

# Lettre Trimestrielle



Date: 10/07/2012

## Message de l'auteur

### Dans ce numéro

- 1 Message de l'auteur
- 1 Les limites d'une accréditation
- 2 ISO 9001 et ISO 17025
- 2 Zoom sur Indicateurs et .....
- 4 .....Tableaux de bord
- 5 News sur la documentation

Cette lettre trimestrielle a pour but de donner des informations spécifiques à un public ciblé.

Elle est réservée à celles ou à ceux qui se sont inscrit volontairement sur le site [www.demarcheiso17025.com](http://www.demarcheiso17025.com) afin de mieux s'informer sur l'accréditation et de développer une connaissance plus riche de la norme et des référentiels associés.

Lorsque les salariés comprennent les objectifs de la société et savent comment leurs efforts contribuent à les atteindre, ils sont généralement plus productifs.

Vous pouvez motiver vos collègues en les informant des événements et des résultats les concernant.

Une lettre trimestrielle réussie est un contenu que les lecteurs jugent utiles.

N'hésitez pas à me faire parvenir vos impressions

Vous souhaitant bonne lecture de ce premier numéro.

Eric Laffineur

## Les limites d'une accréditation

La norme ISO 17025 est écrite comme si idéalement toutes les méthodes utilisées par un laboratoire étaient couvertes par la norme et, par conséquent incluses dans l'accréditation, ce qui est rarement le cas.

Dans la pratique, un laboratoire n'aura que certaines méthodes accréditées et l'organisme d'accréditation devra souvent espérer voir une constatation locale s'étendre à un système global de fonctionnement ayant la même qualité.

En réalité, cependant, toute évaluation se concentrera sur les méthodes de la portée et sur l'équipement associé pour les réaliser et déléguer les méthodes en dehors du champ de l'accréditation.

Le terme, «laboratoire accrédité» est inexact en ce sens. C'est pour cela que l'organisme d'accréditation demande dans le GEN REF 11 de spécifier sous le logotype « portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) » et non plus « portée communiquée sur demande ».

Le laboratoire aura donc besoin de choisir précisément les méthodes pour lesquelles il fait sa demande d'accréditation.

Des essais peu réalisés (< 12/an), sont difficiles à accréditer, car il est impossible de présenter un bilan de la performance et un niveau élevé du contrôle de la qualité sera exigé par les évaluateurs.

---

*Le terme, «laboratoire accrédité» est inexact en ce sens*

---

---

*Avantage concurrentiel  
ou une démarche  
obligatoire*

---

Une méthode avec un contenu subjectif ne peut pas être accréditée car son application stricte ne peut pas être garantie.

Les laboratoires à but lucratif (comme toute entreprise) devraient choisir des méthodes sur une base purement commerciale.

En résumé, le laboratoire doit choisir un champ d'accréditation sur des méthodes qu'il effectue régulièrement, et celles où les questions commerciales ou juridiques font de l'accréditation un avantage concurrentiel ou une démarche obligatoire (survie de l'organisme).

## ISO 9001 et ISO 17025

La norme ISO 9001 spécifie les exigences générales pour un système de management de la qualité et la norme ISO 17025 spécifie des exigences plus pertinentes pour les activités d'étalonnages et d'essais des laboratoires qui répondent de ce fait également aux exigences de l'ISO 9001. En pratique, l'organisme qui détient la certification ISO 9001 peut utiliser un laboratoire accrédité ISO 17025 en tant que fournisseur d'essais, sans la nécessité d'effectuer sa propre vérification du système qualité du laboratoire.

La question se pose souvent de savoir si les laboratoires doivent être certifiés /accrédités à la norme ISO 9001 ou ISO 17025. Il est convenu que l'accréditation est appropriée pour les laboratoires d'essais et d'étalonnage. Si vous êtes un organisme certifié ISO 9001 avec un laboratoire interne qui fait partie de votre système qualité, le laboratoire sera inclus dans le champ d'application d'un audit selon la norme ISO 9001.

Cependant, si vous souhaitez ensuite vendre les services de ce laboratoire à l'extérieur, vous ne pouvez pas écrire que le laboratoire est certifié ISO 9001.

Vous aurez besoin d'obtenir l'accréditation ISO 17025.

## Zoom sur indicateurs et .....

**Quelques définitions pour commencer :**

**Indicateurs :** un indicateur est une donnée objective qui décrit une situation du strict point de vue quantitatif.

**Que devons-nous mesurer ?**

Définir simplement, clairement et précisément le phénomène sur lequel des renseignements sont nécessaires. Il peut s'agir d'un produit, d'un service, d'un processus, etc.

Préciser ce que nous devons mesurer et pourquoi. Il peut s'agir d'une caractéristique d'un produit qui reflète une exigence du client, d'une partie critique d'un processus, d'une dimension de la qualité etc.




---

*Que devons-nous  
mesurer ?*

---

### Quelle est la meilleure façon de le mesurer?

Chercher un indicateur qui représente le plus exactement ce que vous voulez mesurer.

Le défi consiste à définir une façon de mesurer le phénomène, à partir de données déjà disponibles ou à recueillir. Il est important d'équilibrer les efforts à déployer pour obtenir ces renseignements et les avantages qu'on en retirera. Il faut parfois être inventif.

### Comment allons-nous le mesurer?

Déterminer les données à recueillir :

Nature, degré de précision, niveau de détail. Appareil de mesure nécessaire, etc.

Organiser la collecte de données.

La méthode utilisée aura une influence sur la validité des données. La rapidité de l'obtention des données aura un impact sur leur utilité.

Préciser le mode de calcul de l'indicateur (s'il y a lieu) :

Il s'agit de déterminer comment les données recueillies seront transformées en indicateurs.

### Comment interpréter et utiliser ce qui a été mesuré?

Définir la signification de l'indicateur : la clarification des interprétations possibles évite de faire dire n'importe quoi aux indicateurs.

Déterminer l'utilisation des résultats : la définition des limites des utilisations multiples que l'on peut faire des indicateurs évite la confusion.

Prévoir la diffusion des résultats : la forme qui sera utilisée pour faire connaître les résultats devra correspondre aux besoins et aux intérêts des personnes qui les recevront.

Assurer la conservation des données : les efforts consacrés à la documentation constituent une assurance pour l'avenir.

Quelques indicateurs :

- Non-respect du délai de livraison : nombre de livraison qui n'ont pas respecté le délai prévu / Nombre total de livraison en % relatif
- Nombre d'unité produite par heure travaillée



*Des indicateurs pour mesurer  
l'amélioration continue.*

- Nombre de non-conformité
- Quantités produites (biens ou services) / heures de main-d'œuvre
- Rapport entre le niveau d'activité et le temps de production
- Heures de machine utilisées / heures de machine disponibles en % relatif
- Temps de réponse d'un processus
- % d'opération à valeur ajoutée
- Niveau d'inventaire
- Évolution des ventes
- Qualité des relations de travail
- Nombre de départs volontaires / nombre moyen d'employés réguliers
- Taux de rotation des employés
- Pourcentage de réduction du gaspillage
- Taux de panne ou durée de production sans incident

## Conseils pratiques :

- Se poser la question : Sont-ils vraiment représentatifs de ce que nous voulons et devons mesurer?
  - Se méfier des moyennes qui ne veulent rien dire.
  - Disposer de données exactes, fondées sur des faits.
- Documenter les méthodes mises en place et s'assurer de leur fiabilité, entre autres par la formation des personnes qui les utilisent
  - Ne pas surcharger
  - Fixer des objectifs
  - Assurer la mise à jour
- Éviter de faire porter à un autre un indicateur qui échappe à son champ de responsabilité
  - Inviter les employés à exprimer leurs réactions face à un indicateur

## ...Tableaux de bord

**Tableau de bord** : outil de synthèse et de visualisation des situations décrites et des constats effectués par les indicateurs.

**Pour construire un tableau de bord, quelques questions préliminaires:**

Avez-vous accès aux sources de données nécessaires?

Comment ces sources de données sont-elles actualisées?

Qui possède et maintient ces sources de données?

Quels sont les processus pour obtenir les données de ces ressources?

**Quelques règles de bonne présentation :**

Évitez d'utiliser des couleurs ou des fonds pour partitionner vos tableaux de bord.

Les couleurs en général doivent être utilisées avec parcimonie et réservées pour fournir des informations sur les points des données clés. Par exemple, en assignant des couleurs rouge, jaune, vert et à des mesures indiquant un niveau de performance.

L'ajout de ces couleurs pour les autres sections de votre tableau de bord ne sert qu'à détourner l'attention des lecteurs.

Insister sur les frontières et autres éléments qui définissent les domaines du tableau de bord. Essayez d'utiliser l'espace blanc naturel entre vos zones pour partitionner votre tableau de bord. Si les frontières sont nécessaires, mettre des teintes plus claires que celles que vous avez utilisés pour vos données. Le gris clair est généralement idéal pour les bordures. L'idée est d'indiquer les zones sans distraire de l'information affichée.

Évitez d'appliquer des effets de fantaisie, tels que des dégradés, des motifs de remplissage, des ombres.

Ne pas essayer d'améliorer vos tableaux de bord avec une image clipart, elle n'apporte rien à la présentation.

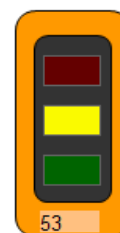
Limiter un tableau de bord à une page d'impression.

Toujours utiliser des virgules pour rendre les chiffres plus faciles à lire.

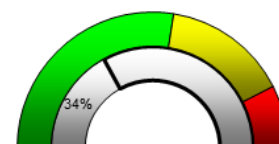
N'utilisez que des décimales si ce niveau de précision est requis. De même, en pourcentages, utilisez uniquement le nombre minimum de décimales nécessaires pour représenter les données de manière efficace.

Toujours inclure un texte indiquant le moment où les données pour les mesures ont été récupérées. Dans de nombreux cas, le calendrier des données est un élément essentiel de l'information lors de l'analyse d'une mesure.

Utilisez des titres descriptifs pour chaque zone de votre tableau de bord. Cela permet aux lecteurs d'identifier clairement ce qu'ils cherchent.



*Des indicateurs dynamiques tels que ceux-ci sont très utiles.*



## News sur la documentation

**L'EA 4/07 rev 01:1995** Traceability of measuring and test equipment to national standards est en cours de révision.

Le document **ILAC P10:2002** ILAC Policy on Traceability of Measurement Results est en cours de révision.

Ce dernier document en version DRAFT n'a pas été adopté (67% pour au lieu des 75% minimum requis).

Les équipements ou les étalons de référence d'un laboratoire accrédité doivent être étalonnés par:

- 1) un institut national de métrologie ou un institut désigné signataire de l'Arrangement de reconnaissance mutuelle du CIPM,
- 2) un laboratoire d'étalonnage accrédité dont le service est adapté à la nécessité prévue et couvert par l'ARM de l'ILAC,
- 3) une autre organisation dont le service répond à des critères pertinents pour la traçabilité dans la norme ISO / CEI 17025 et dont le certificat contient des énoncés concernant l'incertitude de mesure et de traçabilité.

La controverse réside dans la proposition suivante :

D'autres organisations sont :

- Offrant des services de laboratoires nationaux de métrologie et de DI (institut désigné) en dehors de la MRA du CIPM,
- Laboratoires d'étalonnage accrédités effectuant des étalonnages en dehors de sa portée d'accréditation,
- Les organismes non accrédités.

Préconisation de cette option comme un complément nécessaire, parce que les options (1, 2 et 3) peuvent ne pas être techniquement ou économiquement faisable dans tous les cas.

### Thèse 1:

Un organisme accrédité est compétent pour réaliser des activités d'évaluation de la conformité!

### Thèse 2:

Une organisation non accréditée est incompétente!

L'exigence va au-delà de la norme ISO / CEI 17025.

- Souvent, tous les services proposés par un organisme accrédité ne sont couverts par la portée d'accréditation.
- La calibration des équipements sophistiqués n'est pas souvent proposée par les laboratoires d'étalonnage, mais seulement par le fabricant de cet équipement.
- les étalonnages internes.

### Conclusion :

Pour un laboratoire accrédité, le moyen plus simple est certainement d'utiliser les services d'étalonnage fournis par un laboratoire national de métrologie ou un laboratoire d'étalonnage accrédité.

- Mais la proposition d'utiliser les services d'étalonnage proposés par d'autres organismes est néanmoins une option nécessaire.
- En utilisant cette proposition, **cela déplace la responsabilité de la preuve de la compétence de l'organisme prestataire au laboratoire accrédité.** (Les audits devront être aussi pertinents que ceux réalisés lors d'une accréditation !!!).

