

FEDERATION INTERNATIONALE DU TOURISME



Document d'introduction et de soutien à la candidature de l'entreprise

Guide sur les exigences de documentation du LAURIER D'OR 2019

(valable également pour l'attribution du Dragon d'or, des Baguettes d'or, du Cep d'or et du Crustacé d'or)

*Document Laurier d'Or
Novembre 2019*

1 Introduction

La révision des normes pour l'obtention de ce label « Laurier d'Or » visait notamment deux objectifs principaux:

- a. élaborer un jeu de normes simplifié applicable aux, moyennes et grandes entreprises, et
- b. mieux adapter le contenu et le détail de la documentation requise aux résultats visés par les processus de réussite de l'entreprise.

Avec ce label « Laurier d'Or », ces objectifs ont été atteints. Les explications complémentaires suivantes portent sur l'intention de la nouvelle norme en ce qui concerne tout particulièrement la documentation.

Le Laurier d'Or 2019, avec des exigences de documentation sensiblement réduites, est beaucoup moins prescriptif que la version précédente de la norme. L'entreprise gagne une plus grande flexibilité quant à la façon de documenter son système de management de la qualité. Chaque organisme (entreprises, hôtels, tour operator ou autre en rapport avec le tourisme) individuel peut donc réunir la somme minimale de documentation requise pour démontrer l'efficacité de la planification, du fonctionnement et de la maîtrise de ses processus, ainsi que la mise en oeuvre et l'amélioration continue de son système de management de la qualité.

Il convient de souligner que le « Laurier d'Or » 2019 requiert (comme auparavant) un «*système de management de la qualité documenté*» (SMQ) et non pas un «*système de documents*».

2 Qu'est-ce qu'un «document»? – Définitions et références

Les principaux objectifs visés par la documentation d'un organisme, que celui-ci ait établi ou non un SMQ officiel, sont les suivants:

a) Communication d'informations

- outil de transmission et de communication d'informations. Le type et l'étendue de la documentation dépend de la nature des produits et processus de l'organisme, du degré de formalisme des systèmes de communication, du niveau d'aptitude à communiquer interne à l'organisme, de même que de la culture de cet organisme.

b) Preuve de la conformité

- preuve délivrée que ce qui a été prévu est réellement accompli.c) Partage des connaissances
- dissémination et conservation des expériences de l'organisme. Exemple type: une spécification technique qui peut être utilisée comme base pour concevoir et développer un nouveau produit.

Une liste de termes couramment utilisés se rapportant à la documentation est présentée. les documents peuvent se présenter sous toute forme et sur tout type de support, et que la définition d'un «document» donnée dans nos conditions d'attributions, donne les exemples suivants:

- papier
- support magnétique
- support électronique ou disque optique
- photographie
- échantillon étalon.

3 Laurier d'Or 2019 Exigences en matière de documentation

Selon les normes 2019 (*Exigences générales*), l'organisme doit «établir, *documenter*, mettre en oeuvre et entretenir un système de management de la qualité et en améliorer en permanence l'efficacité conformément aux exigences de la présente Norme internationale».

Le paragraphe sur *Généralités* explique que la documentation du système de management de la qualité *doit* comprendre:

- a) l'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualité;
- b) un manuel qualité;
- c) les procédures documentées exigées par la norme;
- d) les documents nécessaires à l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus;
- e) les enregistrements exigés par la norme;

D'autres notes précisent que lorsque la norme requiert spécifiquement une «procédure documentée», cela signifie que cette procédure doit être établie, documentée, appliquée et tenue à jour. Il est également insisté sur le fait que l'étendue de la documentation du système de management de la qualité peut différer d'un organisme à l'autre en raison:

- de la taille de l'organisme et du type d'activité;
- de la complexité des processus et de leurs interactions;
- de la compétence du personnel.

Tous les documents qui constituent la documentation du système de management de la qualité doivent être maîtrisés conformément aux exigences de la norme ou, dans le cas particulier des enregistrements.

4 Explications diverses :

Les remarques suivantes ont pour objet d'aider les candidats à l'obtention du label « Laurier d'Or » 2019 à comprendre l'intention des exigences générales en matière de documentation de la Norme internationale.

a) Expression documentée de la politique et des objectifs qualité:

– L'expression documentée de la politique qualité doit être maîtrisée selon les exigences de la nouvelle norme Pour les organismes qui procèdent pour la première fois à la révision de leur politique qualité afin de satisfaire aux exigences du Laurier d'Or, une attention particulière devra être accordée à la gestion du personnel.

b) Manuel qualité:

– Le paragraphe qualité des nouvelles normes « Laurier d'Or 2019 spécifie le contenu minimal d'un manuel qualité. Le mode de présentation et la structure du manuel sont à décider par chaque organisme et dépendra de la taille, de la culture et de la complexité de l'organisme. Certains organismes peuvent choisir d'utiliser le manuel qualité à des fins autres que la simple documentation du SMQ.

– Un organisme de petite taille peut juger approprié d'inclure le descriptif complet de son système de management de la qualité dans un manuel unique comprenant toutes les procédures documentées requises par la norme.

– Les grands organismes multinationaux peuvent avoir besoin de plusieurs manuels aux niveaux mondial, national ou régional et d'une structure hiérarchique de la documentation plus complexe.

c) Procédures documentées:

– Le Laurier d'Or » 2019 requiert spécifiquement de l'organisme qu'il ait des «procédures documentées» pour les six activités suivantes:
Maîtrise des documents

Maîtrise des enregistrements
Audit interne
Maîtrise du produit non conforme
Action corrective
Action préventive

- Certains organismes peuvent juger pratique de combiner la procédure applicable à plusieurs activités en une seule procédure documentée (par exemple, combiner action corrective et action préventive). D'autres peuvent choisir de documenter une activité donnée sous la forme de plusieurs procédures documentées (par exemple pour les audits internes). Ces deux solutions sont acceptables.
- Certains organismes (en particulier les grands organismes ou les organismes ayant des processus plus complexes) peuvent avoir besoin d'autres procédures documentées (en particulier pour les processus ayant trait à la réalisation de produits) afin de mettre en oeuvre un système de management de la qualité efficace.
- D'autres organismes peuvent requérir des procédures supplémentaires, mais la taille et/ou la culture de l'organisme devrait permettre la mise en oeuvre efficace de ces procédures sans qu'elles soient *nécessairement* documentées. Toutefois, afin de démontrer la conformité Laurier d'Or 2019, l'organisme doit être à même de fournir une preuve objective (ne faisant pas nécessairement l'objet d'une documentation) que son système de management de la qualité a été mis en oeuvre efficacement.

d) Documents nécessaires à l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus;

- Pour qu'un organisme démontre l'efficacité de la mise en oeuvre de son système de management de la qualité, il peut s'avérer nécessaire d'élaborer des documents autres que les procédures documentées. Mais les seuls documents mentionnés spécifiquement dans le Laurier d'Or 2019 sont :

- La politique qualité
- Les objectifs qualité
- Le Manuel qualité
-
- Plusieurs exigences du Laurier d'Or 2019 *pourraient* permettre à un organisme d'ajouter de la valeur à son système qualité et de démontrer la conformité par la préparation d'autres documents, même si la norme ne les exige pas spécifiquement. Il peut s'agir notamment de:
 - Descriptifs des processus, organisme fonctionnel et/ou description de processus
 - Organigrammes de l'organisme
 - Spécifications
 - Instructions de travail et/ou d'essais

- Documents contenant des communications internes
- Calendriers de production
- Listes de fournisseurs approuvés
- Plans d'essais et de contrôle
- Plans qualité

– Tous ces documents doivent être maîtrisés conformément aux exigences de la norme, comme il convient.

e) Enregistrements

- Des exemples de ce type d'enregistrements spécifiquement exigés par le laurier d'Or 2019 sont présentés.
- Les organismes sont libres d'élaborer d'autres enregistrements qui peuvent être nécessaires pour démontrer la conformité de leurs processus et produits et de leur système de management de la qualité.
- Les exigences relatives à la maîtrise des enregistrements sont différentes de celles pour les autres documents et tous les enregistrements qualité doivent être maîtrisés.

5 Organismes se préparant à mettre en oeuvre un système de management de la qualité

Pour les organismes qui sont en train de mettre en oeuvre un SMQ et qui souhaitent satisfaire aux exigences du Laurier d'Or 2019, les indications suivantes pourront être utiles.

– pour les organismes qui sont en train de mettre en oeuvre un SMQ ou qui y seront appelés, la nouvelle norme met l'accent sur une approche processus. Cette approche comprend notamment:

- identifier les processus nécessaires pour la mise en oeuvre efficace du système de management de la qualité
- comprendre les interactions entre ces processus
- *documenter* les processus au niveau de précision nécessaire pour assurer leur fonctionnement et leur maîtrise efficace. (Il est parfois utile de documenter les processus à l'aide de descriptifs des processus. On soulignera toutefois qu'il ne s'agit pas d'une exigence du Laurier d'Or 2019.)

– Ces processus comprennent la gestion, les ressources, la réalisation du produit et les processus de mesure qui conditionnent le fonctionnement efficace du SMQ.

– L'analyse des processus devrait piloter la définition de l'étendue de la documentation nécessaire pour le système de management de la qualité, en prenant en compte les exigences du Laurier d'Or. La documentation *ne* devrait *pas* piloter les processus.

6 Organismes souhaitant adapter un système de management de la qualité existant

Pour les organismes qui ont un SMQ répondant aux exigences des anciennes normes, les indications suivantes aideront à comprendre les modifications de la documentation susceptibles d'être requises ou encouragées par la transition au Laurier d'Or 2019.

- Un organisme avec un système de management de la qualité existant ne devrait pas avoir à récrire toute sa documentation en vue de satisfaire aux exigences du Laurier d'Or 2019. Cette constatation vaut tout particulièrement si l'organisme a structuré son SMQ en fonction de son mode de travail effectif, en utilisant une approche processus. Dans ce cas, la documentation existante peut être adéquate et être simplement citée en référence dans le manuel qualité révisé.
- Un organisme qui, dans le passé, n'a pas eu recours à une approche processus aura besoin d'accorder une attention particulière à la définition de ses processus, de leur séquence et de leur interaction.
- Étant donné que le Laurier d'Or 2019 est moins prescripteur que la version précédente de la norme, un organisme peut être à même procéder à quelques rationalisations et/ou refontes de documents existants afin de simplifier son système de management de la qualité.

7 Démontrer la conformité avec le Laurier d'Or 2019

Pour les organismes souhaitant démontrer la conformité aux exigences du Laurier d'Or 2019 à des fins de certification/d'enregistrement, à des fins contractuelles ou pour d'autres raisons, il est important de retenir qu'il est indispensable d'apporter la preuve de la mise en oeuvre réelle du SMQ.

- Les organismes peuvent être en mesure de démontrer leur conformité sans qu'ils n'aient à produire une documentation extensive.
- Pour attester la conformité au Laurier d'Or 2019, l'organisme doit présenter une preuve objective de l'*efficacité* de ses processus et de son système de management de la qualité. On définit la "preuve tangible" comme suit: "*données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose*", avec la note suivante: "*la preuve tangible est obtenue par observation, mesure, essai ou autre moyen*".
- Cette preuve peut ne pas dépendre nécessairement de procédures documentées, d'enregistrements ou d'autres documents, sauf s'il en est fait mention spécifiquement dans le Laurier d'Or 2019. Dans certains cas, il appartient à l'organisme de décider quels enregistrements sont nécessaires pour fournir cette preuve tangible.
- Lorsque l'organisme n'a aucune procédure interne particulière pour

une activité donnée et que la norme ne le requiert pas, il est acceptable que cette activité soit conduite en se fondant sur l'article pertinent du Laurier d'Or 2019. Dans ce cas, les audits internes et externes peuvent utiliser le texte du Laurier d'Or 2019 à des fins d'évaluation de la conformité.

ANNEXE A

Termes et définitions relatifs aux documents

Les termes et définitions suivants sont repris du Laurier d'Or 2019

Terme	Définition
Document	support d'information et l'information qu'il contient
Enregistrement	document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité
Manuel qualité	document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme
Plan qualité	document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées, par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier
Procédure	manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus (Note: les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents)
Spécification	document formulant des exigences

ANNEXE B

Enregistrements requis par Le LAURIER D'OR 2019

	Enregistrement requis
	Revue de direction
	Éducation, formation, compétence et expérience
	Preuve que les processus de réalisation et le produit résultant satisfont aux exigences
	Résultats de la revue des exigences relatives au produit et actions qui en résultent
	Éléments d'entrée de la conception et du développement

	Résultats des revues de la conception et du développement et actions nécessaires
	Résultats de la vérification de la conception et du développement et actions nécessaires s'il y a lieu
	Résultats de la validation de la conception et du développement et mesures nécessaires s'il y a lieu
	Résultats de la maîtrise des modifications de la conception et du développement et toutes actions nécessaires s'il y a lieu
	Identification unique du produit lorsque la traçabilité est une exigence
	Propriété du client perdue, endommagée ou jugée impropre à l'utilisation
	Étalons utilisés pour l'étalonnage ou la vérification des équipements de mesure lorsqu'il n'existe pas d'étalon international ou national
	Validité des résultats antérieurs lorsque les équipements de mesure ne sont pas jugés conformes à ses exigences
	Résultats de l'étalonnage et vérification de l'équipement de mesure
	Résultats des audits internes et actions de suivi
	Indication de la(des) personne(s) ayant autorisé la libération du produit
	Nature des non-conformités et toutes actions ultérieures entreprises, y compris les dérogations obtenues
	Résultats de l'action corrective
	Résultats de l'action préventive

