



# Système de Management de la Qualité ISO 9001 version 2000 - étape 3

## En quelques mots...

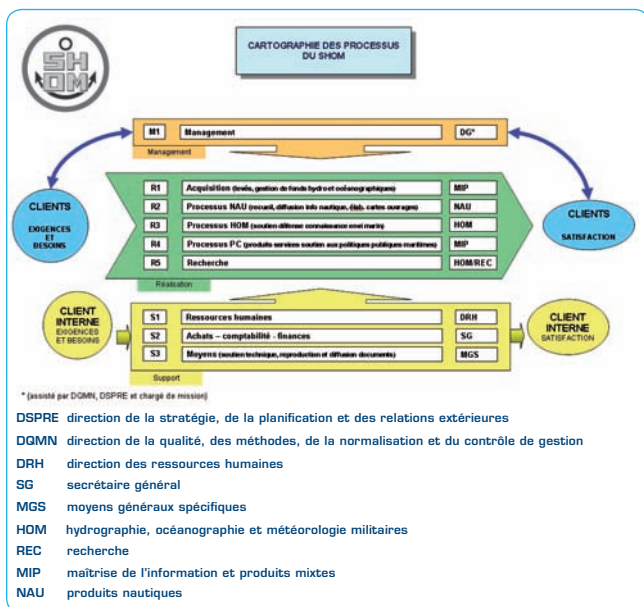
L'étape 3 de la certification ISO 9001 consiste à refondre et à consolider le Système de Management de la Qualité (SMQ) : pour prendre en compte l'organisation EPA, sa nouvelle logique et ses nouveaux enjeux, pour simplifier le nombre, l'organisation et la gestion des processus, pour décentraliser la qualité en privilégiant la subsidiarité accrue et pour adapter les outils de management actuels (améliorer leur ergonomie et progresser en efficacité - convergence des outils qualité et des outils du contrôle de gestion).

Ce projet couvre une période allant de mi-2007 à 2010.

### Le nouveau statut EPA, ...

La construction du SMQ du SHOM, amorcée depuis le 12 septembre 2000, s'est traduite par l'obtention de la certification ISO 9001:2000, en 2004, pour les activités liées à la sécurité de la navigation puis, en 2006, pour l'ensemble des activités du SHOM. Cette certification ISO 9001:2000, renouvelée au 1<sup>er</sup> trimestre 2007, confirme le niveau de maturité du SMQ du SHOM pour l'ensemble de ses activités.

Le changement de statut du SHOM conduit aujourd'hui à adapter le SMQ au nouveau format d'organisation EPA.



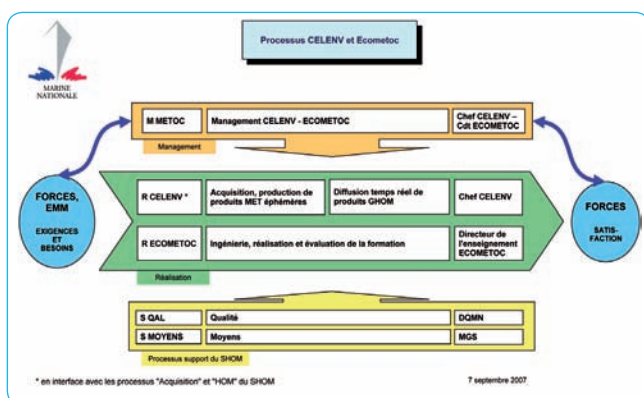
### ... une opportunité d'amélioration

Cet ajustement nécessaire est l'occasion d'établir une cartographie des processus simplifiée, construite autour des trois grandes missions du SHOM :

- service hydrographique national, représenté majoritairement par le processus R2,
- service de la défense, représenté majoritairement par le processus R3,
- soutien aux politiques publiques maritimes, représenté majoritairement par le processus R4.

Les deux autres processus de réalisation R1 et R5 contribuent également au fonctionnement des trois autres (R2, R3 et R4).

Ces trois grandes missions s'intègrent dans les grands ensembles suivants : pilotage (M), réalisation (R) et support (S).



### La CELENV et l'ECOMETOC

La CELENV et l'ECOMETOC, sous l'autorité de la marine, deviennent des partenaires privilégiés, notamment en qualité, renforçant ainsi les liens historiques entre ces entités.

## Calendrier

### Septembre 2000

création du projet stratégique  
ISO 9001 version 2000 *étape 1*

### Avril 2004

obtention de la certification pour  
les activités liées à la sécurité de la  
navigation

### Novembre 2004

création du projet stratégique  
ISO 9001 version 2000 *étape 2*

### Juillet 2006

obtention de la certification pour  
l'ensemble des activités du SHOM

### Mai 2007

renouvellement du certificat  
ISO 9001 version 2000 pour  
l'ensemble des activités du SHOM

### Juillet 2007

création du projet stratégique  
ISO 9001 version 2000 *étape 3*

### Janvier 2009

consolidation du SMQ

### Mars 2010

certification ISO 9001 à renouveler

### 2010

création du projet stratégique  
ISO 9001 version 2000 *étape 4*

## Lexique

### CELENV

Cellule d'environnement de la  
marine

### COMETOC

Centre opérationnel  
météo-océanographique

**DPMM** Direction du personnel  
militaire de la marine

### ECOMETOC

École des marins météorologistes-  
océanographes

**EMM** Etat-major de la marine

**EMO** Etat-major des opérations  
marine

**EPA** Etablissement public  
administratif

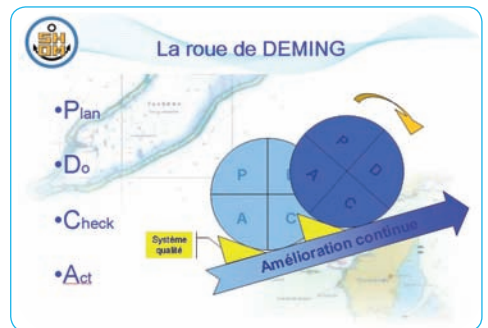
**ISO** International Standard  
Organization

**SMQ** Système de  
management de la qualité



## Une démarche de progrès

L'étape 3 de la certification ISO 9001 constitue une démarche de progrès du SMQ, matérialisée par la roue de Deming. Cette méthode est également connue sous l'acronyme PDCA, des quatre lettres qui en définissent les étapes : planifier (P), réaliser (D), vérifier (C) et améliorer (A).



Au niveau du SHOM, l'application de cette méthode se caractérise notamment par :

- P : la planification progressive de la mise en place d'outils adaptés à l'établissement (auto-évaluation, résolution de problèmes, analyse de risques, coût du processus),
- D : la réalisation d'une organisation simplifiée des processus et le développement de la subsidiarité accrue,
- C : la vérification de l'atteinte des objectifs via des tableaux de bord et des audits internes programmés et planifiés,
- A : les actions d'amélioration décidées par les différents comités de pilotage du SHOM à l'issue de l'analyse des indicateurs de mesure.

En continu, cette démarche de progrès permet de tracer toutes les anomalies et de proposer des marges d'amélioration à tous les niveaux. Elle permet également de progresser en efficacité, en efficience dans l'objectif de mieux satisfaire les usagers de la mer et les parties intéressées.



## Perspectives futures

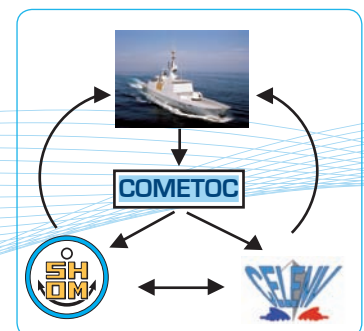
Les perspectives futures (étape 4 du projet ISO 9001) sont :

- l'utilisation d'autres modèles préconisés pour les services publics (français et européens), ou d'autres standards jugés plus appropriés pour le SHOM,
- l'accréditation du laboratoire de métrologie (ISO 17025),
- de façon plus globale, la construction d'un système de management intégré « QSE » (Qualité, Sécurité, Environnement).



## Les partenaires du SHOM

- La CELENV sous l'autorité organique d'EMM/EMO,
- L'ECOMETOC sous l'autorité organique de la DPMM.



Service hydrographique et océanographique de la marine  
Direction de la Qualité, des Méthodes, de la Normalisation  
et du contrôle de gestion - Division qualité  
Chef de projet : ISC Bénédicte Bonduelle  
Adresse postale : 13, rue du Chatellier CS 92803  
29228 BREST CEDEX 2  
Tél : 02 98 22 15 90 Mél : benedicte.bonduelle@shom.fr

