



ARCHIVISTES - EXPERTS
contact@archivistes-experts.fr

MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (MMQ)

créé le aaaa-mm-jj

Numéro 1 - Exemplaire sous contrôle

Version 1 du aaaa-mm-jj

Norme ISO 9001 (2008)

Norme NF Z40-350

Règle NF 342

Rédigé par :	Vérifié par :	Validé par :

A) ATTRIBUTION DES EXEMPLAIRES CONTRÔLES

Numéro	Direction - Service	Nom	Prénom
1	Responsable qualité (exemplaire de travail)		
1 bis	Responsable qualité (exemplaire consultable)		
2	Gérant		
3	Direction générale		
4	Direction générale		
5	Exploitation		
6	Commercial		
7	Accueil - secrétariat		
8	Informatique - Site Internet		

ATTRIBUTION DES EXEMPLAIRES NON-CONTRÔLES

Lettre	Organisme	Nom	Prénom
A	Organisme certificateur		
B			
C			
D			
E			
F			

B) MISE A JOUR DU MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

NB : Les modifications concernent des changements de pages

Modifications				Personne ayant effectué la modification (NOM, Prénom, signature)
N°	Date	Page retirée	Page insérée	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

NB : Les corrections d'erreurs dans le texte doivent être impérativement portées au **stylo rouge indélébile**

Corrections (au stylo rouge indélébile)				Personne ayant effectué la correction au stylo rouge indélébile (NOM, Prénom, signature)
N°	Date	Page	Paragraphe	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Sommaire

A) Attribution des exemplaires contrôlés et non-contrôlés.....	2
B) Mise à jour du manuel de management de la qualité (modifications et corrections)	3
0 - INTRODUCTION.....	7
0.1) Généralités	7
0.2) Gestion du manuel de management de la qualité (MMQ).....	7
0.3) Approche processus	9
1 - DOMAINE D'APPLICATION	9
1.1) Présentation de l'organisme.....	9
1.2) Réglementation et normes.....	10
1.3) Périmètre d'application	11
2 - REFERENCES NORMATIVES	12
3 - TERMES ET DEFINITION.....	12
4 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	12
4.1) Exigences générales	12
4.2) Exigences relative à la documentation	14
4.2.1) Généralités	14
4.2.2) Le manuel de management de la qualité (MMQ).....	14
4.2.3) Maîtrise des documents	14
4.2.4) Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité	14
5 - RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	14
5.1) Engagement de la direction	14
5.2) Ecoute client	15
5.3) Politique qualité de l'organisme.....	15
5.4) Planification	15
5.4.1) Objectif qualité	15
5.4.2) Planification du système de management de la qualité	16
5.5) Responsabilité autorité et communication.....	16
5.5.1) Responsabilité et autorité	16
5.5.2) Représentant de la direction	16
5.5.3) Communication interne	16
5.6) Revue de direction (réunion qualité).....	16
6 - MANAGEMENT DES RESSOURCES	16
6.1) Mise à disposition des ressources	16
6.2) Ressources humaines	17
6.2.1) Généralités.....	17
6.2.2) Compétence, sensibilisation et formation	17
6.3) Infrastructure	17
6.4) Environnement de travail	17
7 - REALISATION DU PRODUIT	18
7.1) Planification de la réalisation	18
7.2) Processus relatifs au client	18
7.3) Conception et développement	19
7.4) Achats	19
7.5) Production et préparation du produit	20
7.6) Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure.....	20

8 - MESURES ANALYSE ET AMELIORATION	20
8.1) Engagement de la direction.....	20
8.2) Surveillance et mesures	21
8.2.1) Satisfaction du client	21
8.2.2) Audit interne	21
8.2.3) Surveillance et mesure des processus.....	21
8.2.4) Surveillance et mesure du produit	21
8.3) Maîtrise du produit non conforme	22
8.4) Analyse des données	22
8.5) Amélioration.....	23
8.5.1) Amélioration continue	23
8.5.2) Actions correctives & actions préventives.....	23

Annexe

Annexe I - Glossaire archivistique.....	24
Annexe II - Demande de mise à jour du manuel de management de la qualité.....	26
Annexe III - Fiche de diffusion du manuel de management de la qualité	28
Annexe IV - Exigences du client et solution apportées par le prestataire.....	29
Annexe V - Définition des processus.....	40
- Appendice 1 - Processus « Etude et offre commerciale ».....	41
- Appendice 2 - Processus « Mise en œuvre du contrat ».....	44
- Appendice 3 - Processus « Enregistrement d'une commande ».....	47
- Appendice 4 - Processus « Prise en charge ».....	49
- Appendice 5 - Processus « Stockage et conservation ».....	52
- Appendice 6 - Processus « Communication ».....	55
- Appendice 7 - Processus « Insertion de documents ».....	58
- Appendice 8 - Processus « Sortie définitive ».....	60
- Appendice 9 - Processus « Eliminations ».....	62
- Appendice 10 - Processus « Mission d'archivage : conseil en archivage, tableau de gestion, compétence et formation du personnel . Prestations associées : numérisation, délégation de personnel, mise à disposition d'un logiciel de gestion des archives ».....	65
- Appendice 11 - Processus « Ecoute client »	68
- Appendice 12 - Processus « Traitement des non-conformités ».....	70
Annexe VI - Enquête de satisfaction des clients.....	72
Annexe VII - Fiche de poste des personnels intervenants dans la réalisation opérationnelles des prestations.....	77
Annexe VIII - Fiche de traitement des non-conformités.....	80

0 - INTRODUCTION

0.1) Objectif du manuel

Le présent manuel de management de la qualité (MMQ) vise à décrire :

- l'organisation et le fonctionnement de l'organisme
- le système de management de la qualité (SMQ) lui même, mis en œuvre dans l'organisme.
- les objectifs de l'organisme dans le cadre de la mise en œuvre de ses prestations dans les meilleures conditions de qualité possible, propres à satisfaire les besoins de ses clients.

Le rôle de ce manuel est d'assurer :

- Une conformité de nos produits et services aux exigences de nos clients et aux exigences légales et réglementaires
- La satisfaction de nos clients par le fonctionnement efficace de notre SMQ et son amélioration continue,
- L'information du personnel de l'organisme sur les processus et les bonnes pratiques à mettre en œuvre par secteur d'activité afin de réaliser les meilleures prestations répondant aux besoins des clients.
- L'information des intervenants extérieurs (clients, fournisseurs, organisme certificateur, etc.) sur l'organisation mise en œuvre par l'organisme pour la réalisation de ses prestations par secteurs d'activité dans un souci permanent de qualité et de performance.

Le Manuel est organisé suivant les chapitres de la norme ISO 9001 version 2008, le système de management de la qualité en vigueur étant conforme à cette norme.

Par leur signature en page de garde, le gérant et les directeurs approuvent ce manuel ainsi que la politique qualité et les objectifs qualité. Ils s'engagent à porter à la connaissance de chaque employé la politique qualité et les objectifs de chaque direction et service. Ils s'assurent que chaque responsable connaît et comprend les exigences définies dans ce manuel.

0.2) Gestion du manuel de management de la qualité (MMQ)

Les règles de gestion du manuel sont les suivantes :

0.2.1) Rédaction et approbation :

La rédaction du manuel de management de la qualité (MMQ) est réalisée par le responsable qualité. Le manuel est approuvé lors de réunion qualité dont les membres sont les suivants : le gérant, les directeurs, le responsable qualité, les chefs de service.

0.2.2) Mises à jour

Les mises à jour du manuel de management de la qualité (MMQ) sont gérées par le responsable qualité, ces mises à jour sont effectuées à partir de l'exemplaire numéro 1 en sa possession.

Il existe deux types de mise à jour :

- Les modifications concernent les erreurs ou les évolutions nécessaires relatives au fond des sujets traités (évolution du système de management de la qualité (SMQ), évolution de l'organisation de l'organisme, évolution relative aux moyens (ressources humaines, matériels, infrastructure). Les modifications nécessitent obligatoirement des changements de page du manuel.
- Les corrections concernent les erreurs de forme dans le texte (erreurs de saisie, syntaxe, formatage, etc.). Les corrections doivent impérativement être portées au **stylo rouge indélébile**

Chaque modification occasionne un changement du numéro de version du manuel de management de la qualité (MMQ), la date de la version correspond à la date d'entrée en vigueur de la modification. Les corrections n'occasionnent aucun changement de numéro de version.

Il est organisé au minimum une réunion qualité par semestre. Les réunions qualité sont organisée sous l'égide du responsable qualité, avant chaque mise à jour proposée et autant que de besoin jusqu'à l'approbation finale de chaque mise à jour.

Le déclenchement d'une mise à jour s'effectue sur proposition, soit :

- de la direction,
- du responsable qualité
- des personnels de l'organisme

Les mises à jour sont proposées par le biais des « Demandes de mise à jour » en annexe. Les demandes de mise à jour sont communiquées au responsable qualité qui est chargé de les présenter en réunion qualité. Avant l'entrée en vigueur d'une modification, celle-ci doit impérativement avoir été approuvée en réunion qualité. Les corrections d'erreurs de forme dans le texte (erreurs de saisie, syntaxe, formatage, etc.) sont du ressort du responsable qualité. Les corrections d'erreurs de forme ne sont pas obligatoirement présentée en réunion qualité avant leur entrée en vigueur.

0.2.3) Diffusion et exécution des mises à jour

Après l'approbation les mises à jour sont diffusées par le responsable qualité.

- Pour les modifications, les pages à changer sont accompagnées d'une fiche de diffusion en annexe et des instructions nécessaires au bon déroulement de la modification.
- Pour les corrections, un courrier précise les corrections de forme à apporter au texte avec les instructions jugées utiles, ce courrier est accompagné d'une fiche de diffusion en annexe.

Les mises à jour sont diffusées conformément à la liste des « Attributaires des exemplaires contrôlés » figurant en page 2. Les attributaires nommément désignés sont responsables de l'exécution des mises à jour du manuel. Ils sont également chargés de mettre le manuel de management de la qualité (MMQ) à la disposition de leur personnel.

L'exemplaire n° 8 du manuel de management de la qualité (MMQ) est diffusé au format électronique, il est destiné à la diffusion sur le site Internet et au profit du service informatique. A chaque mise à jour le responsable qualité communique au responsable informatique un exemplaire sous format Acrobat Reader (pdf) non-modifiable. Il ne sera porté sur cet exemplaire aucune correction d'erreur de forme.

0.2.4) Diffusion du manuel

Le responsable qualité organise la diffusion du manuel de management de la qualité (MMQ). Il tient à jour la liste des manuels diffusés.

Deux types de diffusion sont en vigueur :

- La diffusion des exemplaires contrôlés, pour permettre l'accès à tout le personnel, s'effectue dans les points documentaires suivants :

N° 1	<i>Exemplaire de travail du responsable qualité non consultable</i>
N° 1 bis	Responsable qualité
N° 2	Gérance
N° 3 et 4	Direction générale
N° 5	Exploitation
N° 6	Commercial
N° 7	Accueil - secrétariat
N° 8	Site Internet

Tout le personnel a accès à ces points documentaires sans restriction et sans aucune distinction. L'exemplaire N° 7 et 8 sont destinés à l'information du public et de la clientèle.

L'exemplaire n° 8 du manuel de management de la qualité (MMQ) est diffusé au format électronique non modifiable (Acrobat Reader - pdf).

- La diffusion des exemplaires non-contrôlés :

La liste des exemplaires non-contrôlés du manuel de management de la qualité (MMQ) est précisée en page 2. Les destinataires ne reçoivent pas systématiquement les mises à jour.

0.2.5) Archivage et destruction des pages périmées

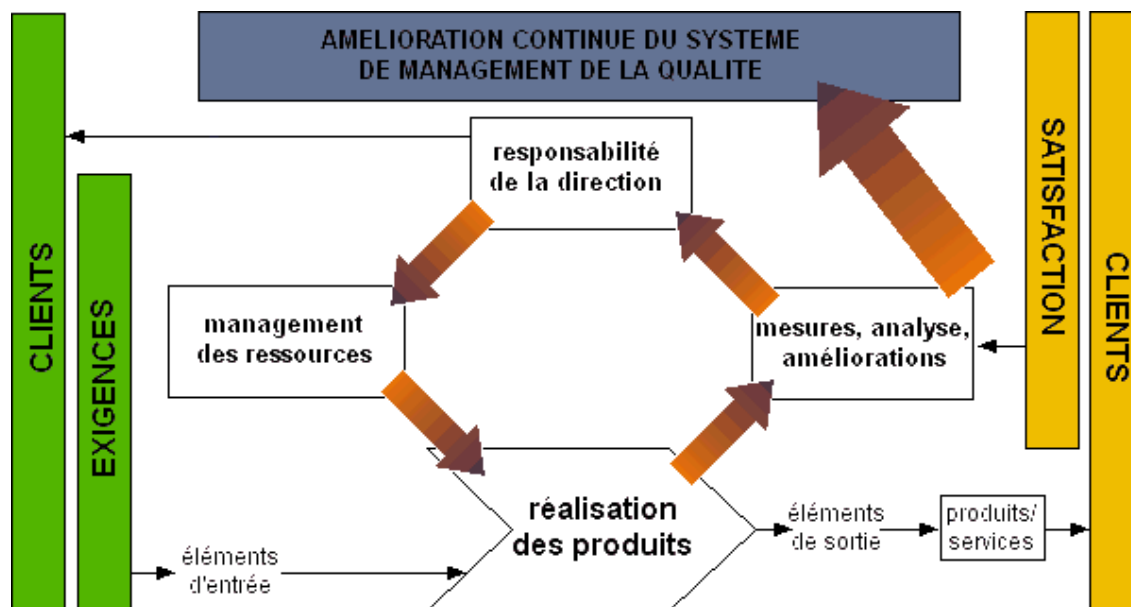
A chaque mise à jour, les pages périmées sont retournés dans leur intégralité au responsable qualité accompagnées par la fiche de diffusion datée et signée par l'attributaire désigné. Les pages périmées sont détruites par le responsable qualité immédiatement après la réception.

Après chaque mise à jour le responsable qualité conserve un exemplaire (numéro 1) du manuel de management de la qualité (MMQ) sous format papier. Cet exemplaire tamponné « Edition périmée du aaaa-mm-jj » est archivé pour 2 ans.

0.3 Approche processus

Les processus décrits dans ce manuel sont conformes au modèle ci-dessous de la norme ISO 9001 version 2008.

Modèle de processus du système de management de la qualité (SMQ)



1 - DOMAINE D'APPLICATION

1.1) Présentation de l'organisme

- Création
- Mention légale
- Coordonnées

Le cœur de métier de l'organisme est l'externalisation des fonctions d'archivage au profit des organisations intervenant dans tous les secteurs d'activité : privés, publics et mixtes.

Pour fournir la meilleure qualité de service et les garanties de sécurité à ses clients, l'organisme a été agréé par la service interministériel des archives de France (SIAF) et son représentant local (archives départementales). Ses installations ont été déclarées ou autorisées conformément à la réglementation relative aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE).

L'organigramme de l'organisme est le suivant :

1.2) Réglementation et normes

Le manuel de management de la qualité (MMQ) a été rédigé conformément à la réglementation aux normes et standards en vigueur suivants relatifs à la mise en œuvre des prestations d'archivage.

Réglementation :

- Code du patrimoine (loi du 15 juillet 2008 relative les archives) ;
- Décret n° 2009-1124 du 17 septembre 2009 modifiant le décret n° 79-1037 du 3 décembre 1979 relatif à la compétence des services d'archives publics et à la coopération entre les administrations pour la collecte, la conservation et la communication des archives publiques ;
- Arrêté du 4 décembre 2009 précisant les normes relatives aux prestations en archivage et gestion externalisée;
- Loi n° 76-633 du 19 juillet 1976 relative aux installations classées pour la protection de l'environnement ;
- Règles APSAD et notamment la R1 (sprinklers), la R4 (extincteurs), la R5 (RIA) et la R7 (détection incendie) ;
- Décret 88-1056 du 14 novembre 1998 et arrêté du 10 octobre 2000 sur les contrôles obligatoires des installations électriques ;
- Articles 1927 à 1948 du Code Civil (Obligations du depositaire et du déposant) ;
- Code des Marchés Publics.

Normes et standards :

- Norme NF Z40-350 : 2009 relative aux prestations en archivage et gestion externalisée des documents sur support papier ;
- Règles NF 342 concernant les prestations de gestion et de conservation d'archives.

1.3) Périmètre d'application

Le manuel de management de la qualité (MMQ) s'applique aux activités de l'organisme décrit ci-dessous :

SERVICE COMMERCIAL

- **Prospection et contractualisation** (Etude et offre commerciale, mise en œuvre du contrat, enregistrement de la commande)

SERVICE EXPLOITATION

- **Conseil en archivage**
- **Mission d'archivage** (Inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire et la rédaction des bordereaux d'élimination)
- **Suivi et gestion externalisée des documents d'archives** (prise en charge, conservation - stockage, éliminations, insertion, communication, gestion des mouvements)
- **Réalisation de tableau de gestion**
- **Délégation de personnel qualifié**
- **Formation de correspondants archives**

Le manuel de management de la qualité (MMQ) s'applique plus spécifiquement aux caractéristiques définies d'une part, par la norme NF Z40-350 relative aux prestations en archivage et gestion externalisée de documents sur support papier et d'autre part, par la règle NF 342 relative aux prestations de gestion et de conservation d'archives.

NF Z40-350	Règle NF 342
Etude et offre commerciale, mise en oeuvre du contrat, enregistrement de la commande	La contractualisation
Prise en charge, exécution des prestations	La prise en charge
Communication	La communication
Insertion de documents	L'insertion
Conservation	La conservation
Sortie définitive	La sortie définitive
	L'élimination
	Les prestations associées
	La compétence et la formation du personnel

2 - REFERENCE NORMATIVE

Le système de management de la Qualité de l'organisme est conforme à la norme internationale ISO 9001 version 2008. Afin de faciliter la comparaison de ce système à la norme, les chapitres du présent manuel correspondent aux articles de cette norme.

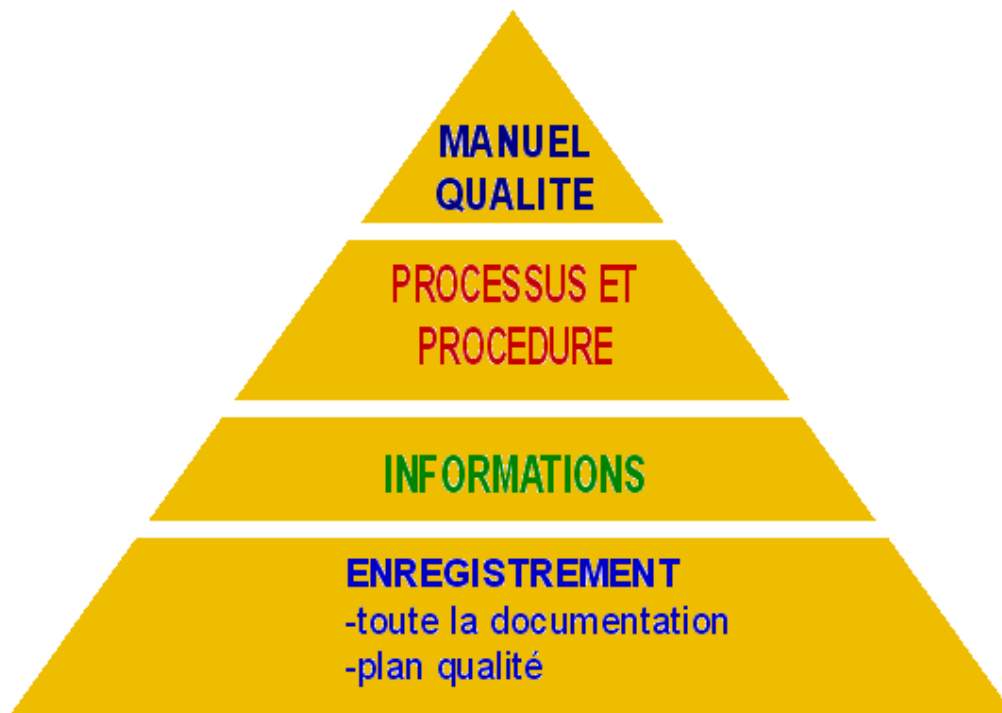
3 - TERMES ET DEFINITIONS

La norme ISO 9000 relative aux principes essentiels et vocabulaires a servi de référence pour l'emploi des termes utilisés dans ce manuel.

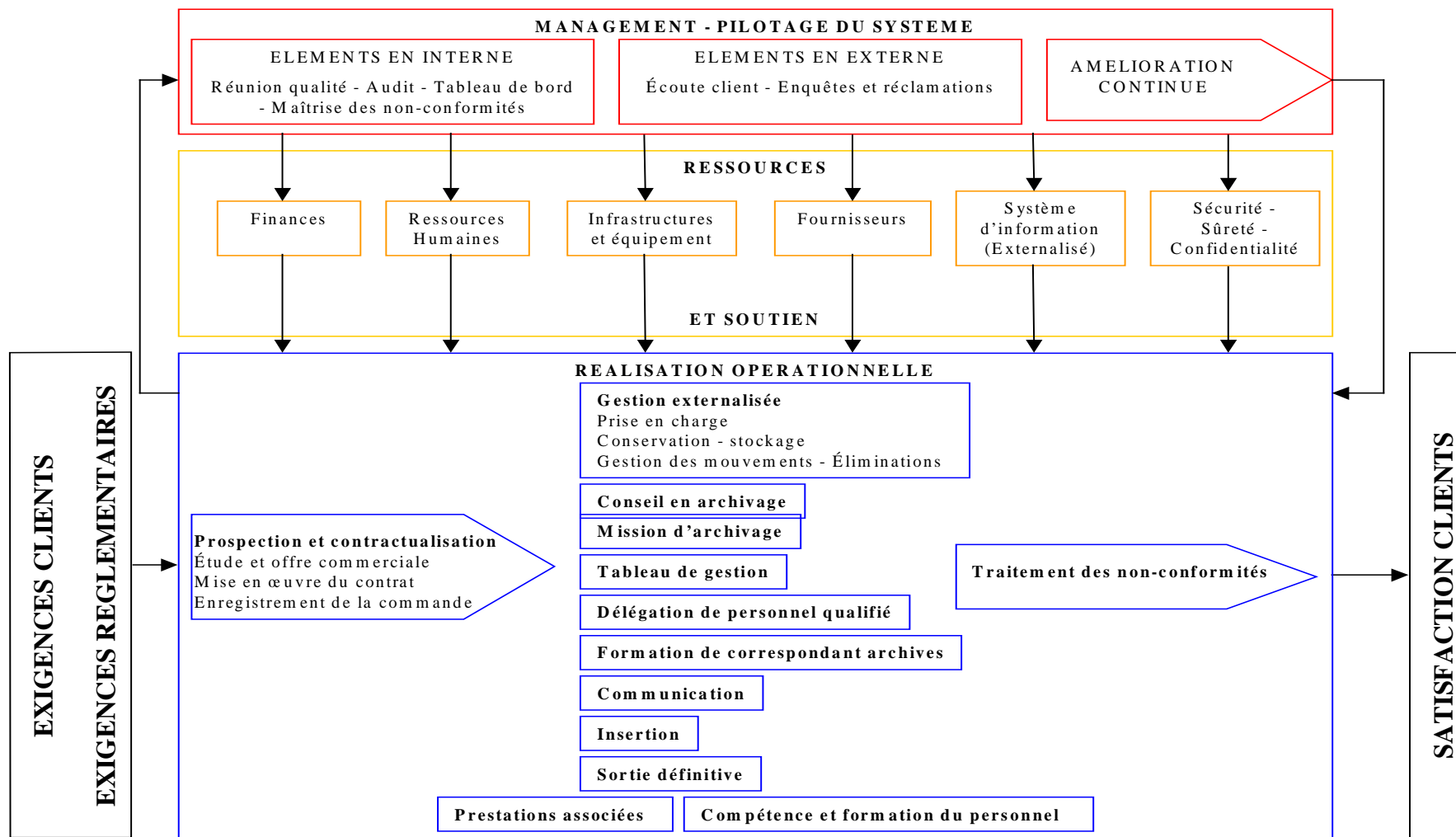
4 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1 Exigences générales

Le système de management de la qualité s'appuie sur un manuel ainsi que des processus, procédures, instructions, informations et des enregistrements selon le mode pyramidal suivant :



Les processus généraux et leurs interactions sont les suivants :



4.2) Exigences relatives à la documentation

4.2.1) Généralité

La documentation du système de management de la qualité est définie comme suit :

- L'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualités, définies dans le présent manuel.
- Le présent manuel de management de la qualité (MMQ)
- Les procédures documentées exigées par la présente norme internationale (voir en annexe)
- Les documents nécessaires permettant d'assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficace des processus (voir en annexe)
- Les enregistrements exigés par la présente norme internationale (voir en annexe)

4.2.2) Manuel de management de la qualité (MMQ)

Le présent manuel de management de la qualité (MMQ) et ses procédures annexées sont la pièce maîtresse du système de management de la qualité. La gestion du manuel est décrite dans le chapitre §0.2.

4.2.3) Maîtrise des documents

Tous les documents d'origine interne ou externe relatifs aux exigences du système de management de la qualité spécifiés dans la norme ISO 9001 version 2008 sont maîtrisés par l'organisme.

Les documents relatifs au système de management de la qualité peuvent être présentés sur papier ou sur support informatique.

La documentation en vigueur prend en compte le fait que l'ensemble du personnel possède les compétences requises pour l'exécution des tâches.

4.2.4) Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité

L'organisme maintient des procédures annexées à jour pour démontrer la conformité aux exigences spécifiées et que le système de management de la qualité est opérationnel. Ces enregistrements sont maîtrisés selon la procédure «Maîtrise des enregistrements Qualité» en annexe.

Les enregistrements relatifs au système qualité sont lisibles, stockés et conservés de façon à être retrouvés dans des installations qui offrent un environnement approprié afin d'éviter les détériorations, les endommagements ou les pertes. La durée de conservation des enregistrements est définie et enregistrée. La procédure « maîtrise des enregistrement qualité » est définie en annexe.

5 - RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1) Engagement de la direction

La direction de l'organisme démontre son engagement relatif au pilotage du système de management de la qualité par les actions suivantes :

- La conduite et la maîtrise du système de management de la qualité au sein de l'organisme par une définition annuelle, lors des réunions qualité, de la politique et des objectifs qualité, de la maîtrise des non-conformités, par le déclenchement régulier d'audit interne et la revue mensuelle d'un tableau de bord de gestion.
- La sensibilisation de tout le personnel aux exigences du client. Cette sensibilisation est conduite au quotidien par une disponibilité constante de l'équipe de direction au côté du personnel.
- La formation du personnel est mise en œuvre autant que de besoin.
- La mise à disposition des ressources et des moyens de soutien nécessaires à la conduite des réalisations opérationnelles.

5.2) Ecoute client

La compréhension du marché et « l'écoute client » sont les deux éléments nécessaires à la conduite d'une entreprise commerciale. La Direction assure que les exigences de nos clients sont déterminées et respectées par la mise en oeuvre des procédures et processus de notre système de management qualité.

Des moyens d'écoute et de mesure de la satisfaction du client sont mis en oeuvre. Les outils sont les suivants :

- Une enquête de satisfaction est systématiquement remise au client à la fin de chaque prestation (voir annexe)
- Des sondages et enquêtes réalisées ponctuellement
- Des visites régulières de nos clients par le service commercial ou la direction générale

La procédure « Ecoute Client » est définie en annexe

5.3) Politique qualité de l'organisme

L'organisme s'engage résolument vers la mise en oeuvre d'une démarche qualité dans le cadre de la norme ISO 9001 version 2008. Face au contexte de concurrence notre effort doit être porté sur une amélioration continue de nos performances et une disponibilité vis à vis de nos clients afin de garantir leur satisfaction constante et leur fidélisation. Le système de management de la qualité (SMQ) que nous construisons ensemble est l'outil de cette politique, elle est ci-après déclinée en objectifs généraux mis en oeuvre au profit de la réalisation opérationnelle de nos prestations.

- Proposer à nos clients des solutions adaptées propres à satisfaire leurs besoins, contraintes et exigences (taux de satisfaction des clients (sources : enquête de satisfaction)).
- Conduire nos prestations à leur terme, dans les délais impartis et avec le plus grand soin (nombre de prestation achevée hors délais)
- Garantir l'absence de non-conformité (nombre de non-conformité)
- Garantir l'absence de réclamation des clients (nombre de réclamation des clients)
- Garantir l'absence de contentieux (nombre de contentieux)

Pour cela, la direction s'engage, d'une part, à mettre à la disposition de la réalisation opérationnelle toutes les ressources et moyens de soutien nécessaires à la poursuite de ces objectifs, d'autre part, de piloter le système de management de la qualité (SMQ) afin de garantir l'amélioration continue recherchée.

La direction s'engage également à communiquer régulièrement sur le déroulement et l'efficacité de la mise en oeuvre du système de management de la qualité (SMQ) par le biais des réunions qualité et par le biais d'une communication interne efficace (affichage dans les points documentaires, journal interne, etc.)

La direction garantit la mise en oeuvre de ces engagements qualité en toute indépendance, impartialité, sans aucun parti pris et dans le respect du contrat social. Le seul but recherché est d'assurer la pérennité et la prospérité de l'organisme.

5.4) Planification

5.4.1) Objectifs qualité

Les objectifs généraux définis par la direction sont déclinés en objectifs spécifiques élaborés par les chefs de service. Les chefs de services sont également pilote de processus, ils sont responsables des processus spécifiques élaborées en annexe du manuel de management de la qualité (MMQ).

Les objectifs spécifiques doivent correspondre aux objectifs généraux qui traduisent la politique qualité de la direction, dans ce cadre, ils sont validés par celle-ci.

Les objectifs généraux et spécifiques sont traduits sous forme d'indicateur qui entrent dans le tableau de bord de gestion de l'organisme. Ce tableau de bord est passé en revue lors de réunion mensuelle appelée « réunion de gestion », il est également présenté à chaque réunion qualité semestrielle. Lorsque les échéances prévues au planning de l'organisme font coïncider « réunions qualité » et « réunions de gestion », il est organisé qu'une seule et même réunion.

L'analyse du tableau de bord de gestion donne lieu à la prise de décision corrective permettant de contribuer à l'amélioration continue.

5.4.2) Planification du système de management de la qualité

Les réunions qualité sont la clé de voûte de l'amélioration et de la planification du système de management de la qualité (SMQ). Au cours de ces réunions, les modifications du SMQ sont décidées, planifiées et leur efficacité est jugée par le biais du tableau de bord.

5.5) Responsabilité, autorité et communication

5.5.1) Responsabilité et autorité

Les responsabilités et autorités au sein de l'organisme sont définies dans l'organigramme du § 1.1

5.5.2) Représentant de la direction

La direction a nommé M. ou Mme XXX, responsable du système de management de la qualité au sein de l'organisme, il représente la direction dans ce domaine. Ses fonctions sont les suivantes :

- Il doit s'assurer que le Système de management de la qualité (SMQ) est défini, mis en oeuvre et entretenu conformément aux exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2008.
- Il doit rendre compte du fonctionnement du SMQ à la direction au cours des réunion qualité qu'il organise.
- Il doit s'assurer que la sensibilisation aux exigences du client est encouragé à tous les niveaux.

5.5.3) Communication interne

Plusieurs moyens ont été mis en place afin d'assurer la communication interne :

- Les points documentaire « qualité »
- Les panneaux d'affichage sur lesquels figurent des notes de services et d'information.
- L'Internet
- Les « réunions de gestion » et les « réunions qualité »

La communication externe (clients, fournisseurs, etc.) est assurée via le site Internet de l'organisme et le point documentaire « qualité » situé à l'accueil.

5.6) Revue de direction (réunion qualité)

Pour maintenir le système de management de la qualité conformément aux exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2008, les réunions qualité sont le lieu de conduite de la politique et des objectifs qualité fixés par l'organisme, ainsi il est passé en revue lors de ces réunions : le tableau de bord de gestion, tous les résultats des audits internes et externes, les réclamations clients, la satisfaction des clients, les non-conformités et le fonctionnement des processus, l'état des actions correctives et préventives, les éléments issus des revues précédentes, les changement pouvant affecter le SMQ ainsi que les possibilités d'amélioration du système qualité.

Les actions correctives prise lors de ces réunions sont identifiées et suivies par le responsable qualité. Le responsable qualité est chargé de la rédaction du compte rendu de réunion.

6 - MANAGEMENT DES RESSOURCES

6.1) Mise à disposition des ressources

La Direction détermine les ressources nécessaires pour mettre en place et entretenir le système de management de la qualité : nomination d'un responsable Qualité, investissements nécessaires, formation, qualification, compétence et sensibilisation du personnel, mise à disposition des informations nécessaires, mise à disposition d'un environnement de travail favorable.

Au cours des réunions qualité, l'adéquation des ressources est examinée. Il s'agit de vérifier qu'elles sont suffisantes pour la conduite de la réalisation opérationnelle dans le cadre de la satisfaction des exigences des clients et pour la mise en oeuvre du système de management de la qualité (SMQ).

6.2 Ressources humaines

6.2.1) Généralités

La formation est un capital, elle permet de valoriser la richesse des compétences, des savoir-faire et de l'expérience de chacun. Elle favorise l'accès à la connaissance et une adaptation aux évolutions du métier.

6.2.2) Compétences, sensibilisation et formation

La direction a établi pour chacun des postes intervenant dans la réalisation opérationnelle des fiches de postes qui intègrent les compétences nécessaires pour l'accomplissement des tâches attribuées. Les besoins en formation du personnel font l'objet d'un plan de formation rédigé annuellement. Les personnels sont qualifiés sur la base de compétence dispensés par un diplôme en archivistique ou en documentation selon les exigences déterminées sur les fiches de postes correspondantes (voir annexe). Des formations initiales appropriées sont également dispensées en interne. Pour toutes ces actions des enregistrements sont conservés.

La direction a la charge de déterminer les compétences nécessaires des personnels, d'identifier les besoins de formation en externe, d'établir les formations en interne, d'évaluer l'efficacité de la formation, d'établir le plan annuel de formation. Au travers des tâches réalisées, l'ensemble des acteurs formés de l'organisme a une conscience aiguë de son rôle et de l'importance des objectifs qualité propre à réaliser les prestations et à assurer la satisfaction des exigences du client

6.3) Infrastructure

Tous les moyens (bâtiments, équipements et services supports de soutien) sont mis à la disposition de la réalisation opérationnelle pour assurer la conformité de nos produits aux exigences de nos clients. L'ensemble est entretenu régulièrement. Le suivi technique et la maintenance sont réalisés par des prestataires extérieurs. Le système d'information est externalisé.

6.4) Environnement de travail

L'implantation de l'organisme regroupe en un seul lieu la direction, la réalisation opérationnelle (service exploitation et service commercial). L'environnement de travail est maintenu en bon état de fonctionnement. L'entretien et le nettoyage des locaux est assuré par le personnel.

7 - REALISATION DU PRODUIT

7.1) Planification de la réalisation du produit

La planification de la réalisation des prestations est définie dès la prise en compte du délai annoncé au client lors de la prise de commande. La formalisation de la planification nécessaire à la réalisation du produit est à ce jour effective. La succession des opérations se fait directement en collaboration entre la direction générale et la réalisation opérationnelle des prestations (service commerciale, service exploitation).

La planification de la réalisation des prestations est constituée des processus principaux suivants :

Processus principaux	
Service commercial	
1	Prospection, étude et offre commerciale
2	Contractualisation, mise en œuvre du contrat
3	Enregistrement de la commande
Service exploitation	
4	Conseil en archivage
5	Mission d'archivage
6	Tableau de gestion
Suivi et gestion externalisé des documents d'archives	
7	Prise en charge, conservation et stockage, éliminations, gestion des mouvements
8	Communication
9	L'élimination des archives externalisées
10	Sortie définitive
11	Formation aux techniques d'archivage
Prestations associées	
12	Délégation de personnel qualifié
13	Numérisation
14	Mise à disposition d'un système informatique de gestion des archives

Les processus décrits prennent en compte dans leurs éléments d'entrée et de sortie, l'objectif spécifique du processus, les exigences du client, les critères d'acceptation, les non-conformités potentielles et leurs actions préventives et corrective, la satisfaction du client, les enregistrements.

7.2) Processus relatifs au client

Les exigences du clients et du produit ont été définis. Les exigences relatives aux produits sont revues avant la livraison du produit au client. Cette revue permet d'identifier les écarts entre les exigences du client et les exigences du produit fini. Lorsque des écarts sont identifiés la réalisation opérationnelle des prestations s'engage à réduire ces écarts afin d'assurer une conformité du produit livré au regard des exigences du client. Les résultats de la revue des exigences du produit sont enregistrés.

Toutes modifications des exigences du client sont prises en compte et enregistrés par le biais d'une avenant au contrat. Toutes modifications des exigences du produit font l'objet d'une mise à jour du manuel de management de la qualité (MMQ) et d'une information largement diffusée au personnel.

7.3) Conception et développement du produit

La conception et le développement du produit sont planifiés et maîtrisés, dans ce cadre les éléments suivants sont pris en compte :

- Les étapes de la conception et du développement du produit sont déterminés
- Chaque étape de la conception et du développement du produit est passée en revue, vérifiée et validée
- Les responsabilités pour chaque étape de la conception et du développement du produit sont définies
- Les interfaces entre les différents groupes impliqués dans la conception et le développement du produit sont gérés afin d'assurer une communication efficace et une attribution claire des responsabilités
- Au cours des phases de conception et de développement du produit, les éléments de sortie de la planification sont mis à jour, le cas échéant, et autant que de besoin.

Les éléments d'entrée de la conception et du développement du produit concernant les exigences relatives au produit sont déterminés. Ils concernent :

- Les exigences fonctionnelles et de performance
- Les exigences réglementaires et légales
- Les informations provenant de l'expérience, s'agissant des conceptions antérieures similaires

Afin d'assurer la qualité du produit conformément aux exigences du client, ces éléments d'entrées sont, autant que de besoin, revus quant à leur adéquation et complétés. Il est également vérifié l'absence d'ambiguïté et de contradiction entre ces éléments.

Les éléments de sortie de la conception et du développement du produit sont déterminés de telle sorte que leur vérification et leur approbation en comparaison des éléments d'entrée soit réalisé afin d'assurer la qualité finale du produit conformément aux exigences du client.

Ces éléments de sortie ont les caractéristiques suivantes :

- Ils satisfont aux exigences d'entrée définies ci-dessus
- Ils fournissent les informations appropriées permettant de programmer les achats et la production
- Ils sont conforme aux critères d'acceptation du produit
- Ils spécifient les caractéristiques essentielles du produit permettant une utilisation correcte en toute sécurité et sa fiabilité, dans ce cadre, une documentation est notamment fournie au client concernant le fonctionnement du produit permettant d'assurer une utilisation conforme et sans risque.

Afin de s'assurer de la cohérence entre les éléments d'entrée et de sortie et de leur conformité aux dispositions planifiées, le produit fini est vérifié et validée au regard de sa conception et de son développement.

Toutes modifications intervenues dans la conception et le développement du produit est passé en revue, vérifiée et validée, afin de s'assurer que la qualité du produit est conforme.

Il est procédé à l'enregistrement de toutes les opérations relatives à la conception et au développement du produit (planification, éléments d'entrée, éléments de sortie, revue, vérification, validation, maîtrise des modifications)

7.4) Achats

Le processus d'achat permet à l'organisme de s'assurer que les achats effectués auprès des fournisseurs sont conformes aux exigences spécifiées. Dans ce sens, tous les fournisseurs ayant une incidence sur la qualité du produit sont sélectionnés et évalués selon leur aptitude à fournir des produits conformes aux exigences de l'organisme. Dans ce cadre, les documents contractuels relatifs aux achats décrivent clairement les caractéristiques et les spécifications relatives aux produits commandés. Le produit acheté est vérifié à la réception afin de vérifier la conformité aux caractéristiques et spécifications d'achats.

Les opérations relatives aux achats et au contrôle du produit acheté sont enregistrés.

7.5) Production et préparation du produit

L'organisme identifie, planifie et s'assure que l'activité de réalisation du produit est mise en oeuvre dans des conditions maîtrisées.

Des contrôles et des essais sont effectués aux différentes étapes de réalisation et sur le produit fini afin de démontrer que les processus sont maîtrisés et que les exigences relatives au produit ont été respectées.

Identification et traçabilité

L'ensemble des archives traitées sont identifiés au sein d'un inventaire (bordereau de versement), permettant d'accéder à la connaissance et d'assurer la traçabilité. Les inventaires et les unités d'archivage identifiées portent un numéro.

L'identification et la traçabilité des archives détruites sont effectuées par l'intermédiaire d'un bordereau d'élimination numéroté.

Propriété du client

L'ensemble des archives traitées reste la propriété du client. Le copyright des outils de gestion des archives élaborés ou mis à disposition par l'organisme dans les phases de réalisation opérationnelle des prestations reste la propriété de l'organisme.

Préservation du produit

L'organisme s'assure que les prestations et les outils de gestion des archives élaborés ou mis à disposition restent conforme avant la phase de livraison. Par ailleurs, l'organisme garantie d'une part que l'intégrité des archives du client, traitées lors des phases de réalisation opérationnelle des prestations est assurée. Et d'autre part, que les activités de conservation, de stockage et de protection des archives du client se déroule en évitant toute détérioration ou endommagement de celles-ci.

7.6) Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

L'organisme détermine les activités de surveillance et de mesure à entreprendre et les dispositifs de surveillance et de mesure nécessaire pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du produit. Dans ce cadre les processus de surveillance et de mesure sont définis. Les instruments de mesure sont identifiés, réglés, étalonnés, vérifiés, protégés. Enfin les résultats des mesures sont évalués, vérifiés, enregistrés et conservés.

8 - MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

8.1) Généralités

Surveillance, mesure, analyse et amélioration permettent la maîtrise des non-conformités, différents outils mis en oeuvre contribuent à cette maîtrise :

- Le contrôle de la réalisation opérationnelle des prestations est suivi en permanence d'une part, par le biais des indicateurs liés aux processus insérés dans le tableau de bord de gestion. Ces indicateurs sont passés en revue périodiquement en réunion qualité et en réunion de gestion. D'autre part, l'organisation périodique d'audit interne contribue à ce contrôle.
- L'organisation du traitement de l'information concernant les non-conformités et la satisfaction du client (fiche de non-conformité et enquête de satisfaction client)
- Les outils de gestion de l'organisme (bilan, chiffre d'affaire, grand compte)

La mise en place de ce fonctionnement contribue à la conformité, à l'efficacité, à l'amélioration permanente du système de management de la qualité (SMQ).

8.2) Surveillances et mesures

8.2.1) Satisfaction du client

La perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences est mis en œuvre par le biais de la maîtrise de ses réclamations. La collecte des réclamations s'effectue d'une part, par le biais de l'enquête de satisfaction communiquée au client en fin de prestation. D'autre part, chaque client est libre de nous communiquer tout dysfonctionnement décelé *a posteriori* par simple courrier. Toutes réclamations est susceptible de révéler une non-conformité. Ainsi, toutes réclamations fondées de nos clients suscite une grande attention particulière permettant de déceler l'origine du résultat non conforme obtenu. Ce résultat est analysé permettant d'identifier l'origine du problème, les mesures correctives sont effectuées. Après l'achèvement, le résultat de cette étude minutieuse est communiqué au client ainsi que les solutions apportées.

8.2.2) Audit interne

Le système de management de la qualité (SMQ) repose sur une démarche systémique d'amélioration, cette démarche se caractérise notamment par l'organisation annuelle d'audit interne. Dans ce cadre, l'audit interne est une activité nécessaire à la maintenance du système de management de la qualité (SMQ), dans le respect des exigences de la norme. Ces audits sont programmées, elles concernent chaque année, un domaine particulier de la réalisation opérationnelle de nos prestations. L'objectif est de vérifier l'application naturelle des procédures telles que définies dans le manuel de management de la qualité (MMQ).

Ces audits sont réalisés par des personnes indépendantes de celles qui ont la responsabilité directe du domaine audité. Les résultats des audits sont examinés en réunion qualité, les mesures correctives éventuelles sont décidées en concertation avec le ou les chefs de service du domaine soumis à l'audit. L'ensemble des résultats et les mesures correctives adoptées sont communiqués au personnel. Les résultats et les mesures correctives sont enregistrés et conservés.

8.2.3) Surveillance et mesure des processus

Le système de management de la qualité (SMQ) est constitué de procédures qui permettent la description de processus. Chaque processus possède une mesure de sa performance. Cette mesure est définie en fonction de d'un objectif spécifique déterminé. Ainsi chaque processus possède un objectif spécifique qui lui est attribué. Cet objectif est une déclinaison des objectifs généraux prévus par la direction, il est défini par le chef de service qui met en œuvre ce processus. Les objectifs spécifiques sont traduits sous forme d'indicateurs insérés au tableau de bord de gestion, afin de permettre leur surveillance et leur mesure.

8.2.4) Surveillance et mesure du produit

Afin de vérifier que les exigences relatives aux prestations fournies au client sont satisfaites, chacune des caractéristiques de ces prestations sont surveillées et mesurées à des étapes appropriées du processus de réalisation du produit.

Pour chacune des prestations proposées au client, des critères d'acceptation sont déterminée à chacune des étapes de réalisation. La preuve de la conformité aux critères d'acceptation est déterminé par le chef de service ou a défaut la direction générale : d'une part, au cours de la réalisation de la prestation, régulièrement et autant que de besoin par des visites ou revues de chantier ou la présentation du travail en cours, d'autre part, à l'achèvement de la prestation et juste avant la livraison de la prestation au client. Enfin, l'évaluation de la prestation par le client constitue également et en final une preuve de la conformité de la prestation au regard de ses exigences initiales.

La libération de la prestation est effectué par courrier de livraison de la prestation adressé au client ou par une visite de fin de chantier. Une enquête de satisfaction est remise au client, soit en main propre, soit en annexe du courrier. Cette enquête renvoyée par le client constitue la preuve de la conformité de la prestation réalisée au regard de ses exigences initiales. A défaut, cette enquête est un vecteur permettant au client de signaler les non-conformités constatées.

Les preuves de la conformité aux critères d'acceptation sont conservées et enregistrées à deux niveaux :

- preuve d'acceptation décidée par le chef de service ou la direction générale qui spécifie le nom de la personne ayant autorisé l'acceptation de la prestation avant livraison au client (courrier ou compte rendu de fin de chantier)
- preuve d'acceptation par le client (enquête de satisfaction)

8.3) Maîtrise du produit non-conforme

La direction et le personnel maîtrisent la prise en charge des non-conformités à la suite de l'application des critères d'acceptation relative à la conformité des prestations réalisées.

Ces non-conformités peuvent être détectées a priori lors de la mise en œuvre des critères d'acceptation avant la livraison de la prestation ou a posteriori lorsque ces non-conformités sont détectées par le client après la livraison de la prestation. Le processus mis en œuvre est le suivant :

- Découverte d'une non-conformité a priori ou a posteriori
- Enregistrer la non-conformité (rédaction d'une fiche de non-conformité, en annexe)
- Prévenir le chef de service ou la direction générale
- Evaluer la non-conformité
- Analyser la non-conformité avérée
- Traiter la non-conformité avérée
- Mise en œuvre des mesures correctives
- Assurer le suivi d'efficacité après la mise en œuvre des mesures correctives
- Toute prestation traitée suite à une non-conformité doit subir à nouveau les contrôles nécessaires (et/ou faire l'objet d'une demande de dérogation auprès de la direction générale et du client).
- Toute non-conformité doit être perçue comme une source d'amélioration. Ainsi, toutes les non-conformités sont enregistrées sur des fiches de non-conformités traitées dans le cadre de l'amélioration continue du système de management de la qualité (SMQ)

L'ensemble du personnel a pris connaissance et respecte la procédure «Traitement des non-conformités»

8.4) Analyse des données

Afin de d'assurer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité (SMQ), ainsi que son amélioration continue, les données suivantes sont collectées et analysées en réunion qualité :

- Compte rendu de réunion qualité précédent
- Examen des indicateurs « qualité » insérés dans le tableau de bord de gestion
- Examen du résultat des audits internes
- Examen des non-conformités et de la nature des réclamations clients
- Examen de l'efficacité des mesures correctives et préventives mises en œuvre
- Examen de la satisfaction client
- Examen des processus
- Examen de la qualité des prestations des fournisseurs

Ces données sont les éléments d'entrées de la réunion qualité

8.5) Amélioration

8.5.1) Amélioration continue

La satisfaction de nos clients passe par une recherche permanente de l'amélioration continue de l'efficacité du système de management de la qualité (SMQ). Pour cela, l'organisme met en œuvre les éléments suivants :

- La politique qualité
- Les objectifs qualité
- Les résultats d'audits
- L'analyse des données
- Les actions correctives et préventives

Ces éléments sont managés lors des réunions qualité.

8.5.2) Actions correctives et préventives

Afin de limiter l'apparition de non-conformité, il est systématiquement mené des actions préventives et correctives. Les actions préventives sont menées a priori afin d'éviter l'apparition de non-conformités, les actions correctives sont menées a posteriori afin de corriger l'apparition de non-conformité détectés.

Par ailleurs, les causes des non-conformités avérées sont recherchée et traitées afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

Les actions correctives sont adaptées aux effets des non-conformité avérées, chaque procédure détermine les non-conformités susceptibles d'apparaître et les actions correctives à mettre en œuvre. Chaque procédure détermine les exigences suivantes :

- Assurer la revue des non-conformités et des réclamations des clients
- Déterminer les causes des non-conformités
- Evaluer le besoin d'entreprendre des actions pour que les non-conformités ne se reproduisent pas
- Déterminer et mettre en œuvres les actions correctives nécessaires
- Enregistrer les résultats des actions correctives mises en œuvre
- Procéder à la revue des actions correctives mises en œuvre

Les actions préventives sont adaptées aux effets des non-conformités avérées, chaque procédure détermine les non-conformités susceptibles d'apparaître et les actions préventives à mettre en œuvre. Chaque procédure détermine les exigences suivantes :

- Déterminer les non-conformités potentielles et leurs causes
- Evaluer le besoin d'entreprendre des actions pour éviter l'apparition de non-conformités
- Déterminer et mettre en œuvre les actions préventives nécessaires
- Enregistrer les résultats des actions préventives mises en œuvre
- Procéder à la revue des actions préventives mises en œuvre

ANNEXE I


GLOSSAIRE ARCHIVISTIQUE

NB : Les termes spécifique au domaine de la qualité sont définis dans la norme ISO 9000 - Principes essentiels et vocabulaire (voir § 3).

- **Adressage** : attribution aux unités d'archives d'une localisation précisément référencée.
- **Archivage** : processus comprenant, pour le prestataire, la prise en charge, l'identification, le classement, le tri, l'inventaire, la conservation et la communication des documents produits ou reçus par le client.
- **Archives, (les)** : Les archives sont l'ensemble des documents, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de leur activité (loi du 15 juillet 2008).
- **Archives, (document d')** : plus petit élément intellectuellement identifiable constitutif des archives, appelé aussi « pièce ».
- **Archives courantes** : documents qui servent à la gestion des affaires courantes d'un organisme et qui sont conservés dans les bureaux jusqu'à l'échéance de la durée d'utilité courante (DUC).
- **Archives intermédiaires** : documents qui n'ont plus le statut d'archives courantes et qui sont conservés en vertu de leur valeur administrative et juridique jusqu'à l'échéance des délais de prescription légaux appelées aussi durée d'utilité administrative (DUA). Les archives intermédiaires peuvent être conservées soit dans les locaux de l'organisme producteur, soit dans le centre de pré-archivage d'un service d'archives public (archives publiques), soit dans le centre d'archivage d'un prestataire (archives privées et archives publiques).
- **Archives définitives** : documents dont les délais de prescription ou durée d'utilité administrative (DUA) sont échus et qui sont conservés définitivement en vertu de leur valeur historique et patrimoniale. Les archives définitives doivent être conservées dans les services d'archives publics (archives nationales, régionales, départementales, municipales, etc.).
- **Archives périmées** : archives intermédiaires ayant atteint la durée d'utilité administrative (DUA) et sans aucune valeur historique ou patrimoniale pouvant dans ce cadre être proposées à l'élimination.
- **Article** : voir unité d'archivage
- **Bordereau de versement** : liste descriptive du contenu des unités d'archivage*. Ce bordereau tient lieu d'une part, de preuve de la prise en charge des archives du client par le prestataire et d'autre part, informatisé sous forme de base de données, il sert d'inventaire permettant d'effectuer les recherches de documents demandées par le client et de proposer l'élimination d'archives dite « périmées ».
- **Bordereau d'élimination** : document par lequel le prestataire propose à la destruction les archives intermédiaires périmées du client, à l'échéance des DUA. Après l'approbation du client et de l'administration des archives pour les archives publiques, le prestataire procède à la destruction physique par broyage
- **Certificat de destruction** : document produit par le prestataire qui atteste de la destruction physique par broyage et par ses soins des archives périmées du client après visa du bordereau d'élimination.
- **Charte d'archivage** : ensemble des règles et méthodes d'archivage définies selon les besoins du client.
- **Classement** : procédure consistant à regrouper les unités d'archives conformément au plan de classement et/ou aux tableaux de gestion.
- **Communication** : ensemble des moyens et procédures mis en oeuvre par le prestataire pour permettre l'accès aux archives du client dont le prestataire à la garde. La communication aux personnes dûment habilitées par le client peut s'effectuer selon les modalités suivantes : a) par tout type de transmission de l'original ou d'une copie (livraison, envoi, télécopie, réseau, etc.) des archives demandées ; b) par consultation à distance ou dans des locaux prévus à cet effet chez le prestataire
- **Conditionnement** : mise en contenant adapté au(x) support(s) des documents confiés par le client (boîtes archives, containers, grands formats).

- **Conseil en archivage** : prestation consistant à fournir au client toutes informations nécessaires à l'élaboration du système de gestion de ses archives et à son bon fonctionnement. Cette prestation comprend notamment : a) l'analyse de son système d'information ; b) la rédaction ou l'aide à l'élaboration d'une charte d'archivage ; c) l'élaboration de tableaux de gestion et/ou d'un plan de classement ; d) des préconisations pour la conservation sécurisée des documents ; e) des actions de formation ou de sensibilisation ; f) conduite de projet d'informatisation ou de numérisation.
- **Conservation** : prestation consistant à assurer, dans la durée, la garde des archives d'un client dans les locaux du prestataire.
- **Délai de prescription légal** : délai à l'expiration duquel, on ne peut plus aspirer à des poursuites ou des sanctions judiciaires.
- **Délégation de personnel** : exécution, chez le client, par du personnel qualifié du prestataire, de tous travaux d'archivage demandés.
- **Durée d'utilité courante (DUC)** : durée à l'expiration de laquelle les documents produits et reçus par une organisation n'ont plus d'utilité nécessaire au traitement des affaires courantes (dossiers clos), ce délai est variable selon les organismes, il est défini par l'entité qui crée, reçoit et gère ses documents.
- **Durée d'utilité administrative (DUA)** : durée à l'expiration de laquelle les documents n'ont plus de valeur administrative ou juridique. Au regard des délais de prescription légaux, la DUA détermine la conservation des documents dans l'intérêt de l'organisme, elle ne peut cependant être inférieure au délai de prescription légal* considéré.
- **Elimination** : prestation consistant à détruire, sur ordre écrit du client, les unités d'archives désignées. Sur demande expresse du client, une *destruction confidentielle* peut être effectuée. En aucun cas l'élimination ne pourra consister en une mise en décharge, contrôlée ou non.
- **Gestion des mouvements d'archives** : ensemble des opérations consistant à traiter les demandes de communication d'unités d'archives (puis de réintégration) et d'insertion, pendant la durée de conservation dans les locaux du prestataire et/ou du client. La gestion comprend également l'élimination des documents dans les conditions prévues contractuellement.
- **Insertion** : ajout de tout document nouveau fourni par le client pour être placé dans une ou plusieurs unités d'archives existantes déjà conservées par le prestataire.
- **instrument de recherche** : document établi par le prestataire ou le client, il donne la liste référencée de toutes les unités d'archives prises en charge par le prestataire pour en permettre l'accès. Il peut prendre toute forme, notamment manuscrite, informatique, etc. L'instrument de recherche s'adapte au niveau de description souhaité par le client. Il est aussi appelé « bordereau de versement* ».
- **Pièce : voir Archives, (document d')**
- **Plan de classement** : liste ou tableau présentant de façon méthodique et structurée l'ensemble de la production d'archives, présente et à venir, du client.
- **Prise en charge** : ensemble des opérations nécessaires au transfert des archives d'un client chez un prestataire, exécutées conformément aux modalités définies contractuellement.
- **Sort final** : traitement réservé au document après l'échéance de la durée d'utilité administrative (DUA)*, ce traitement est de trois types : élimination, conservation, transfert vers un autre centre d'archivage ou un autre système d'information).
- **Sortie définitive** : sortie du stock, tant physique qu'informatique, de tout ou partie des unités d'archives, soit pour élimination, soit pour restitution.
- **Tableau de bord** : élément statistique ou textuel mesurant les prestations effectuées pour un client - - **Tableau de gestion** : tableau définissant exhaustivement la liste des documents produits et reçus par un organisme en fonction de ses activités et qui en détermine la durée d'utilité courante (DUC)*, la durée d'utilité administrative (DUA)* et le sort final* (élimination, conservation, transfert).
- **Tri** : opération consistant à regrouper et/ou séparer les unités d'archives en vue d'en effectuer respectivement le classement ou l'élimination.
- **Unité d'archives** : unité de conditionnement des archives (containers, boîtes archives, conditionnement de grands format, etc.) appelé aussi « article ».

ANNEXE II

	<p>MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE</p> <hr/> <p>DEMANDE DE MISE A JOUR</p>
---	---

NB : Il ne sera rédigé qu'une seule fiche par demande.

1) EST-CE UNE DEMANDE DE MODIFICATION ?	OUI	- Indiquez la page du manuel concernée par la modification :
	NON	- Indiquez le paragraphe du manuel concernée par la modification :
2) EST-CE UNE DEMANDE DE CORRECTION ?	OUI	- Indiquez la page du manuel concernée par la correction :
	NON	- Indiquez le paragraphe du manuel concernée par la correction :
3) QUEL SERVICE ?		
4) QUELLE PRESTATION ?		
5) QUEL PROCESSUS ?		
6) QUELLE RESSOURCES ?		

7) QUEL MOYEN MATERIEL ?		
8) QUEL MOYEN DE SECURITE ?		
9) MODIFICATION DEMANDEE ?		
10) CORRECTION DEMANDEE ?	AU LIEU DE :	LIRE :
11) OBSERVATIONS		

ANNEXE III

FICHE DE DIFFUSION

NB : LA PRESENTE FICHE DE DIFFUSION DOIT ETRE RETOURNEE AU RESPONSABLE QUALITE DATEE ET SIGNEE, ACCOMPAGNEE DES PAGES PERIMEES A DETRUIRE.

N° Ex.	Service destinataire	Accusé de réception		
		NOM	DATE	SIGNATURE
N° 1	<i>Exemplaire de travail du responsable qualité non consultable</i>			
N° 1 bis	Responsable qualité			
N° 2	Gérance			
N° 3 et 4	Direction générale			
N° 5	Exploitation			
N° 6	Commercial			
N° 7	Accueil - secrétariat			
N° 8	Site Internet			

ANNEXE IV

EXIGENCES DU CLIENT ET SOLUTIONS PROPOSEES PAR LE PRESTATAIRE

Etape préalable à la rédaction des procédures, le tableau ci-dessous définit la stratégie du client concernant le choix des prestations dans le domaine de l'archivage. En fonction des contraintes auxquelles le client est confronté, il élabore des objectifs permettant de les résoudre. A partir des objectifs, il élabore ses exigences au regard des prestations et des solutions proposées par le prestataire de service. Les exigences du client permettent d'intervenir sur la qualité des prestations exécutées par le prestataire et de d'obtenir la satisfaction finale des prestations livrées.

Les caractéristiques des prestations d'archivage définies d'une part, par la norme NF Z40-350 relative aux prestations en archivage et gestion externalisée de documents sur support papier et d'autre part, par la règle NF 342 relative aux prestations de gestion et de conservation d'archives sont déclinées dans le présent tableau, en fonction de la stratégie élaboré par le client et les solutions apportées par le prestataire de service.

Ces caractéristiques entrent dans le champs d'application du manuel de management de la qualité (MMQ)

La définition des exigences du client et les solutions proposées par le prestataire concerne les prestations et les secteurs d'activité suivants :

SERVICE COMMERCIAL

- **Prospection et contractualisation** (Etude et offre commerciale, mise en œuvre du contrat, enregistrement de la commande)

SERVICE EXPLOITATION

- **Conseil en archivage**
- **Mission d'archivage** (Inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire et la rédaction des bordereaux d'élimination)
- **Suivi et gestion externalisée des documents d'archives** (prise en charge, conservation - stockage, éliminations, insertion, communication, gestion des mouvements)
- **Réalisation de tableau de gestion**
- **Délégation de personnel qualifié**
- **Formation de correspondants archives**

Elle s'applique plus spécifiquement aux caractéristiques définies d'une part, par la norme NF Z40-350 relative aux prestations en archivage et gestion externalisée de documents sur support papier et d'autre part, par la règle NF 342 relative aux prestations de gestion et de conservation d'archives

NF Z40-350	Règle NF 342
Etude et offre commerciale, mise en oeuvre du contrat, enregistrement de la commande	La contractualisation
Prise en charge, exécution des prestations	La prise en charge
Communication	La communication
Insertion de documents	L'insertion
Conservation	La conservation
Sortie définitive	La sortie définitive
	L'élimination
	Les prestations associées
	La compétence et la formation du personnel

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Service commercial				
Prospection, étude et offre commerciale	- Absence d'expertise en interne relatif au domaine des archives	- Rechercher en externe une expertise fiable dans le domaine des archives capable de proposer des solutions adaptées aux besoins et à un moindre coût.	- Les prestations proposées doivent répondre au besoin du client et solutionner la contrainte initiale. - Les prestations proposées doivent être d'un coût raisonnable correspondant aux critères du marché	- Analyser la situation du client et ses contraintes en matière d'archivage, apporter les solutions appropriées au regard des résultats de l'analyse et dont le coût global correspond aux critères du marché.

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Contractualisation, mise en œuvre du contrat	- Eviter la mise en œuvre d'un contrat qui ne précise pas la qualité et l'expertise prétendues du prestataire et dont les obligations réglementaires, les garanties, les recours et la variation des prix sont peu clairs	- Se lier avec un prestataire capable d'assurer l'expertise demandée par le biais d'un contrat respectant la réglementation en vigueur, les intérêts et la protection du client.	- Le contrat doit spécifier dans le détail : les conditions de réalisation des prestations, les obligations réglementaires du prestataire, les obligations du client, le détail des garanties et des recours, la variation des prix.	En matière de contractualisation, les solutions apportées par le prestataire sont conformes aux exigences du client : - Elaboration d'un contrat clairement rédigé en fonction des exigences du clients - Un modèle de contrat est communiqué au client avant toute signature. Les modifications demandées sont intégrées d'un commun accord
Enregistrement de la commande	- Crainte de ne pas voir sa commande prise en compte dans les meilleurs délais	- Obtenir un commencement des prestations dans les délais spécifiés	- Débuter les prestations aux dates fixées d'un commun accord entre le client et le prestataire	Les solutions apportées par le prestataire sont conformes aux exigences du client : - Un accusé de réception de la commande est transmis au client. L'accusé de réception précise la date et l'heure de début des prestations, le ou les noms des personnels intervenant, les dispositions éventuelles à prendre par le client.

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Service exploitation				
Conseil en archivage	<p>Impossibilité de résoudre en interne et à plus ou moins long terme, les problèmes causés par une absence de gestion des archives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difficulté à maîtriser la gestion des connaissances. - Difficulté à maîtriser la production des documents à flux constant. - Méconnaissances des délais de prescription réglementaire - Difficulté à maîtriser la gestion de l'espace de stockage des archives (locaux encombrés, nuisances dans le travail). - Non-conformité au regard de la réglementation de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (HSCT). - Ne pas bénéficier des nouvelles technologies en matière de gestion des archives. - Coût de la fonction archives trop élevé. 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la mise en œuvre des prestations de conseil conformément à l'offre commerciale et au contrat. - S'assurer que les prestations de conseil permettent la mise en œuvre en interne des solutions adéquates propre à résoudre les contraintes initiales. - Se doter des nouvelles technologies en matière de gestion des archives ou améliorer le système existant obsolète. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acquérir les compétences et l'expertise nécessaires propre à mettre en œuvre en interne des solutions permettant de résoudre les contraintes initiales. 	<p>Travaux de conseil ou d'assistance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méthode de réalisation d'un inventaire d'archives. - Méthode de classement, de tri et d'élimination des archives. - Méthode de réalisation de bordereau d'élimination. - Méthode de construction d'un tableau de gestion. - Conseil et assistance pour l'acquisition ou l'évolution d'un système informatique de gestion des archives. <p>Le conseil et l'assistance apportées sont conformes à l'offre commerciale et au contrat. Ces prestations permettent la mise en œuvre de solutions propres à juguler les contraintes initiales.</p>

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Mission d'archivage	<ul style="list-style-type: none"> - Difficulté à maîtriser la gestion des connaissances. - Difficulté à maîtriser la gestion de l'espace de stockage des archives (locaux encombrés, nuisances dans le travail). - Non-conformité au regard de la réglementation de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (HSCT). - Coût de la fonction archives trop élevé. 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la mise en œuvre des solutions conformément à l'offre commerciale et au contrat. - Maîtriser la gestion des connaissances. - Résoudre les difficultés liés à la gestion des espaces de stockage des archives. - Se doter des nouvelles technologies en matière de gestion des archives ou améliorer le système existant obsolète. - Se mettre en conformité au regard de la réglementation de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (HSCT) - S'assurer que les solutions mises en œuvre par le prestataire permettent de juguler les nuisances dans le travail et l'accroissement des coûts. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer d'un outil fiable permettant d'accéder rapidement à l'information souhaitée et de connaître l'organisation et le plan de classement de ses archives. - Réduire le volume des archives qui encombre les espaces de stockage. - Etre assuré que la destruction des documents périmés a été effectué conformément à la réglementation en vigueur. 	<p>Inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire conformément aux délais de prescription réglementaires, rédaction des bordereaux d'élimination.</p> <p>Les solutions apportées par le prestataire sont conformes aux exigences du client Ces solutions permettent de juguler les difficultés d'organisation et de fonctionnement relevées par le client, l'accroissement des coûts et l'absence de conformité au regard de la réglementation sur le travail.</p>

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Tableau de gestion	<ul style="list-style-type: none"> - Difficulté à maîtriser la production des documents à flux constant. - Méconnaissances des délais de prescription réglementaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la nature des documents produits et reçus en fonctions des activités de son organisation. - Connaître les délais de conservation réglementaires des documents produits et reçus afin d'en maîtriser la production. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer d'un outil permettant de maîtriser le tri des documents, la destruction des documents périmés, conformément à la réglementation en vigueur et en toute sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un tableau de gestion des archives.

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Suivi et gestion externalisé des documents d'archives				
Prise en charge, conservation et stockage, éliminations, gestion des mouvements	<ul style="list-style-type: none"> - Les coûts de stockage des archives en interne sont trop élevés. - Déménagement des locaux. - Travaux de réparation ou d'aménagement des locaux. - Dégâts causés aux archives (incendie, inondation, etc.) - Se mettre en conformité au regard de la réglementation de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (HSCT). 	<ul style="list-style-type: none"> - Réduire les coûts de fonctionnement en matière de stockage des archives. - Profiter du déménagement des locaux, des travaux de réparation ou d'aménagement pour résoudre le problème causés par l'encombrement des archives. - Résoudre les dégâts causés aux archives par la mise en œuvre d'une gestion externalisée. - Se mettre en conformité au regard de la réglementation de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (HSCT). 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier un prestataire qui assurera la meilleure prestation de stockage et de conservation des archives en toute sécurité et par la mise en œuvre de mesures de conservation réglementaires. - Assurer un stockage et une conservation externalisées, permettant de garantir l'intégrité de ses archives (support matériel et données). - Transférer les archives en toute sécurité et en toute confidentialité. - Conserver l'accessibilité de ses archives. - Garantir le suivi et la gestion des archives externalisées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge, enlèvement et transport des archives du client en toute confidentialité et en toute sécurité. - Conservation et stockage des archives conformément à la réglementation définie par l'APSAD, les ICPE et la SIAF¹. - Éliminations annuelles des archives périmées conformément aux délais de prescription des archives. - Communication des archives sur la demande du client et dans les délais prévus au contrat. - Optimisation de l'espace de stockage des archives par une gestion des mouvements (resserrage, entrée, sortie).

¹ : APSAD : Assemblée plénière des sociétés d'assurances dommages ; ICPE : Installations classées pour la protection de l'environnement ; SIAF : Service interministériel des archives de France.

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Communication	- Difficulté à maîtriser la gestion des connaissances au sein de l'organisation.	- Garantir une restitution des documents conservés par le prestataire dans les délais prévu au contrat.	- Disposer d'un outil permettant d'obtenir rapidement la communication de documents demandés au prestataire en toute sécurité. - Respecter l'intégrité des archives lors des opérations de communication et de consultation.	- Traiter immédiatement toute demande de communication de document - Mise à disposition d'un outil informatique sécurisé permettant d'obtenir rapidement la communication des documents demandés par le client - Assurer la sécurité et la confidentialité des livraisons de boîtes archives. - Désignation et formation de correspondant archives chez le client permettant d'accroître la réactivité des demandes de communication - Obligation du client lors de la consultation de ses archives : Le client ne doit pas détériorer les documents consultés. Le client doit conserver le bon ordre des dossiers au sein des boîtes archives. Le client ne doit pas rajouter de dossiers supplémentaires dans les boîtes archives sans prévenir le prestataire. A la restitution par le client, le contenu des boîtes archives consultées doit toujours correspondre à sa description dans l'inventaire, le prestataire doit être prévenu de toute modification éventuelle.
L'élimination des archives externalisées	- Limiter les coûts de l'espace de stockage des archives mis à disposition par le prestataire.	- Maîtriser les coûts de l'espace de stockage des archives mis à disposition par le prestataire. - S'assurer que les éliminations annuelles des documents périmés sont bien effectués par le prestataire ;	- Epurer le volume de stockage des archives par l'élimination annuelle des archives périmées conformément aux délais de prescription réglementaire.	- Mise en œuvre d'une élimination annuelle des archives périmées conformément aux délais de prescriptions réglementaires. - Rédaction des bordereaux d'élimination.

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Insertion	<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas encombrer les locaux de travail. - Externaliser régulièrement de nouveaux documents complémentaires dans les locaux du prestataire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'externalisation régulier de nouveaux documents complémentaires dans les locaux du prestataire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la prise en charge, le transport, l'insertion, la conservation des nouveaux documents complémentaires. - Assurer l'identification et la restitution sur demande des nouveaux documents complémentaires dans les délais spécifiés au contrat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge des documents et transport en toute confidentialité et en toute sécurité. - identification, inventaire des nouveaux documents complémentaires et insertion dans les inventaires existants du client. - Conservation des nouveaux documents complémentaire. - Communication des documents sur demande en respectant les délais.
Sortie définitive	<ul style="list-style-type: none"> - Prestations ne répondant pas aux exigences du client. - Changement de prestataire. - Mise en œuvre par le client d'une fonction archives en interne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la récupération et le transfert des archives conformément aux délais spécifiés. - Veiller à l'absence de surcoût résultant de l'opération. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la sortie et le transférer des archives en toute sécurité depuis les locaux du prestataire vers ses propres locaux ou entre les locaux de prestataires différents conformément aux délais et aux tarifs spécifiés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la sortie des archives dans les délais prévus. - Assurer le transport des archives en toute confidentialité et en toute sécurité conformément aux délais spécifiés. - L'opération est menée conformément aux conditions tarifaires spécifiés dans le contrat initial.
Formation aux techniques d'archivage	<ul style="list-style-type: none"> - Dispose de ressources non qualifiées en interne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accroître les compétences des personnels chargés des archives. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier un prestataire doté d'archivistes professionnels aptes à dispenser des formations de qualités et répondant aux attentes de la direction et de son personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de formation aux techniques d'archivage adaptées aux besoins et conformément aux attentes du client.

Prestations	Stratégie du client			Solutions apportées par le prestataire de service
	Contraintes du client	Objectifs du client	Exigences du client	
Compétence et formation du personnel	- Les prestations d'archivage sont susceptibles d'être réalisées par du personnel irrégulièrement employé, non professionnel, non diplômé et non formé régulièrement.	- S'assurer que le prestataire retenu emploie des professionnels diplômés du métier des archives et régulièrement formés.	- Les prestations d'archivage prévues au contrat doivent être réalisées par du personnel régulièrement recruté, diplômé du métier des archives et régulièrement formé.	- Communication d'une attestation sur l'honneur relative à l'emploi régulier des personnels recrutés, du CV des personnels réalisant les prestations et de leur dernière attestation de formation.
Prestations associées				
Délégation de personnel qualifié	- Ne dispose d'aucune ressource qualifiée pour assurer la gestion des archives.	- Recruter par le biais d'un prestataire de service un personnel qualifié pour la gestion des archives en interne.	- Compétence et efficacité du personnel diplômé recruté.	- Mise à disposition de personnel diplômé. - Contrôle régulier du travail accompli.
Numérisation	- Difficulté à maîtriser la gestion des connaissances au sein de l'organisation. - Réduire les coûts de fonctionnement en matière d'archivage. - Ne pas bénéficier des nouvelles technologies en matière de numérisation.	- Se doter des nouvelles technologies en matière de numérisation des archives ou améliorer le système existant obsolète.	- Bénéficier d'une numérisation de qualité permettant une recherche et une consultation fiable des fichiers numérisés.	Les solutions apportées ainsi que les différents tests mis en œuvre avant la livraison de la prestation favorisent la conformité aux exigences du client.
Mise à disposition d'un système informatique de gestion des archives	- Ne bénéficier d'aucun outil informatique de gestion des archives. - Ne pas bénéficier des nouvelles technologies en matière de gestion des archives. - Faire évoluer son système informatique de gestion des archives.	- Acquérir un outil de gestion informatisé des archives - Assurer l'évolution de l'outil de gestion informatisé existant - Bénéficier des nouvelles technologies en matière de gestion des archives.	- Mise en œuvre d'un outil de gestion informatique des archives non propriétaire, fiable, ergonomique et correspondant aux besoins des utilisateurs.	Les solutions apportées ainsi que les différents tests mis en œuvre avant la livraison de la prestation favorisent la conformité aux exigences du client.

ANNEXE V

DEFINITION DES PROCESSUS

Les processus définis ci-dessous concernent les prestations suivantes :

SERVICE COMMERCIAL

- **Prospection et contractualisation** (Etude et offre commerciale, mise en œuvre du contrat, enregistrement de la commande)

SERVICE EXPLOITATION

- **Conseil en archivage**
- **Mission d'archivage** (Inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire et la rédaction des bordereaux d'élimination)
- **Suivi et gestion externalisée des documents d'archives** (prise en charge, conservation - stockage, éliminations, gestion des mouvements)
- **Réalisation de tableau de gestion**
- **Délégation de personnel qualifié**
- **Formation de correspondants archives**

Ces prestations sont conformes aux caractéristiques ci-dessous définies, d'une part, par la norme NF Z40-350 relative aux prestations en archivage et gestion externalisée de documents sur support papier et d'autre part, par la règle NF 342 relative aux prestations de gestion et de conservation d'archives.

NF Z40-350	Règle NF 342
Etude et offre commerciale, mise en oeuvre du contrat, enregistrement de la commande	La contractualisation
Prise en charge, exécution des prestations	La prise en charge
Communication	La communication
Insertion de documents	L'insertion
Conservation	La conservation
Sortie définitive	La sortie définitive
	L'élimination
	Les prestations associées
	La compétence et la formation du personnel

Appendice 1 - Processus « Etude et offre commerciale »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service commercial

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Accroître le nombre d'acceptation des offres commerciales

3) INDICATEUR

- Taux d'acceptation des offres commerciales (nombre d'offre commerciale acceptées / nombre total d'offre commerciale) (l'indicateur doit mentionner le motif avéré ou supposé de la non acceptation des offres commerciales)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Etude et offre commerciale propre à répondre aux contraintes initiales du client et à ses exigences
- Elément d'entrée : contraintes et exigences du client du client ; éléments de sortie : une offre commerciale propre à satisfaire les contraintes et les exigences du client

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

Offre commerciale répondant aux éléments détectés lors de l'analyse de la situation du client (besoins, contraintes et exigences)

6) NON-CONFORMITES POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Mauvaise analyse de la situation du client (besoins, contraintes et exigences)	- Effectuer une analyse fidèle à la situation décrite par le client (besoins, contraintes, exigences)
- Ne pas tenir compte des besoins, contraintes et exigences du client lors de la rédaction de l'offre commerciale	- Rédiger l'offre commerciale conformément à l'analyse de la situation du client
- Offre commerciale dont le coût global ne correspond pas aux critères du marché	- Rédiger l'offre commerciale conformément à la grille des tarifs de l'organisme qui correspond aux critères du marché. Ne pas hésiter à effectuer des gestes commerciaux dans la mesure où ils correspondent à la limite des marges de rentabilité.

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement de l'analyse relative à la situation du client (besoins, contraintes, exigences, préconisations)
- Enregistrement de la revue d'offre
- Enregistrement de la revue de chantier
- Enregistrement de l'offre commerciale signée par le client

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement de l'offre commerciale signée par le client

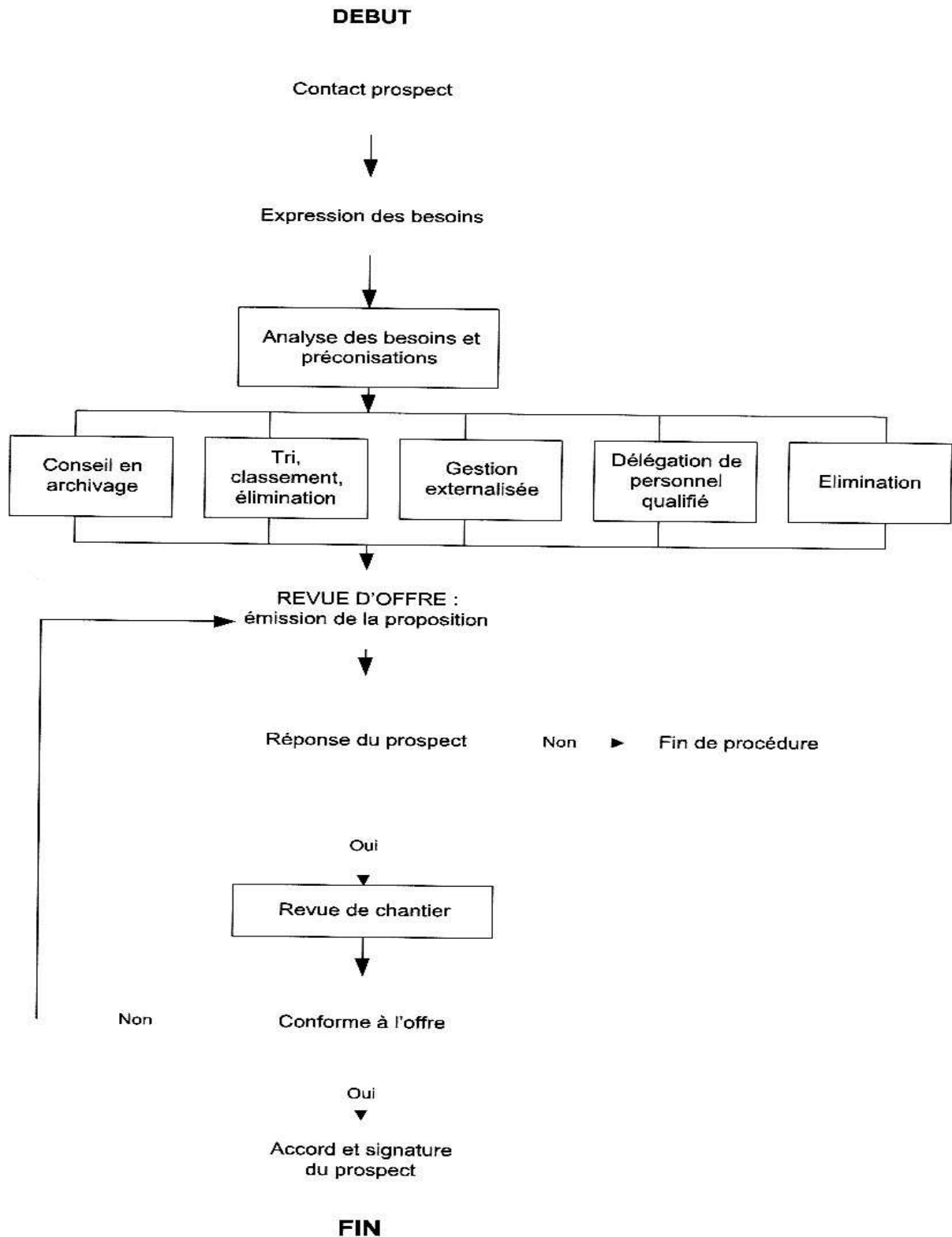
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement de l'offre commerciale signée par le client

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Revue d'offre, revue de chantier, qui permettent la confrontation de l'analyse relative à la situation du client (besoins, contraintes, exigences, préconisations) avec l'offre commerciale finalisée.
- Audit interne

Processus « Etude et offre commerciale »



Appendice 2 - Processus « Mise en œuvre du contrat »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service commercial

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de contentieux

3) INDICATEUR

- Nombre de contentieux client (nombre de contentieux / nombre total de contrat) (l'indicateur doit mentionner le motif du contentieux)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Rédaction du contrat conformément aux exigences du client. Le contrat doit spécifier dans le détail : les conditions de réalisation des prestations, les obligations réglementaires du prestataire, les obligations du client, le détail des garanties et des recours, la variation des prix.

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Le contrat doit spécifier dans le détail : les conditions de réalisation des prestations, les obligations réglementaires du prestataire, les obligations du client, le détail des garanties et des recours, la variation des prix.

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Le contrat n'est pas conforme aux besoins, contraintes et exigences du client	- Rédiger le contrat conformément à l'offre commerciale approuvée par le client (tenir compte des besoins, contraintes et exigences du client)
- Le contrat ne spécifie pas dans le détail : les conditions de réalisation des prestations, les obligations réglementaires du prestataire, les obligations du client, le détail des garanties et des recours, la variation des prix.	- Rédiger un contrat conforme

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement de la transmission préalable du contrat au client
- Enregistrement de toutes modifications demandées par le client
- Enregistrement de l'accord du client
- Enregistrement du contrat signé
- Enregistrement de toutes demandes d'avenant au contrat
- Enregistrement des avenants signés

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement de la transmission préalable du contrat au client
- Enregistrement de toutes modifications demandées par le client
- Enregistrement de l'accord du client
- Enregistrement du contrat signé
- Enregistrement de toutes demandes d'avenant au contrat
- Enregistrement des avenants signés

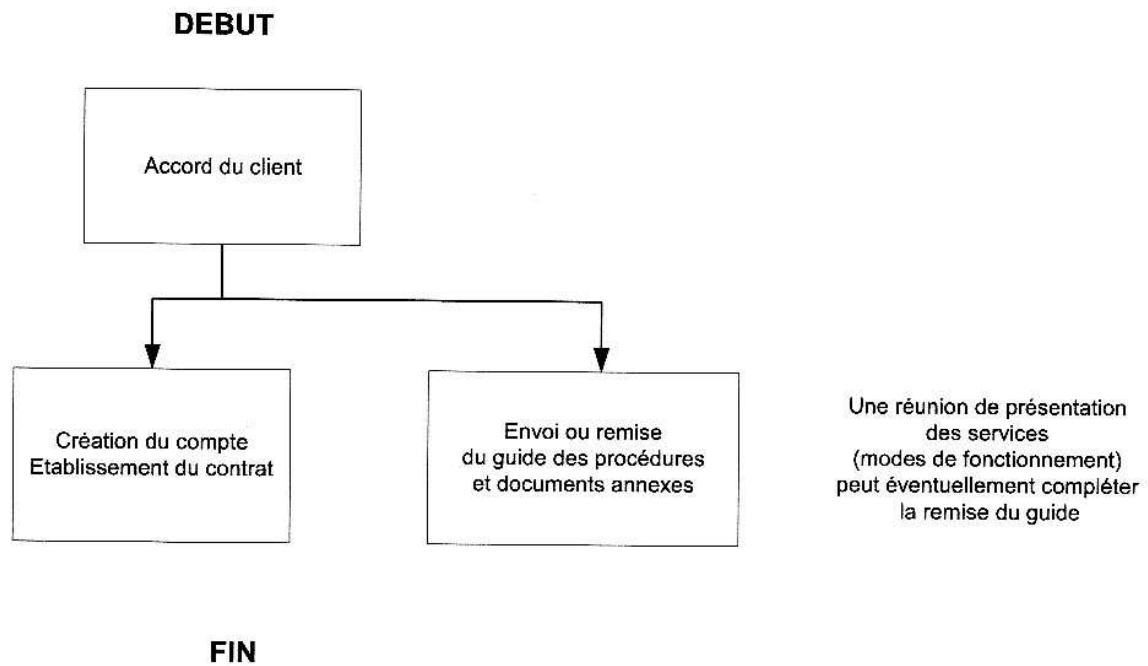
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement de la transmission préalable du contrat au client
- Enregistrement de toutes modifications demandées par le client
- Enregistrement de l'accord du client
- Enregistrement du contrat signé
- Enregistrement de toutes demandes d'avenant au contrat
- Enregistrement des avenants signés

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Un exemplaire du contrat est transmis au client. Le client prend connaissance de l'ensemble des termes du contrat avant signature. Les modifications du contrat sont acceptées d'un commun accord entre le client et le prestataire.
- Audit interne

Processus « Mise en œuvre du contrat »



Appendice 3 - Processus « Enregistrement d'une commande »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service commercial

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif aux commande

3) INDICATEUR

- Nombre de réclamation des clients relatif aux commandes (nombre de réclamation « commande » / Nombre total de commande) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- La rédaction et l'enregistrement de la commande doit correspondre aux besoins, contraintes et exigences du client

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- La commande doit correspondre aux besoins, contraintes et exigences du client
- Les prestation doivent débuter dans les délais fixés d'un commun accord entre le client et le prestataire

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- La commande n'est pas conforme aux besoins, contraintes et exigences du client	- Avant d'enregistrer la commande s'assurer qu'elle correspond aux besoins, contraintes et exigences du client
- Le commande ne débute pas dans les délais	- Enregistrer la commande conformément aux délais fixé d'un commun accord entre le client et le prestataire
- Ne pas transmettre l'accusé de réception au client	- Transmettre l'accusé de réception au client dès la fin de l'enregistrement de sa commande

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement de la lettre de commande du client ou de l'offre commerciale
- Enregistrement des négociations éventuelle avec le client (revue d'offre éventuelle)
- Enregistrement de la commande
- Enregistrement de l'accusé de réception de la commande

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement de la lettre de commande du client ou de l'offre commerciale
- Enregistrement des négociations éventuelle avec le client (revue d'offre éventuelle)
- Enregistrement de la commande
- Enregistrement de l'accusé de réception de la commande

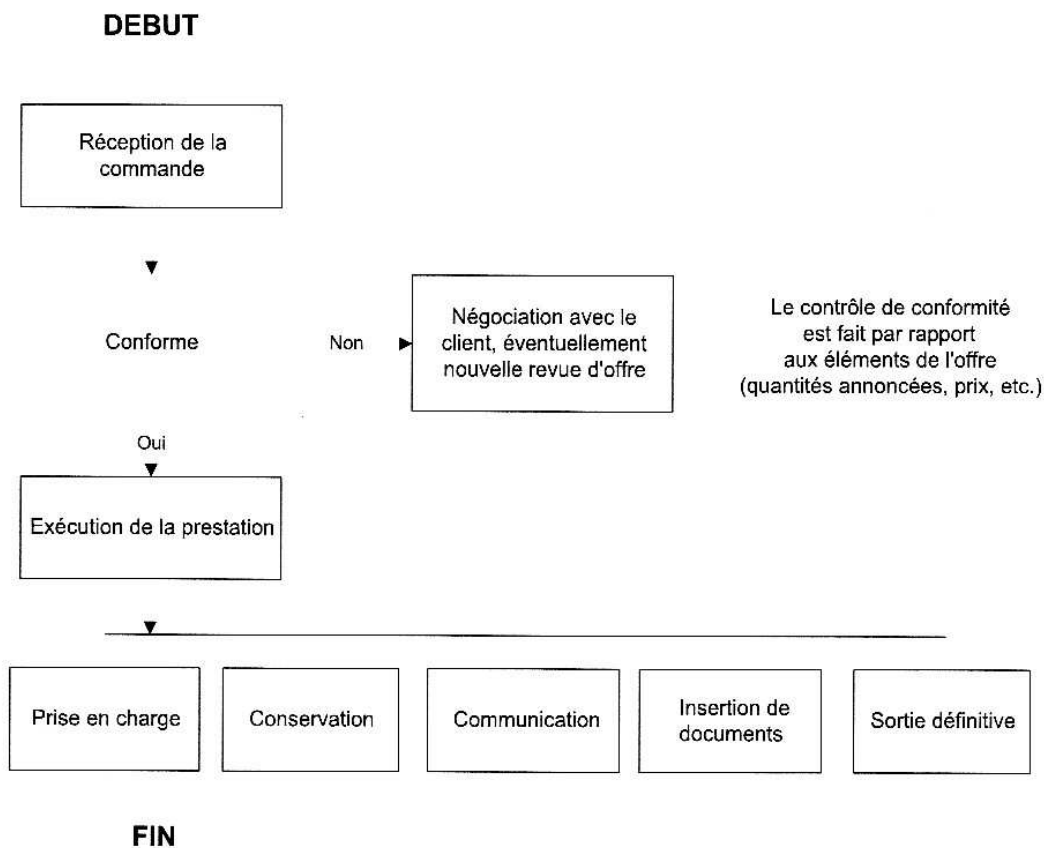
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement de la lettre de commande du client ou de l'offre commerciale
- Enregistrement des négociations éventuelle avec le client (revue d'offre éventuelle)
- Enregistrement de la commande
- Enregistrement de l'accusé de réception de la commande

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Avant son enregistrement, confrontation de la commande avec les besoins, contraintes, et exigences du clients (consulter si besoin le contrat initial, la lettre de commande du client, la revue d'offre)
- Un accusé de réception de la commande est transmis au client. L'accusé de réception précise la date et l'heure de début des prestations, le ou les noms des personnels intervenant, les dispositions éventuelles à prendre par le client.
- Audit interne

Processus « Enregistrement d'une commande »



Appendice 4 - Processus « Prise en charge »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif à la prise en charge

3) INDICATEUR

- Nombre de réclamation des clients relatif à la prise en charge (nombre de réclamation « prise en charge » / Nombre total de prise en charge) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Conserver l'intégrité des archives du client lors des opérations de prise en charge et de transport
- Effectuer l'inventaire des archives du client soit avant la prise en charge, soit dès la réception au centre d'archivage.

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Transférer les archives en toute sécurité et en toute confidentialité
- Effectuer l'inventaire des archives

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Absence de conditionnement des archives	- Les archives du client sont prise en charge dans des conditionnement de stockage (boîtes archives et containers). Tout fonds d'archives découvert en vrac doit être impérativement conditionné avant la prise en charge
- Visibilité des archives lors du transport	- Les archives sont transportés en camion sans aucune marque distinctive et dont le compartiment de transport est totalement opaque.
- L'inventaire ne correspond pas au contenu des boîtes archives	- L'inventaire est rédigé en fonction du contenu des boîtes archives. Les boîtes archives sont numérotées en concordance avec l'inventaire. L'inventaire est rédigé conformément aux normes prescrites par la direction des archives de France.

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement des instructions de prise en charge
- Enregistrement de la revue de chantier
- Enregistrement du bordereau d'enlèvement ou du bordereau de versement si l'inventaire des archives a été effectué préalablement à la prise en charge.

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement de la commande
- Enregistrement du contrat et de ses avenants
- Enregistrement des instructions de prise en charge
- Enregistrement du bordereau d'enlèvement ou du bordereau de versement si l'inventaire des archives a été effectué préalablement à la prise en charge.

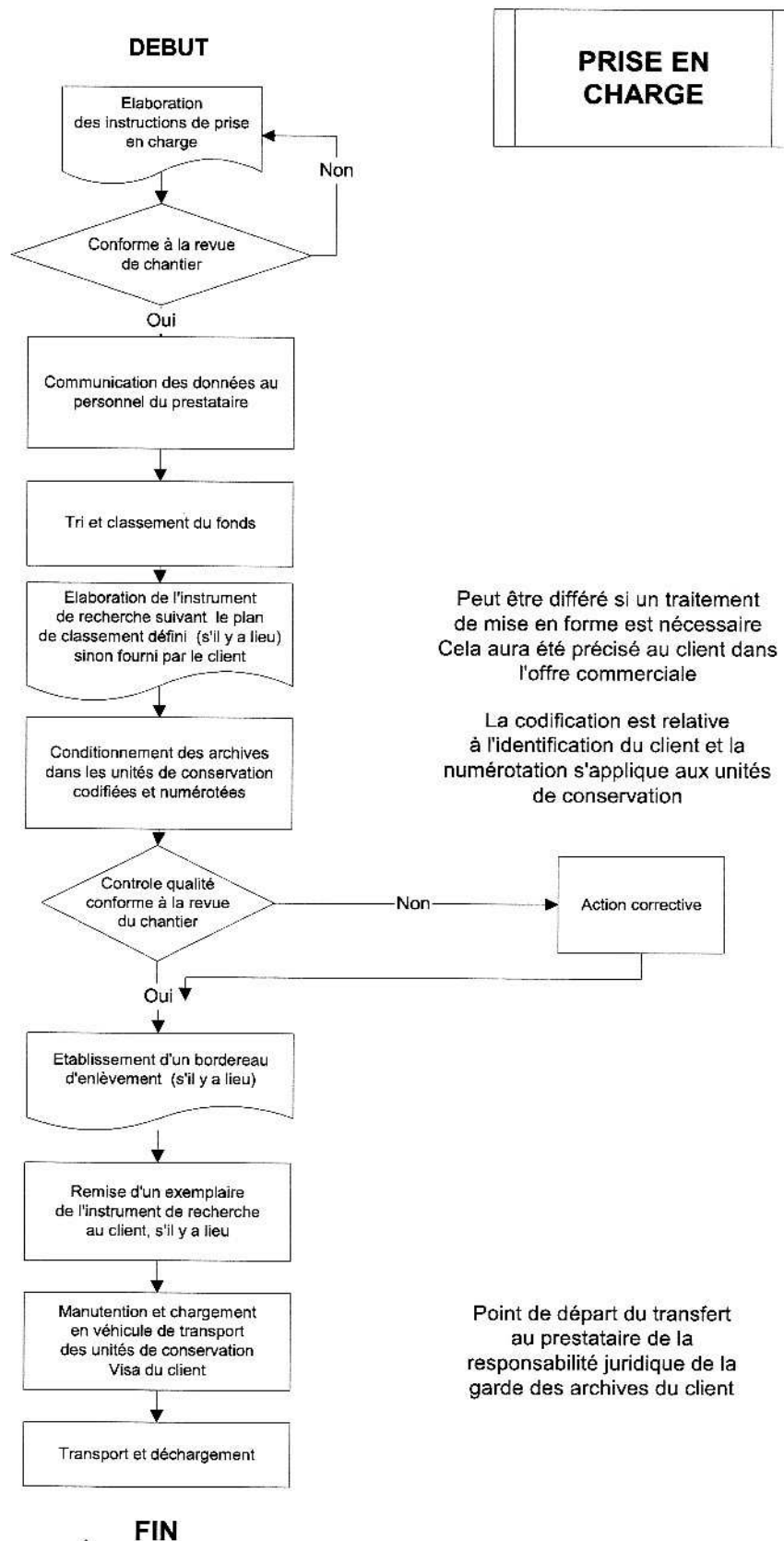
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement des instructions de prise en charge
- Enregistrement de la revue de chantier
- Enregistrement du bordereau d'enlèvement ou du bordereau de versement si l'inventaire des archives a été effectué préalablement à la prise en charge.

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Revue de chantier pour les travaux de prise en charge et d'inventaire s'il y a lieu.
- Audit interne

Processus « Prise en charge »



Appendice 5 - Processus « Stockage - Conservation »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif au stockage et à la conservation
- Eviter la saturation des espaces de stockage
- Garantir la conservation des archives conformément aux normes réglementaires
- Garantir le suivi et la gestion des archives du client

3) INDICATEUR

- Nombre de réclamation des clients relatif au stockage et à la conservation (nombre de réclamation « stockage et conservation » / Nombre total de prestation de stockage et de conservation) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation)
- Nombre total de mètre linéaire d'archives stockée et conservée (nombre total de mètre linéaire d'archives stockée et conservée / capacité totale du centre d'archivage)
- Taux d'hygrométrie au sein des espaces de stockage et de conservation des archives
- Température au sein des espaces de stockage et de conservation des archives
- Nombre d'incident du système informatique
- Nombre d'incident des alarmes anti-intrusion et incendie

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Assurera la meilleure prestation de stockage et de conservation des archives en toute sécurité et par la mise en œuvre de mesures de conservation conformes aux normes réglementaires
- Assurer un stockage et une conservation externalisées, permettant de garantir l'intégrité de archives du client (support matériel et données).
- Conserver l'accessibilité des archives du client
- Garantir le suivi et la gestion des archives externalisées.

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Assurera la meilleure prestation de stockage et de conservation des archives en toute sécurité et par la mise en œuvre de mesures de conservation conformes aux normes réglementaires
- Assurer un stockage et une conservation externalisées, permettant de garantir l'intégrité de archives du client (support matériel et données).
- Conserver l'accessibilité des archives du client
- Garantir le suivi et la gestion des archives externalisées.

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Mauvaise conservation des documents	- Vérification périodique des instruments de mesures (hygromètres, thermomètres)
- Mauvaise sécurisation des espaces de stockage	- Vérification périodique des alarmes anti-intrusion et incendie - Vérification périodique des installations électriques

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement des vérifications périodiques des instruments de mesure (hygromètres, thermomètres)
- Enregistrement des vérifications périodiques des alarmes
- Enregistrement des vérifications périodiques des installations électriques

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement des vérifications périodiques des instruments de mesure (hygromètres, thermomètres)
- Enregistrement des vérifications périodiques des alarmes
- Enregistrement des vérifications périodiques des installations électriques

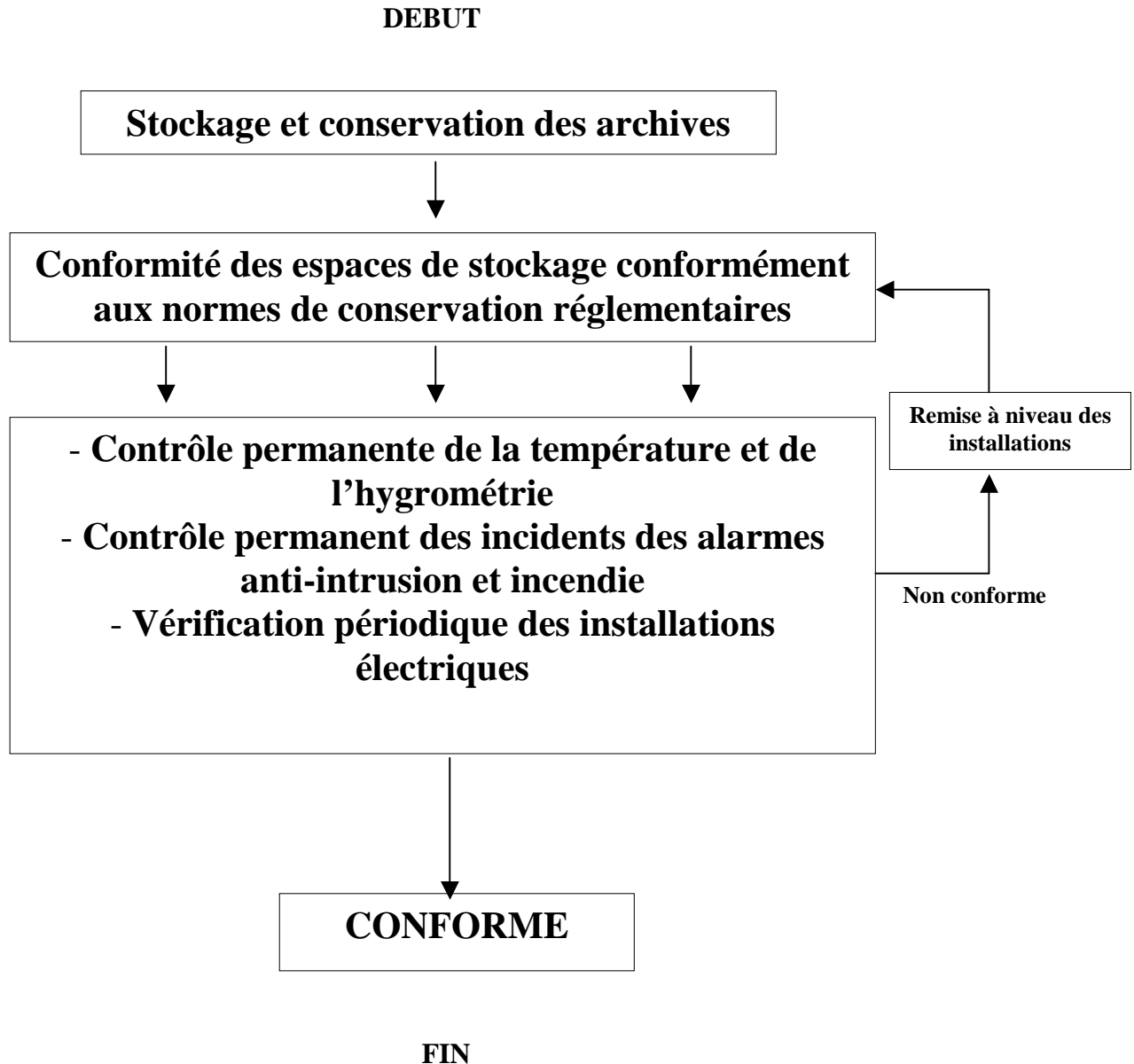
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement des vérifications périodiques des instruments de mesure (hygromètres, thermomètres)
- Enregistrement des vérifications périodiques des alarmes
- Enregistrement des vérifications périodiques des installations électriques

7) SURVEILLANCE ET MESURE

- Hygromètre
- Thermomètre
- Incident des alarmes anti-intrusion et incendie

Processus « Stockage - Conservation »



Appendice 6 - Processus « Communication des archives »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif au communication

3) INDICATEUR

- Nombre de réclamation des clients relatif au communication des archives (nombre de réclamation « communication » / Nombre total de communication) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Communiquer les archives du client à sa demande et dans les délais prévus au contrat
- Respecter l'intégrité des documents lors des opération de communication et de consultation
- Obligation du client lors de la consultation de ses archives. Le client ne doit pas détériorer les documents consultés. Le client doit conserver le bon ordre des dossiers au sein des boîtes archives. Le client ne doit pas rajouter de dossiers supplémentaires dans les boîtes archives sans prévenir le prestataire. A la restitution par le client, le contenu des boîtes archives consultées doit toujours correspondre à sa description dans l'inventaire, le prestataire doit être prévenu de toute modification éventuelle.

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Communiquer les archives du client à sa demande et dans les délais prévus au contrat
- Respecter l'intégrité des documents lors des opération de communication et de consultation
- Obligation du client lors de la consultation de ses archives. Le client ne doit pas détériorer les documents consultés. Le client doit conserver le bon ordre des dossiers au sein des boîtes archives. Le client ne doit pas rajouter de dossiers supplémentaires dans les boîtes archives sans prévenir le prestataire. A la restitution par le client, le contenu des boîtes archives consultées doit toujours correspondre à sa description dans l'inventaire, le prestataire doit être prévenu de toute modification éventuelle.

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Communiquer les archives à des personnels non habilités	- Vérifier que les personnels figurent dans la liste des correspondants archives désignés par le client.
- Ne pas respecter les délais de communication des archives prévu au contrat	- Traiter les demande de communication dès réception - Désignation et formation de correspondant archives chez le client permettant d'accroître la réactivité des demandes de communication
- Ne pas respecter l'intégrité des archives lors des opération de communication et de consultation	- Mise à disposition d'un outil informatique sécurisé permettant d'obtenir rapidement la communication des documents demandés par le client - Assurer la sécurité et la confidentialité des livraisons de boîtes archives. Les archives sont transportés en camion sans aucune marque distinctive et dont le compartiment de transport est totalement opaque.
- Les boîtes archives restituées par le client ne sont plus conformes à leur état initial ou ont été détériorés	- Obligation du client lors de la consultation de ses archives. Le client ne doit pas détériorer les documents consultés. Le client doit conserver le bon ordre des dossiers au sein des boîtes archives. Le client ne doit pas rajouter de dossiers supplémentaires dans les boîtes archives sans prévenir le prestataire. A la restitution par le client, le contenu des boîtes archives consultées doit toujours correspondre à sa description dans l'inventaire, le prestataire doit être prévenu de toute modification éventuelle.
- Réintégration des unités d'archivage au mauvais endroit	- Lors de la réintégration de l'unité d'archivage doit remplacer le bordereau de consultation qui en indiquait la sortie (fantôme). Vérifier la concordance entre le bordereau de consultation « fantôme » et l'unité d'archivage réintégrée. Le bordereau de consultation est archivé.

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement des bordereaux de consultation en trois exemplaires. Ces bordereaux sont datés et signés par le client et le prestataire, un exemplaire remplace l'unité d'archivage communiquée au client, un exemplaire est communiqué au client, un exemplaire est conservé par le prestataire.
- Enregistrement, affichage et communication au client des consignes à appliquer lors de la consultation des archives

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement des bordereaux de consultation en trois exemplaires. Ces bordereaux sont datés et signés par le client et le prestataire, un exemplaire remplace l'unité d'archivage communiquée au client, un exemplaire est communiqué au client, un exemplaire est conservé par le prestataire.
- Enregistrement, affichage et communication au client des consignes à appliquer lors de la consultation des archives

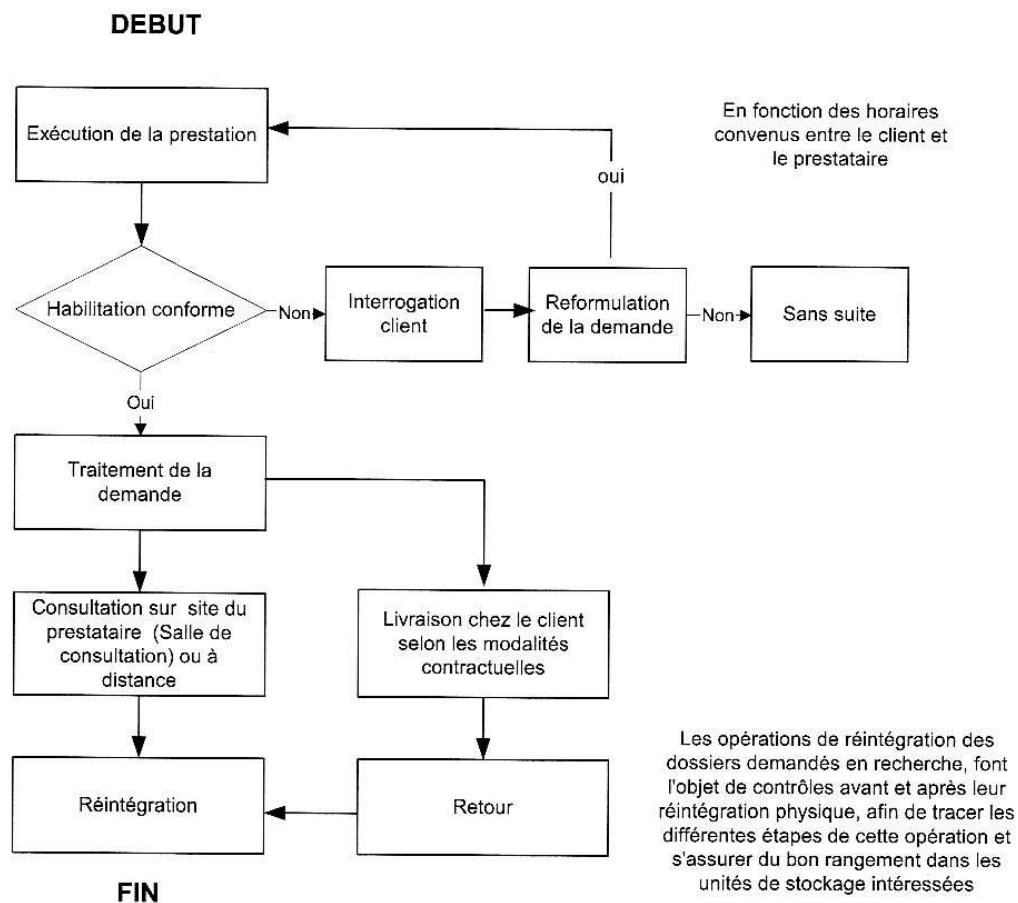
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement des bordereaux de consultation en trois exemplaires. Ces bordereaux sont datés et signés par le client et le prestataire, un exemplaire remplace l'unité d'archivage communiquée au client, un exemplaire est communiqué au client, un exemplaire est conservé par le prestataire.
- Enregistrement, affichage et communication au client des consignes à appliquer lors de la consultation des archives

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Rédaction du bordereau de consultation daté et signé
- Contrôle des boîtes archives restituées par le client avant leur réintégration
- Lors de la réintégration, vérification de la concordance entre le bordereau de consultation « fantôme » et l'unité d'archivage réintégrée
- Audit interne

Processus « Communication »



Appendice 7 - Processus « Insertion de documents »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif à l'insertion de document

3) INDICATEUR

- Nombre de réclamation des clients relatif à l'insertion de document (nombre de réclamation « insertion de document » / Nombre total d'insertion) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Prise en charge des documents et transport en toute confidentialité et en toute sécurité
- identification, inventaire des nouveaux documents complémentaires et insertion dans les inventaires existants du client
- Conservation des nouveaux documents complémentaire
- Communication des documents sur demande en respectant les délais.

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Prise en charge des documents et transport en toute confidentialité et en toute sécurité
- identification, inventaire des nouveaux documents complémentaires et insertion dans les inventaires existants du client
- Conservation des nouveaux documents complémentaire
- Communication des documents sur demande en respectant les délais.

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Erreur d'identification et d'intégration des documents dans l'inventaire du client	- Vérifier le compte du client sur le système informatique
- Absence d'inventaire des documents insérés	- Rédiger l'inventaire (bordereau de versement)
- Absence d'intégration des documents	- Assurer le conditionnement puis la cotation en concordance avec l'inventaire

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement du bordereau de versement
- Mise en ligne de l'inventaire

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement du bordereau de versement
- Mise en ligne de l'inventaire

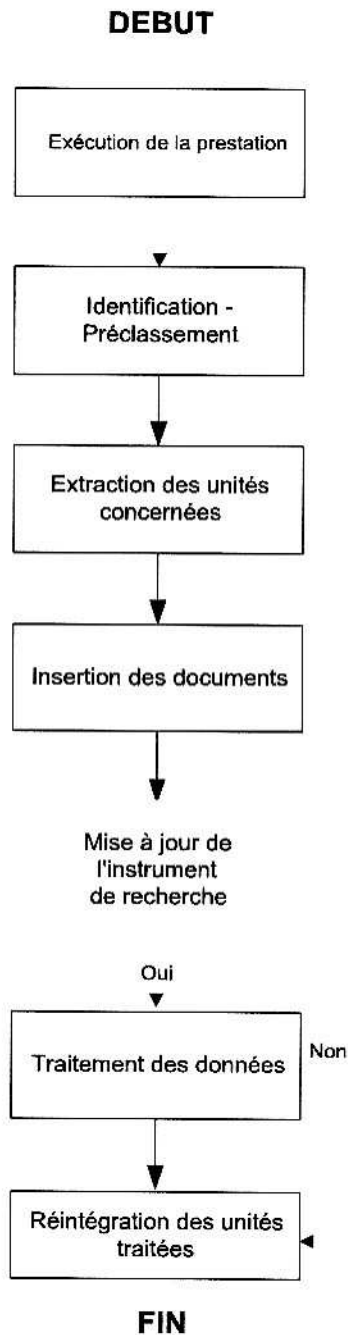
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement du bordereau de versement
- Mise en ligne de l'inventaire

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Enregistrement de la commande du client
- Rédaction de l'inventaire (bordereau de versement daté et signé)
- Revue de chantier
- Audit interne

Processus « Insertion de documents »



Appendice 8 - Processus « Sortie définitive »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif au sortie définitive

3) INDICATEUR

- Nombre de sortie définitive (l'indicateur doit mentionner le motif de la sortie définitive et doit être comparé à l'indicateur contentieux)
- Nombre de réclamation des clients relatif au sortie définitive (nombre de réclamation « sortie définitive » / Nombre total de sortie définitive) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Assurer la sortie des archives dans les délais prévus
- Assurer le transport des archives en toute confidentialité et en toute sécurité conformément aux délais spécifiés
- L'opération est menée conformément aux conditions tarifaires spécifiés dans le contrat initial.

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Assurer la sortie des archives dans les délais prévus
- Assurer le transport des archives en toute confidentialité et en toute sécurité conformément aux délais spécifiés
- L'opération est menée conformément aux conditions tarifaires spécifiés dans le contrat initial.

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
<ul style="list-style-type: none"> - Sortie définitive hors délai - Confidentialité et sécurité non assurées - Ne pas respecter les conditions tarifaires du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la sortie des archives dans les délais prévus - Assurer le transport des archives en toute confidentialité et en toute sécurité conformément aux délais spécifiés - L'opération est menée conformément aux conditions tarifaires spécifiés dans le contrat initial.

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement du bordereau de versement des archives sortie
- Mise à jour du système informatique

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement du bordereau de versement des archives sortie
- Mise à jour du système informatique

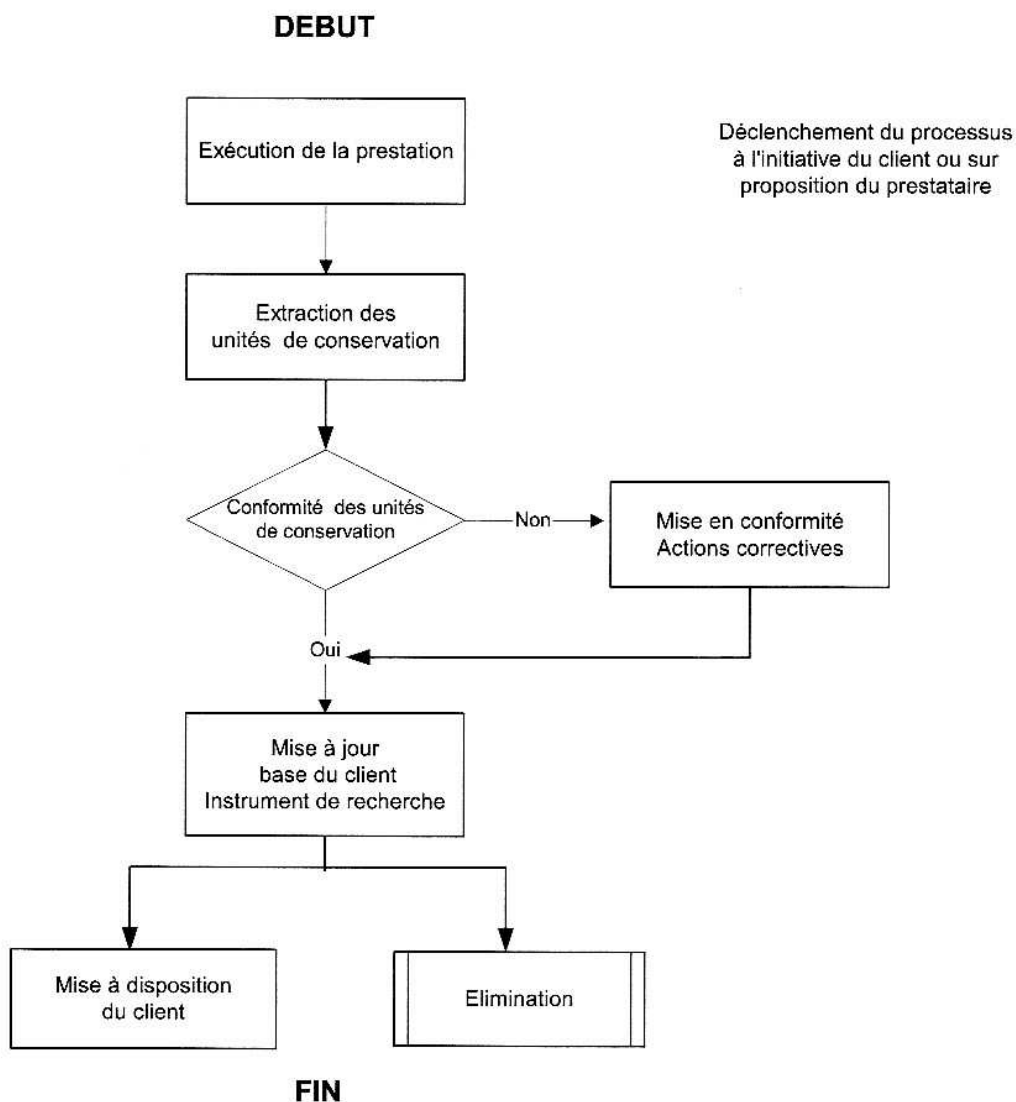
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement du bordereau de versement des archives sorties
- Mise à jour de la base informatique

7) SURVEILLANCE ET MESURE

- Enregistrement du bordereau de versement des archives sortie
- Mise à jour du système informatique
- Revue de chantier
- Audit interne

Processus « Sortie définitive »



Appendice 9 - Processus « Eliminations »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif aux éliminations

3) INDICATEUR

- Nombre de réclamation des clients relatif aux éliminations (nombre de réclamation « Eliminations » / Nombre total d'élimination) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation. Cet indicateur doit être comparé à l'indicateur contentieux)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Mise en œuvre d'une élimination annuelle des archives périmées conformément aux délais de prescriptions réglementaires.
- Rédaction des bordereaux d'élimination.

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Mise en œuvre d'une élimination annuelle des archives périmées conformément aux délais de prescriptions réglementaires.
- Rédaction des bordereaux d'élimination.

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Ne pas éliminer annuellement les archives périmées du client	- Le système informatique signale pour chaque unité d'archivage les dates prévues de l'élimination.
- Erreur d'élimination sur une unité d'archivage	- Vérification systématique de la numérotation des unités d'archivage éliminées.
- Ne pas respecter les délais de prescription légaux	- Les délais de prescription sont incrémentées et spécifiées par le système informatique.

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement du bordereau d'élimination
- Mise à jour de la base informatique

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement du bordereau d'élimination
- Mise à jour de la base informatique

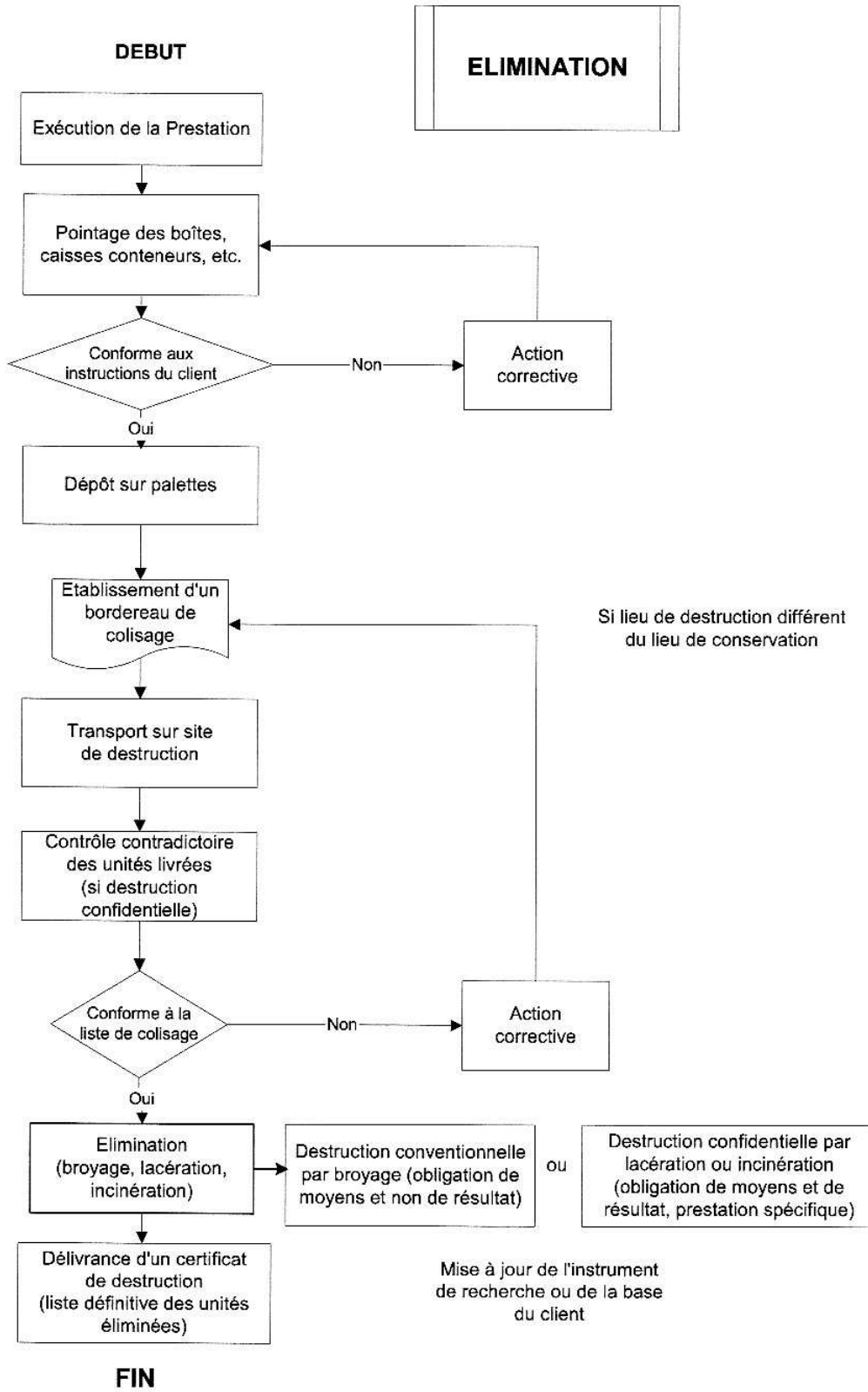
7.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement du bordereau d'élimination
- Mise à jour de la base informatique

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Revue de chantier
- Bordereau d'élimination
- Audit interne

Processus « Elimination »



Appendice 10 - Processus « Mission d'archivage : conseil en archivage, tableau de gestion, compétence et formation du personnel . Prestations associées : numérisation, délégation de personnel, mise à disposition d'un logiciel de gestion des archives »**1) PILOTE DU PROCESSUS**

- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation relatif au conseil en archivage
- Garantir l'absence de réclamation relatif au mission d'archivage
- Garantir l'absence de réclamation relatif au tableau de gestion
- Garantir l'absence de réclamation relatif aux prestations associées

3) INDICATEUR

- Nombre de réclamation des clients relatif au mission d'archivage (nombre de réclamation « mission d'archivage » / Nombre total de prestation de conseil en archivage) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation. Cet indicateur doit être comparé à l'indicateur contentieux)
- Nombre de réclamation des clients relatif au conseil en archivage (nombre de réclamation « conseil en archivage » / Nombre total de prestation de conseil en archivage) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation. Cet indicateur doit être comparé à l'indicateur contentieux)
- Nombre de réclamation des clients relatif aux prestations associées (nombre de réclamation « prestations associées » / Nombre total de prestation associées) (l'indicateur doit mentionner le motif de la réclamation. Cet indicateur doit être comparé à l'indicateur contentieux)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Conseil en archivage : transmettre les compétences et mettre en œuvre les expertises nécessaires propre à mettre en œuvre en interne des solutions permettant de résoudre les contraintes initiales du client.
- Mission d'archivage : inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire conformément aux délais de prescription réglementaires, rédaction des bordereaux d'élimination.
- Tableau de gestion : mise en œuvre d'un outil permettant de maîtriser le tri des documents, la destruction des documents périmés conformément à la réglementation en vigueur.
- Compétence et formation du personnel : les prestations d'archivage prévues au contrat doivent être réalisées par du personnel régulièrement recruté, diplômé du métier des archives et régulièrement formé.
- Délégation de personnel qualité : compétence et efficacité du personnel diplômé recruté.
- Mise en œuvre d'une numérisation de qualité permettant une recherche et une consultation fiable des fichiers numérisés.
- Mise en œuvre d'un outil de gestion informatique des archives non propriétaire, fiable, ergonomique et correspondant aux besoins des utilisateurs.

5) EXIGENCES DU CLIENT - EXIGENCES DU PRODUIT

- Conseil en archivage : transmettre les compétences et mettre en œuvre les expertises nécessaires propre à mettre en œuvre en interne des solutions permettant de résoudre les contraintes initiales du client.
- Mission d'archivage : inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire conformément aux délais de prescription réglementaires, rédaction des bordereaux d'élimination.
- Tableau de gestion : mise en œuvre d'un outil permettant de maîtriser le tri des documents, la destruction des documents périmés conformément à la réglementation en vigueur.
- Compétence et formation du personnel : les prestations d'archivage prévues au contrat doivent être réalisées par du personnel régulièrement recruté, diplômé du métier des archives et régulièrement formé.
- Délégation de personnel qualité : compétence et efficacité du personnel diplômé recruté.
- Mise en œuvre d'une numérisation de qualité permettant une recherche et une consultation fiable des fichiers numérisés.
- Mise en œuvre d'un outil de gestion informatique des archives non propriétaire, fiable, ergonomique et correspondant aux besoins des utilisateurs.

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Les prestations réalisées ne résolvent pas les contraintes, besoins et exigences du client	- Confronter l'analyse de la situation du client avec la mise en œuvre des prestations

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement de l'analyse de la situation du client
- Enregistrement des revues de chantier
- Enregistrement des documents issus des prestations réalisées (inventaire, tableau de gestion, méthode de conseil en archivage, fichiers numérisés)

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement de l'analyse de la situation du client
- Enregistrement des revues de chantier
- Enregistrement des documents issus des prestations réalisées (inventaire, tableau de gestion, méthode de conseil en archivage, fichiers numérisés)

7.3) Enregistrement des exigences du produit

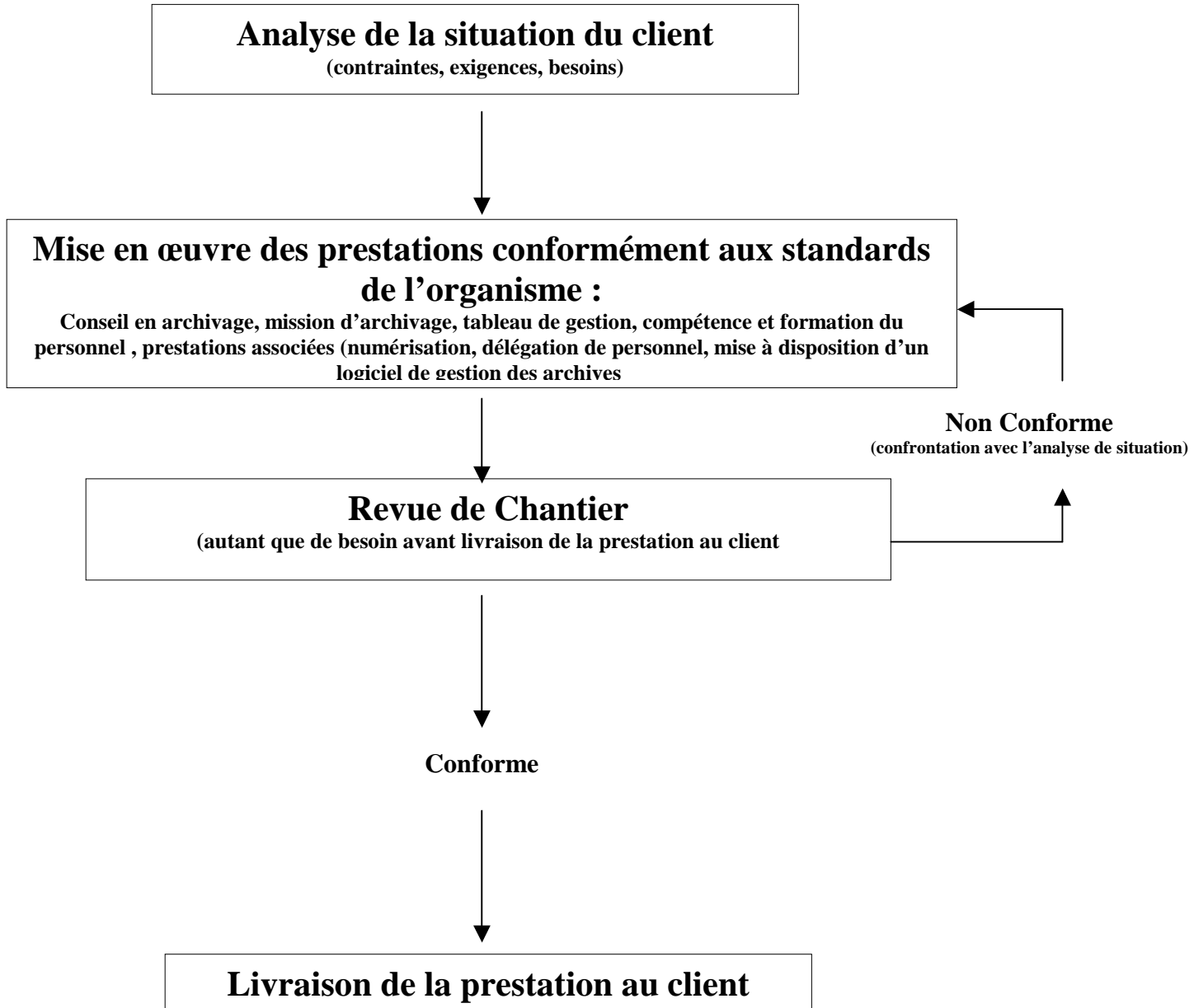
- Enregistrement de l'analyse de la situation du client
- Enregistrement des revues de chantier
- Enregistrement des documents issus des prestations réalisées (inventaire, tableau de gestion, méthode de conseil en archivage, fichiers numérisés)

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Revue de chantier
- Audit interne

Processus commun « Conseil en archivage, mission d'archivage, tableau de gestion, compétence et formation du personnel , prestations associées (numérisation, délégation de personnel, mise à disposition d'un logiciel de gestion des archives »

DEBUT



FIN

Appendice 11 - Processus « Ecoute client »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service commercial
- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de réclamation des clients

3) INDICATEUR

- Nombre total de réclamation des clients (nombre total de réclamation / nombre total des prestations réalisées)

4) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Absence de réclamations des clients

5) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Absence de réclamations des clients

6) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Réclamation du client	- Assurer l'écoute du client : confronter l'adéquation entre ses besoins, contraintes et exigences avec les solutions apportées. - Réaliser les prestations conformément aux standards de l'organisme. - Tenir compte des observations du client émises par le biais de l'enquête de satisfaction.

7) ENREGISTREMENTS

7.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement de l'enquête de satisfaction
- Enregistrement des réclamations des clients (courrier, etc...)
- Enregistrement des réponses apportées aux réclamations

7.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement de l'enquête de satisfaction
- Enregistrement des réclamations des clients (courrier, etc...)
- Enregistrement des réponses apportées aux réclamations

7.3) Enregistrement des exigences du produit

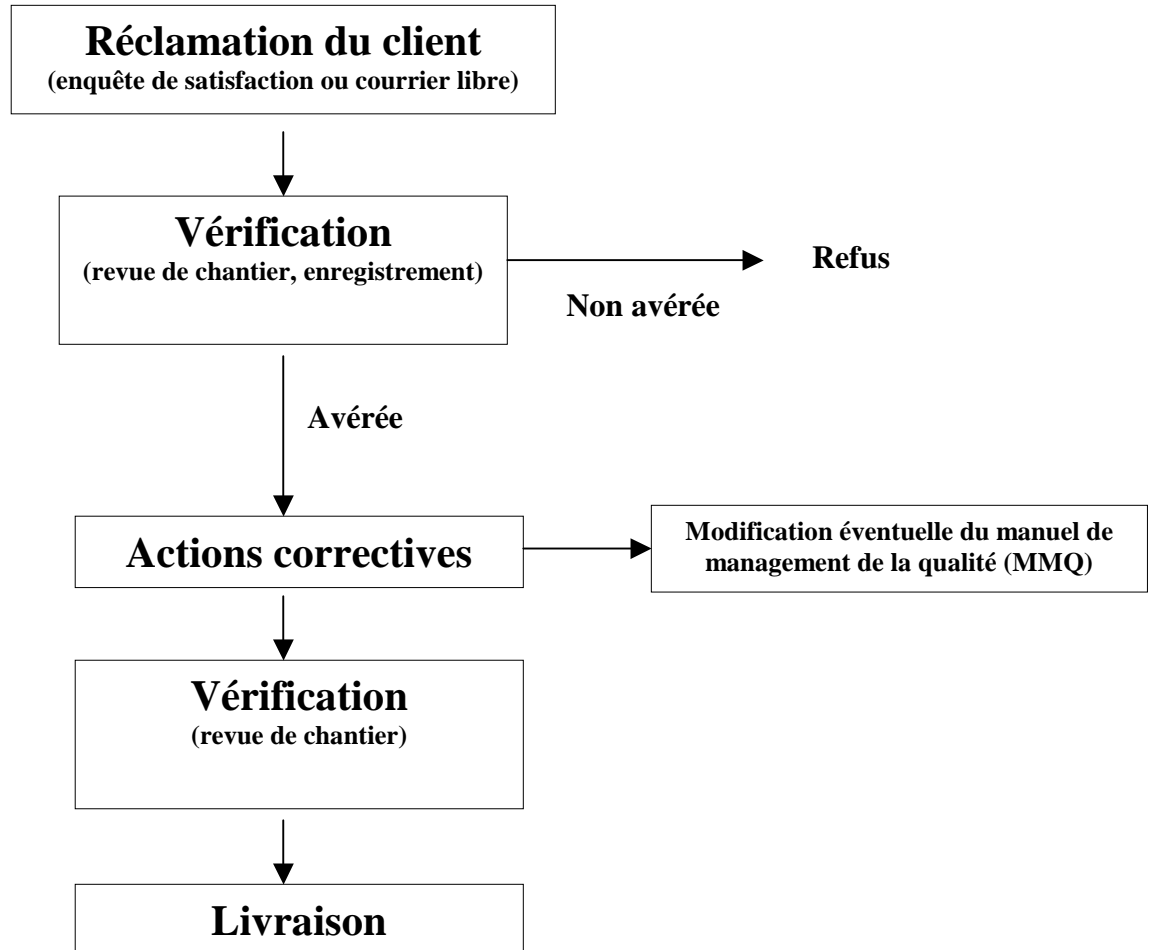
- Enregistrement de l'enquête de satisfaction
- Enregistrement des réclamations des clients (courrier, etc...)
- Enregistrement des réponses apportées aux réclamations

8) SURVEILLANCE ET MESURE

- Enquête de satisfaction remise au client après l'achèvement de chaque prestation.
- Revue de chantier (vérification avant la livraison de la prestation au client, vérification de l'application des réponses apportées aux réclamations des clients)
- Audit interne

Processus « Ecoute client »

DEBUT



FIN

Appendice 12 - Processus « Traitement des non-conformités »

1) PILOTE DU PROCESSUS

- Chef du service commercial
- Chef du service exploitation

2) OBJECTIF SPECIFIQUE

- Garantir l'absence de non-conformité

3) INDICATEUR

- Nombre total de non-conformités (nombre total de non-conformités / nombre total de prestation)

3) CRITERES D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

- Absence de non-conformités

4) EXIGENCES DU CLIENT – EXIGENCES DU PRODUIT

- Absence de non-conformités

5) NON CONFORMITE POTENTIELLES ET ACTIONS CORRECTIVES

Non-conformités potentielles	Actions correctives
- Non-conformités	- Réaliser les prestations conformément aux standards de l'organisme.

6) ENREGISTREMENTS

6.1) Enregistrement des actions du processus

- Enregistrement des non-conformités
- Enregistrement des actions correctives

6.2) Enregistrement des exigences du client

- Enregistrement des non-conformités
- Enregistrement des actions correctives

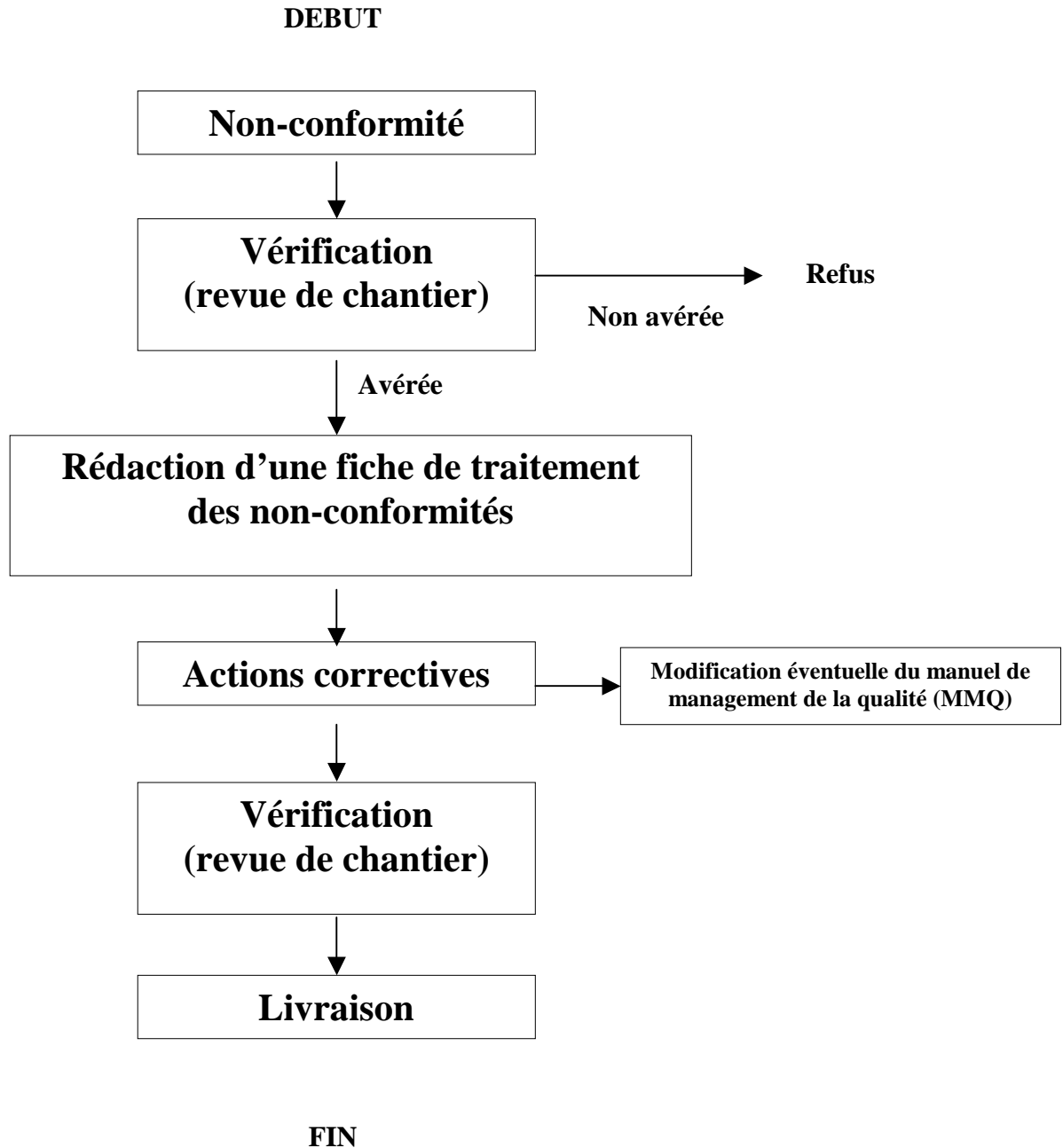
6.3) Enregistrement des exigences du produit

- Enregistrement des fiches de traitement des non-conformités
- Enregistrement des actions correctives

7) SURVEILLANCE ET MESURE

- Revue de chantier avant la livraison de la prestation au client
- Audit interne

Processus «Traitement des non-conformités»



ANNEXE VI

 <p>Archivistes - Experts</p>	<h2>ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CLIENTS</h2>
--	--

Cette enquête de satisfaction permet une amélioration continue de nos prestations fournies à nos clients. Merci par avance pour le temps que vous y consacrerez !

Dans l'éventualité où tout dysfonctionnement relatif aux prestations exécutées viendrait à apparaître après l'expédition de cette enquête, merci de nous en faire part par courrier libre.

Nom de l'organisme client :
Adresse :
Nom et prénom du contact :
Fonction :
Tél. :
Courriel :

I - COMMERCIAL

Avez-vous été satisfait par notre démarche de prospection et de contractualisation ?

1.1 - Etude et offre commerciale

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

1.2 - Mise en œuvre du contrat

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

1.3 - Enregistrement de la commande

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....

.....

.....

II - REALISATION DES PRESTATIONS

AVEZ-VOUS ETE SATISFAIT PAR NOS PRESTATIONS SUIVANTES ?

2.1 - CONSEIL EN ARCHIVAGE

Compréhension de vos contraintes et de votre problématique

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Qualité des solutions apportées

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Qualité pédagogique du conseillé

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

2.2 - MISSION D'ARCHIVAGE

La rédaction de l'inventaire

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Le tri, le classement des archives en fonction de l'organigramme

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Le conditionnement des archives

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

La cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

L'identification des documents périmés à détruire et la rédaction des bordereaux d'élimination

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

2.3 - SUIVI ET GESTION EXTERNALISEE DES DOCUMENTS D'ARCHIVES

Prise en charge, enlèvement et transport

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Conservation - stockage

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Eliminations annuelle des archives

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Qualité de rédaction des bordereaux d'élimination

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Gestion des mouvements :

Insertion de documents

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Communication des documents

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Sortie définitive

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

2.4 - REALISATION DE TABLEAU DE GESTION

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

2.5 - DELEGATION DE PERSONNEL QUALIFIE

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

2.6 - FORMATION DE CORRESPONDANTS ARCHIVES

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

2.7 - LA QUALITE ET LES COMPETENCES DU PERSONNEL AYANT REALISE LES PRESTATION

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

2.8 - LES PRESTATIONS ASSOCIEES

Numérisation de documents

sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....
.....
.....

Mise à disposition d'un système informatique de gestion des archives

- sans objet tout à fait satisfait satisfait un peu satisfait pas du tout satisfait

Raison de votre insatisfaction et proposition d'amélioration :

Merci d'explicité systématiquement la raison de votre insatisfaction pour qu'elle soit prise en compte dans nos statistiques

.....

.....

.....

L'ORGANISME VOUS REMERCIE POUR VOTRE ATTENTION

ANNEXE VII

FICHE DE POSTE POUR LES PERSONNELS INTERVENANTS DANS LA REALISATION
OPERATIONNELLE DES PRESTATIONS

3 fiches de poste
1) Chef du service commercial
2) Chef du service exploitation
3) Archiviste

1) Chef du service commercial

INTITULE DU POSTE :	CHEF DU SERVICE COMMERCIAL
ENTREPRISE :	L'ORGANISME
SERVICE :	SERVICE COMMERCIAL
LOCALISATION :	XXX
LIEN HIERARCHIQUE	LE POSTE EST PLACE SOUS LA RESPONSABILITE DU DIRECTEUR GENERAL
PROFIL DU TITULAIRE :	Etudes commerciales (Bac + 2 minimum)
MISSION DU SERVICE :	Le service commercial est chargé de la prospection clientèle et de la contractualisation (étude et offre commerciale, mise en œuvre du contrat, enregistrement de la commande)
FONCTION :	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger le service commercial - Assurer le marketing, la publicité, participation aux événements commerciaux (salons, etc...) - Assurer la prospection client - Assurer la contractualisation
SAVOIR FAIRE :	- Connaissance des techniques commerciales et de marketing
SAVOIR ETRE :	- Qualités relationnelles, bonne présentation, autonomie, rigueur, sens de l'organisation, prise d'initiative.
CONTRAINTE DU POSTE :	- Déplacements fréquents (possession du permis B et véhicule personnel indispensable)

2) Chef du service exploitation

INTITULE DU POSTE :	CHEF DU SERVICE EXPLOITATION
ENTREPRISE :	L'ORGANISME
SERVICE :	SERVICE EXPLOITATION
LOCALISATION :	XXX
LIEN HIERARCHIQUE	LE POSTE EST PLACE SOUS LA RESPONSABILITE DU DIRECTEUR GENERAL
PROFIL DU TITULAIRE :	Archiviste manager (Bac +5) avec 10 ans d'expérience
MISSION DU SERVICE :	<p>Le service exploitation est chargé d'une part, de mettre en œuvre les prestations d'archivage proposée par l'organisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseil en archivage - Mission d'archivage (Inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire et la rédaction des bordereaux d'élimination) - Suivi et gestion externalisée des documents d'archives (prise en charge, conservation - stockage, éliminations, gestion des mouvements) - Réalisation de tableau de gestion - Délégation de personnel qualifié - Formation de correspondants archives <p>et d'autre part, d'assurer le fonctionnement du centre d'archivage de l'organisme.</p>
FONCTION :	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger le service exploitation - Coordination, suivi et mise en œuvre des prestations d'archivage - Suivi des exigences des clients conformément au contrat - Suivi des travaux des archivistes - Mise en oeuvre éventuellement des prestations (formation des correspondants archives, tableau de gestion) - Contrôle de la conformité des prestations avant la livraison au client - Suivi du fonctionnement du centre d'archivage (mouvement des archives et suivi du stock, relation avec les clients)
SAVOIR FAIRE :	<ul style="list-style-type: none"> - Management de ressource humaine - Expertise dans le domaine de l'archivage - Maîtrise des outils bureautiques (traitement de texte, tableur et bases de données), connaissances des logiciels documentaires et de traitement des archives.
SAVOIR ETRE :	<ul style="list-style-type: none"> - Qualités relationnelles, autonomie, rigueur, sens de l'organisation, prise d'initiative.
CONTRAINTE DU POSTE :	<ul style="list-style-type: none"> - Déplacements fréquents (possession du permis B et véhicule personnel indispensable)

3) Archiviste

INTITULE DU POSTE :	Archiviste
ENTREPRISE :	L'ORGANISME
SERVICE :	SERVICE EXPLOITATION
LOCALISATION :	XXX
LIEN HIERARCHIQUE	LE POSTE EST PLACE SOUS LA RESPONSABILITE DU CHEF DE SERVICE EXPLOITATION
PROFIL DU TITULAIRE :	Archiviste débutant, archiviste confirmé (BAC +X), X à X ans d'expérience
MISSION DU SERVICE :	<p>Le service exploitation est chargé d'une part, de mettre en œuvre les prestations d'archivage proposée par l'organisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseil en archivage - Mission d'archivage (Inventaire, classement, tri, et élimination des archives comprenant : la rédaction de l'inventaire, le classement des archives en fonction d'un organigramme, le tri, le conditionnement, la cotation des boîtes archives et des containers en concordance avec l'inventaire, l'identification des documents périmés à détruire et la rédaction des bordereaux d'élimination) - Suivi et gestion externalisée des documents d'archives (prise en charge, conservation - stockage, éliminations, gestion des mouvements) - Réalisation de tableau de gestion - Délégation de personnel qualifié - Formation de correspondants archives <p>et d'autre part, d'assurer le fonctionnement du centre d'archivage de l'organisme.</p>
FONCTION :	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de mission d'archivage (Inventaire, classement, tri, et élimination des archives) chez les clients - Suivi et gestion des archives des clients dans le centre d'archivage - Participation à la réalisation de tableau de gestion et à la formation de correspondant archives
SAVOIR FAIRE :	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances des techniques d'archives - Maîtrise des outils de bureautique (traitement de texte, tableur et bases de données)
SAVOIR ETRE :	<ul style="list-style-type: none"> - autonomie, rigueur, sens de l'organisation
CONTRAINTE DU POSTE :	<ul style="list-style-type: none"> - Déplacements fréquents (possession du permis B et véhicule personnel indispensable)

ANNEXE VIII

FICHE DE TRAITEMENT DES NON CONFORMITES

INTITULE DE LA NON- CONFORMITE IDENTIFIEE :	
QUELLE PRESTATION ?	
QUEL PROCESSUS ?	
COMMENT A ETE DECOUVERTE CETTE NON- CONFORMITE ? (A PRIORI - A POSTERIORI)	
EST-CE UNE NON- CONFORMITE AVEREE OU NON AVEREE ?	
SOLUTIONS PROPOSEE PAR LA DIRECTION :	