

Manuel qualité: index

1. Généralités

- 1.1. Index et révisions
- 1.2. Introduction
- 1.3. Exclusions

2. Présentation de l'entreprise

- 2.1. Activités de l'entreprise
- 2.2. Histoire de l'entreprise

3. Définitions et conventions

- 3.1. Définitions et terminologie
- 3.2. Abréviations

4. Système de management de la qualité

- 4.1. Exigences générales
- 4.2. Documentation et enregistrements

5. Responsabilité de la direction

- 5.1. Engagement de la direction
- 5.2. Ecoute clients
- 5.3. Politique qualité
- 5.4. Planification du système de qualité
- 5.5. Responsabilité, autorité et communication
- 5.6. Revue de direction

6. Management des ressources

- 6.1. Mise à disposition des ressources
- 6.2. Ressources humaines
- 6.3. Infrastructure
- 6.4. Environnement de travail

7. Réalisation du produit

- 7.1. Planification de la réalisation des produits
- 7.2. Processus relatifs aux clients
- 7.3. Conception et développement
- 7.4. Achats
- 7.5. Production et préparation du service
- 7.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

8. Mesures, analyses et amélioration

Rédigé par		Contrôlé par		Approuvé par	
------------	--	--------------	--	--------------	--

- 8.1. Planification des essayages et mesurages
- 8.2. Surveillance et mesures
- 8.3. Gestion des produits non-conformants
- 8.4. Analyse des données
- 8.5. Amélioration continue

Aperçu des changements			
Version	Description du changement	Auteur	Date
0	Edition initiale	-	4/10/01
1			
2			
3			
4			
5			

Rédigé par		Contrôlé par		Approuvé par	
------------	--	--------------	--	--------------	--

CH 1 Généralités **version 1** **3/06/01**Section 1.1.: Index et maîtrise des revisions Version 1 3/06/01

Dans ce manuel qualité la numérotation des paragraphes suit dès section quatre directement la numérotation de la norme ISO 9001: 2000.

Ce manuel qualité vaut seulement si la version des sections correspond à la version mentionnée sur D0001, Index du manuel qualité.

Une nouvelle version est créée en republiant une section du manuel qualité et en augmentant le numéro de la version.

Section 1.2.: Introduction Version 1 3/06/01

Ce manuel qualité documente le système de qualité de l'entreprise dans le but de démontrer que l'entreprise fabrique des produits conformes aux exigences des clients et aux normes et réglementation pertinentes.

Ce manuel qualité correspond à la norme ISO 9001: 2000 et contient le développement, la production, le marketing et l'installation réalisés par l'entreprise.

Section 1.3.: Exclusions Version 1 3/06/01

Les exigences d'ISO 9001 qui ne sont pas pertinentes vis-à-vis l'organisation, ses produits, les exigences des clients et la réglementation ne sont pas renfermées dans ce système de qualité.

METHODE

1. Une exigence d'ISO 9001: 2000 peut être exclue si les conditions suivantes sont observées.

- L'exigence provient du chapitre 7 (réalisation) de la norme ISO 9001.
- Les exclusions ne peuvent pas nuire à la capacité de l'entreprise de fournir des produits conformes à toutes les exigences des clients et à la réglementation pertinente. Les exclusions éventuelles ne destituent pas l'entreprise de la responsabilité de fournir des produits qualitatifs.

2. Le responsable de qualité identifie les exigences d'ISO 9001 qui ne sont pas pertinentes vis-à-vis l'organisation et ses produits. Il propose d'exclure ces exigences du système de qualité.

3. La direction a la responsabilité et l'autorité d'évaluer si les exclusions proposées sont convenables et de les approuver. L'évaluation et l'approbation sont faites dans le cadre des revues de direction (voir P 561, Procédure de revue de direction).

Rédigé par		Contrôlé par		Approuvé par	
------------	--	--------------	--	--------------	--

4. Toutes les exclusions sont documentées dans cette section du manuel qualité. Les exigences exclues sont identifiées en référant aux chapitres spécifiques de la norme. Une justification courte est donnée expliquant la raison de l' exclusion.

EXCLUSIONS

1. Exclusion: ISO 9001: 2000 section 7.3, conception, inclusivement toutes les subsections.

Justification : notre firme ne développe pas de produits. Nous nous restreignons au développement de méthodes de production, de fabrication et d'installation.

2. Exclusion: ISO 9001: 2000 section 7.6, calibrage.

Justification: notre firme n'utilise pas d'instruments, d'équipement ou de dispositifs pour assurer ou pour suivre les exigences spécifiées. Les produits sont vérifiés principalement au moyen d'inspection visuelle.

CH 2 Présentation de l'entreprise version 1 3/06/02

Section 2.1.: Activités de l'entreprise Version 1 3/06/02

Décrivez les activités de votre firme. Faites une distinction entre les divisions qui doivent être certifiées ISO 9001 et les autres divisions.

Section 2.2.: Historique de l'entreprise Version 1 3/06/02

Décrivez l'historique de votre entreprise: sa date de fondation, ses activités, le nombre d' employés, le secteur, le volume d'affaires.

CH 3 Définitions et conventions version 1 3/06/02

Section 3.1.: Définitions et terminologie Version 1 3/06/02

Le responsable qualité rédige et tient à jour la liste de définitions et terminologie (D0002).

Les définitions concernent:

- le management de qualité en général
- les activités spécifiques exécutées dans l'entreprise.

Les définitions de la norme ISO 9000: 2000 s'appliquent.

La liste de définitions est ajoutée au manuel (D0002).

Section 3.2.: Abréviations Version 1 3/06/02

Le responsable de qualité rédige et tient à jour la liste d' abréviations employées (D0003).

Rédigé par		Contrôlé par		Approuvé par	
------------	--	--------------	--	--------------	--

La liste des abréviations est ajoutée au manuel (D0003).

CH 4 Le système de qualité version 1 3/06/02

Section 4.1.: Exigences générales Version 1 3/06/02

L'entreprise a élaboré, documenté et implanté un système de management de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001: 2000. L'entreprise tient à jour ce système de management de la qualité et l'améliore constamment.

Le système de management de la qualité de l'entreprise

- identifie les processus nécessaires
- fixe sur le papier comment ces processus sont exécutés
- fixe sur le papier la succession et l'interaction de ces processus.
- fixe sur le papier les critères et les méthodes pour assurer que la gestion et le fonctionnement des processus sont efficaces.
- assure que les moyens adéquats et l'information nécessaire sont disponibles pour la gestion et le fonctionnement de ces processus.
- prend soin de la gestion, de la revision et de l'analyse de ces processus.
- exécute les actions nécessaires afin d'atteindre les résultats projetés et l'amélioration continue de ces processus.

L'entreprise administre ces processus suivant la norme ISO 9001: 2000.

La procédure P 741, achats, décrit la méthode à suivre quand un processus qui influence la qualité, est sous-traité.

Section 4.2.: Documentation et enregistrements Version 1 3/06/02

A. GENERALITES

La documentation de qualité de l'entreprise comprend:

- la politique qualité et les objectifs qualité
- un manuel qualité
- des procédures documentées exigées par la norme ISO 9001: 2000
- les documents nécessaires à assurer un planification efficace, le bon fonctionnement et l'administration des processus.
- les enregistrements exigés par la norme ISO 9001: 2000.

Le terme "procédure documentée", employé dans le manuel qualité, signifie que la procédure est documentée, exécutée et tenue à jour.

L'impact du système de management de la qualité se base sur:

- l'importance de l'entreprise et le genre de ses activités
- la complexité des processus et leurs interactions
- la compétence du personnel

Rédigé par		Contrôlé par		Approuvé par	
------------	--	--------------	--	--------------	--

L'entreprise conserve sa documentation soit sur papier, soit électroniquement, ...

B. MANUEL QUALITE

Notre firme a élaboré ce manuel qui décrit le système de management de la qualité et présente ses politiques qualité en relation avec les exigences de la norme ISO 9001: 2000.

Le manuel qualité comprend :

- l'impact du système de qualité, y compris les détails et la justification concernant les exclusions
- la référence aux procédures documentées
- une description des processus et leur interaction.

C. MAITRISE DES DOCUMENTS

Notre firme a mis en oeuvre une gestion des documents du système de management de la qualité décrite dans la procédure P 422 "Maîtrise des documents".

Cette procédure assure que les documents sont:

- revus par le comité de gestion et approuvés par les responsables désignés avant d'être émis suite à une modification ou dans le cas d'un nouveau document.
- identifiés par un numéro ou une date de version
- disponibles sur le WEB de l'entreprise ou aux endroits pertinents en format papier.
- retirés des points de diffusion lorsque périmés ou identifiés adéquatement lorsque conservés pour référence.

Une liste des manuels qualité et des procédures en circulation est maintenue à jour par le responsable de la qualité, identifiant les versions et les détenteurs des copies.

D. MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

Notre firme a mis en oeuvre une gestion des enregistrements du système de management de la qualité décrite dans la procédure P 423, enregistrements relatifs à la qualité.

Dans cette procédure il est prévu entre autres:

- les moyens pour identifier et conserver les enregistrements
- le collaborateur qui est responsable pour la gestion des enregistrements
- le délai de conservation des enregistrements
- les collaborateurs ayant la permission d'utiliser les enregistrements
- l'endroit de stockage des enregistrements
- la procédure back-up au sujet des données stockées en files digitales.

Rédigé par		Contrôlé par		Approuvé par	
------------	--	--------------	--	--------------	--