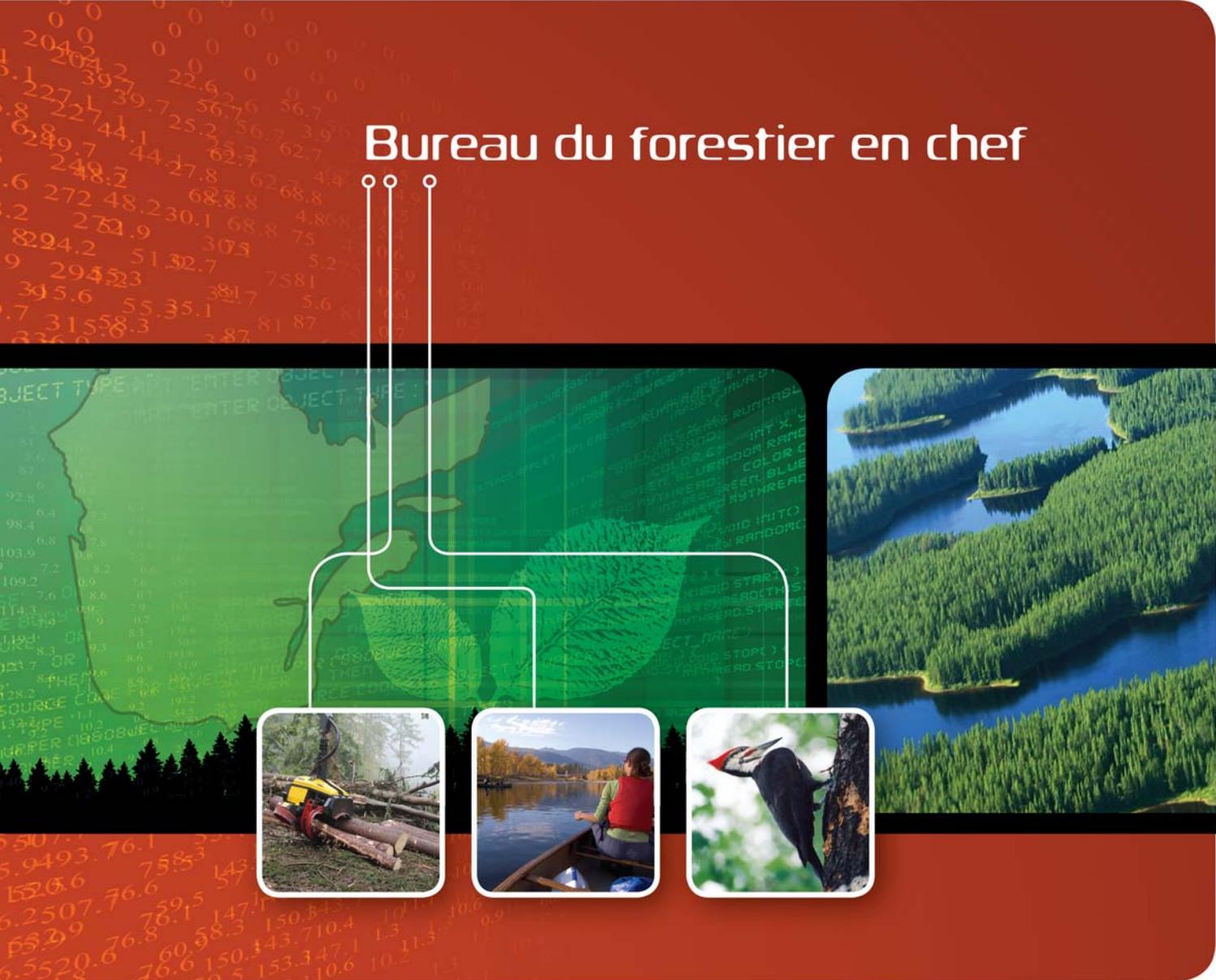


Manuel de qualité s'appliquant aux produits réalisés selon les exigences de la certification ISO 9001:2008

Version à jour le 2016/03/25

Bureau du forestier en chef



Manuel de qualité

Coordination :

Simon Allard, ing.f.

Rédaction :

Simon Allard, ing.f.

Caroline Couture, ing.f. M.Sc.

Caroline Lacasse, ing.f.

Révision :

Jean Girard, ing.f., M..Sc.

Lise Guérin, responsable des communications du Bureau du forestier en chef

Version : 1.5.0

Date : 25 mars 2016

Adresse :

845, boul Saint-Joseph

Roberval (Québec)

G8H 2L6

Table des matières

1.	Introduction.....	4
2.	Portée et exclusion du système de gestion de la qualité	5
	2.1 Portée	5
	2.2 Exclusion	5
3.	Répartition géographique des employés du Bureau du forestier en chef	5
4.	Structure organisationnelle du Bureau du forestier en chef.....	6
5.	Politique de qualité (article 5.3)	6
6.	Représentants du système de gestion de la qualité (article 5.5)	8
7.	Objectifs qualité (articles 5.4.1, 8.2.3 et 8.2.4)	8
8.	Exigences générales – Identification des processus (article 4.1)	9
9.	Gestion des ressources humaines (article 6.2)	10
10.	Écoute et satisfaction des clients (articles 5.2 et 7.2).....	10
11.	Exigences légales et autres exigences (article 7.2).....	10
12.	Documentation et enregistrement (articles 4.2 et 7.5.1).....	10
13.	Communications (clauses 5.5 et 7.2)	11
14.	Approvisionnement et service (article 7.4)	11
15.	Infrastructures et environnement de travail (article 6.3 et 6.4).....	11
16.	Surveillance, mesurage et analyse des données (article 8.2)	12
17.	Non-conformité, actions correctives et préventives (article 8.3)	12
18.	Audit interne (article 8.2)	12
19.	Revue de direction (article 5.6).....	12
20.	Amélioration continue (article 8.5)	12

1. Introduction

Le Bureau du forestier en chef déploie des efforts importants pour assurer l'encadrement de ses opérations. Le rôle prédominant du Forestier en chef et le statut particulier que lui confère la loi¹ ont conduit ce dernier à diffuser la vision et les champs de compétence propres à l'organisation. À cet égard, l'organisation du Bureau du forestier en chef a implanté et maintient depuis 2011 un système de gestion de la qualité en accord avec les exigences de la norme ISO 9001:2008.

Le Forestier en chef a pour mission de déterminer les possibilités forestières, d'éclairer les décideurs et d'informer la population sur l'état et la gestion des forêts du domaine de l'état afin d'assurer la pérennité et l'utilisation diversifiée du milieu forestier. Quant aux détails des responsabilités conférées au Forestier en chef en vertu de l'article 46 de la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier, elles sont:

1. d'établir les méthodes, les moyens et les outils requis pour calculer les possibilités forestières des forêts du domaine de l'État;
2. de déterminer les données forestières et écologiques requises pour effectuer les analyses servant à déterminer les possibilités forestières;
3. de préparer, de publier et de maintenir à jour un manuel d'aménagement durable des forêts servant à déterminer les possibilités forestières;
4. d'apporter, à la demande du ministre, le support requis à l'élaboration des stratégies d'aménagement forestier dans le cadre du processus de la planification forestière;
5. de déterminer les possibilités forestières pour les unités d'aménagement, les forêts de proximité et certains territoires forestiers résiduels en tenant compte des objectifs régionaux et locaux d'aménagement durable des forêts;
6. de réviser les possibilités forestières aux cinq ans afin de les mettre à jour, le cas échéant;
7. de modifier les possibilités forestières assignées à un territoire, à la demande du ministre, lorsque les circonstances sont telles que, sans une modification immédiate de celles-ci, l'aménagement durable des forêts risquerait d'être compromis ou lorsque, sur la base des mêmes considérations que celles prévues pour sa détermination, les possibilités peuvent être revues à la hausse;
8. de rendre publiques les possibilités forestières, leur date d'entrée en vigueur ainsi que les motifs justifiant leur détermination;
- 8.1. de déterminer, après la révision quinquennale des possibilités forestières, conformément à l'article 46.1, les volumes de bois non récoltés devenus disponibles pour la récolte et de rendre publics ces volumes ainsi que les motifs justifiant leur détermination;
9. d'analyser les résultats obtenus en matière d'aménagement durable des forêts du domaine de l'État et de transmettre cette analyse au ministre au moment et selon les conditions fixés par ce dernier.

Pour ce faire, il compte sur la collaboration de son équipe pour effectuer un travail rigoureux basé sur les meilleures connaissances et outils de calcul disponibles actuellement.

¹ Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier (articles 45 à 51 inclusivement)



Dans le but d'affirmer la volonté gouvernementale de régionalisation, le personnel du Bureau du forestier en chef est déployé dans 14 bureaux régionaux à travers le Québec. De plus, le siège social de l'organisation est situé à Roberval, dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Enfin, pour accomplir sa mission en toute objectivité, la loi confère au Forestier en chef un statut d'indépendance.

2. Portée et exclusion du système de gestion de la qualité

2.1 Portée

Le système de gestion de la qualité s'applique aux mandats qui sont à la charge du Bureau du forestier en chef. Il englobe toutes les activités qui lui sont associées en vertu de la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier.

2.2 Exclusion

L'article 7.5.2 de la norme ISO 9001:2008 concernant la *validation des processus de production et de la préparation du service* ne s'applique pas puisque le Bureau du forestier en chef est en mesure de surveiller, mesurer et vérifier les caractéristiques des étapes de réalisation des mandats qui sont sous sa responsabilité.

Les services administratifs et informatiques sont exclus de la portée du système de gestion de la qualité.

3. Répartition géographique des employés du Bureau du forestier en chef

Le bureau du Forestier en chef comprend 45 employés répartis à l'échelle de la province, soit :

Siège social : 845, boulevard Saint-Joseph, Roberval (Québec) G8H 2L6

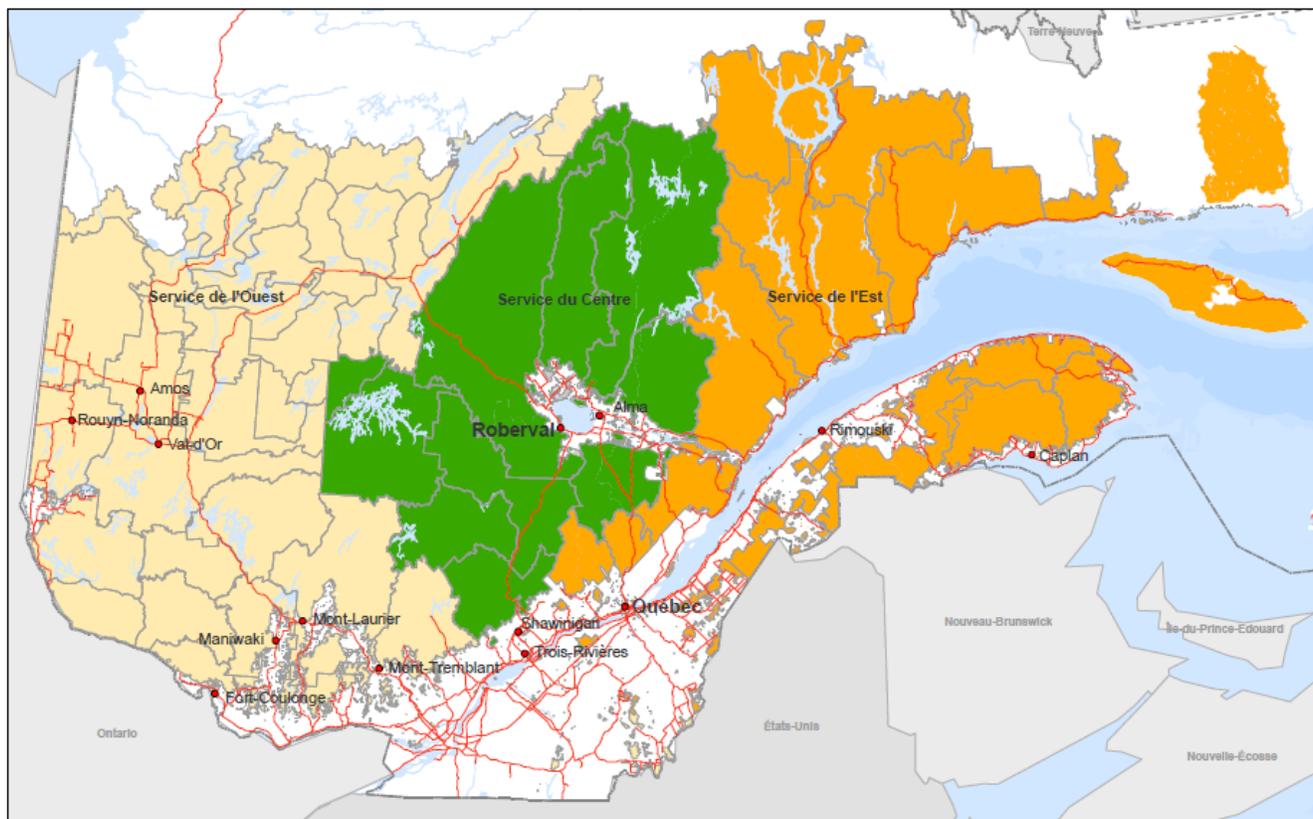
Bureau local : 5700, 4^e Avenue Ouest, Local D-323, Québec (Québec) G1H 6R1

Service du calcul et des analyses l'Ouest : Équipes satellites localisées au sein de 9 points de service (voir la figure 1).

Service du calcul et des analyses Centre : Équipes satellites localisées au sein de 4 points de service (voir la figure 1).

Service du calcul et des analyses de l'Est : Équipes satellites localisées au sein de 3 points de service (voir la figure 1).

Figure 1 : Carte de la localisation des employés du Bureau du forestier en chef



Source : Bureau du forestier en chef

4. Structure organisationnelle du Bureau du forestier en chef

Administrativement, le Forestier en chef est un secteur spécifique du ministère des Ressources naturelles.

http://mffp.gouv.qc.ca/publications/ministere/structure/Organigramme_MFFP.pdf

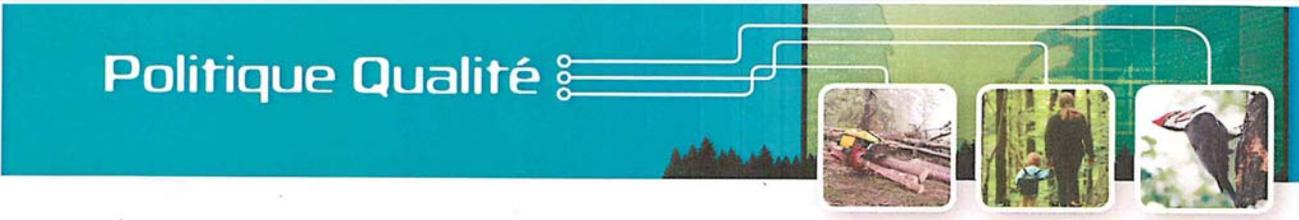
Quant aux rôles et responsabilités inhérents à la mise en œuvre du système de gestion de la qualité, ils sont définis à même le contenu des documents contrôlés.

5. Politique de qualité (article 5.3)

La première version de la politique qualité a été adoptée en 2008. Elle est révisée annuellement et sa dernière mise à jour a été effectuée le 22 mars 2016. Son contenu définit les engagements de la haute direction en regard du système de qualité. La figure 2 présente la politique à jour.



Figure 2 : Politique de qualité



Politique Qualité

Politique Qualité du Bureau du forestier en chef

Le Bureau du forestier en chef s'engage à établir et à maintenir un système de gestion de la qualité conformément à la norme ISO 9001 pour la réalisation de ses mandats relevant de la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier.

La Politique Qualité vise à satisfaire notre clientèle en lui livrant avec efficacité et efficience, ainsi qu'en temps utile, les divers produits convenus en conformité avec les exigences de la norme.

Afin d'améliorer de façon continue sa performance, la direction du Bureau du forestier en chef s'engage à :

- Diriger de manière systématique et transparente ses mandats relevant de la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier;
- Identifier les objectifs et suivre les indicateurs nécessaires à la mesure et à l'évaluation de la qualité;
- Améliorer en continu l'efficacité du système de gestion de la qualité;
- Sensibiliser, former et responsabiliser les employés, de même que les fournisseurs, aux exigences de qualité inhérentes à leurs activités;
- Respecter les lois, les règlements et les autres exigences qui encadrent la réalisation du calcul des possibilités forestières et de l'ensemble de ses mandats;
- Communiquer à l'ensemble du personnel le contenu de la présente Politique Qualité.

Le Forestier en chef



Louis Pelletier, ing.f
Le 29 mars 2016

Bureau du forestier en chef
845, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L6
Téléphone : 418 275-7770
Télécopieur : 418 275-8884
Courriel : bureau@forestierenchef.gouv.qc.ca
<http://www.forestierenchef.gouv.qc.ca>

Bureau du forestier en chef
Québec 

6. Représentants du système de gestion de la qualité (article 5.5)

La haute direction est représentée par le Forestier en chef et le directeur de la direction du calcul des possibilités forestières et des analyses.

Le directeur est le gestionnaire désigné pour voir à l'opération du système de gestion de la qualité. Il est assisté du coordonnateur au système de gestion de la qualité, des représentants qualité de chacun des services ainsi que par l'équipe d'auditeurs internes et les employés afin d'assurer la mise en œuvre et l'amélioration de l'efficacité du système qualité. Finalement, la responsabilité d'informer la haute direction en regard de l'état du système et/ou ses besoins d'amélioration incombe au représentant de la direction.

(Source : SGQ-RESP01-551-PRO).

7. Objectifs qualité (articles 5.4.1, 8.2.3 et 8.2.4)

Les objectifs de qualité permettent d'assurer le contrôle des processus de production de même que des spécifications de produit. Ils sont définis et suivis par la direction.

Produit 1 – Calcul des possibilités forestières (2018-2023)

- ❖ Assurer le contrôle de la superficie des intrants et des produits associés.
- ❖ Assurer le contrôle du volume sur pied des intrants et des produits associés.

Produit 2 – Développement des systèmes et des méthodes

- ❖ Gérer la totalité des signalements relatifs au contenu du manuel des possibilités forestières.
- ❖ Requérir à des collaborateurs externes pour la mise à jour des connaissances du manuel des possibilités forestières.
- ❖ Requérir à des collaborateurs internes pour l'intégration au calcul des possibilités forestières des orientations contenues au manuel des possibilités forestières.
- ❖ Mesurer et expliquer la différence entre les valeurs de l'étalon et le modèle à calibrer.
- ❖ Corriger toutes les anomalies significatives lors du déploiement de la livraison de maintenance.

Produit 3 – Bilan de l'aménagement durable des forêts (2008-2013)

- ❖ Identifier les enjeux associés aux critères du protocole de Montréal ainsi qu'à ceux du Conseil canadien des ministres des forêts (CCQF).
- ❖ Valider la concordance des conclusions issues des validations croisées.
- ❖ Documenter chacun des enjeux au moyen de la fiche type.
- ❖ Réviser la documentation des enjeux par les membres du comité consultatif.
- ❖ Rendre disponible la version numérique sur le site web du Bureau du forestier en chef.



- ❖ Gérer la totalité des signalements et opportunités d'amélioration consignés à IsoVision.
- ❖ Traiter la totalité des constats communiqués par le client issu de la diffusion préliminaire du bilan de l'aménagement forestier durable.

Produit 4 – Avis et conseils du Forestier en chef

- ❖ Faire réviser le document préliminaire par une personne externe compétente identifiée par l'organisation.

(Source : SGQ-OBJQ01-541-PRO)

8. Exigences générales – Identification des processus (article 4.1)

La principale fonction du schéma des processus est d'assurer un contrôle de qualité sur l'ensemble des activités sous-jacentes à la réalisation d'un produit.

Les processus de production du calcul des possibilités forestières (produit 1) et du développement des systèmes et méthodes (produit 2) sont :

1. **Développement des systèmes et méthodes** : Développer les méthodes qui encadrent le traitement des intrants, la création et la résolution des modèles ainsi que la diffusion des produits.
2. **Acquisition et chargement des données** : Faire l'acquisition des informations qui documentent le territoire au début de l'horizon d'optimisation.
3. **Confection du modèle via HorizonCPF** : Produire un modèle qui intègre les variables et orientations stratégiques à évaluer.
4. **Détermination des possibilités forestières** : Solutionner le modèle et réaliser les analyses qui supportent la détermination des possibilités forestières.
5. **Livraison et mise en œuvre des résultats** : Diffuser les produits requis par les clients (planification forestière, attribution des bois, certification des territoires forestiers).
6. **Cycle d'amélioration continue** : Satisfaire les besoins futurs du client.

Les processus de production du bilan d'aménagement forestier durable (produit 3) sont :

1. **Planification** : Définir le mandat, la portée, l'échéancier ainsi que le profil de l'équipe de réalisation.
2. **Production** : Identifier et d'analyser les sources d'informations disponibles.
3. **Approbation** : Implanter une démarche structurée et concertée de validation et d'approbation de la version préliminaire du bilan.
4. **Amélioration** : Identifier les actions d'amélioration à implanter lorsqu'une composante du bilan doit être reprise.
5. **Diffusion** : Encadrer l'annonce de même que la diffusion du bilan.

Les processus de production des avis et conseils du Forestier en chef (produit 4) sont :

1. **Planification** : Définir le projet et le faire approuver par la direction.

2. **Réalisation** : Documenter, analyser et réaliser le livrable planifié.
3. **Diffusion** : Diffuser le produit dans le respect des exigences planifiées.
4. **Amélioration** : Réaliser l'évaluation de projet requise à l'amélioration des futurs avis, conseils, recommandations et mandats.

(Sources : CPF-PRCS01-410-SCH, BAFD-PRCS01-410-SCH et ART47-PRCS01-410-SCH)

9. Gestion des ressources humaines (article 6.2)

Le Bureau du forestier en chef planifie et comble ses besoins en ressources en regard des mandats et des objectifs qui sont sous sa responsabilité. À ce titre, l'ensemble des employés et leurs fournisseurs sont sensibilisés aux exigences de la direction.

(Source : SGQ-CPTM01-622-SCH)

10. Écoute et satisfaction des clients (articles 5.2 et 7.2)

L'écoute des besoins clients se font principalement en cours de réalisation de produit. La satisfaction des clients est mesurée principalement par le sondage de satisfaction.

(Sources : SGQ-PROD01-721-PRO et SGQ-COMM01-723-PRO)

11. Exigences légales et autres exigences (article 7.2)

Les exigences de produit comprennent les exigences légales, celles formulées par les clients de même que toutes autres exigences relatives à sa mission. Elles sont colligées pour chacun des produits.

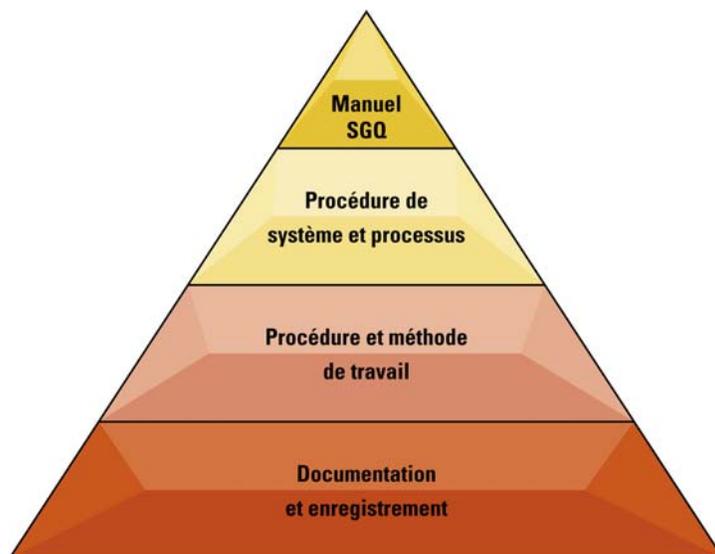
(Source : SGQ-PROD01-721-PRO)

12. Documentation et enregistrement (articles 4.2 et 7.5.1)

Le système de gestion de la qualité est structuré du général au spécifique (figure 4). La gestion documentaire est contrôlée de manière à ce que seules les versions en vigueur soient disponibles. Les enregistrements sont conservés et protégés afin d'en assurer l'accessibilité.



Figure 4 : Structure du système de gestion de la qualité



(Source : SGQ-MDOC01-423-PRO)

13. Communications (clauses 5.5 et 7.2)

- ❖ **Communication interne** : Une variété d'outils et de moyens de communication sont mis en place afin de faciliter les échanges entre les employés.
- ❖ **Communication avec les clients et les parties intéressées** : Un mécanisme d'accueil et de traitement des demandes et/ou commentaire est en place. Pour ce faire, la rubrique « Nous joindre » du site Internet du Forestier en chef est en service.

bureau@forestierenchef.gouv.qc.ca

(Source : SGQ-COMM01-723-PRO)

14. Approvisionnement et service (article 7.4)

Les produits et services requis à la réalisation des produits doivent être conformes aux exigences de l'organisation. Les exigences de produit sont transmises aux fournisseurs, lorsque requises. En regard du cycle de production qui s'échelonne dans certains cas sur plus d'une année, les fournisseurs sont inactifs à certains moments.

(Source : SGQ-ACHT01-740-PRO)

15. Infrastructures et environnement de travail (article 6.3 et 6.4)

Étant un organisme de service public, les infrastructures requises sont :

- ❖ locaux et espaces de travail;

- ❖ équipements informatiques et logiciels;
- ❖ Outils de communication.

16. Surveillance, mesurage et analyse des données (article 8.2)

L'atteinte des objectifs de chacun des processus est mesurée au moyen d'indicateurs (se référer au point 8).

17. Non-conformité, actions correctives et préventives (article 8.3)

Lorsqu'un non conformé est observée, une action corrective est réalisée. L'analyse de causes est effectuée systématiquement afin d'en éliminer la cause. Aussi, afin d'éviter d'éventuelle non conformités, des actions préventives sont identifiées.

(Source : SGQ-AMLC01-830-SCH)

18. Audit interne (article 8.2)

La mesure de la conformité du système de gestion de la qualité à la norme ISO 9001:9008 s'opère via le programme d'audits internes réalisés sur une base annuelle. Les résultats sont présentés aux intervenants impliqués, mais aussi, sont diffusés à l'ensemble des employés.

(Source : SGQ-AUDT01-822-SCH)

19. Revue de direction (article 5.6)

Hebdomadairement, la direction est informée de l'état et des besoins du système de gestion de la qualité. Annuellement, une rencontre spécifique a cours avec la direction afin de faire le portrait de l'évolution du système et d'y définir les améliorations à apporter.

20. Amélioration continue (article 8.5)

L'amélioration continue est la composante première de tout système de gestion de la qualité. Les moyens privilégiés par l'organisation sont :

- les résultats d'audits;
- les revues de direction;
- les objectifs de qualité;
- la mesure de la satisfaction des clients.

Les principes d'amélioration continue sont intrinsèques au contenu de la *politique de qualité*.

(Sources : SGQ-AMLC01-830-SCH)



