

MeetingBooster et les normes ISO 9001

MeetingBooster est une solution de gestion de réunion d'entreprise conçue pour aider les organisations à assurer leur conformité aux sept principes de management de la qualité définis par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). L'objectif de ce document est d'illustrer comment l'utilisation de MeetingBooster facilite les opérations de conformité aux normes ISO.

MeetingBooster simplifie le travail des responsables de conformité en leur livrant une solution qui rationalise la conduite de réunion, gère les documents impliqués et assure le suivi des tâches. Ce n'est un secret pour personne que tous les programmes de conformité exigent que chaque réunion ou formation effectuée soit dûment consignée, nécessitant des systèmes de gestion documentaire poussés, garantissant l'accès aux informations par toutes les parties intéressées, le suivi des différentes versions, le maintien permanent de la sécurité et le stockage des données. Ces étapes sont d'une importance cruciale pour veiller au bon déroulement d'un audit et réduire le nombre de requêtes d'actions correctives (RAC). MeetingBooster permet aux responsables de conformité de créer leurs ordres du jour, de mener les réunions avec efficacité, d'inclure tous les documents d'appui, et d'archiver l'ensemble des tâches et comptes-rendus produits, réduisant considérablement le temps habituellement passé à ressaisir des données et à rassembler la documentation requise par l'audit. Si vous faites partie d'une équipe de direction responsable de plusieurs programmes d'audit dans différents services, les gains de temps réalisés sont encore plus appréciables. Par ailleurs, MeetingBooster vous permet d'extraire divers rapports d'évaluation des performances à partir des données enregistrées, puis de les étudier à l'aide des tableaux analytiques proposés. Ces fonctionnalités, associées à un système avancé de permissions et de gestion des tâches, font de MeetingBooster une solution de bout en bout précieuse applicable à n'importe quelle organisation.

Vue d'ensemble de l'Organisation internationale de normalisation (ISO)

La norme ISO repose sur sept principes visant à créer des pratiques d'entreprise normalisées

- Principe 1 – Orientation client
- Principe 2 – Leadership
- Principe 3 – Implication du personnel
- Principe 4 – Approche processus
- Principe 5 – Amélioration
- Principe 6 – Prise de décisions fondée sur des preuves
- Principe 7 – Management des relations avec les parties intéressées

Ces sept principes sont appliqués dans les 8 chapitres suivants de la norme ISO :

Chapitre 1 : Domaine d'application

Chapitre 2 : Références normatives

Chapitre 3 : Termes et définitions

Chapitre 4 : Système de management de la qualité (SMQ)

Chapitre 5 : Responsabilité de la direction

Chapitre 6 : Management des ressources

Chapitre 7 : Réalisation du produit

Chapitre 8 : Mesures, analyse et amélioration

Champ d'application de MeetingBooster

MeetingBooster est particulièrement adapté à l'application des chapitres suivants de la norme ISO 9001 par les responsables de conformité :

Chapitre 4 : Système de management de la qualité (SMQ)

Chapitre 4.1, D – Disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus

Chapitre 4.2.1, D – Détermination des documents nécessaires pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise des processus

Chapitre 4.2.3 Maîtrise des documents – Les documents requis par le SMQ doivent être vérifiés et validés. Les enregistrements sont des documents particuliers qui doivent être gérés selon les exigences exposées au chapitre 4.2.4. Une procédure doit être établie pour définir les vérifications nécessaires :

- A) Etablir la pertinence des documents avant leur utilisation
- B) Revoir, mettre à jour et ré-approuver les documents au besoin
- C) Identifier les modifications et l'état de la version en vigueur
- D) Assurer la disponibilité des versions en vigueur en tout lieu utile
- E) Assurer la lisibilité et la codification des documents en tout temps
- G) Empêcher l'usage par inadvertance des documents périmés

Chapitre 4.2.4 – Etablissement d'une procédure pour définir les vérifications nécessaires pour l'identification, la protection, l'accessibilité, la conservation et l'élimination des enregistrements.

Bénéfices de MeetingBooster

Lors de l'application d'une procédure dans une organisation, les réunions jouent un rôle important dans l'évaluation et l'amélioration continue de ses composantes. MeetingBooster procure une solution de gestion de réunion claire et concise en trois étapes gérant l'ensemble des documents (ordre du jour, notes et compte-rendu) ainsi que toutes les tâches associées. Comme indiqué au chapitre 4 de la norme ISO, tous les documents doivent être identifiés, protégés et accessibles. En assurant la sécurisation des documents par un archivage automatique, MeetingBooster élimine tout risque d'erreur humaine. MeetingBooster garantit en outre la protection des documents grâce à son système de permissions personnalisable, ses journaux d'audit, et le cryptage des données. Par ailleurs, MeetingBooster fournit un processus d'approbation des ordres du jour et comptes-rendus, et donne aux organisations la possibilité d'attribuer des libellés spécifiques à chaque document, facilitant ainsi l'identification des modifications et l'évaluation de l'état de chaque document. Pour finir, l'option d'hébergement local et la synchronisation avec Active Directory renforcent la sécurité et autorisent l'intégration avec les solutions informatiques existantes.

La fonction de recherche de MeetingBooster permet d'extraire documents et données rapidement, laissant ensuite l'organisateur libre de consolider leur contenu et le fil des discussions dans un nouveau document. Le logiciel est capable de gérer les réunions ponctuelles, régulières ou périodiques, et son système de permissions garantit que seuls les employés habilités sont en mesure d'accéder aux documents.

MeetingBooster offre un cadre efficace pour l'exécution des réunions et l'archivage des documents qui en résultent, facilitant d'autant la conformité aux normes et aux contrôles d'audit.

Caractéristiques principales :

- Archivage automatique et sécurisé des documents
- Processus d'approbation des ordres du jour et comptes-rendus
- Processus de conduite de réunion clair et concis en trois étapes
- Système personnalisable de codification des documents
- Recherche de documents et accès instantané
- Système de permissions personnalisable
- Option d'hébergement sur site local
- Transfert crypté des données
- Utilisation de modèles incluant les rubriques indispensables

Chapitre 5 : Responsabilité de la direction

5.1 Engagement de la direction – La direction s’engage à développer et à appliquer un SMQ et à améliorer son efficacité en permanence en organisant des contrôles de gestion et en garantissant la disponibilité des ressources nécessaires.

5.4.2, B Planification du SMQ – La direction garantit que les objectifs de qualité sont établis parmi toutes les fonctions et niveaux pertinents de l’organisation. Les objectifs de qualité doivent être mesurables et cohérents avec la politique de qualité en vigueur. La cohérence du SMQ doit être maintenue lors de la planification et de la mise en œuvre des modifications.

5.5.2 Représentant de la direction – La direction doit nommer un représentant chargé de veiller à ce que les processus soient mis en place, appliqués et tenus à jour, et de rendre compte à la direction du fonctionnement du SMQ et de tout besoin d’amélioration.

5.5.3 Communication interne – La direction doit établir les processus de communication nécessaires au sein de l’organisation et faciliter les retours d’information sur l’efficacité du SMQ.

5.6.1 Inspection par la direction – Les documents issus des inspections du SMQ par la direction doivent être conservés.

Bénéfices de MeetingBooster

MeetingBooster a été conçu pour promouvoir la responsabilisation, rationaliser les procédures liées à la conduite de réunion et harmoniser les objectifs stratégiques de l’entreprise.

MeetingBooster vous aide à développer un système de gestion de la qualité en établissant un processus clairement défini des activités liées aux réunions. Ainsi, la solution MeetingBooster vous donne la possibilité de mettre en œuvre des contrôles de gestion fondés sur l’examen des données analytiques des réunions et l’évaluation des performances.

Les données résultant de ces évaluations sont gérées, archivées et préservées automatiquement en conformité avec les critères du chapitre 5 de la norme ISO. En outre, elles peuvent être regroupées en séries de réunions afin de contrôler plus facilement si toutes les réunions indispensables ont eu lieu.

Le système de gestion des tâches intégré au logiciel permet aux responsables d’évaluer le statut et la progression des tâches allouées pendant les réunions d’état des lieux. Par ailleurs, les rapports de tâche et l’intégration de la liste des tâches avec Outlook renforcent la responsabilisation des équipes.

En conclusion, MeetingBooster permet à la direction d’évaluer la performance de tous les services, comités et projets impliqués à partir d’une seule et même base de données centrale.

Caractéristiques principales :

- Les données analytiques provenant des réunions établissent que les réunions en question ont effectivement eu lieu
- Evaluation de performance des processus
- Rapports de responsabilités par services, comités et projets
- Système de gestion des tâches personnalisable permettant d'assurer la conformité avec les procédures de la société
- Mise en œuvre de MeetingBooster possible sans aucune modification de la stratégie d'entreprise

Chapitre 6 : Management des ressources

6.2.2, E Compétence, formation et sensibilisation – L'organisation doit assurer la formation des employés et conserver des dossiers appropriés sur leur niveau de formation, de savoir-faire et d'expérience.

Bénéfices de MeetingBooster

MeetingBooster permet aux organisations de s'assurer de la présence des employés aux sessions de formation. Les ordres du jour sont clairs et concis, facilitant d'autant la préparation aux sessions. Enfin, le système de gestion des tâches renforce la responsabilisation et prend en charge l'archivage des points d'action en évitant toute erreur humaine, comme décrit au chapitre 4 de la norme ISO.

Caractéristiques principales :

- Suivi efficace de la présence des employés aux sessions de formation de l'ensemble de l'organisation
- Création rapide et aisée de l'ordre du jour des formations
- Archivage automatique des comptes-rendus des formations
- Système de gestion des tâches renforçant la responsabilisation

Chapitre 8 : Mesures, analyse et amélioration

8.2.2 Audits internes – Conservation des enregistrements des résultats des audits

8.2.3 Surveillance et mesure des processus – L'organisation doit mettre en place des méthodes appropriées pour suivre, et au besoin, mesurer les processus du SMQ.

8.4 Analyse des données – L'organisation doit déterminer, recueillir et analyser les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du SMQ et pour en évaluer les possibilités d'amélioration continue. Ces données incluent les informations provenant des activités de suivi et d'évaluation, ou provenant d'autres sources.

8.5.1 Amélioration continue – L'organisation doit améliorer en permanence l'efficacité du SMQ.

Bénéfices de MeetingBooster

MeetingBooster simplifie la préparation des réunions d'audit interne, en fournissant un environnement collaboratif pour la création des ordres du jour, et en facilitant le rassemblement des documents d'appui durant la période de pré-audit. La quantité de messages échangés, le temps d'attente et les frustrations potentielles en sont réduites d'autant, et l'efficacité de l'audit est accrue.

Les tableaux analytiques de MeetingBooster, alliés à son système d'archivage, aident l'organisation à établir, rationaliser et analyser les processus ainsi qu'à rassembler les pièces justificatives parmi tous les services. D'autre part, les journaux d'audit apportent la preuve que les réunions obligatoires ont effectivement été tenues.

Pendant l'audit, les requêtes d'actions correctives peuvent être assignées via le système de gestion des tâches, lequel permet ensuite le suivi et l'évaluation de leur progression, livrant un aperçu des requêtes applicables aux individus ou au projet dans son ensemble. De plus, grâce à son intégration avec la liste des tâches de Outlook, le système de gestion des tâches élimine les fichiers Excel traditionnellement utilisés pour le suivi. Les rappels de tâches et les options de modification peuvent être configurés de manière à respecter les pratiques de l'entreprise.

Caractéristiques principales :

- Simplification des contrôles de pré-audit
- Collaboration dans la préparation des ordres du jour et rattachement des justificatifs
- Capture instantanée des notes durant l'audit et assignation des requêtes d'actions correctives et préventives
- Système de gestion des tâches autorisant le suivi des requêtes d'actions correctives et préventives
- Archivage automatique des tâches et des comptes-rendus de l'audit
- Intégration des tâches et des réunions avec Outlook
- Consultation des documents d'audit interservices à partir d'un emplacement unique
- Données analytiques des réunions assurant le suivi de la progression et renforçant la responsabilisation
- Journaux d'audit permettant de vérifier que les réunions obligatoires ont bien eu lieu
- Documents et tâches accessibles à toute heure à un même emplacement

Conclusion

Dans cet article, nous avons illustré comment MeetingBooster établit un processus de réunion concis et efficace, tout en assurant l'archivage automatique de tous les documents associés. Les documents sont stockés de manière sûre, et leur accès est régi par différentes options de sécurité, incluant un journal d'audit. MeetingBooster procure divers rapports et tableaux d'analyse des performances des processus aidant la direction à évaluer les performances parmi tous les services de l'organisation. Pour finir, nous avons montré comment cette solution optimise les procédures d'audit interne et gère le suivi des requêtes d'actions correctives. En bref, MeetingBooster est un outil d'aide à la certification précieux.



« En suivant ces trois étapes simples, j'ai communiqué à tous les intervenants exactement ce que j'attends d'eux, créé un ordre du jour à l'aspect professionnel que j'ai pu vérifier au format PDF avant de l'envoyer, et obtenu la garantie que toutes les tâches préliminaires ont été distribuées. »

- Lisa Hill

Etude de cas – Comment MeetingBooster élimine les grains de sable pouvant bloquer les rouages de la conformité



Lisa Hill, ISO 9001 : Superviseur d'audit

L'objectif de la société Wood Products Associated Industries est de rendre la certification FSC® aussi facile à appliquer et à actualiser pour les petites entreprises de travail du bois que pour les grandes sociétés.

Société

Wood Products Associated Industries

Industrie

Manufacture

Par le passé, le rassemblement des documents justificatifs était une opération longue et difficile, et la collaboration entre les membres de l'équipe n'était pas toujours des plus efficaces. Mes messages préliminaires demeuraient parfois sans réponse, empêchant aussi bien les organisateurs que les participants de se préparer correctement aux réunions.

Avec MeetingBooster, je peux créer chaque ordre du jour aisément en définissant les détails de la rencontre, les points à couvrir et les tâches à accomplir. Au besoin, je peux également assigner des tâches de préparation aux participants. En associant des co-organisateurs à la réunion, je peux permettre à chacun des services faisant l'objet d'un audit d'inclure toutes les pièces justificatives à l'ordre du jour, évitant ainsi frustration et perte de temps le jour de l'audit. Une fois l'ordre du jour mis en place, MeetingBooster se charge de l'envoyer au format PDF à tous les participants prévus, en y joignant automatiquement les documents pertinents, insérés au bon emplacement.

Il est également très simple de créer un ordre du jour à partir d'un modèle, ce qui permet non seulement de gagner du temps lors des audits futurs, mais également d'obtenir que tous les sujets de discussion obligatoires sont inclus. Il s'agit donc d'un excellent outil pour le personnel de mon service de conformité, car nous pouvons tous faire appel au même modèle, garantissant ainsi que tous nos ordres du jour sont compatibles avec nos pratiques.

L'ajout de nouveaux sujets de discussion ne pose aucun problème, et l'insertion, le déplacement et la modification des sous-sujets se font rapidement et efficacement. Depuis que j'utilise MeetingBooster, je me suis rendu compte que les clients sont mieux préparés aux audits, parce

que l'ordre du jour est défini clairement et que tous les documents nécessaires sont rassemblés au même endroit. MeetingBooster renforce la responsabilisation et établit des requêtes d'audit sans ambiguïté, qui n'ont aucune chance de disparaître sous une pile de messages. Combien de temps avons-nous tous perdu à rechercher une information cruciale dans un monceau de messages, ou à attendre avec impatience des documents essentiels !

Après avoir créé l'ordre du jour, je peux insérer des documents à partir de mon ordinateur ou d'un lien web, sans aucune limite quant au nombre de pièces-jointes pouvant être associées à la réunion. Cela fait, je peux assigner des tâches de préparation pour obtenir des informations spécifiques en leur attribuant une date d'échéance et une priorité.

En suivant ces trois étapes simples, j'ai communiqué à tous les intervenants exactement ce que j'attends d'eux, créé un ordre du jour à l'aspect professionnel que j'ai pu vérifier au format PDF avant de l'envoyer, et obtenu la garantie que toutes les tâches préliminaires ont été distribuées.

Pendant l'audit, je peux démarrer la réunion directement à partir d'Outlook, ou à partir de l'interface MeetingBooster. Le premier écran me permet de pointer les participants et de m'assurer que toutes les personnes indispensables sont bien là, qu'elles soient présentes physiquement dans une même salle ou virtuellement. Du temps des relevés manuels, il était fréquent que la feuille de présence comporte des erreurs, lesquelles sont maintenant abolies. Avant de commencer la réunion, je peux encore ajouter des intervenant de dernière minute, puis vérifier que les tâches de pré-audit ont bien été effectuées par leurs propriétaires.

Au fur et à mesure du déroulement de la réunion, je peux ajouter de nouveaux sujets de discussion, passer d'un sujet à l'autre ou revenir à un sujet précédent suivant les besoins, tout en insérant mes notes personnelles et les commentaires des participants dans chaque section. Je peux allouer les tâches définies, et faire appel aux outils de vote et d'aide à la décision pour m'assurer que nous avons bien atteint un consensus. J'utilise en particulier très souvent les outils de vote pendant les sessions de formation pour vérifier que les participants ont bien compris le détail des stratégies et procédures à appliquer. Dans le passé, il était beaucoup plus difficile de juger de la bonne compréhension des thèmes

L'utilisation de ce système me permet de gagner du temps, d'établir clairement les responsabilités et obligations de chacun et d'avoir la garantie que tous les documents d'audit sont archivés en sécurité dans un seul et même endroit.

abordés, dans la mesure où certaines personnes sont parfois réticentes à prendre la parole en public. Avec la fonction de vote, je peux maintenant facilement identifier les lacunes, et organiser des sessions de formation supplémentaires en conséquence afin d'éviter toute non-conformité.

Jusqu'à ce que j'utilise MeetingBooster, il me fallait remplir trois formulaires différents par audit. Maintenant, je peux assigner les tâches à remplir et les requêtes d'actions correctives durant l'audit, définir leur échéance, et les rendre consultables aussi bien par leurs propriétaires que par tout supérieur intéressé, le tout à partir d'un seul et même emplacement. De plus, les outils de MeetingBooster me permettent de capturer exactement ce qui a été dit, et par qui. Toute tâche ou requête d'action corrective est envoyée à son propriétaire à l'issue de la réunion.

Avant de faire appel à MeetingBooster, je me servais des dossiers de ma messagerie pour sauvegarder les tâches et suivre leur état de progression, ce qui prenait du temps et n'était pas toujours fiable. Avec MeetingBooster, je peux me connecter au système à tout moment pour vérifier l'état des tâches. En outre, toutes les tâches consignées dans MeetingBooster sont automatiquement synchronisées avec ma liste de tâches Outlook, les informations restant ainsi actualisées en permanence.

Parmi les fonctions proposées par MeetingBooster, mes outils favoris sont les rapports analytiques. Par le passé, je devais assumer moi-même manuellement le suivi des tâches à l'aide de plusieurs fichiers Excel, laissant la porte ouverte aux erreurs de frappe ou de manipulation. MeetingBooster est capable de consolider toutes les tâches au niveau de l'organisation ou au contraire de les filtrer service par service. Par ailleurs, je suis toujours libre d'exporter certaines tâches vers Excel si les procédures en vigueur le demandent. A l'aide de ces fonctions, je peux donc m'assurer que toutes les personnes devant prendre part à l'audit ont effectivement été impliquées, vérifier que toutes les pièces justificatives ont été rassemblées et examiner rapidement toutes les tâches et requêtes en cours. L'utilisation de ce système me permet de gagner du temps, d'établir clairement les responsabilités et obligations de chacun et d'avoir la garantie que tous les documents d'audit sont archivés en sécurité dans un seul et même endroit.