



Manuel qualité de l'OMPIC

Code : MQ

Version : A

Date : 08/02/07

Pages : 13

MANUEL QUALITE

Version A
Création : Février 2007

08 Février 2007

MQ VERSION A

MANUEL QUALITE

PAGE 1/13

DIFFUSION

Classeur des originaux

MODIFICATIONS

| Edition | Date | Nature de la modification |
|----------------|-----------------|----------------------------------|
| A | 22 février 2007 | Création du document |
| | | |

| | Rédaction | Vérification | Approbation |
|-----------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Nom | Mohammed ABED | Aziz BOUAZZAOU | Aziz BOUAZZAOU |
| Fonction | Responsable Qualité | Directeur Général | Directeur Général |
| Date | 08 février 2007 | février 2007 | février 2007 |
| Visa | | | |

MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE

| <i>Référence de texte modifié</i> | <i>Page</i> | <i>Résumé de la modification</i> | <i>Approuvé par</i> | <i>Date approbation</i> | <i>Revue de direction</i> |
|---------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Manuel qualité Version A | | | | | |

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1- Objet, domaine d'application et gestion du Manuel Qualité | 5 |
| 2- Présentation de l'OMPIC et de sa politique Qualité | 6 |
| 3- Organisation et gestion | 6 |
| 4- Engagement de la Direction | 8 |
| 5- Ecoute client | 8 |
| 6- Planification | 9 |
| 7- Responsabilité ; autorité et communication | 9 |
| 8- Revue de direction | 10 |
| 9- Cartographie des processus | 11 |
| 10- Maîtrise des documents | 12 |
| 11- Actions correctrices et préventives | 12 |
| 12- Procédure d'audit interne | 13 |

1-Objet, domaine d'application et gestion du Manuel Qualité

1.1 : Objet du Manuel Qualité :

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité de l'OMPIC, établissement public, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble de nos partenaires ; clients, fournisseurs, actionnaires et collaborateurs d'avoir une vue complète de notre organisation.

1.2 : Domaine d'application du Manuel Qualité :

Le Manuel Qualité s'applique à l'ensemble de nos collaborateurs dans tous les domaines d'activité de l'OMPIC.

Le Manuel Qualité a été rédigé sur le modèle ISO 9001 Version 2000 et toutes les exigences lui sont applicables.

Le Manuel est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité. On en trouvera le détail, en page 17 « maîtrise des documents ».

1.3 : Gestion du Manuel Qualité :

1.3.a : Rédaction, vérification et approbation du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est rédigé par le responsable qualité en collaboration avec l'ensemble du personnel de l'OMPIC.

Le Manuel Qualité est vérifié et approuvé par les gérants de l'OMPIC.

1.3.b : Diffusion du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est installé sur le site Internet de l'OMPIC : <http://www.ompic.org.ma> et donc directement accessible à tout le monde.

1.3.c : Evolution et mise à jour du Manuel Qualité

Le responsable qualité vérifie régulièrement et met à jour, en cas de nécessité, le Manuel Qualité.

Les révisions et mises à jour se font en fonction des décisions prises en revue de direction et tiennent compte des audits internes.

La mise à jour fait évoluer d'une lettre la version du Manuel Qualité (lettre indiquée en page de garde). La page de garde mentionne également la date de la dernière mise à jour. Le résumé des modifications est indiqué en page 3 du Manuel Qualité.

Les modifications sont revues et approuvées selon les mêmes modalités et par les mêmes personnes que lors de l'approbation de la version initiale.

1.3.d : Archivage du Manuel Qualité

Le Responsable Qualité garde une trace de l'évolution du Manuel Qualité en conservant un exemplaire de chacune des versions du Manuel Qualité.

Un classeur spécifiquement dédié à l'évolution du Manuel Qualité est archivé par le Responsable Qualité.

2- Présentation de l'OMPIC et de sa politique Qualité

2-1 : Historique de l'OMPIC

L'OMPIC est un

2-2 : Missions de l'OMPIC

L'OMPIC a pour mission :

- L'enregistrement et la gestion des titres de propriété industrielle : brevets d'invention, dessins et modèles industriels et marques.
- La tenue du registre central du commerce et la délivrance de certificats et informations juridiques sur les commerçants et les sociétés commerciales.
- L'assistance juridique aux autorités compétentes et aux opérateurs économiques dans les domaines liés à la propriété intellectuelle et commerciale.
- La sensibilisation des opérateurs économiques aux questions relatives à ses domaines de compétence et la coopération avec des organismes analogues et internationaux.

3 : Organisation et Gestion

L'OMPIC comprend 4 Départements et 10 services. La structure de l'organigramme de l'OMPIC se présente comme suit :

DIRECTION DE L'OMPIC

Département Brevets, Dessins et Modèles Industriels :

Le Département des brevets et des dessins et modèles industriels assure la gestion des dépôts de demandes de brevets d'invention, de schémas de configuration de circuits intégrés et de modèles et dessins industriels. En outre, il lui incombe de diffuser l'information technique contenue dans les documents de brevets auprès des opérateurs économiques et de contribuer à l'innovation technique. Ce Département regroupe deux services :

- Service brevets,
- Service Dessins, Modèles Industriels.

Département Noms Commerciaux et Marques :

Le Département noms commerciaux et marques est chargé d'assurer l'enregistrement aux marques nationales et internationales, aux noms commerciaux et aux enseignes ainsi que la centralisation des modèles et actes relatifs aux personnes physiques et morales émanant des registres locaux du commerce.

Ce Département regroupe trois services :

- Service Création d'Entreprises
- Service Marques,
- Service Registre central de commerce.

Département Information et Communication :

Le Département Information et Communication est chargé des aspects juridiques et promotionnels de la propriété industrielle et commerciale. Il assure en outre le développement du système d'information et la gestion de la documentation et des cellules d'accueil.

Ce Département regroupe trois services :

- Service Assistance juridique et Coopération
- Service Système d'Information
- Service Documentation et Communication

Département Ressources Humaines et Financières :

Le Département des Ressources Humaines et Financières est investi des fonctions relatives à la gestion des ressources humaines et financières de l'OMPIC.

Ce Département regroupe 2 services :

- Services Ressources Humaines et Approvisionnement
- Service Financier Comptable

Les responsabilités de chacun des salariés sont plus précisément spécifiées dans les fiches de poste. Mais concernant le système qualité, on peut distinguer :

3-1 : Fonctions du Directeur Général :

- définir la stratégie générale, la politique et les objectifs qualité,
- participer à la définition et à la promotion du système qualité,
- assurer les revues de direction et approuver et valider les évolutions des documents.

3-2 : Fonctions du responsable qualité

- définir, avec le comité de pilotage, le programme qualité et sa planification,
- promouvoir et animer la démarche qualité
- être garant du système qualité conformément aux exigences de ISO 9001/2000, notamment en gérant les tableaux de bord qualité ; en préparant et animant les revues de pilotage et de direction.

3-3 : Fonctions des collaborateurs concernant la qualité

- assurer, en collaboration avec le responsable Qualité, la rédaction des documents qualité,
- être force de proposition et d'amélioration,
- appliquer les procédures du système qualité.

4- Engagement politique de la Direction

La direction s'engage à :

- mettre en œuvre le système décrit dans le Manuel Qualité
- soutenir les collaborateurs de l'OMPIC dans leur recherche d'une meilleure adaptation des produits proposés aux besoins et aux attentes des clients
- revoir périodiquement le système décrit dans le Manuel Qualité à l'occasion des revues de direction.
- respecter les exigences légales et réglementaires en vigueur

5- Ecoute client

L'écoute client est un processus indispensable pour s'assurer de la cohérence entre les prestations offertes et les réelles attentes de nos clients. Nous entendons par clients d'une part les opérateurs économiques qui créent leurs entreprises ou protègent leurs titres mais aussi, les particuliers, les mandataires....

6-Planification

6-1 : Objectifs qualité

- a) la satisfaction des besoins des clients et l'anticipation de leurs attentes :
la satisfaction des besoins des clients et l'anticipation de leurs attentes se mesurent par le degré d'adaptation des produits aux demandes des clients et la création de nouveaux produits répondant
- b) le développement et l'épanouissement des ressources humaines, à travers une plus grande intégration dans la réalisation des objectifs de l'Office.
- c) l'amélioration soutenue des performances et des résultats en capitalisant les expériences et en optimisant les processus.

6-2 :Planification du système de management de la qualité

Il existe un plan annuel d'amélioration de la qualité,révisé chaque année en revue de direction.

7- Responsabilité ; autorité et communication

7-1 : Responsabilité et autorité :

Elles se déclinent selon l'organigramme de la page x du présent Manuel.

7-2 : Représentant de la direction :

Le responsable du service est nommée par le Directeur Général pour faire appliquer la politique qualité définie par la direction. Il s'assure que les processus nécessaires au système de management de la qualité ont établis, mis en œuvre et entretenus. Il rend compte à la direction du fonctionnement du système de management de la qualité et des besoins d'amélioration.

7-3 : Communication interne :

La communication interne est sous la responsabilité du Directeur Général. Elle se fait soit oralement soit par écrit. Elle se fait oralement au cours des réunions de service . La revue de direction qui suit la réunion annuelle constitue le pivot de cette communication interne. Tous les employés y sont invités. Le compte-rendu de cette revue de direction, ainsi que les compte-rendus sont transmis à la fois au comité de pilotage et aux employés de l'OMPIC.

8- Revue de direction

Les revues de direction sont assurées par le Directeur Général. Leur finalité est de vérifier à partir des données internes et externes que le système qualité est efficace et qu'il demeure pertinent et conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000, à la politique et aux objectifs Qualité.

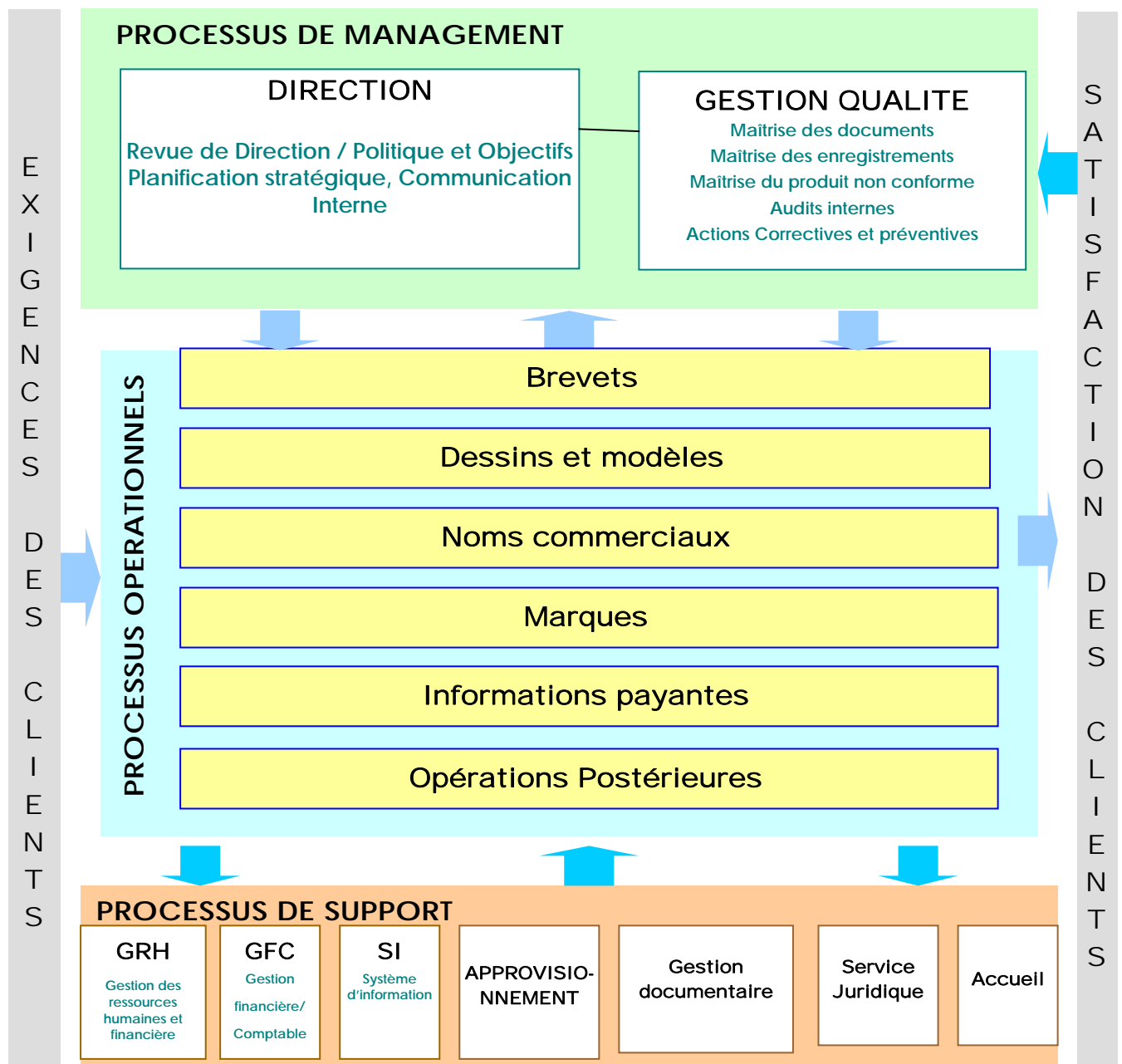
8-1 : Eléments d'entrée de la revue de direction

- . Les résultats des audits internes
- . Les retours d'information
- . Le fonctionnement des processus
- . L'état des actions préventives et correctives
- . Les actions issues des revues de direction précédentes
- . Les changements pouvant affecter le système de management de la qualité
- . Les recommandations d'amélioration

8-2 : Eléments de sortie de la revue de direction

- . L'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et ses processus
- . L'amélioration des prestations en rapport avec les exigences des clients
- . Besoins en ressources

9- Cartographie des processus



10- Maîtrise des documents

10-1 : les référentiels

Les référentiels sur lesquels nous nous appuyons pour élaborer notre système qualité sont :

- la norme ISO 9001,
- les textes législatifs et réglementaires en vigueur dans le domaine de la propriété industrielle et commerciale

10-2 : la structure documentaire

Le système qualité de l'OMPIC s'articule autour de différents niveaux documentaires :

- le manuel Qualité : document essentiel de description du système de gestion de la qualité, il reflète la politique de l'OMPIC
- les processus : Ils détaillent les modalités d'organisation et de fonctionnement des principales tâches effectuées par l'OMPIC. 3 catégories de processus existent :
 - ✓ les processus opérationnels,
 - ✓ les processus de management,
 - ✓ un processus supports.
 - ✓
- les procédures elles détaillent certaines actions présentées dans les processus et présentent un ensemble de règles qu'il faut observer..
- les formulaires : il s'agit de documents dont la forme est fixée pour assurer une cohérence dans la communication et l'évaluation.
- les documents externes : ils proviennent de services extérieurs (arrêté ministériel conventions ; contrats...)
- les enregistrements de la qualité qui conservent la trace écrite de la mise en œuvre des procédures; de l'évolution constante du système qualité et des décisions prises.

La maîtrise documentaire est traitée dans la procédure PR-

11- Actions correctives et préventives

Des actions correctives et préventives sont menées pour éviter la répétition ou l'apparition de non conformités. Les non conformités sont traitées dans la procédure PR- .L'objectif de ces actions est d'analyser les causes réelles ou potentielles de ces non conformités et réclamations client, afin d'améliorer régulièrement nos prestations par l'application de mesures permettant d'éviter la répétition ou l'apparition des mêmes problèmes. Le personnel de l'OMPIC a autorité pour déclencher ces actions et y associer toute personne dont les compétences sont utiles à la résolution du problème. Des dysfonctionnements peuvent être détectés également par la direction dans les processus ou le système qualité. Ils feront l'objet d'une analyse pour détecter les causes potentielles de non conformité ; rechercher les solutions adaptées et déclencher les actions correctives correspondantes.

Le résultat de ces actions est communiqué aux personnes concernées pour contribuer à l'amélioration de l'organisation existante.

A la suite des actions correctives et préventives, le Responsable qualité s'assure des modifications des procédures concernées et de la mise en œuvre effective des dispositions décrites. Le résultat des actions correctives et préventives est présenté en revue de direction. Les actions correctives sont traitées dans la procédure PR- Les actions préventives sont traitées dans la procédure PR-

12- Procédure d'audit interne

L'audit a pour but de démontrer que le système qualité est approprié, efficace et qu'il atteint les objectifs fixés. Les audits internes sont planifiés et réalisés au moins une fois par an, avant la revue de direction. L'audit interne est prioritairement centré sur les activités ayant donné lieu à des incidents ou à des non conformités.

L'audit interne est sous-traité à un organisme spécialisé. En effet, le petit nombre de collaborateurs nous interdit de faire auditer par l'un d'entre eux le secteur d'activité d'un autre. L'audit interne est traité dans la procédure PR-