



Conseil canadien des normes Standards Council of Canada

Politique qualité

« Voués à l'excellence et au but que s'est fixé le Canada d'améliorer la compétitivité et le mieux-être social, nous assurerons le leadership en matière de normalisation nationale et internationale par des relations efficaces, notre action stratégique et la prestation d'un service de qualité. » (Déclaration d'intention)

Le Conseil canadien des normes (CCN) s'efforce depuis toujours de fournir des services de qualité aux Canadiens et à l'industrie canadienne. La preuve étant faite des avantages qu'il y a à adopter une approche qualité pour aborder tous les aspects de l'industrie et des secteurs public et privé, le CCN a élaboré un système de management de la qualité (SMQ) qu'il a mis en œuvre. Ce système est censé servir en permanence d'outil de soutien organisationnel appuyant la mission du CCN et sa déclaration d'intention, et ce, pour assurer efficacité et efficience et permettre une amélioration continue.

Pour orienter son SMQ, le CCN s'inspire de la norme ISO 9001:2000, qui dans l'ensemble engage la haute direction à gérer l'organisation d'une manière systématique et transparente pour y assurer qualité et stabilité. Cette norme prévoit huit principes clés de management de la qualité. En tant que directeur général, j'accorde mon appui au Système de management de la qualité du CCN, un système fondé sur les buts et objectifs illustrés dans ces huit principes, et j'en fais une priorité.

Le directeur général,

Peter Clark

Les principes

(Buts et objectifs premiers en matière de SMQ)

Orientation clientèle

Le CCN compte une vaste clientèle, parmi laquelle figurent des représentants du public canadien, de l'industrie canadienne et des PME. Le Système de management de la qualité est pour le CCN un moyen d'aider à comprendre les besoins, les exigences et les attentes, actuels et futurs, de ses clients et de ses intéressés afin d'être à même d'offrir les services y répondant.

Leadership

Ce Système de management de la qualité est essentiellement fondé sur la participation de la haute direction, responsable de l'environnement interne, qui est chargée de permettre à ses ressources humaines (employés et bénévoles) d'atteindre les objectifs de l'organisation dans son ensemble. Réalisant les buts que s'est donnés l'organisation, ce système incite chacun à suivre les traces de la haute direction dans le propos et l'orientation choisis.

Personnel

Le CCN invite tous les employés et membres des comités à y mettre du leur dans la mise en œuvre de son SMQ. Il est conscient de la valeur de chacun d'eux (employés et bénévoles), tant il sait qu'il est vrai qu'un système ne peut être réellement efficace sans la participation de toutes les personnes engagées dans ses activités.

Processus

Si le CCN gère des activités et programmes variés correspondant à divers services, il faut noter que le SMQ est, quant à lui, un moyen de systématiser et de documenter ses programmes et services pour garantir le respect des critères régissant ces derniers ainsi que leur prestation uniforme. Il n'est certes pas possible de documenter toutes les activités et tous les programmes du CCN, les plus concernés étant ceux directement liés au SMQ.

Management sous forme de système

En dehors de ces programmes et services, le CCN compte, tant à l'interne qu'à l'externe, de nombreux processus et activités de soutien interreliés, qui doivent être gérés de manière efficiente et efficace. Son SMQ constitue un moyen de concevoir, documenter et gérer ces interrelations.

Amélioration continue

L'amélioration continue des programmes et services du CCN, raison d'être de son SMQ, se fait à travers le cycle d'audits internes et de revues de direction, tout en s'appuyant sur les observations de la clientèle, du personnel et des bénévoles du CCN. Elle est, en outre, la carte maîtresse de la qualité fournie, grâce à l'intervention du SMQ, à la fois à l'organisation et à sa clientèle.

Approche factuelle pour la prise de décision

Le SMQ du CCN prévoit la collecte et l'analyse de l'information et des données dont la direction a besoin pour être efficace dans ses décisions. Ces données sont puisées dans les observations formulées par la clientèle, les sondages réalisés auprès d'elle et ses plaintes, ainsi que dans les audits internes et les projets de recherche.

Réciprocité des avantages des relations entretenues

Le CCN, en tant que prestataire de services d'information, voire pourvoyeur de connaissances, est étroitement lié à ceux et celles qui fournissent ce savoir, à ses bénévoles et aux membres de ses comités. Il est de sa responsabilité de gérer ces relations, un élément indispensable dans sa mission qualité. Le SMQ est l'outil servant à assurer la réciprocité des avantages de ces relations.