impact/complexité et en exploitant les données du VSM (Value Stream Mapping) de la chaîne de valeur de l'INCT, et qui est mis à jour annuellement.

10.2. NON-CONFORMITE ET ACTIONS CORRECTIVES

Les non-conformités et les actions correctives sont traitées par une procédure dédiée (PRO-PAC-05 : Traitement des actions correctives), conforme aux exigences de la norme ISO9001, et implémentant une méthodologie de résolution de problèmes éprouvée (A3) basée sur le cycle PDCA de Deming.

10.3. AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue est un comportement qui doit être greffée et nourrie dans l'esprit de tout le personnel afin d'optimiser les processus et développer de nouveaux produits innovants répondants aux besoins actuels et futurs des clients et partenaires de l'INCT.

A ce titre, la procédure de traitement des actions de progrès (PRO-PAC-04- Traitement des actions de progrès) implémente une métrologie ouverte et innovante (Lean Six Sigma) pour la sélection et l'exécution de projets prometteurs d'amélioration continue, évalués sur la base de leurs bénéfices et de leurs complexités.