

# ISO 9001 Version 2000

**Tome 1**

## Manuel de Management de la Qualité Guide de Rédaction

CET OUVRAGE EST UN GUIDE D'INTERPRETATION DE LA NORME NF EN ISO 9001 VERSION 2000



## AVANT-PROPOS

*Ce guide d'aide à la rédaction du Manuel de Management de la Qualité a été rédigé par la Fédération de la Métallurgie de Bordeaux et du Sud Ouest avec la collaboration des services qualité des entreprises EADS-LV, EADS-SOGERMA, SNECMA MOTEURS et SMURFIT Cellulose du Pin , dans le cadre d'un partenariat avec le Secrétariat d'Etat à l'Industrie, la DRIRE Aquitaine, le Conseil Régional Aquitaine et l'UNIM Aquitaine. Il a pour objet de faciliter l'interprétation et l'application de la norme ISO 9001 version 2000 dans les PMI.*

*Les principales exigences organisationnelles environnementales issues de la norme ISO 14001, et non exigibles dans le cadre de l'ISO 9001, ont été mentionnées en vert dans le but de souligner le lien existant entre les deux référentiels.*

*Durant la phase de finalisation du système de management de la Qualité et avant de lancer toute procédure de certification, il est recommandé de prendre connaissance des normes ISO 9004 et ISO 9001 version 2000.*

*Guide pour la rédaction des Procédures et de définition des processus  
La lecture des normes Qualité ISO 9001 version 2000 et ISO 9004 version 2000  
est recommandée à toutes les entreprises candidates à la certification*

## SOMMAIRE

<b>Chapitre</b>	<b>Intitulé du chapitre</b>	<b>Page</b>
<b>1</b>	<b>Responsabilité de la Direction.....</b>	<b>1</b>
1.1	Engagement de la Direction.....	1
1.2	Écoute du client.....	1
1.3	Politique.....	1
1.4	Planification.....	2
1.5	Gestion.....	2
1.6	Revue de Direction.....	3
<b>2</b>	<b>Management des ressources.....</b>	<b>4</b>
2.1	Ressources humaines.....	4
2.2	Installations.....	4
2.3	Environnement de travail.....	5
2.4	Ressources pour le système de management environnemental.....	5
<b>3</b>	<b>Réalisation du produit .....</b>	<b>6</b>
3.1	Processus relatif au client.....	6
3.2	Conception et développement.....	7
3.3	Achats.....	7
3.4	Activités liées à la réalisation du produit.....	8
3.5	Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance.....	9
<b>4</b>	<b>Mesures, analyse et amélioration .....</b>	<b>10</b>
4.1	Mesure de la satisfaction des clients.....	10
4.2	Audit interne.....	10
4.3	Mesure et surveillance des processus et produits.....	10
4.4	Maîtrise du produit non-conforme.....	11
4.5	Analyse des données .....	11
4.6	Amélioration continue .....	11
4.7	Actions correctives et préventives.....	12
4.8	Surveillance et mesure des activités liées à l'environnement .....	13
	<b>Les Huit Principes de Management de la Qualité.....</b>	<b>13</b>

## Chapitre 1 - M.M.Q./E. Responsabilité de la Direction

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>1.1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION</b>		
<p>Démontrer votre engagement personnel dans le système de management de la Qualité</p>	<p>Il est important que la Direction s'engage sur l'application des 8 principes de management (voir <a href="#">page 13</a> de ce guide) définis dans la norme ISO 9004.</p>	<p><i>L'engagement de la Direction, formalisé dans le chapitre 1.3 est diffusé et commenté à tout le personnel.</i></p> <p><i>Exemple de l'entreprise QUALIMETA<sup>1</sup> : « Je m'engage personnellement à promouvoir l'image du client à tous les niveaux de l'entreprise, à participer à la mise en œuvre du système de management Qualité, à veiller sur la disponibilité des ressources nécessaires à l'efficacité du système . »</i></p>
<b>1.2. ECOUTE CLIENT</b>		
<p>S'assurer que les besoins et attentes du client sont comprises, traduites en exigences et satisfaites</p>	<p>Voir <a href="#">chapitre 3</a> : il faudra identifier et mesurer l'efficacité des processus relatifs au client.</p> <p>Ne pas oublier les exigences réglementaires et légales.</p>	<p><i>La satisfaction des clients de QUALIMETA dépend de sa capacité à satisfaire leurs exigences explicites et implicites. Pour ce faire, des processus relatifs au client ont été mis en oeuvre</i></p>
<b>1.3. POLITIQUE</b>		
<p>Décrire votre politique en matière de Qualité et d'Environnement</p>	<p>Elle comprend l'engagement de la Direction, la situation actuelle, les axes directeurs, les objectifs (chiffrés) et les moyens nécessaires à leur obtention. Elle doit être adaptée à la finalité de l'entreprise et comprise de tout le personnel. Les principes fondamentaux énumérés en <a href="#">page 13</a> peuvent vous guider dans votre rédaction.</p> <p style="color: green; text-align: center;"><b>La politique environnementale est appropriée aux impacts environnementaux de l'organisme et disponible pour le public<sup>2</sup>.</b></p>	<p><i>La politique Qualité de QUALIMETA est fondée sur la satisfaction de ses clients. Son axe directeur est la valorisation des compétences en améliorant les délais de livraison. Ces délais devront, la première année, être respectés à 90 %.</i></p> <p style="color: green;"><b>La politique environnementale de QUALIMETA est fondée sur la prévention de la pollution et plus particulièrement sur la réduction des émissions.</b></p>

<sup>1</sup> Exemple fictif

## Chapitre 1 - M.M.Q./E. Responsabilité de la Direction

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>1.4. LA PLANIFICATION</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Établir la planification de la Qualité</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; color: green;">Établir un ou des programmes de management environnemental</div>	<p>Les objectifs généraux de la politique Qualité et <b>Environnement</b> devront être déclinés aux fonctions appropriées de l'entreprise.</p> <p>Cela consiste à établir les objectifs au niveau de chaque fonction, et en conséquence à identifier puis planifier les processus à mettre en œuvre, les ressources nécessaires et les axes d'amélioration.</p>	<p><i>Suite à une revue de Direction annuelle, le responsable Qualité et <b>Environnement</b> de QUALIMETA et sa Direction formalisent les objectifs à atteindre pendant l'année. La planification de la Qualité reprend ces objectifs et donne les lignes directrices à suivre pour chaque service de l'entreprise à court, moyen et long terme. Cette planification est diffusée sur le panneau d'informations prévu à cet effet.</i></p>
<b>1.5. GESTION</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Gérer un système de management de la Qualité et de <b>l'Environnement</b></div>	<p>Cela consiste à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les responsabilités et autorités de chacun.</li> <li>• Nommer un représentant de la Direction pour la Qualité et <b>l'Environnement</b>. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer en interne.</li> <li>• Établir un Manuel Qualité.</li> <li>• Maîtriser les documents.</li> </ul> </li> <li>• Maîtriser les enregistrements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les responsabilités et autorités en matière de Qualité et <b>Environnement</b> sont décrites dans l'organigramme fonctionnel de QUALIMETA.</li> <li>• Le responsable de Production<sup>3</sup> assure la fonction de responsable Qualité et <b>Environnement</b>. Il a la responsabilité du bon fonctionnement du système de management de la Qualité et <b>Environnement</b> de l'entreprise. Il rend compte à la Direction tous les mois de l'amélioration du système. Il sensibilise l'entreprise à tous les niveaux sur les exigences du client.</li> <li>• Il est possible d'apporter la preuve tangible que la politique, les objectifs et les résultats sont communiqués et compris par l'ensemble du personnel de QUALIMETA (informations descendantes et montantes).</li> <li>• Les documents ayant une incidence sur la Qualité et <b>l'Environnement</b> sont gérés conformément à la procédure <a href="#">ProdL.501</a><sup>4</sup>, les enregistrements suivant la procédure <a href="#">ProdL.502</a><sup>5</sup>.</li> </ul>

<sup>2</sup> Nous avons à titre indicatif et pour permettre le rapprochement, mentionné quelques éléments de gestion environnementale (en vert) qui ne sont toutefois pas exigés dans le référentiel ISO 9001 v. 2000.

## Chapitre 1 - M.M.Q./E. Responsabilité de la Direction

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>1.6. REVUE DE DIRECTION</b>		
Planifier au moins une revue de direction annuelle	<p>Un calendrier de revue de direction doit être défini. Les comptes rendus de ces revues doivent être enregistrés.</p> <p>La revue doit porter sur le bilan des actions décidées lors de la précédente revue (amélioration de l'efficacité, du produit, ressources nécessaires) . Elle doit prévoir et planifier les nouveaux objectifs en vue d'une amélioration continue et démontrer l'adéquation permanente de la politique Qualité.</p> <p style="text-align: center;">La revue porte sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Qualité vue par le client (réclamations, retours d'informations)</li> <li>• La Qualité vue en interne (audits, actions correctives et préventives, fonctionnement des processus, conformité du produit, amélioration)</li> </ul>	<p><i>La revue de Direction est accomplie par la Direction et enregistrée conformément au formulaire <a href="#">F1.601</a><sup>6</sup>. Elle permet de définir les objectifs de progrès de QUALIMETA, et de formaliser les plans d'actions associés. La revue de Direction a lieu au minimum une fois par an en janvier. Chez QUALIMETA, le responsable Qualité a la responsabilité de ses enregistrements.</i></p>

<sup>3</sup> Il pourrait aussi s'agir du responsable technique, du responsable méthode ou de tout autre personne de l'encadrement.

<sup>4</sup> Tome 2, [page 5](#).

<sup>5</sup> Tome 2, [page 6](#).

<sup>6</sup> Tome 2, [page 10](#).

## Chapitre 2 - M.M.Q./E. Management des Ressources

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>2.1. RESSOURCES HUMAINES</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Déterminer et satisfaire les besoins de l'entreprise en ressources humaines</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="color: green;">Former le personnel dont le travail peut avoir un impact sur l'Environnement</p> </div>	<p>L'objectif est d'identifier puis de fournir en temps utile les ressources et moyens nécessaires <b>pour le management de la Qualité.</b></p>	<p><b>2.1.1 Affectation du personnel</b>  <i>Chez QUALIMETA, le personnel est affecté en fonction de ses compétences, de ses expériences et des responsabilités définies dans la documentation interne.</i></p> <p><b>2.1.2 Formation, sensibilisation et compétence</b>  <i>Les responsables hiérarchiques identifient les besoins en formation ou recrutement. Un plan de formation / sensibilisation / recrutement est établi en adéquation avec les objectifs de QUALIMETA et ses besoins, en tenant compte notamment de l'évolution du marché et des exigences légales et réglementaires. L'enregistrement est réalisé conformément à la procédure <a href="#">Prod1.502<sup>7</sup></a>.</i></p>
<b>2.2. MOYENS A METTRE EN OEUVRE</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Définir, fournir et entretenir les moyens pour obtenir la conformité du produit</p> </div>	<p>Selon les produits fournis, les infrastructures peuvent comprendre une usine, des espaces de travail, du matériel, des logiciels, des outils et équipements, des services de support, la communication, la logistique et les installations.</p>	<p><i>Le responsable désigné définit les objectifs liés aux infrastructures en relation avec le responsable opérationnel, et les soumet pour engagement de leur réalisation à la Direction de QUALIMETA. Il s'assure de leur mise en œuvre, des dispositions de maintenance et <b>de la prise en compte des problèmes liés à l'environnement.</b> Il assure la traçabilité des actions menées.</i></p>

<sup>7</sup> Tome 2, [page 6](#).

## Chapitre 2 - M.M.Q./E. Management des Ressources

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>2.3. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL</b>		
<p>Définir et gérer les facteurs humains et physiques de l'environnement nécessaires à l'obtention de la conformité des produits</p>	<p>Exemples de facteurs physiques : <i>Bruit, Chaleur, Lumière, Hygiène, Humidité, Propreté, Vibrations, Pollution.</i></p>	<p><i>Les facteurs humains et physiques de l'environnement de travail (conditions d'hygiène et de sécurité, méthodes de travail, déontologie professionnelle, conditions de travail) qui ont une incidence sur la Qualité sont définis et gérés par le responsable désigné par la Direction de QUALIMETA.</i></p>
<b>2.4. RESSOURCES POUR LE SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL</b>		
<p><b>Fournir les ressources indispensables au système de management environnemental</b></p>	<p><b>Cela comprend les ressources humaines et compétences, mais également les ressources techniques et financières.</b></p>	<p><i>A partir de la politique environnementale, la Direction détermine les ressources humaines, techniques et financières indispensables à l'atteinte des objectifs environnementaux de QUALIMETA.</i></p>

## Chapitre 3 - M.M.Q./E. Réalisation du produit

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>3.1. PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Identifier et planifier les processus relatifs à la réalisation du produit</div>	<p>Sont concernés les processus qui ajoutent de la valeur. Les processus doivent comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs Qualité et les exigences relatives au produit.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ressources nécessaires</li> </ul> </li> <li>• Les points de surveillance et de vérification.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enregistrements</li> </ul> </li> </ul> <p style="color: green; text-align: center;"><b>Les opérations et activités qui ont un impact sur l'Environnement doivent faire l'objet de procédures spécifiques.</b></p>	<p><i>QUALIMETA planifie des processus en vue de la satisfaction des exigences explicites, implicites et potentielles de ses clients. Actuellement, 4 processus nécessaires à l'obtention de la conformité des produits ont été identifiés :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Prod3.101</a><sup>8</sup> : Processus relatif au client</li> <li>• <a href="#">Prod3.201</a><sup>9</sup> : Conception et développement</li> <li>• <a href="#">Prod3.301</a><sup>10</sup> : Achats</li> <li>• <a href="#">Prod3.401</a><sup>11</sup> : Activités liées à la réalisation du produit</li> </ul> <p style="color: green;"><b>Les activités qui ont un impact spécifique sur l'Environnement sont principalement les activités de mise au rejet. Ces activités sont gérées selon la procédure Prod03.01.</b></p>
<b>3.2. PROCESSUS RELATIFS AU CLIENT</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Mettre en œuvre des processus relatifs au client</div>	<p>Chaque processus doit contenir l'identification des exigences explicites mais aussi implicites du client, la revue systématique de ces exigences et un système de communication avec le client. 2 questions à se poser : Les exigences sont-elles claires et comprises ? Sommes-nous aptes à répondre</p> <p>A ce niveau, il faudra procéder à l'analyse du risque projet (non conformité potentielle).</p> <p style="color: green; text-align: center;"><b>Ne pas oublier les exigences environnementales, une procédure est exigée pour la communication.</b></p>	<p><i>QUALIMETA met en œuvre un processus relatif au client conformément à la description <a href="#">Prod3.101</a>.</i></p> <p><i>Ce processus contient l'identification des exigences du client explicites et implicites, la revue de ses exigences et l'intégration des exigences environnementales. Ce processus intègre les dispositions concernant la communication Qualité et Environnement avec le client.</i></p>

<sup>8</sup> Tome 2, [page 1](#).

<sup>9</sup> Tome 2, [page 2](#).

<sup>10</sup> Tome 2, [page 3](#).

<sup>11</sup> Tome 2, [page 4](#).

## Chapitre 3 - M.M.Q./E. Réalisation du produit

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>3.3. CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT</b>		
<p style="text-align: center;">Planifier et maîtriser un processus de conception et développement du produit</p>	<p>Le processus de conception et développement comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Éléments d'entrée</li> <li>• Éléments de sortie</li> <li>• Revue(s) de conception</li> <li>• Vérification de la conception</li> <li>• Validation de la conception</li> <li>• Maîtrise des modifications de la conception</li> <li>• <b>Aspects environnementaux</b></li> </ul>	<p><i>L'activité de conception et de développement de QUALIMETA est décrite dans le processus <a href="#">Prod3.201</a><sup>12</sup>. Il contient les différentes phases ainsi que les activités de revue, les vérifications et validations requises, le process d'industrialisation, les responsabilités et autorités pour la conception et le développement ainsi que les interfaces impliquées.</i></p> <p><i><b>Les aspects environnementaux sont pris en compte dans le processus de conception et de développement.</b></i></p>
<b>3.4. ACHATS</b>		
<p style="text-align: center;">Maîtriser le processus relatif aux achats</p>	<p>Le processus d'achat comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation, sélection et suivi des fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données d'achats</li> <li>• Vérification du produit</li> </ul> </li> <li>• <b>Produits achetés ayant un impact environnemental</b></li> </ul>	<p><i>Le processus d'achat, décrit dans le document <a href="#">Prod3.301</a><sup>13</sup>, détermine les méthodes d'évaluation et de sélection des fournisseurs de QUALIMETA. Les informations d'achats font l'objet de fichiers informatiques spécifiques gérés par le responsable des achats.</i></p> <p><i><b>Les produits qui ont un impact sur l'Environnement sont intégrés dans le processus d'achat <a href="#">Prod 3.301</a>.</b></i></p> <p><i>Lorsqu'un client souhaite vérifier un produit chez le fournisseur, QUALIMETA se charge d'en assurer la possibilité auprès de son fournisseur.</i></p>

<sup>12</sup> Tome 2, [page 2](#).

<sup>13</sup> Tome 2, [page 3](#).

### Chapitre 3 - M.M.Q./E. Réalisation du produit

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>3.5. ACTIVITES LIEES A LA REALISATION DU PRODUIT</b>		
<p>Prendre les dispositions pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser le processus de production et valider.</li> <li>• Identifier le produit et son état après contrôle               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre soin de la propriété du client</li> <li>• Réaliser le produit.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer que la manutention, le conditionnement, le stockage, la préservation ou la livraison n'affectent pas la conformité du produit</li> </ul> </li> <li>• Valider les processus spécifiques</li> </ul> </li> </ul>	<p>Ces activités sont à prévoir pour un système de management de la Qualité efficace, elles doivent être définies et décrites.</p>	<p><u>Chez QUALIMETA :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'identification de l'état du produit est réalisée à partir :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du n° des lots de matières premières ,</li> <li>- Des différents postes de transformation de la matière,</li> <li>- De la documentation associée au produit.</li> </ul> <i>Le produit non-conforme est isolé conformément à la procédure <a href="#">Prod4.201<sup>14</sup></a>.</i> </li> <li>• <i>Quand le client fournit des produits s'intégrant dans le processus de production, des modalités spécifiques de vérification et de stockage pour la préservation de ce produit sont appliquées.</i></li> <li>• <i>Les activités de manutention sont validées. Elle font l'objet d'une qualification interne spécifique du personnel, et sont décrites si nécessaire dans les cas complexes. Le conditionnement est réalisé conformément aux exigences réglementaires et à celles du client.</i></li> <li>• <i>Les procédés spéciaux existants chez QUALIMETA sont les procédés de soudage, qui sont maîtrisés conformément aux normes en vigueur (personnel qualifié).</i></li> <li>• <i>Les prestations liées à l'utilisation par le client ou par l'utilisateur font l'objet de spécifications au moment de la signature du contrat.</i></li> </ul>

<sup>14</sup> Tome 2, [page 8](#).

## Chapitre 3 - M.M.Q./E. Réalisation du produit

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>3.6. MAITRISE DES DISPOSITIFS DE MESURE ET DE SURVEILLANCE</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Maîtriser, étalonner ou vérifier et maintenir en état les équipements de mesure et de surveillance pour l'obtention de la Qualité et <b>la mesure des impacts sur l'Environnement</b></p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir et maintenir une liste exhaustive des équipements de mesure et de surveillance.</li> <li>• Définir dans cette liste les appareils utilisés à titre d'indicateurs, et ceux qui sont utilisés comme des appareils de mesure.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir des fréquences d'étalonnage<sup>15</sup>.</li> </ul> </li> <li>• Formation du personnel pour assurer une utilisation des équipements dans les limites de validité et dans le respect des règles de vérification et d'étalonnage.</li> <li>• Penser au déclassement ou à l'élimination des équipements non-conformes.</li> <li>• Fiche de vie : traçabilité des vérifications et étalonnages.</li> </ul>	<p><i>Dans les dispositifs de mesure et de surveillance sont compris ceux pour l'obtention de la Qualité mais également ceux pour la surveillance de l'Environnement.</i></p> <p><i>Les dispositifs de mesure et de surveillance de QUALIMETA sont listés et choisis en fonction de leur aptitude à réaliser la mesure. Tout appareil mis à la disposition de QUALIMETA est préalablement vérifié ou étalonné.</i></p> <p><i>Les opérations d'étalonnage / vérification sont effectuées en interne ou en externe par le responsable désigné.</i></p> <p><i>Les enregistrements relatifs aux étalonnages/vérifications sont conservés et archivés pour chaque appareil. Chaque écart détecté en cours de vérification fait l'objet d'une fiche de non-conformité (<a href="#">Prod4.201</a><sup>16</sup>). Celle-ci peut remettre en cause les mesures précédemment effectuées. Chaque équipement est identifié de façon individuelle et dispose d'une fiche de vie qui récapitule l'historique de ces étalonnages / vérifications. Des décisions sont prises afin de préserver l'intégrité des équipements (manutention, rangement) de QUALIMETA. Les équipements non-conformes sont déclassés ou retirés du service. Un code couleur permet d'identifier les appareils déclassés.</i></p>

<sup>15</sup> Il convient d'identifier les équipements de mesure qui sont soumis à étalonnage, et ceux qui sont soumis à une vérification. Pour ces deux familles, il est indispensable d'assurer la traçabilité de raccordement aux étalons nationaux et internationaux.

<sup>16</sup> Tome 2, [page 8](#).

## Chapitre 4 - M.M.Q./E. Mesures, analyse et amélioration

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
	De façon générale, il faut identifier et planifier les activités de mesure en vue de disposer de données exploitables à fin d'analyse et de preuves d'amélioration.	
<b>4.1. MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Mesurer la satisfaction du client</div>	Il s'agit de recueillir des informations suffisamment fiables et objectives, pour en déduire que les prestations ont répondu ou non aux attentes du client.	<i>QUALIMETA</i> mesure la satisfaction de ses clients par une enquête de satisfaction client suivant le formulaire <a href="#">F4.101<sup>17</sup></a> .
<b>4.2. AUDIT INTERNE</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Réaliser des audits internes</div>	L'audit est un outil d'évaluation de l'efficacité et de la mise en œuvre du système interne. L'analyse des résultats d'audits conduira à l'identification d'opportunités d'améliorations.	<i>Des audits internes sont menés de manière régulière chez QUALIMETA, selon un programme arrêté lors de la revue de direction. Ils vérifient si le système permet de répondre de manière efficiente aux besoins des clients et aux besoins de développement de QUALIMETA.</i>
<b>4.3. MESURE ET SURVEILLANCE DES PROCESSUS ET PRODUITS</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Mesurer et surveiller les processus et les produits</div>		<i>QUALIMETA vérifie ses produits en mettant en œuvre des contrôles et essais appropriés tels que : contrôle à la réception, auto-contrôle en cours de fabrication et contrôle final. L'efficacité des processus est quant à elle surveillée par des systèmes de mesure en continu qui incluent les paramètres suivants : pression, température, intensité, .... Les enregistrements sont conservés conformément à la procédure <a href="#">Prod1.502<sup>18</sup></a>.</i>

<sup>17</sup> Tome 2, [page 12](#).

## Chapitre 4 - M.M.Q./E. Mesures, analyse et amélioration

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 v. 2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>4.4. MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Maîtriser les non-conformités</div>	<p>Les non-conformités concernent le produit, <b>les exigences environnementales</b> et réglementaires.</p>	<p><i>QUALIMETA assure la maîtrise des produits non-conformes afin qu'ils ne puissent être utilisés ou fournis de manière non intentionnelle conformément à la procédure <a href="#">Prod4.201</a><sup>19</sup>.</i></p> <p><i>Diverses actions peuvent être mises en place pour éliminer la non-conformité du produit, autoriser l'utilisation / acceptation du produit par dérogation ou empêcher son utilisation.</i></p>
<b>4.5. ANALYSE DES DONNEES</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Analyser les données</div>	<p>Ces données doivent fournir des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fonctionnement des processus en vue de leur évolution. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La satisfaction du client.</li> </ul> </li> <li>• La conformité aux exigences relatives au produit.</li> <li>• Les caractéristiques des produits. Les fournisseurs.</li> </ul>	<p><i>QUALIMETA a défini les données à analyser lors de la mise en place des processus et en revue de Direction (voir le formulaire d'enregistrement <a href="#">F1.601</a><sup>20</sup>).</i></p>
<b>4.6. AMELIORATION CONTINUE</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="color: green; text-align: center;"><b>Améliorer continuellement l'efficacité du système de management de la qualité.</b></p> </div>	<p>Différents outils sont à votre disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La politique qualité</li> <li>• Les objectifs qualité</li> <li>• Les revues de direction.</li> <li>• Les résultats d'audit</li> <li>• L'analyse de données</li> <li>• Les actions correctives et préventives.</li> </ul>	

<sup>18</sup> Tome 2, [page 6](#).

<sup>19</sup> Tome 2, [page 8](#).

<sup>20</sup> Tome 2, [page 10](#).

## Chapitre 4 - M.M.Q./E. Mesures, analyse et amélioration

Pour répondre aux exigences minimales de la norme ISO 9001 :2000 vous devez :	Commentaires	Exemples d'éléments de réponses (à adapter et à compléter en fonction de la spécificité de chaque entreprise)
<b>4.7. ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES</b>		
Réaliser des actions correctives et préventives	Les actions correctives et préventives concernent les produits, les processus et le respect <b>des exigences environnementales.</b>	
<b>4.8. SURVEILLANCE ET MESURE DES ACTIVITES LIEES A L'ENVIRONNEMENT</b>		
<b>Mesurer et surveiller les activités et caractéristiques qui ont un impact environnemental significatif</b>		<i>Les activités qui ont un impact environnemental significatif chez QUALIMETA font l'objet de surveillance et de mesure. Cela permet à l'entreprise de suivre les performances et la conformité aux objectifs prédéfinis en politique environnementale, et notamment la conformité aux exigences réglementaires.</i>

# **LES HUIT PRINCIPES DE MANAGEMENT** **DE LA QUALITE (\*)**

## **1. Ecoute client :**

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils comprennent leurs besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-delà de leurs attentes.

## **2. Leadership :**

Les dirigeants établissent la finalité, les orientations et l'environnement interne de l'organisme. Ils créent le contexte dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

## **3. Implication du personnel**

Les personnes sont à tous niveaux l'essence même d'un organisme, et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs capacités au profit de l'organisme.

## **4. Approche processus**

Un résultat escompté est plus efficacement atteint lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

## **5. Management par approche système**

Identifier, comprendre et gérer un système de processus corrélés pour un objectif donné contribue à l'efficacité et à l'efficience de l'organisme.

## **6. Amélioration continue**

L'amélioration continue constitue un objectif permanent de l'organisme.

## **7. Approche factuelle pour la prise de décision**

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse logique ou intuitive des données et des informations.

## **8. Relations mutuelles bénéfiques avec les fournisseurs**

Des relations bénéfiques entre un organisme et ses fournisseurs augmentent leurs capacités mutuelles à créer de la valeur.

(\*) Pour information complémentaire, cf. norme NF EN ISO 9004 (AFNOR)