
REVUE DE DIRECTION DES LABORATOIRES

Introduction

Le laboratoire développe son système qualité et son organisation grâce aux revues de direction.

Objectifs des revues de direction

La revue de direction est un outil d'aide au développement et à l'amélioration des systèmes qualité notamment pour le management qui doit sonder son organisation.

A cet effet, il est nécessaire d'examiner les différents processus du SMQ et les changements éventuels dus à des facteurs internes ou externes.

La politique qualité et les objectifs qualité doivent être évalués et si nécessaire révisés. Les objectifs et les moyens pour les atteindre doivent être clairement formalisés.

Organisation des revues de direction

Le but d'une revue de direction est d'évaluer et améliorer les performances globales de l'organisation. C'est une tâche essentielle de la Direction Générale et de toute autre personne impliquée dans les processus. C'est le seul moyen de garantir que les objectifs retenus peuvent être déployés correctement au niveau opérationnel.

Quel que soit la personne qui organise la revue de direction, la responsabilité finale et les décisions ultimes doivent néanmoins restées au niveau du top management.

Préparation des revues de direction

Les revues de directions doivent avoir lieu à des intervalles planifiés. Il est recommandé de planifier une réunion spécifique afin de préparer la revue de direction. Le nombre de participants dépend de la taille de l'organisme. Dans les grosses structures, une réunion doit se tenir avec les membres de direction concernés. Dans les petites structures, l'ensemble du personnel peut être associé. A minima, il doit y avoir une réunion entre la direction et le responsable qualité.

Etapas dans les revues de direction

En vue de préparer les revues de direction, il peut être utile de préparer un ordre du jour comprenant tout ou partie des sujets suivants

(Exigences EN ISO/IEC 17025:2017, 8.9.2) :

Au-delà de la conformité, la revue de direction doit se focaliser sur les problèmes, les risques et les opportunités.

- Point des revues de direction précédentes
- **L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes ;**
- **La réalisation des objectifs ;**
- Objectifs de la politique qualité à moyen et long terme ;
- **Les changements des enjeux externes et internes pertinents pour le laboratoire ;**
- **Tout changement dans le volume et le type de travail effectué ou dans le champ des activités de laboratoire**, les plans pour l'avenir, y compris des estimations de coûts, le développement du personnel et de nouveaux équipements nécessaires ;

- **Les résultats de l'identification des risques ;**
- **La pertinence des politiques et procédures ;**
- Rapport du management et supervision du personnel et **propositions du personnel ;**
- **Les résultats des audits internes récents ;**
- **Les évaluations effectuées par des organismes externes ;**
- **L'efficacité de toute amélioration mise en œuvre ;**
- Analyse des **actions correctives ;**
- **Les conclusions tirées de l'assurance de la qualité des résultats** comme l'analyse attentive des résultats d'essais interlaboratoires ou des tests d'aptitude, ainsi que de l'analyse attentive des résultats des actions de surveillance de la validité des résultats ;
- **Adéquation des ressources** (personnel et équipements) ;
- Analyse attentive **des réclamations** et autres **retours des clients ;**
- Appréciation qualité des fournisseurs et sous-traitants critiques ;
- **D'autres facteurs pertinents, tels que les activités de surveillance et la formation.**

(En **gras** les exigences du référentiel EN 17025:2017.)

Les différents retours de la satisfaction du client, l'examen des fournisseurs ou l'efficacité des formations peuvent être intégrés dans cette procédure.

Les objectifs à moyen et long terme doivent être clairement identifiés afin d'améliorer le système de gestion de la qualité. Si certains objectifs n'ont pu être réalisés dans le calendrier prévu, les raisons doivent être analysées et d'autres objectifs doivent être définis. Les personnes responsables et les échéances doivent bien sûr également être identifiées.

Résultats et enregistrements des revues de direction

Des enregistrements doivent être conservés sur tous les éléments du processus de revue. Ils peuvent inclure les procès-verbaux des réunions avec le plan d'action, les responsables et les délais de mise en œuvre.

Ils doivent inclure toutes les décisions et actions relatives au moins à : (voir § 8.9.3 de la 17025)

- a) l'efficacité du système de management et ces processus ;
- b) l'amélioration des activités de laboratoire relative à la satisfaction des exigences de ce document ;
- c) la mise à disposition des ressources nécessaires ;
- d) tout besoin de changement.

Il est important que tout le personnel soit informé des résultats de la revue de direction, les conclusions et les nouveaux objectifs.

Les enregistrements doivent être archivés.

*Ce document est la traduction française des Cook Book du TCQA Eurolab aisbl
(traduction assurée par le GTAQ d'EUROLAB France)*