



Le SHOM vous informe

LA CULTURE QUALITÉ, UNE RÉPONSE NATURELLE POUR SATISFAIRE LES BESOINS DES UTILISATEURS DES DOCUMENTS ET PRESTATIONS DU SHOM

Le SHOM, établissement public de l'Etat (EPA), « a pour mission de connaître et de décrire l'environnement physique marin dans ses relations avec l'atmosphère, avec les fonds marins et les zones littorales et d'en prévoir l'évolution ».

Le fonctionnement du SHOM s'appuie sur une « organisation qualité » dont le but est d'améliorer l'efficacité des procédures et la qualité de ses produits tout en développant ses compétences internes ; l'objectif final étant de satisfaire au mieux les besoins de l'utilisateur final, qu'il s'agisse des services de l'Etat, des collectivités territoriales, des entreprises, des usagers de la mer ou de nos partenaires. Cette organisation permet au SHOM d'être également plus réactif aux évolutions réglementaires et/ou normatives tant dans le domaine technique que dans le domaine administratif.

La culture qualité constitue une réponse naturelle aux exigences spécifiques des missions du SHOM.

LA QUALITÉ, L'HÉRITAGE DU SAVOIR « BIEN FAIRE » DU SHOM DEPUIS 1720

Pour attester auprès des utilisateurs des produits et services du SHOM que l'organisation mise en place permet de progresser en permanence, le SHOM s'est engagé depuis 2000 dans une démarche d'amélioration continue décrite au travers de la norme ISO 9001 et qui lui a permis d'obtenir en 2004 la certification « qualité » reconnue au niveau international.

Cette norme internationale impose le respect d'une liste d'exigences sur l'organisation interne et les processus mis en œuvre et place l'utilisateur au centre des préoccupations. Il s'agit en effet de fournir un produit ou un service correspondant à ses besoins, de disposer de personnel compétent et formé et de mettre en place un système d'amélioration continue tirant partie des erreurs, des constats d'audits, des exigences de l'utilisateur.



Remise du certificat « qualité » - juin 2004



Le périmètre de la certification ISO 9001 couvre les activités du SHOM ainsi que celles de la cellule opérationnelle d'environnement de la marine (CELENV) et de l'école des marins météorologistes-océanographes (ECOMETOC) qui étaient des composantes du SHOM jusqu'en 2007 et que le SHOM continue de soutenir en tant qu'EPA.

Reconduite en 2007, cette certification confirme le niveau de maturité du système de management de la qualité, **héritage du savoir « bien faire » du SHOM depuis 1720.**

Les domaines d'activité concernés par la certification sont :

- le recueil des données décrivant l'environnement physique marin, incluant les informations nautiques ;
- l'élaboration et la diffusion d'informations et de publications nautiques répondant aux besoins de la sécurité de la navigation maritime et des usagers du domaine maritime ;
- l'élaboration et la diffusion de produits HOM (hydrographiques, océanographiques, météorologiques) en soutien aux missions de défense ;
- le pilotage de la R&D, les actions de formation spécifiques et les prestations d'expertise dans les domaines afférents.

LA QUALITÉ AU SHOM, UNE LOGIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE ET DE PROGRÈS

L'importance de la qualité dans le management du SHOM est confirmée par la création en 2007 de la direction de la qualité, des méthodes, de la normalisation et du contrôle de gestion (DQMN).

A l'instar des produits qui évoluent en s'adaptant aux nouvelles technologies et aux exigences des utilisateurs au sens large, **le système de management de la qualité du SHOM se construit selon une logique d'amélioration continue et de progrès.**

Cette amélioration continue est déployée en interne par un réseau « d'acteurs qualité » présents à tous les niveaux hiérarchiques, et dans tous les processus, de production, de soutien ou de management, facilitant ainsi l'implication et l'adhésion de l'ensemble du personnel.

LA QUALITÉ AU SHOM, AU JOUR LE JOUR

La qualité au jour le jour se traduit notamment par :

- l'analyse des « **expressions** » positives ou négatives des « clients » qui permettent une amélioration aussi bien dans l'offre proposée que dans les méthodes de travail,
- la tenue de **réunions interservices** qui permettent d'optimiser le fonctionnement interne,
- l'application de **documents mis à jour** en fonction de l'évolution du contexte qui permet de garantir le maintien du savoir-faire du SHOM et la reproductibilité des méthodes,
- l'identification et le contrôle de la **conformité des produits** à chaque étape d'élaboration afin de garantir une **traçabilité optimale** : de l'acquisition des données à la mer jusqu'à la diffusion d'un produit nautique en magasin par exemple,
- la réalisation de **contrôles et d'auto-contrôles** en fonction de critères précis et définis portant aussi bien sur les levés, sur les cartes marines, sur les ouvrages nautiques que sur certains matériels tels que les systèmes de production,
- des **audits internes** réalisés périodiquement par du personnel interne au SHOM et formé spécifiquement à ces méthodes,
- l'organisation de **formations internes** dont l'objectif est de former les nouveaux arrivants aux techniques et méthodes adoptées au SHOM tout en valorisant les compétences internes.



Séminaire des auditeurs internes – novembre 2006



Formation qualité – septembre 2007

LES OUTILS INFORMATIQUES AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Le service qualité au SHOM dispose de deux principaux outils informatiques :

le premier est une **gestion documentaire électronique** dont les avantages sont les suivants :

- une gestion documentaire rigoureuse,
- un accès aux documents en vigueur simple et rapide,
- moins de papier,
- toute la documentation du SHOM disponible pour le travail de chacun.

De plus, connectée à l'annuaire d'entreprise, cette gestion documentaire électronique permet de gérer les documents par des fonctions au lieu des noms ;

le second est un **système informatique collaboratif** permettant d'enregistrer des **actions d'amélioration et/ou des anomalies**. Cet outil est communément appelé le workflow FAFEA (FA : fiche d'amélioration ; FEA : fiche d'étude d'anomalie).

Cette note d'information est destinée à vous informer régulièrement sur les produits, les services et l'actualité du SHOM