

ÉLÉMENTS QUALITÉ

Norme ISO 9001

Tableau N° 1

Chap.	Rubrique	Résumé
1.	Responsabilité de la Direction	
1.1	Politique qualité	L'entreprise doit se fixer des objectifs précis de qualité en fonction des attentes de ses clients. Elle doit les mesurer et les suivre, en exploitant notamment les litiges et réclamations des clients.
1.2	Organisation	L'organisation doit être définie et permettre le bon fonctionnement de l'entreprise (soit l'obtention des objectifs qualité prévus).
1.2.1	Responsabilité et autorité	Les moyens doivent permettre le bon fonctionnement de l'entreprise.
1.2.2	Moyens	Un représentant de la Direction doit être chargé de gérer le système qualité afin que la qualité ne se dégrade pas dans le temps, malgré les évolutions de l'entreprise et de son cadre.
1.2.3	Représentant de la Direction	
2.	Système qualité	
2.1	Généralités	L'entreprise doit résumer dans un manuel qualité les mesures qu'elle prend pour garantir la qualité de ses prestations.
2.2	Procédures du système qualité	Les méthodes de travail essentielles doivent être formalisées.
2.3	Planification de la qualité	Les mesures permettant d'assurer la qualité doivent faire l'objet d'une organisation globale afin de garantir leur logique et leur exhaustivité. Exemples : plan de contrôle, plan de qualité spécifique, plan d'étalonnage...
3.	Revue de contrat	L'entreprise doit "fiabiliser" ses offres et ses contrats en : <ul style="list-style-type: none">- vérifiant que les offres correspondent bien aux attentes des clients, soient complètes, faisables et bien chiffrées;- organisant les contrats de façon à être sûre de leur bon déroulement.
4.	Maîtrise de la conception	Les études et développements doivent être organisés de façon soigneuse afin de garantir la qualité des produits finaux : organisation, planification, gestion de projet; cahier des charges; méthodes de développement; validation et qualification; industrialisation.
5.	Maîtrise des documents et des données	Les documents doivent faire l'objet d'une gestion bien organisée, de façon à éviter les erreurs : structure générale, contrôle, diffusion, rangement, tenue à jour, archivage. De même pour les données : fichiers informatiques, bases de données.
6.	Achats	Les fournisseurs et sous-traitants doivent être gérés en fonction de la qualité de leurs fournitures et prestations. Les commandes doivent être validées : validation technique, contrôle de l'accord du fournisseur, vérification formelle.
7.	Maîtrise du produit fourni par le client	Les produits fournis par les clients doivent faire l'objet de précautions adaptées.
8.	Identification et traçabilité du produit	Le produit et ses éléments constitutifs doivent être suffisamment bien identifiés et marqués pour permettre la traçabilité, c'est-à-dire retrouver les informations nécessaires pour vérifier la qualité de production et analyser les causes des incidents.
9.	Maîtrise des processus	L'entreprise doit montrer qu'elle maîtrise bien les travaux associés au domaine certifié, notamment les procédés dont les résultats sont mal contrôlables (soudages, sertissages, traitements thermiques...).
10.	Contrôles et essais	L'entreprise doit effectuer des contrôles et essais suffisants, dans des conditions de rigueur donnant toutes garanties.

Chap.	Rubrique	Résumé
11.	Maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essais	Les appareils de mesure doivent être suffisamment précis, ainsi qu'entretenus, réglés et étalonnés de façon satisfaisante.
12.	État des contrôles et des essais	L'entreprise doit s'assurer, avant expédition des produits, que toutes les vérifications, essais et plus généralement les dispositions qualité prévues ont bien été respectés, sans anomalies.
13.	Maîtrise du produit non-conforme	Les produits non-conformes doivent être isolés et traités de façon ad hoc pour éviter leur réintégration dans le circuit de production tant que la non-qualité n'est pas supprimée.
14.	Actions correctives et préventives	Les actions décidées suite aux problèmes détectés doivent être gérées et suivies jusqu'au rétablissement de la situation.
15.	Manutention, stockage, conditionnement, préservation, livraison	L'entreprise doit s'assurer de la qualité des produits à toutes les étapes d'élaboration, de stockage, d'expédition.
16.	Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité	Les enregistrements relatifs à la qualité doivent bien entendu être convenablement gérés et conservés.
17.	Audits qualité internes	Une surveillance du bon fonctionnement et du bon respect des mesures prévues doit être effectuée avec des audits réguliers.
18.	Formation	Les formations requises pour la qualité des travaux doivent être recensées et respectées.
19.	Prestations associées	Ce chapitre concerne les prestations "annexes" (service après-vente, entretien, instruction de la clientèle). L'entreprise doit indiquer les mesures qu'elle prend pour assurer leur qualité.
20.	Techniques statistiques	L'entreprise doit indiquer les règles appliquées en cas de contrôle statistique, notamment au niveau de la maîtrise des risques client inhérents.