



LABORATOIRE MAT

610, rue Adanac, Québec (Qc) G1C 7B7

www.labmat.com

MQMAT MANUEL QUALITÉ

Politique qualité et engagement

LABORATOIRE MAT s'engage à maintenir et à améliorer en permanence son système de management de la qualité afin de fournir des produits chimiques qui répondent aux besoins et attentes de ses clients et ainsi accroître la satisfaction de sa clientèle.

La philosophie de notre équipe : « Aller au-delà des attentes! »

Introduction

0.1 Mot de la direction

LABORATOIRE MAT est une entreprise de distribution et de préparation de produits chimiques destinés à une clientèle québécoise et canadienne et évolue dans ce domaine depuis 1994. En constante croissance depuis sa création, ses activités sont maintenant centralisées au 610 rue Adanac dans le parc industriel de l'arrondissement Beauport de la ville de Québec.

Grâce à plus de cent cinquante fournisseurs différents, LABORATOIRE MAT distribue plus de 39 000 produits chimiques et s'assure de toujours maintenir de hauts standards de qualité des services offerts à sa clientèle diversifiée : centres de recherche, industries pharmaceutiques et biotechnologiques, papetières, entreprises divers secteurs industriels, nombreux laboratoires, secteur institutionnel (collégial, secondaire) etc. En plus d'un service personnalisé, elle assure également un soutien technique sur l'utilisation, la manipulation, les composantes et la compatibilité des produits qu'elle vend. Par ses services de soutien technique, elle peut ainsi accompagner ses clients dans leurs projets et leurs recherches. Par une approche innovatrice et dans un désir d'optimiser les processus de ses clients, LABORATOIRE MAT offre aussi de préparer des solutions adaptées aux besoins spécifiques de ceux-ci. De plus, LABORATOIRE MAT offre des services de reconditionnement et de remise en bouteilles à ses clients. Ce service peut être personnalisé de telle sorte que le type de contenant, de format de même que le type d'étiquette utilisé sont déterminés par le client. Pour la majorité des commandes et en concordance avec les besoins de ses clients, LABORATOIRE MAT assure un délai de livraison en deçà de 48 heures, bien souvent en 24 heures et aussi en urgence selon les impératifs de ses clients.

Depuis la fin de l'année 2000, LABORATOIRE MAT est gérée par un conseil d'administration formé d'employés actionnaires. Les nouveaux gestionnaires entendent poursuivre son développement en élargissant son territoire au-delà des frontières existantes et en offrant un service toujours plus professionnel, rapide et surtout, bien adapté aux attentes de sa clientèle.

La direction de LABORATOIRE MAT croit fermement que l'adhésion à un système de management de la qualité représente une étape essentielle pour améliorer sa performance, fidéliser sa clientèle et soutenir la croissance de l'entreprise. LABORATOIRE MAT a choisi la Norme internationale ISO 9001: 2008 comme outil privilégié pour assurer l'amélioration continue de ses processus afin d'accroître la satisfaction de sa clientèle. La direction de LABORATOIRE MAT, de par son engagement, se joint à la volonté de ses employés pour assurer l'adhésion et le respect de cette norme internationale. LABORATOIRE MAT est fière des changements positifs et des améliorations apportées en ce sens.



Directrice Générale

0.2 Table des matières

INTRODUCTION	2
0.1 Mot de la direction.....	2
0.2 Table des matières	3
1. DOMAINE D'APPLICATION.....	5
1.1 Généralités.....	5
1.2 Périmètre d'application.....	5
2. RÉFÉRENCES NORMATIVES	5
3. TERMES ET DÉFINITIONS	6
4. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ.....	6
4.1 Exigences générales.....	6
4.2 Exigences relatives à la documentation.....	6
4.2.1 Exigences générales.....	6
4.2.2 Manuel qualité.....	7
4.2.3 Maîtrise des documents.....	7
4.2.4 Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité.....	8
5. RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION	8
5.1 Engagement de la direction.....	8
5.2 Écoute client.....	9
5.3 Politique qualité	10
5.4 Planification.....	11
5.4.1 Objectifs qualité	11
Objectifs qualité généraux :	11
5.4.2 Planification du système de management de la qualité	11
5.5 Responsabilité, autorité et communication.....	12
5.5.2 Représentant de la direction	15
5.5.3 Communication interne	15
5.6 Revue de direction	15
6. MANAGEMENT DES RESSOURCES	16

6.1 Mise à disposition des ressources.....	16
6.2 Ressources humaines	16
6.2.1 Généralités.....	16
6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation.....	16
6.3 Infrastructures	17
6.4 Environnement de travail	17
7. RÉALISATION DU PRODUIT	18
7.1 Planification de la réalisation du produit	18
7.2 Processus relatifs aux clients.....	19
7.3 Conception et développement	19
7.4 Achats	19
7.5 Production et préparation du service.....	20
7.5.1 Maîtrise de la production.....	20
7.5.2 Validation des processus de production	21
7.5.3 Identification et traçabilité.....	22
7.5.4 Propriété du client	23
7.5.5 Préservation du produit.....	23
7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	23
8. MESURES, ANALYSE ET AMÉLIORATION	24
8.1 Généralités.....	24
8.2 Surveillance et mesure.....	24
8.2.1 Satisfaction du client	24
8.2.2 Audit interne.....	25
8.2.3 Surveillance et mesure des processus	25
8.2.4 Surveillance et mesure du produit.....	25
8.3 Maîtrise du produit non-conforme.....	26
8.4 Analyse des données.....	26
8.5 Amélioration.....	27
8.5.1 Amélioration continue.....	27
8.5.2 Action corrective	27
8.5.3 Action préventive	27

1. Domaine d'application

1.1 Généralités

Notre système de management qualité est basé sur la Norme internationale ISO 9001:2008 et nous avons mis en œuvre des processus nous permettant de démontrer notre aptitude à fournir régulièrement des produits et services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables. De plus, nous avons développé un mécanisme d'amélioration continue de nos méthodes de travail nous permettant d'accroître la satisfaction de nos clients tout en tenant compte de leurs exigences. Notre système de management de la qualité et l'engagement de notre personnel envers celui-ci sont nos outils privilégiés pour garantir à nos clients actuels et futurs des produits et services répondant et dépassant même leurs attentes.

1.2 Périmètre d'application

Laboratoire MAT est une entreprise de distribution de produits chimiques. Elle distribue des produits chimiques généraux et spécialisés et offre un service d'embouteillage et de ré-emballage à ses clients. Également, elle œuvre dans la préparation de solutions chimiques standards et aussi dans la préparation de solutions chimiques à partir de formulations élaborées par sa clientèle. Laboratoire MAT dessert principalement la clientèle canadienne, sans toutefois s'y limiter. Elle effectue ses activités à partir d'un seul point de service et de préparation des commandes au Québec.

Notre système de management de la qualité s'applique à tous nos produits et couvre l'ensemble des processus clés de l'entreprise à savoir : service à la clientèle/vente, achat, réception des marchandises, embouteillage des produits chimiques, entreposage, expédition des commandes, préparation des solutions de laboratoire, gestion des non-conformités et gestion des ressources humaines.

Laboratoire MAT ne participe pas à la conception de nouvelles solutions de laboratoire et n'effectue pas de recherche et développement de nouveaux produits. Seuls les protocoles déjà établis ou fournis par ses clients sont réalisés. Ainsi, nous nous engageons à respecter toutes les exigences de la présente Norme internationale ISO 9001:2008, à l'exception des exigences de l'élément 7.3 Conception et développement et de ses sous-sections associées.

Notre périmètre d'application est:

« ENTREPRISE DE DISTRIBUTION DE PRODUITS CHIMIQUES ET DE PRÉPARATION DE SOLUTIONS CHIMIQUES »

2. Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements). Le système de management de la qualité de Laboratoire MAT fait référence à

- ISO 9000 : 2005 Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaires
- ISO 9001 : 2008 Systèmes de management de la qualité – Exigences

3. Termes et définitions

Pour les besoins de l'interprétation et la compréhension du système de management de la qualité de LABORATOIRE MAT, les termes et les définitions de la Norme internationale ISO 9000 :2005 s'appliquent.

4. Système de management de la qualité

4.1 Exigences générales

Notre entreprise a établi et documenté un système de management de la qualité afin de mettre en œuvre et d'entretenir des méthodes de travail visant, d'une part, le maintien du niveau actuel de la qualité des produits et services offerts et, d'autre part, l'amélioration constante de nos services en vue de satisfaire davantage nos clients. Nous avons donc :

- Identifié les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application à tous les niveaux de l'organisation.
- Déterminé la séquence et l'interaction des processus.
- Déterminé les critères et méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et la surveillance des processus.
- Assuré la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus.
- Surveillé, mesuré (lorsque cela a un sens) et analysé les processus.
- Mis en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue des processus.

En tout temps, et aussi en fonction des priorités de rentabilité de l'organisation, les processus sont gérés conformément aux exigences de la Norme internationale ISO 9001:2008 et sont adaptés à nos activités.

4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Exigences générales

La structure de notre système de documentation possède 4 niveaux pour nous assurer de bien détailler notre système de management de la qualité et de planifier, mettre en œuvre, contrôler et améliorer les performances de l'entreprise. Notre documentation comprend :

- **Le Manuel qualité** : Ce document énonce les politiques, les objectifs et les moyens mis en place par l'entreprise afin d'atteindre les objectifs qualité qui y sont énoncés. Il sert de carte routière à notre système de gestion de la qualité, en décrivant comment les 4 grands processus de la modélisation de la norme ISO 9001:2008 sont traités et appliqués dans notre entreprise. Il est disponible pour nos clients, nos employés et nos actionnaires. Il réfère à nos

procédures, nos instructions et nos formulaires.

- ▶ **Les procédures :** ces documents expliquent en détail comment doivent être accomplis les processus jugés critiques pour la qualité des produits et services offerts par Laboratoire MAT. Elles décrivent aussi le but visé, le domaine d'application et les responsables de ces processus. Les procédures sont identifiées par la lettre P (*Ex : P-01, Gestion du système qualité*). Nous avons établi des procédures écrites cohérentes avec les exigences de la Norme ISO 9001:2008 et les 6 procédures documentées exigées par la Norme sont incluses à l'intérieur des 4 procédures qualité établies par l'entreprise.
- ▶ **Les instructions de travail :** ces documents précis et détaillés expliquent clairement comment doivent être effectuées les tâches critiques à la production afin de nous assurer une parfaite maîtrise de nos processus et de nos méthodes de travail. Ces instructions constituent le véhicule privilégié de transmission de nos connaissances pour nous permettre de fabriquer et de distribuer des produits de qualité de façon continue. Les instructions de travail sont identifiées par la lettre T.
- ▶ **Les formulaires ou enregistrements relatifs à la qualité :** Ces documents sont complétés lors de tâches critiques comme les inspections et les vérifications. Ils servent de preuves quant à l'application du système; ils sont utilisés pour diagnostiquer les problèmes et/ou en identifier les causes et permettent la traçabilité des produits distribués par Laboratoire MAT. Ces documents sont identifiés par la lettre F ou R. Certains enregistrements proviennent de sources externes et ne sont pas identifiés par des numéros de documents.

Non contrôlé si imprimé

4.2.2 Manuel qualité

Notre manuel qualité comprend le domaine d'application de notre système de gestion de la qualité. Celui-ci présente également la justification des exemptions demandées à la présente Normes internationale. De plus, nous établissons les références à nos procédures documentées y compris celles exigées par la présente norme. La description des interactions entre les processus du système de management de la qualité y est également présentée et définie au **SCHÉMA DES PROCESSUS**.

4.2.3 Maîtrise des documents

Nous nous assurons d'une bonne maîtrise des documents requis pour notre système de management de la qualité. Nous avons documenté une procédure **P-01 Gestion du système qualité** pour:

- ▶ Approuver les documents quant à leur adéquation avant diffusion;
- ▶ Revoir, mettre à jour si nécessaire et approuver à nouveau les documents;
- ▶ Assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés;
- ▶ Assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables;

- ▶ Assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables;
- ▶ Assurer que les documents d'origine externe jugés nécessaires par l'organisme pour la planification et le fonctionnement du système de management de la qualité sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée;
- ▶ Empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés, et les identifier de manière adéquate s'ils sont conservés dans un but quelconque.

4.2.4 Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité

Afin d'utiliser efficacement les résultats des vérifications, contrôles et analyses que nous enregistrons et notons, et afin de ne pas conserver des documents inutilement, nous avons mis en place un système de contrôle des enregistrements documentés au sein d'une procédure qui prévoit le ramassage, le classement, l'indexage, l'accès, la durée de conservation et les méthodes de destruction des enregistrements produits et conservés. De cette manière, nous pouvons retrouver ces documents lorsque nécessaire. Nous veillons à ce que les enregistrements soient lisibles. Le Manuel Qualité peut être consulté au besoin par les clients actuels et potentiels qui en feraient la demande.

La procédure *F-01, Gestion du système qualité*, décrit la marche à suivre pour les enregistrements qualité. Le formulaire *F-01-2, Index des enregistrements*, définit les enregistrements qui doivent être conservés et les directives à prendre pour assurer une saine gestion de ces documents.

5. Responsabilité de la direction

5.1 Engagement de la direction

Le conseil d'administration et la direction de LABORATOIRE MAT démontrent leur engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management de la qualité ainsi que leur implication dans un processus d'amélioration continue grâce aux moyens suivants mis en place :

- ▶ Établissement d'une politique qualité claire qui fait référence à des objectifs qualité, qui est pertinente et adaptée au secteur d'activités et clairement comprise de ses employés.
- ▶ Élaboration d'objectifs qualité et d'indicateurs de performance permettant de déceler des écarts et d'apporter des correctifs au besoin.
- ▶ Mise en place d'outils informatiques facilitant les suivis qualité effectués et l'accès aux documents qualité.
- ▶ Planification de rencontres qualité et préparation de communiqués qualité et création d'un tableau qualité permettant aux employés de donner du sens à leurs actions, de suivre l'évolution du système qualité et des objectifs qualité fixés, et ainsi être partie prenante du succès de l'entreprise.

- Revue de direction effectuée annuellement afin d'analyser les données et de coordonner le processus d'amélioration continue.
- Mise en place des ressources matérielles nécessaires à l'amélioration des processus et, par la formation, assurer la compétence de ses ressources humaines.
- Assurer l'adhésion et la participation de LABORATOIRE MAT à certains partenariats avantageux (Mouvement québécois de la Qualité (MQQ) # de membre institutionnel 60047, Association pour le Développement de l'Industrie Chimique Québécoise (ADICQ), Canadian Laboratory Suppliers Association (CLSA), Fédération Canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)) qui donnent accès à des outils, des méthodes et des techniques qui permettent l'atteinte de nos objectifs professionnels et organisationnels.

5.2 Écoute client

Notre système de management de la qualité vise à déterminer avec précision les exigences des clients et à s'assurer que celles-ci soient respectées. Tous nos processus documentés sont axés sur le respect de ces exigences. Les exigences formulées par la clientèle, par rapport aux produits ou encore relatifs à d'autres aspects tels le délai de livraison, les documents techniques ou de sécurité à fournir, etc. sont recueillies de diverses façons dans l'entreprise. L'écoute client s'effectue par :

- ❖ Le service à la clientèle lors de l'élaboration des soumissions ou encore lors de la prise des commandes (téléphone, télécopieur et courriel).
- ❖ Les représentants des ventes qui prennent régulièrement contact avec la clientèle afin de connaître leurs besoins en produits chimiques et services associés et pour évaluer leur satisfaction.
- ❖ Les commentaires web formulés sur le site internet de l'entreprise.
- ❖ Les suggestions et commentaires recueillis lors de l'envoi des sondages qualité visant, notamment, à mesurer la satisfaction de la clientèle.
- ❖ Les plaintes et propositions d'amélioration formulées par les clients lors de la déclaration de non-conformités.

De plus, LABORATOIRE MAT s'engage à :

Écouter ses clients et à les traiter avec courtoisie, professionnalisme et respect en tout temps. Nous pensons que c'est un premier pas vers la fidélisation de ceux-ci. Nous respectons la confidentialité et l'intégrité des renseignements qui nous sont transmis. Nous pensons que c'est notre responsabilité et qu'il s'agit d'une norme minimale en vue de combler les attentes des clients en matière de service à la clientèle.

Informier adéquatement ses clients sur les modalités d'achats par une présentation claire de nos frais minimums d'achats, de transport et de matières dangereuses. Il est aussi important pour nous de bien orienter les clients, donc de les rediriger vers d'autres sources d'approvisionnements dans l'éventualité où nous ne pouvons répondre à leurs demandes particulières.

Faciliter la relation avec ses clients et à innover pour rejoindre les suggestions et commentaires qui sont recueillis tout au long des processus de travail et qui mènent à l'amélioration de notre système qualité. Notre site web, maintenant transactionnel, permet à notre distinguée clientèle de commander en ligne afin de lui faciliter la tâche lors de ce processus. L'objectif étant de nous rapprocher davantage de notre clientèle et de personnaliser nos interventions avec celle-ci, nous demeurons à la recherche d'outils informatiques permettant l'accessibilité facile aux historiques clients, soumissions, listes de prix, fiches signalétiques et certificats d'analyses directement à partir du site web de l'entreprise.

5.3 Politique qualité

Notre politique de la qualité établit que :

LABORATOIRE MAT s'engage à maintenir et à améliorer en permanence son système de management de la qualité afin de fournir des produits qui répondent aux besoins et attentes de ses clients et ainsi accroître la satisfaction de sa clientèle.

LABORATOIRE MAT a mis sur pied un système de gestion de la qualité applicable à tous les niveaux de l'organisation. Ce système vise l'engagement de se conformer aux législations réglementaires en vigueur, le maintien de l'amélioration continue ainsi que la satisfaction de sa clientèle, en ne perdant pas de vue les éléments clés de sa mission. Ces politiques sont mises à la disposition des parties intéressées autant à l'interne qu'à l'externe.

La politique qualité de LABORATOIRE MAT représente un défi majeur pour une PME de sa catégorie: celui d'améliorer la satisfaction de ses clients en demeurant une entreprise profitable dans un marché très concurrentiel.

Nous favorisons l'appropriation par les différents départements et la mise en place des conditions nécessaires pour rassembler le personnel autour des objectifs.

LABORATOIRE MAT évolue dans un marché très concurrentiel, et elle est fière de se démarquer par un service personnalisé et humain axé sur la relation durable avec ses clients. Le suivi et l'amélioration continue des procédures et processus, le soutien de ses employés en matière de formation et de santé et sécurité au travail sont des politiques qui lui permettront d'améliorer ses performances sur le marché de la distribution de produits chimiques, et aussi de la guider vers des partenaires ayant les mêmes priorités.

Les orientations majeures du système qualité sont :

- La satisfaction constante du client
 - Par la qualité du produit
 - Par la qualité du service
 - Répondre rapidement et efficacement aux besoins du client
 - Offrir un produit adapté aux besoins du client
 - Offrir un service technique assisté
 - Offrir un service après vente soutenu
- L'amélioration continue des performances qualité de l'entreprise

- Accroissement de la productivité et de l'efficacité
- Amélioration de la qualité
- Réduction des non-conformités

La politique qualité est révisée quant à son adéquation lors de revues de direction. LABORATOIRE MAT prend également l'engagement de la mise à jour de tous les documents relatifs à la gestion de la qualité au sein de l'organisation.

La philosophie de notre équipe : « Aller au-delà des attentes! »

5.4 Planification

5.4.1 Objectifs qualité

Nos objectifs qualité, établis annuellement lors de la revue de direction d'une année, sont fixés pour l'année à venir. Ils peuvent être modifiés ou revus en cours d'année selon les besoins. Leur suivi est assuré tout au long de la période déterminée, et leur mise en œuvre est discutée lors des rencontres qualité. Les objectifs du système qualité doivent être pertinents, adaptés aux tâches et à la politique qualité et fixés par départements.

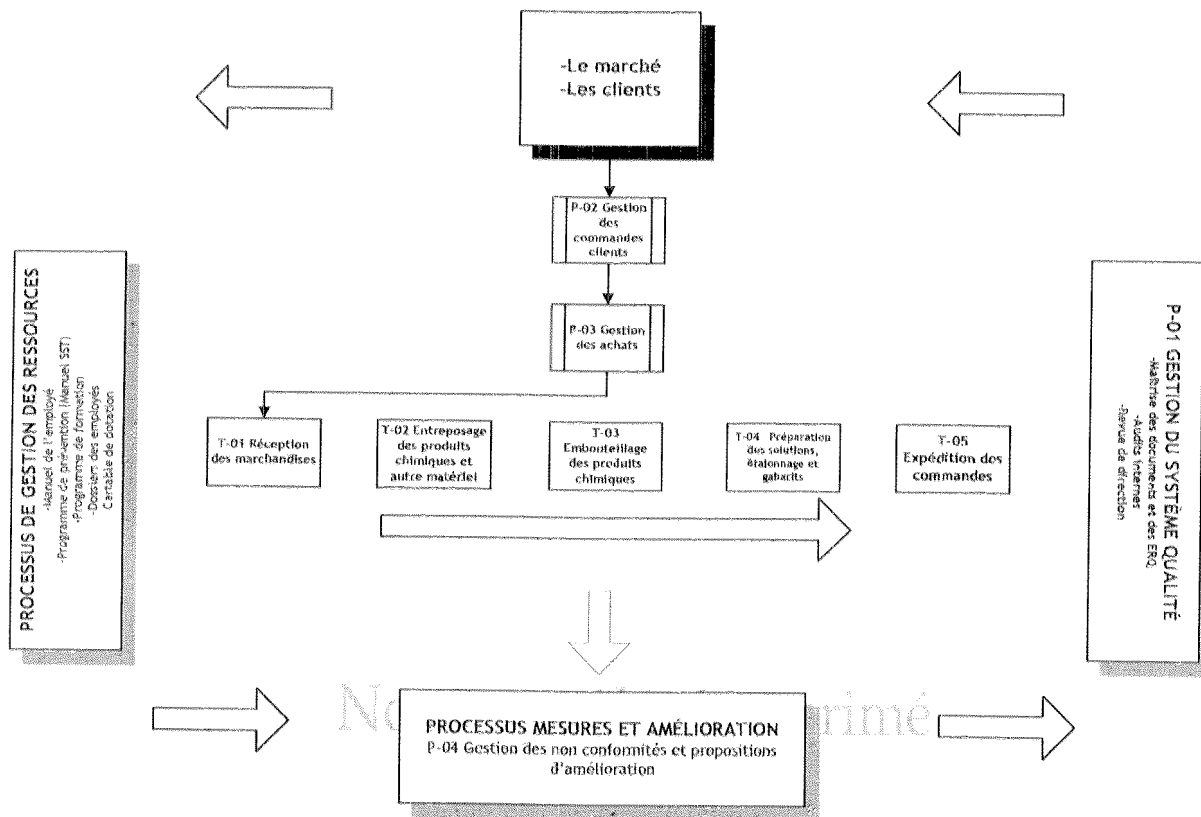
Objectifs qualité généraux :

Par les différents processus inhérents à notre système qualité, nous désirons, et ce en conformité avec les besoins de nos clients, améliorer la qualité de nos produits. Pour ce faire, nous devons procéder à l'amélioration continue de nos processus et de notre système qualité afin de :

- *Fournir des produits de qualité dans des délais qui sauront répondre aux attentes de notre clientèle*
- *Assurer le traitement des non-conformités afin de réduire leur apparition et optimiser le système de management de la qualité afin d'améliorer la qualité des produits et assurer l'efficacité et l'optimisation de notre système.*
- *Améliorer la satisfaction de notre clientèle, optimiser ses processus en restant près de leurs besoins et à l'affût des besoins futurs*

5.4.2 Planification du système de management de la qualité

Nous avons élaboré un plan qualité général en fonction de notre système de management de la qualité afin de visualiser et de repérer les liens entre les divers processus de l'entreprise. Ce plan qualité général montre les interactions entre les divers processus. De plus, nous avons schématisé les divers processus de production et de gestion de notre système de management de la qualité selon le modèle de la présente norme internationale. Toute modification à notre système de management de la qualité est planifiée de sorte que la cohérence de notre système n'est jamais affectée par des changements.

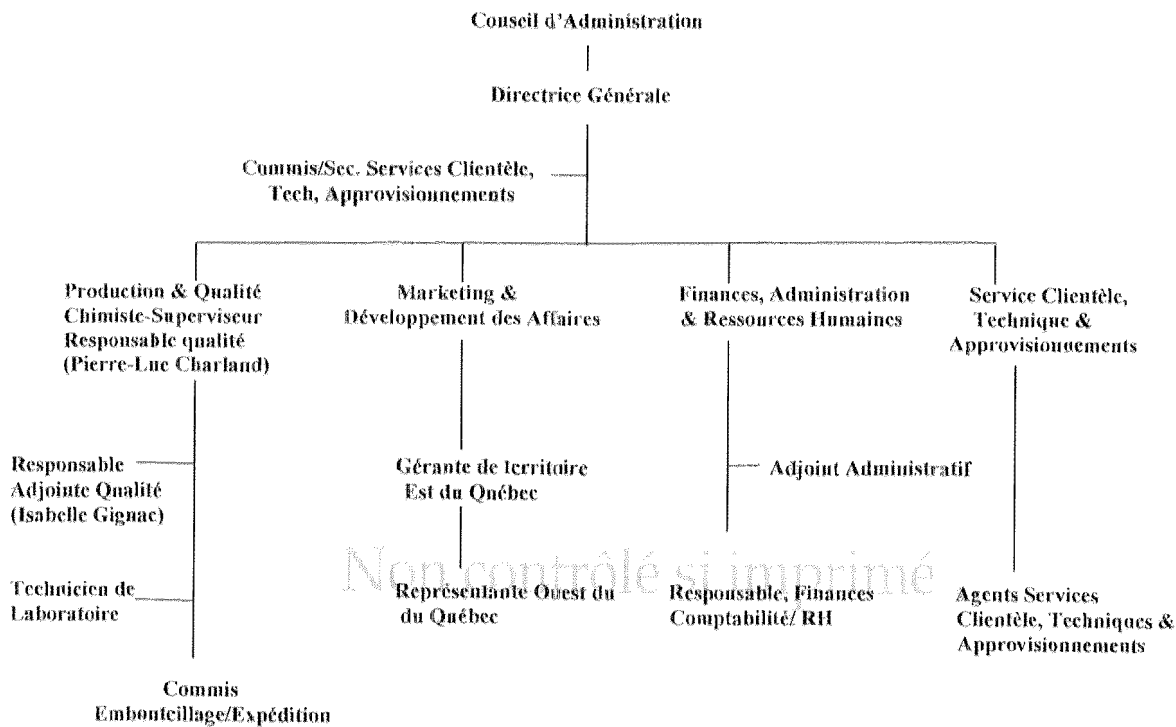


5.5 Responsabilité, autorité et communication

LABORATOIRE MAT s'assure que les relations entre les diverses fonctions de l'organisation, tels que les rapports hiérarchiques, soient définies et respectées de manière à rendre efficace la gestion de la qualité. Les rapports entre les parties sont définis à l'organigramme.

De plus, LABORATOIRE MAT :

- A nommé un responsable de la qualité
- A nommé un(e) assistant(e) du responsable qualité
- A nommé des auditeurs internes
- A comme projet de créer un comité qualité et d'identifier des agents d'amélioration continue au besoin pour accomplir un projet qualité particulier (comité ad hoc)
- Procède à l'information et à la formation de son personnel
- Décrit sa politique qualité dans son Manuel Qualité
- Met en œuvre des procédures de maîtrise et de diffusion de la documentation qualité
- Procède à des revues du système qualité

ORGANIGRAMME LABORATOIRE MAT INC.**Direction générale**

- Définir la politique générale de qualité ainsi que les axes stratégiques
- Assurer le suivi du système qualité
- Informer le responsable qualité des changements organisationnels et des orientations générales de l'entreprise
- Supporter le responsable qualité dans ses activités
- Faire le bilan de l'évolution du système qualité
- Planifier les audits en collaboration avec le(s) représentant(s) qualité
- Procéder aux revues de direction et orienter les actions à prendre en fonction des résultats obtenus
- Vérifier et approuver les documents qualité

Responsable qualité

- Assurer le suivi du système qualité
- Veiller à la rédaction de la documentation qualité

- Effectuer les modifications et les mises à jour de la documentation qualité
- S'assurer de la diffusion des documents et de la validité des documents en circulation
- Organiser et effectuer les audits
- Informer le personnel sur les évolutions du système qualité
- Développer et dynamiser la démarche d'amélioration continue auprès des différents départements de l'entreprise pour assurer sa prise en charge et son avancement par l'implication de tous
- Maîtriser les enregistrements
- Faire le bilan des non-conformités et assurer le suivi des actions correctives et préventives
- Faire un bilan d'avancement du plan d'amélioration qualité
- Suivre les indicateurs qualité
- Enregistrer les plaintes, les réclamations ainsi que les félicitations des clients
- Préparer et assister aux revues de direction
- Gérer la documentation qualité
- Rendre compte à la direction générale de l'efficacité du système qualité
- Suivre l'évolution des normes relatives au domaine d'activités de LABORATOIRE MAT
- Vérifier et approuver les documents qualité

Adjointe Responsable qualité

- Effectue la surveillance et apporte le soutien qualité nécessaire à la production
- Effectue la surveillance et le suivi des enregistrements qualité
- Participe à la rédaction et au suivi de la documentation qualité
- Enregistre et traite les plaintes des clients et les déviations rencontrées
- Enregistre et traite les problèmes qualité relié aux fournisseurs
- Prépare les audits internes et assiste les auditeurs internes au besoin
- Assiste aux revues de direction au besoin
- Assiste le responsable qualité dans ses différentes tâches de promotion et de maintien du système qualité dans l'entreprise
- Vérifier et approuver les documents qualité

Auditeur(s) interne(s)

- Assister le représentant qualité et l'assistant(e) du responsable qualité dans leurs fonctions
- Organiser et effectuer les audits
- Faire le bilan des non-conformités et assurer le suivi des actions correctives et préventives
- Suivre les indicateurs qualité
- Préparer et assister aux revues de direction au besoin
- Rendre compte au représentant qualité ou à la direction générale de l'efficacité du système qualité
- Suivre l'évolution des normes relatives au domaine d'activités de LABORATOIRE MAT

- Démontrer, par leurs actions et par leur implication, l'importance de soutenir un système de gestion de la qualité au sein de l'organisation

Comité qualité et agents d'amélioration continue

- Rassembler et analyser les propositions d'amélioration du système qualité formulées par les employés et les présenter lors des réunions du comité
- Compiler, partager et implanter les propositions d'amélioration du personnel en regard du système qualité
- Veiller à ce que les dispositions du Manuel Qualité et de la politique qualité exprimée soient appliquées et proposer des voies d'amélioration du système qualité

Les responsabilités des personnes ressources impliquées dans la gestion du système qualité sont définies afin de clarifier leurs rôles dans l'établissement et le suivi des objectifs de qualité. La description des autres postes est présentée dans le cartable des ressources humaines.

5.5.2 Représentant de la direction

Le responsable qualité de l'entreprise est **M. Pierre-Luc Charland**. Il a, entre autres, la responsabilité et l'autorité pour :

- Assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité soient établis, mis en œuvre et entretenus.
- Compiler les données pour les revues de direction et rendre compte à la direction du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration.
- Assurer que la sensibilisation aux exigences des clients soit encouragée à tous les niveaux de l'organisation.

5.5.3 Communication interne

Plusieurs moyens sont mis en place pour communiquer adéquatement l'information relative à la qualité, notamment l'efficacité du système de management de la qualité et des processus inhérents. Un tableau qualité est utilisé afin de mettre en évidence la politique qualité de l'entreprise, de permettre aux employés de suivre l'évolution des indicateurs qualité et de mesurer la performance de l'entreprise par rapport aux objectifs fixés. Des rencontres sont aussi prévues pour communiquer toute information susceptible d'améliorer l'efficacité du système. Les employés peuvent fournir commentaires et suggestions pour améliorer le système de management de la qualité en remplissant un formulaire de proposition d'amélioration.

5.6 Revue de direction

Pour assurer la révision de notre système de management de la qualité à une fréquence suffisante pour en mesurer l'efficacité, nous avons mis en place une procédure documentée, soit la procédure *P-01, Gestion du système qualité*. Lors de la revue de direction, des opportunités d'amélioration doivent être identifiées et mises en place selon les ressources disponibles, et des modifications au système de management de la qualité peuvent être apportées. Le responsable qualité compile les données issues du fonctionnement des processus, des retours d'informations des clients et de toute action ayant une incidence sur le système de management de la qualité.

Les éléments de sortie de ces revues et les décisions prises pour l'amélioration du système qualité sont compilés et des enregistrements sont conservés.

LABORATOIRE MAT s'engage à faire un retour sur le système qualité au moins une fois l'an pour planifier et initier les suivis nécessaires qui découlent non seulement de changements organisationnels qui ont eu lieu ou qui sont à prévoir, mais aussi des actions à prioriser pour rencontrer les attentes de la clientèle.

Des actions sont alors planifiées et entreprises suite aux recommandations d'amélioration répertoriées tout au long du processus de gestion de la qualité et suite à la compilation des différentes données. Les éléments d'entrée et les sujets abordés lors de la revue de direction sont détaillés dans la procédure P-01.

6. Management des ressources

6.1 Mise à disposition des ressources

LABORATOIRE MAT met toutes les ressources disponibles pour entretenir le système de management de la qualité et améliorer son efficacité de façon continue. LABORATOIRE MAT a également élaboré son système de management de la qualité dans le but d'accroître la satisfaction de ses clients en assurant, d'une part, la parfaite maîtrise des processus dans l'exécution de ses mandats et, d'autre part, un système de mesure de la satisfaction du client.

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités *Non contrôlé si imprimé*

LABORATOIRE MAT a mis sur pied un processus d'embauche, un plan de formation ainsi que des descriptions d'emploi afin de s'assurer que tous les employés soient compétents et aient les aptitudes pour remplir les fonctions conformément au système qualité. En ce sens, la scolarité, l'expérience et la formation sont contrôlées, tant lors de l'embauche que tout au long de la prestation de services des employés au sein de l'entreprise.

6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation

Chacun des employés constitue un maillon essentiel au succès de l'organisation.

Engagement envers ses employés :

- Soucieuse de ses employés, LABORATOIRE MAT s'engage à les respecter et à les traiter avec courtoisie et à les considérer comme des actifs des plus importants de l'organisation.
- Leur fournir un cadre de travail stimulant et sécuritaire dans lequel les efforts individuels et collectifs sont reconnus.
- Être le plus transparent possible avec ses employés en leur fournissant toute l'information nécessaire à l'exécution de leur travail.

LABORATOIRE MAT demande à tous un engagement total et entier. Avec le désir d'appartenir à une équipe gagnante, les employés permettront à l'entreprise d'atteindre l'excellence et la rentabilité qui assurera un développement profitable à tous.

La formation des employés est effectuée par des organismes agréés, des consultants externes ou par du personnel de l'entreprise. Le personnel est formé régulièrement en fonction des objectifs de qualité et des objectifs individuels.

La politique de gestion des ressources humaines (Manuel de l'employé(e)) sert de guide au personnel en définissant les principes de dotation et de développement du personnel. Toutes les informations reliées à la formation et à la dotation sont conservées dans les dossiers du personnel et dans des cartables identifiés.

6.3 Infrastructures

LABORATOIRE MAT met à la disposition des employés les ressources suivantes :

- Infrastructure séparée en départements distincts selon les tâches
- Mobilier et fournitures adéquats
- Équipements et accessoires spécialisés
- Matériel de protection et de sécurité
- Système informatique

LABORATOIRE MAT s'assure que les règles à suivre lors de l'utilisation des équipements mis à la disposition des employés soient respectées dans le but d'assurer la qualité et la sécurité.

LABORATOIRE MAT s'engage également à ce que les équipements et infrastructures soient conformes aux normes de sécurité, et elle s'engage à faire le suivi relatif à leur maintenance. En ce sens, nous nous assurons de respecter les demandes et exigences de nos assureurs et de notre mutuelle de prévention en matières d'entreposage, de risques incendie et de conformité environnementale.

LABORATOIRE MAT s'engage à protéger ses employés et à agir en bon citoyen corporatif en respectant les exigences en vigueur, et elle s'engage aussi à maintenir des lieux de travail respectueux des lois, des réglementations et des pratiques acceptées par notre industrie.

6.4 Environnement de travail

LABORATOIRE MAT est investie de ses responsabilités et participe activement à l'élaboration des politiques et procédures relatives aux risques présents sur les lieux de travail. Toutes les ressources, autant humaines que matérielles, sont considérées afin de respecter la conformité du système qualité. Une de nos priorités est la mise en œuvre d'un environnement de travail sain, sécuritaire et propice à l'accomplissement optimal du travail de tous les employés dans le but d'atteindre les objectifs corporatifs. Le maintien d'une attitude de prévention attentive et soutenue pour tous les processus enregistrés au système qualité, ainsi que le maintien à un niveau raisonnable des risques inhérents à ses opérations, font partie des engagements majeurs que LABORATOIRE MAT prend vis-à-vis de son personnel.

Afin de diminuer le risque de contamination et de conserver la conformité d'un produit, LABORATOIRE MAT veille à utiliser des contenants neufs, propres et adéquats lors de l'embouteillage de produits. Également la propreté des lieux et de l'équipement utilisé est

vérifiée. Une procédure de nettoyage de la salle d'embouteillage doit être suivie entre chaque embouteillage. Des mesures sont également prises afin de contrôler la température et le taux d'humidité des salles d'entrepôts et d'embouteillage.

L'eau utilisée dans la préparation de nos solutions de laboratoire doit respecter des standards de qualité. Une procédure de nettoyage du réseau de distribution de l'eau distillée et une procédure de nettoyage du réservoir d'eau distillée est établie. Les nettoyages sont planifiés selon un échéancier.

Toutes ces mesures sont prises très au sérieux, et elles sont réévaluées régulièrement et établies en fonction des exigences de conformité des produits chimiques.

7. Réalisation du produit

7.1 Planification de la réalisation du produit

La satisfaction du client est le reflet des processus qualité mis en application dans notre organisation. Il nous incombe donc de livrer les produits et services demandés par notre clientèle en considérant à la fois nos standards établis et leurs exigences particulières. Une saine planification de la réalisation de ce processus, qui va de l'achat des produits jusqu'à leur livraison, nécessite des efforts constants, des ajustements de la part de nos responsables et des cibles précises comme les indicateurs de performance.

La planification et la réalisation du produit sont établies et gérées par le superviseur de la production qui assure la préparation et l'expédition des produits aux clients selon les ententes particulières et les délais qui ont été prévus avec eux. La planification de ce processus tient compte à la fois du degré d'urgence des commandes établi par le service à la clientèle, en conformité avec les besoins des clients et la prévision des demandes futures, et elle est en lien direct avec l'achat de marchandises et avec toutes les procédures conjointes qui incluent les normes d'entreposage auxquelles nous sommes assujettis.

Afin de répondre aux exigences de la clientèle en ce qui concerne la qualité des produits et le délai nécessaire pour la livraison de ceux-ci, LABORATOIRE MAT a mis en place cinq (5) instructions de travail. Celles-ci servent à définir et à encadrer les étapes clés du processus de réalisation du produit et à établir de quelles façons les tâches qui en découlent doivent être exécutées afin de nous permettre de répondre aux exigences de la clientèle et d'atteindre les objectifs qualité fixés. Les instructions de travail sont :

- T-01 Réception des marchandises
- T-02 Entrepôtage des produits chimiques et autre matériel
- T-03 Embouteillage des produits chimiques
- T-04 Préparation des solutions, étalonnage et gabarits
- T-05 Expédition des commandes

Ces instructions de travail ont été élaborées afin d'assurer la maîtrise de la qualité des produits expédiés aux clients, notamment par la création de registres et de formulaires de contrôle permettant à LABORATOIRE MAT de conserver les enregistrements nécessaires à la validation

accompli et pour être en conformité avec les délais de livraison qui satisfont entièrement notre clientèle.

7.2 Processus relatifs aux clients

Lors de la relation avec le client, il incombe de cibler ses exigences et d'identifier ses besoins ponctuels ou à long terme afin de lui suggérer les produits et services disponibles qui conviennent à la qualité recherchée. L'entretien avec le personnel des ventes permet de conseiller le client et de lui donner toutes les informations nécessaires en fonction de ses besoins. L'offre est fixée selon les demandes du client et selon le secteur d'activités dans lequel il évolue. Les demandes et propositions sont enregistrées selon la procédure P-02, Gestion des commandes. La durée des ententes est fixée en tenant compte des trois critères suivants: les produits soumis, les attentes du client et le marché en général.

Dans tous les cas, nous nous assurons que la description des exigences est claire et précise, que nous avons la capacité de satisfaire ces exigences, que tout différend est résolu, que le client est informé des façons de modifier ces documents ou d'y ajouter des éléments. Au besoin, des avenants sont rédigés et gérés d'après nos procédures, et des enregistrements appropriés sont rédigés et conservés.

Afin de maximiser les possibilités de communication avec ses clients, LABORATOIRE MAT offre à ses clients plusieurs moyens (courrier électronique, télécopieur, téléphone) pour lui communiquer des informations relatives à ses produits et services ou pour procéder à la transmission d'avenants ou modifications des commandes ou contrats, y compris des retours d'informations ou des réclamations. Le rapport direct est aussi préconisé et est rendu possible grâce au personnel de ventes externes et par le biais d'un service technique personnalisé.

7.3 Conception et développement

LABORATOIRE MAT œuvre dans le domaine de la distribution de produits chimiques et dans la préparation de solutions de laboratoire. Nous justifions l'exclusion du point 7.3 de la Norme internationale puisqu'aucune activité de recherche et de développement ou encore de conception de produit n'est effectué par l'entreprise. Les produits préparés dans nos laboratoires sont réalisés conformément aux protocoles fournis par nos clients.

7.4 Achats

Le choix des fournisseurs est crucial pour assurer la qualité des prestations de notre organisation. Ils sont choisis en fonction des produits disponibles et de leur qualité (grades particuliers et conformes), de leurs services, de leur proximité, des délais de livraison et des coûts d'acquisition.

Les fournisseurs privilégiés sont ceux qui offrent des délais de livraison raisonnables et surtout adaptés aux besoins de notre clientèle, ainsi que des produits de qualité conforme aux besoins et attentes des clients. Les coûts d'acquisition étant une variable majeure de la rentabilité, ces derniers sont fortement considérés tout au long du processus, mais deviennent secondaires si des délais de livraison raisonnables ne peuvent être respectés.

Le choix des fournisseurs repose sur l'historique de leur clientèle existante, sur leur capacité à procéder à l'analyse des produits qu'ils nous offrent et aussi à nous démontrer qu'ils sont en processus d'amélioration continue.

La fonction même de distribution oblige LABORATOIRE MAT, si elle veut satisfaire sa clientèle, à répondre à différentes demandes nécessitant la recherche constante de nouveaux fournisseurs ou partenaires. Ainsi, LABORATOIRE MAT maintient un nombre important de fournisseurs. Afin de faciliter le contrôle des achats, les fournisseurs sont classés en cinq groupes distincts. Les compagnies fournissant à LABORATOIRE MAT un volume élevé de marchandises ou encore des marchandises jugées critiques pour la qualité des produits et services offerts aux clients sont considérées comme des fournisseurs majeurs. La direction et le responsable qualité déterminent quel pourcentage de ces fournisseurs doit être évalué au moyen d'un questionnaire d'évaluation des fournisseurs. La grille d'analyse F-03-4, Analyse des évaluations des fournisseurs, permet quant à elle d'évaluer sommairement l'état et l'avancement du système de gestion de la qualité du fournisseur et de s'assurer que les procédures jugées essentielles par LABORATOIRE MAT sont implantées chez ses fournisseurs. Au moyen du formulaire d'évaluation ponctuelle des fournisseurs, F-03-3, toute déviation relative à la qualité des produits et services fournis par les fournisseurs est notée et conservée pour analyse. Cette étape du processus permet de gérer les événements qui surviennent et concourent au respect ou au non respect de la politique qualité.

La qualité du produit fini étant directement en relation avec la qualité de la matière première, un contrôle des produits est exercé à la réception de ceux-ci selon l'instruction de travail T-01 Réception des marchandises. Les produits doivent toujours être accompagnés du certificat d'analyses remis par le fournisseur attestant de sa qualité. Ce certificat est disponible pour les clients afin de vérifier la conformité des produits en relation avec leurs besoins et exigences.

7.5 Production et préparation du service

7.5.1 Maîtrise de la production

Les processus qui ont un impact sur la qualité de nos produits et services sont documentés rigoureusement pour assurer que notre niveau de production soit toujours constant. Nous maîtrisons notre production par la formation de nos employés, par des procédures et instructions de travail sur des tâches importantes à accomplir.

Lorsque nécessaire, le plan de formation et les procédures précisent les informations suivantes :

- La disponibilité des informations décrivant les caractéristiques des produits et services.
- La disponibilité des instructions de travail précises.
- L'utilisation des équipements appropriés.
- La disponibilité et l'utilisation des équipements de surveillance et de mesure.
- La mise en œuvre des activités de surveillance et de mesure.
- La mise en œuvre d'activités de libération, livraison et après livraison.

7.5.2 Validation des processus de production

LABORATOIRE MAT a mis en place des procédures et des instructions de travail qui définissent les points de contrôle et de surveillance nécessaires au maintien et au respect de ses standards de qualité au niveau des produits. Certains points de contrôle ont d'ailleurs été doublés. Les principaux contrôles surviennent lors des étapes suivantes :

ACHATS :

- Évaluation des fournisseurs et analyses de leur système de management de la qualité
- Enregistrement ponctuelle des déviations rencontrées
- Analyse de performance et maintien d'une liste de fournisseurs qualifiés.
- Double vérification des achats effectués

RÉCEPTION DES MARCHANDISES :

- Vérification des marchandises reçues en conformité avec le bon de commande émis
 - Vérification visuelle, lorsque possible, de la conformité du produit (forme physique, aspect, netteté de la couleur, uniformité de la couleur, présence d'impuretés, etc.)

ENTREPOSAGE DES PRODUITS :

- Vérifications et contrôle des conditions d'entreposage (température et humidité)

PRÉPARATION DES SOLUTIONS, ÉTALONNAGE ET GABARITS :

- Élaboration de protocoles de laboratoires
- Calibration et étalonnage des instruments de laboratoires
- Dosages, analyses physico-chimiques et standardisation des solutions de laboratoires
- Création de gabarits permettant l'embouteillage de divers volumes

EMBOUTEILLAGE DES PRODUITS CHIMIQUES :

- Calibration et étalonnage des balances
- Vérification, validation et enregistrement des conditions d'embouteillage
- Inspection visuelle des produits en conformité avec l'aspect attendu
- Création de gabarits permettant l'embouteillage de divers volumes
- Double vérification de la conformité de l'embouteillage et de l'étiquetage effectuée

EXPÉDITION DES COMMANDES :

- Vérification de la quantité, du format et de la description du produit à expédier
- Double vérification du nom de produit, du code de produit, du format, des données chimiques et de la quantité de produit expédié

7.5.3 Identification et traçabilité

L'identification des produits, du matériel et de l'ensemble de la documentation et des enregistrements est appliquée lors de toutes les étapes du processus qualité afin d'assurer la traçabilité de toutes les entités et actions effectuées chez LABORATOIRE MAT qui influencent de près ou de loin la qualité. L'identification s'effectue selon une codification définie pour chaque élément permettant de retrouver toute information durant les processus.

Des formulaires et des registres ont été mis en place pour appuyer et renforcer les procédures du système qualité. Ils permettent un suivi des activités et des opérations du personnel, ainsi que le retraçage et l'identification des entités touchées par les actions.

La traçabilité dépend de l'ensemble des procédures du système qualité, et elle est influencée par la bonne application des règles établies dans le Manuel Qualité, dans les procédures et dans les instructions de travail. L'ensemble des employés sont impliqués dans cette démarche.

Tel que décrit dans l'instruction de travail T-01, le responsable de la réception des marchandises vérifie, à l'aide du formulaire d'achat, la conformité des produits reçus par rapport à ceux qui ont été commandés. Cette étape est complétée par l'enregistrement des marchandises dans la fiche de réception des produits et dans le dossier informatique des numéros de lot. Les enregistrements conservés permettent de déterminer le moment d'entrée de la marchandise, la disponibilité des certificats d'analyses et le responsable de la réception des marchandises. Le produit suit toutes les étapes, de sa réception à son expédition, accompagné de son numéro de lot qui lui est propre.

Les solutions préparées en laboratoire se voient également attribuer un numéro de lot. Les informations, quant à la préparation des solutions de laboratoires, sont notées dans le cahier de laboratoire, tel que décrit dans l'instruction de travail T-04. Une date d'expiration est attribuée à tous les produits.

À l'expédition, le personnel vérifie, à l'aide de la facture, la conformité des produits livrés par rapport aux produits commandés par le client. Le numéro de lot du produit est inscrit sur la facture du client afin de pouvoir retracer quel numéro de lot a été expédié au client. Le système informatique permet quant à lui de retracer les commandes ultérieures des clients.

Tous ces moyens permettent de retracer les produits, les clients qui les ont reçus et d'identifier les fournisseurs. De plus, les formulaires et registres permettent de retracer les étapes suivies par un produit et les personnes ayant eu une incidence sur le produit (réception, embouteillage, laboratoire et expédition). Ces mesures permettent de réagir à toute anomalie, notamment par un rappel de produit, et de cibler la source du problème; elles fournissent des outils d'historique permettant d'établir toute récurrence d'une anomalie.

De plus, la gestion adéquate et rigoureuse des documents assure la disponibilité de tout document et permet une consultation rapide en vue de retracer toute information relative au cheminement d'un produit.

Tel que décrit dans les instructions de travail, tout produit jugé non-conforme est identifié et placé dans la zone de non-conformité afin d'empêcher l'utilisation accidentelle de ces produits.

7.5.4 Propriété du client

Les produits chimiques expédiés sont essentiellement achetés par LABORATOIRE MAT. En de très rares cas, LABORATOIRE MAT peut être en possession de produits appartenant à sa clientèle. Dans de telles circonstances, nous nous engageons à prendre soin de la propriété du client lorsqu'elle est sous notre contrôle ou qu'elle est utilisée. Les propriétés du client sont identifiées, vérifiées, protégées quand elles sont utilisées dans la fabrication de nos produits. Toute propriété du client perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation fait l'objet d'un rapport au client; des enregistrements sont alors conservés et des moyens de corrections sont élaborés.

7.5.5 Préservation du produit

Les produits chimiques sont identifiés par l'étiquette du manufacturier ou encore l'étiquette de LABORATOIRE MAT et sont entreposés et conservés dans des locaux dont la température et le taux d'humidité sont contrôlés. Tel que décrit dans l'instruction de travail T-02, Entreposage des produits chimiques et autre matériel, les produits sont placés afin de favoriser le roulement de l'inventaire. Ceux-ci sont placés dans des contenants répondant aux spécifications des produits chimiques et conformes à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*.

LABORATOIRE MAT n'effectue pas la livraison de ses produits, laquelle est plutôt assurée par des transporteurs spécialisés. Ceux-ci sont, entre autres, sélectionnés en fonction des zones géographiques couvertes, de leur historique de service avec LABORATOIRE MAT et en fonction de leur conformité à transporter des matières dangereuses. Tout service jugé déficient par LABORATOIRE MAT est enregistré sur un formulaire d'évaluation ponctuelle des fournisseurs.

L'inventaire de LABORATOIRE MAT est suivi et maintenu au moyen du système informatique et d'un babillard d'information.

7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

Les activités de mesure et de surveillance s'effectuent au moyen de certains équipements, dont nous assurons la précision et la validité des résultats. Lorsque nécessaire, les équipements de mesure sont étalonnés par une firme externe ou vérifiés à des intervalles spécifiés, par rapport à des étalons de mesure reliés à des étalons de mesure nationale ou internationale. L'instruction de travail T-04, Préparation des solutions, étalonnage et gabarits ainsi que les fiches techniques des appareils (série R-04), nous permettent de réaliser les vérifications et les réglages requis pour nous assurer en tout temps de la validité de nos instruments de mesure. Les instruments de mesure sont protégés de tout dommage ou détérioration issu de manipulations, de maintenance ou de stockage inadéquats et sont identifiés. La marche à suivre pour les équipements défectueux est aussi définie dans l'instruction T-04. LABORATOIRE MAT s'engage à

entreprendre les actions appropriées sur tout équipement ou produit affecté par des instruments dont les résultats ne sont plus valables. Des enregistrements, des étalonnages, et les résultats des vérifications internes sont conservés.

8. Mesures, analyse et amélioration

8.1 Généralités

LABORATOIRE MAT planifie et met en œuvre des processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration pour :

- Démontrer la qualité du produit
- Assurer la conformité du système de management de la qualité
- Améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité
- Appliquer des données statistiques en corrélation avec les indicateurs de performance nous permettant de vérifier l'atteinte de nos objectifs qualité.

8.2 Surveillance et mesure

8.2.1 Satisfaction du client

La satisfaction du client est un paramètre important à mesurer afin d'évaluer la performance de nos produits et, par conséquent, de notre système qualité. Ainsi, la satisfaction de notre clientèle fait partie des objectifs qualité fixés à chaque année. Celle-ci peut être mesurée et évaluée de diverses façons :

- Nous avons développé un sondage qualité que nous expédions à différents groupes de clients, et ce, à tous les deux ans. Celui-ci permet de mesurer la satisfaction du client et sa perception vis-à-vis la qualité de nos produits. De plus, ce questionnaire encourage le client à nous fournir une rétroaction sous forme de commentaires pour l'amélioration de nos processus et sur la façon de le satisfaire davantage au moyen de nouveaux produits ou services.
- Le service à la clientèle de même que les représentants externes conservent et transmettent tout commentaire ou propos relatif à la satisfaction de la clientèle au département qualité. Ces commentaires sont obtenus des clients lors la présentation des soumissions, lors de la prise de commande, lors des visites régulières des représentants sur la route ou encore via le champ « Commentaires » de notre site internet Toute correspondance écrite, électronique ou verbale concernant de l'information pertinente à la satisfaction de la clientèle ou encore visant à augmenter celle-ci est divulguée aux personnes concernées. Ces informations sont conservées et soumises aux revues de direction.
- Une enquête et une analyse des marchés perdus peuvent être effectuées afin de mesurer le niveau d'appréciation des clients ayant réduits leurs chiffres d'affaires chez Laboratoire MAT et ainsi déterminer la ou les causes de ces changements.
- Lors de la déclaration d'une non-conformité par un client (plainte client) le département qualité prend note des commentaires ayant trait à la satisfaction des clients.

8.2.2 Audit interne

Dans le but de vérifier si notre système de management de la qualité est conforme aux dispositions planifiées, à nos exigences, aux exigences de la présente norme internationale, et que notre système est mis en œuvre et entretenu de manière efficace, nous avons établi une procédure P-01, Gestion du système qualité pour planifier et réaliser des audits internes. Notre programme d'audit tient compte de l'importance des processus et des domaines à auditer ainsi que des résultats des audits précédents. Tout le système qualité est audité au moins une fois par an. Pour ce faire, LABORATOIRE MAT a formé plusieurs auditeurs internes. Ceux-ci ne peuvent auditer leur propre travail pour assurer l'objectivité et l'impartialité de l'audit. Le suivi des actions, qui sont entreprises pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes, est géré dans la procédure P-04, Gestion du système qualité. Celle-ci définit les méthodes employées pour permettre l'amélioration continue du système et, de ce fait, de la qualité des produits et services. Les changements apportés sont évalués et mesurés afin de démontrer l'efficacité des mesures mises de l'avant. Les résultats des audits sont enregistrés, conservés, et un rapport est soumis au responsable qualité et les faits saillants discutés lors des revues de direction.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

LABORATOIRE MAT assure la surveillance et la mesure de ces processus par des vérifications à toutes les étapes de production ayant une incidence sur le résultat final. Les méthodes utilisées démontrent en tout temps l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés. La surveillance des processus est réalisée par :

- Tous les employés signalent tout manquement aux processus et formulent des propositions d'amélioration pour les processus du système qualité.
- Le superviseur de production : voit à ce que les procédures et instructions de travail soient suivies. S'assure que les registres et formulaires soient remplis.
- Le responsable qualité, l'assistant qualité et les auditeurs internes: planifient et participent aux audits internes et évaluent la performance et l'efficacité du système qualité. Mesurent et analysent les indicateurs qualité.
- La direction générale: participe et intervient lors des revues de direction afin d'évaluer la performance et l'efficacité du système de management de la qualité. Définit la politique qualité, les objectifs qualité. Compare les résultats obtenus aux indicateurs qualité fixés et détermine les orientations stratégiques afin d'améliorer le système qualité.

Des actions correctives ou préventives sont engagées lorsque des écarts entre les résultats et la planification établie sont soulevés afin d'assurer en permanence la conformité du produit.

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Une surveillance est prévue à chacune des étapes critiques de la réalisation du produit :

- Achats
- Réception des marchandises
- Entreposage des produits chimiques

- Embouteillage des produits chimiques
- Préparation des solutions de laboratoire
- Expédition des commandes

Afin de valider la surveillance effectuée, les enregistrements des contrôles réalisés sont conservés. La méthode et la durée de conservation sont définies. Les produits expédiés doivent satisfaire tous les contrôles mis en place. Dans l'éventualité où une déviation est notée, le responsable qualité doit autoriser leur libération avant que le produit puisse être expédié au client.

8.3 Maîtrise du produit non-conforme

LABORATOIRE MAT a élaboré une procédure documentée P-04, **Gestion des produits non-conformes et propositions d'amélioration**, permettant d'identifier tout produit ou service qui ne serait pas conforme aux exigences, de façon à empêcher leur utilisation ou la réalisation d'étapes subséquentes de production. Tout produit ne correspondant pas aux critères qualité fixés est identifié et isolé afin de prévenir son utilisation accidentelle. Afin de normaliser le traitement accordé aux non-conformités, des formulaires de déviation et de non-conformité ont été créés, de même qu'un registre des non-conformités et des propositions d'amélioration. Ces documents permettent de suivre les actions correctives et préventives entreprises afin de régler les non-conformités rencontrées et d'éviter qu'elles ne resurgissent à nouveau. Ces documents sont conservés parmi les enregistrements du système qualité.

Les contrôles à effectuer sont définis dans les procédures relatives aux activités. Toute non-conformité décelée doit avoir un traitement, et les actions prises pour éliminer les non-conformités et leurs résultats sont enregistrées et des copies sont conservées. Les non-conformités sont issues soit du système de management de la qualité, soit des plaintes de clients ou soit de problèmes rencontrés lors de l'exécution des tâches. Lorsqu'un produit ou service non conforme est corrigé, il est vérifié à nouveau pour démontrer sa conformité aux exigences. Lorsqu'un produit non-conforme est détecté après la livraison de celui-ci au client, LABORATOIRE MAT prend les mesures nécessaires pour corriger la situation en communiquant avec les clients et, si nécessaire, initie un processus de rappel des produits. Le système qualité est réévalué lorsque des modifications au système ont eu lieu.

8.4 Analyse des données

LABORATOIRE MAT évalue la pertinence et l'efficacité de son système de management de la qualité, notamment lors des rencontres qualité et des revues de direction. Lors de celles-ci, les points suivants sont analysés :

- La satisfaction de la clientèle
- La conformité du produit aux exigences des clients
- L'évolution des processus et des caractéristiques des produits
- La performance des fournisseurs
- Les compétences acquises par les employés

L'analyse et la collecte des données pour mesurer l'efficacité et la pertinence de notre système de management de la qualité sont documentées dans une procédure **P-01 Gestion du système qualité**. L'analyse des données nous permet d'identifier des écarts et de soulever des possibilités d'amélioration. Les données proviennent des activités de surveillance et de mesure et de toute source externe susceptible d'améliorer la performance de l'entreprise.

8.5 Amélioration

8.5.1 Amélioration continue

LABORATOIRE MAT vise l'amélioration continue de ses processus, de ses produits et services. Pour ce faire, des audits internes et des revues de direction sont réalisés. Des indicateurs de qualité ont été créés afin de mesurer la performance de notre système. Les actions correctives et préventives réalisées permettent l'amélioration constante de nos processus.

8.5.2 Action corrective

La procédure **P-04, Gestion des non-conformités et des propositions d'amélioration**, définit de quelle façon sont menées les actions correctives. Celle-ci prévoit qu'il est nécessaire de :

- Déterminer les causes des non-conformités
- Établir et enregistrer les actions à entreprendre pour éviter que les incidents rencontrés ne se reproduisent
- Définir les responsabilités et les échéances
- Mesurer l'efficacité des actions entreprises

Les actions correctives sont étudiées lors des revues de direction.

8.5.3 Action préventive

La procédure **P-04, Gestion des non-conformités et des propositions d'amélioration**, définit de quelle façon sont menées les actions préventives. Celle-ci prévoit qu'il est nécessaire de :

- Déterminer les non-conformités potentielles et leurs causes
- Établir et enregistrer les actions à entreprendre pour éviter l'apparition des non-conformités
- Définir les responsabilités et les échéances
- Mesurer l'efficacité des actions entreprises

Les actions préventives sont étudiées lors des revues de direction.