

# La série des normes ISO 9000:2000

# La série des normes ISO 9000:2000

**ISO 9000:2000**

**Systemes de management de la  
qualité**

**Principes essentiels et  
vocabulaire**

**ISO 9001:2000**

**Systemes de management de la  
qualité**

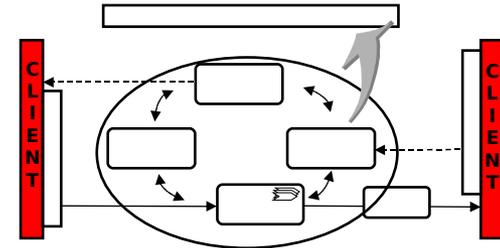
**Exigences**

**ISO 9004:2000**

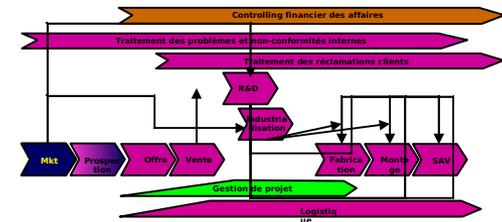
**Systemes de management de la qualité  
Lignes directrices pour l'amélioration des  
performances**

# ISO 9000:2000 - Ses axes forts

儻 **Orientation client**



儻 **Méthode axée sur les processus/gestion des processus**



儻 **Amélioration continue des processus et du système de management**



# ISO 9000:2000 - Les huit principes du Management

## 1. **Organisme à l'écoute du client:**

Comprendre et réaliser leurs besoins présents et futurs

## 2. **Leadership:**

Définir une politique interne de l'organisme. Mettre en mouvement les collaborateurs afin de les faire contribuer à la concrétisation de la stratégie et des objectifs de l'organisme

## 3. **Personnel:**

L'implication de tous les collaborateurs permet d'utiliser leurs capacités au profit de l'organisme

## 4. **Approche processus:**

Gérer les moyens et activités qui lui sont liés comme un processus

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

Comprendre et gérer un système de processus interdépendants

## 6. **Amélioration continue:**

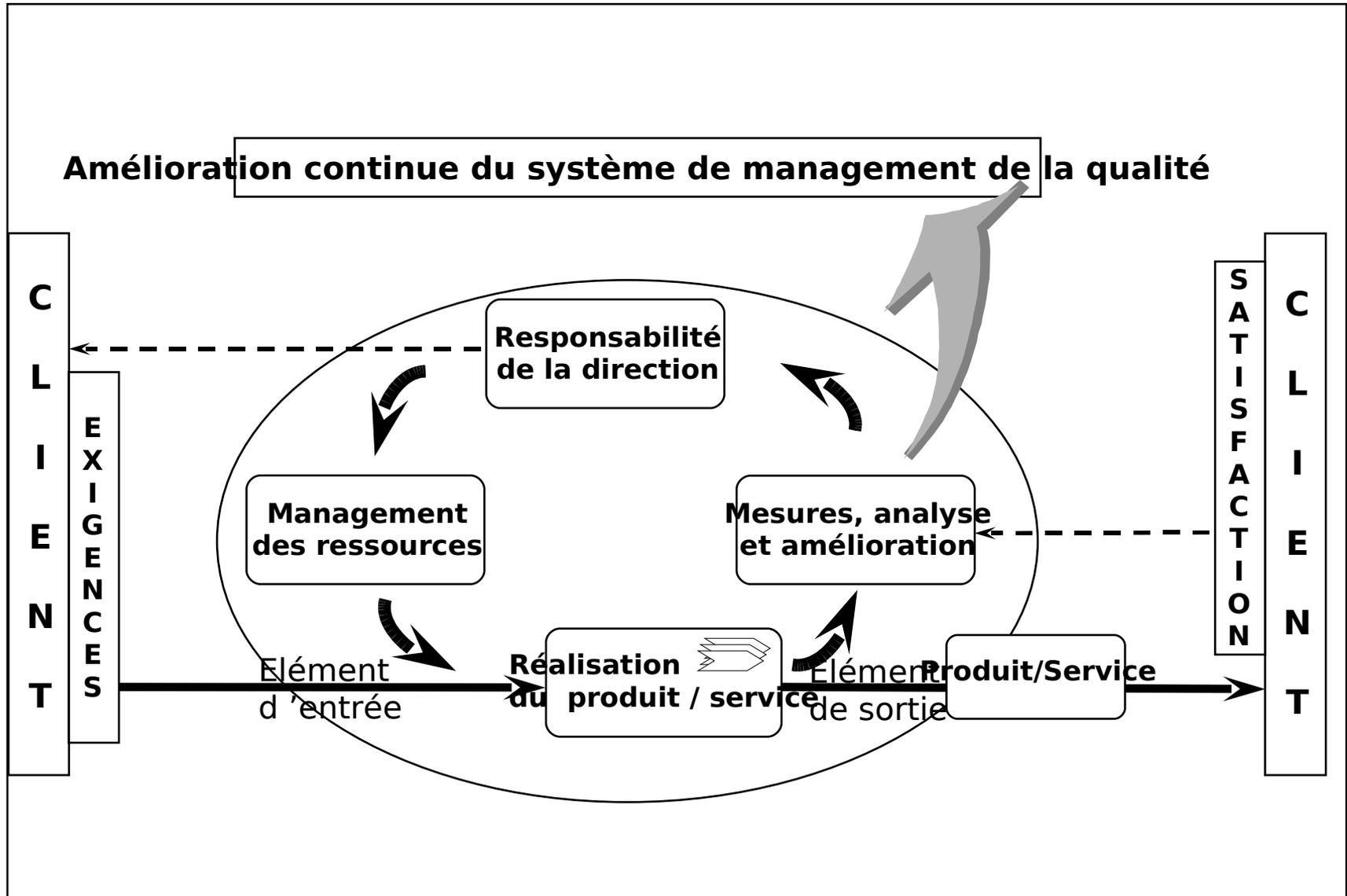
Objectif permanent de l'organisme

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

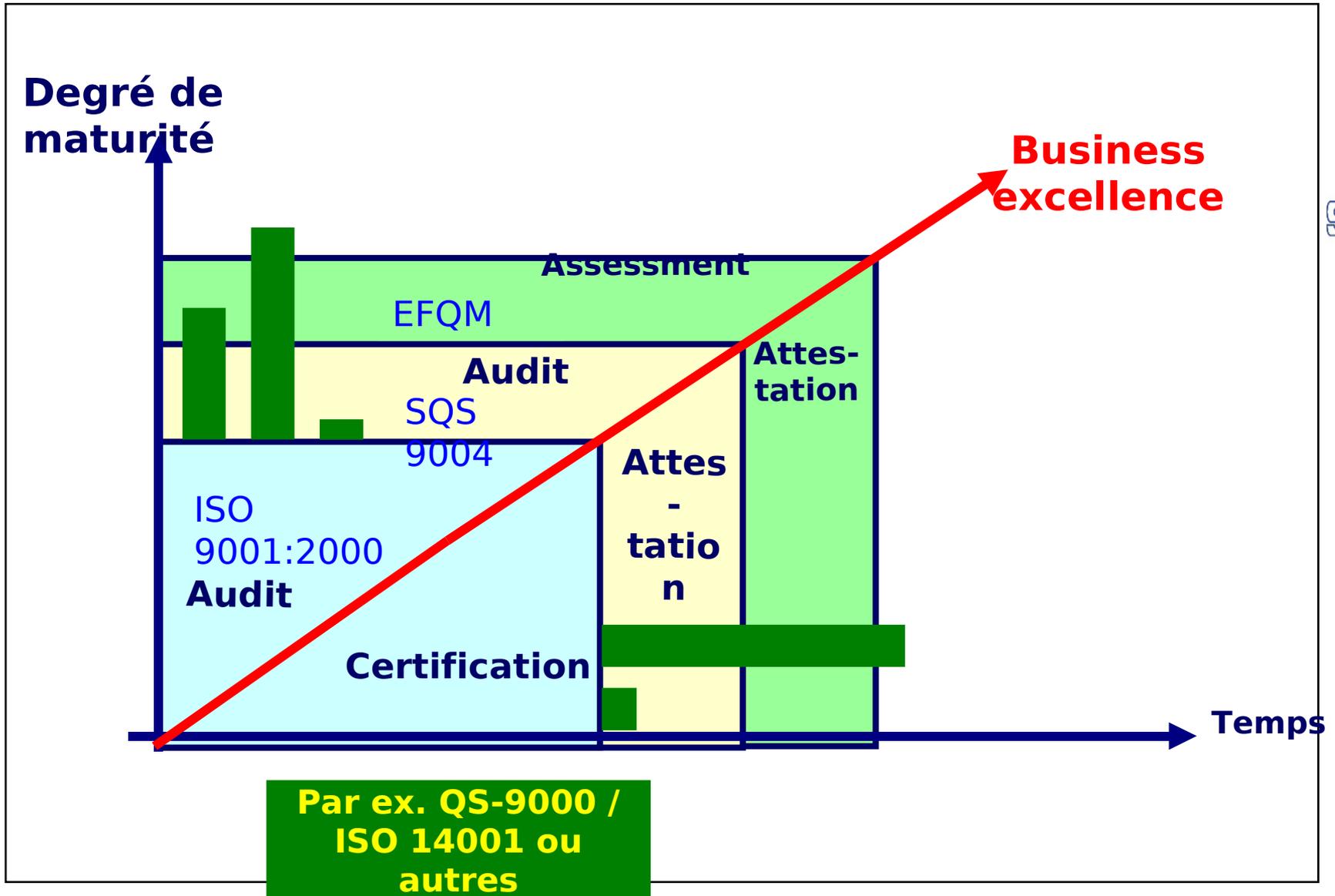
Sur la base d'une analyse logique et intuitive

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

# ISO 9000:2000 - Son modèle



# Base de l'évolution du SMQ d'une organisation



## Généralités

- 儻 L'adoption d'un système de management est une **décision stratégique** pour la direction d'un organisme
- 儻 Aptitude de l'organisme à **garantir en permanence la conformité** de ses produits/prestations de service
- 儻 La mise en oeuvre **englobe toutes les activités** depuis les exigences de la clientèle jusqu'à sa satisfaction
- 儻 Possibilité de mise en oeuvre pour **tous les types d'organismes**, quelle que soit leur taille
- 儻 **Tous les processus déterminants** qui contribuent à la garantie de la conformité des produits/prestations de service doivent être inclus
- 儻 **Exclusion autorisée seulement pour processus de réalisation**, à justifier et à documenter (par ex.: conception et développement)

## Exigences générales

- 儻 **Identification et gestion des processus** de l'organisme (architecture des processus)
- 儻 Détermination de la **séquence** et de **l'interaction** des processus
- 儻 **Critères et méthodes** nécessaires à la **gestion des processus** (mesures des résultats des processus et de leur efficacité, amélioration continue)
- 儻 **Garantie** de la disponibilité des **ressources** et informations nécessaires au fonctionnement et à la gestion des processus
- 儻 **Amélioration continue** des processus et du système de management

## Exigences générales relatives à la documentation

- 儻 Adaptation de la **documentation en fonction des besoins** (genre d'organisme, complexité, qualification et compétences)
- 儻 Garantie de l'**efficacité de la planification**, de la réalisation et de la gestion des processus
- 儻 Manuel sur le système de management (instrument de conduite axé sur les besoins internes)
- 儻 Bases de la maîtrise des documents
- 儻 Enregistrements relatifs à la qualité, principes, sécurité des preuves

## Responsabilité de la direction (1/2)

☐ **Engagement** de la direction (commitment) au développement et à l'amélioration du système de management (domaine d'application, totalité des processus)

### ☐ **Orientation client**

☐ **Evaluation des attentes et des exigences des clients, de même que des exigences légales**

☐ Mise en œuvre interne des attentes et exigences des clients

☐ Obtention de la **satisfaction des clients**

☐ **Politique de l'organisme**, politique qualité incluse

☐ **Processus relatif à la planification et à la définition** des objectifs

☐ Spécification des responsabilités et des compétences

## Responsabilité de la direction (2/2)

Représentant de la direction (membre de l'encadrement)

### Communication interne

Eléments d'entrée de la revue de direction (clients, audits, gestion des processus)

Données de sortie de la revue de direction (amélioration du système, amélioration des processus, amélioration du produit/de la prestation de service, besoins en ressources)

# Management des ressources

儻 Management des ressources en adéquation avec les processus, conformité aux exigences de la clientèle pour parvenir à la satisfaction des clients

儻 Affectation du personnel, compétences et aptitudes

儻 Constat des compétences nécessaires (profils d'exigences)

儻 **Recrutement**, formation, qualification, maintien, **efficacité de la formation**, documentation

儻 **Infrastructure** (bâtiments, équipements, matériels, logiciels, services support)

儻 Maintenance

儻 Environnement professionnel pour la réalisation de produits/prestations de service conformes

## Réalisation du produit/de la prestation de service (1/3)

盞 **Planification**, établissement et gestion des processus de réalisation

盞 Evaluation des exigences des clients (y compris directives, lois, service après-vente)

盞 Faisabilité

盞 **Communication avec les clients**

盞 Planification et maîtrise de la conception et du développement  
(y compris évolution des processus au besoin)

盞 Données relatives à la conception et au développement (éléments d'entrée)

盞 Résultats de la conception et du développement (données de sortie)

盞 Revue de conception et de développement, vérification, validation,  
documentation (adéquate, appropriée)

盞 Modifications de la conception et du développement

## Réalisation du produit/de la prestation de service (2/3)

燈 Processus relatif aux achats

燈 Evaluation et sélection des fournisseurs

燈 Informations relatives aux achats

燈 Contrôle des produits/prestations de service achetés

燈 Maîtrise de la réalisation des produits/prestations de service  
(toute la chaîne de valeur ajoutée, service après-vente inclus)

燈 Maîtrise des processus de réalisation (y compris **validation** des processus,  
et le cas échéant application de la systématique de conception)

燈 **Validation** des processus pour lesquels le résultat peut seulement  
être constaté après la livraison

## Réalisation du produit/de la prestation de service (3/3)

儻 Identification, traçabilité

儻 **Propriété du client**

儻 Préservation des produits/prestations de service (pendant la réalisation et jusqu'à la livraison incluse)

儻 Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance

### 儻 **Méthodes de mesure adéquates pour assurer la conformité et réaliser des améliorations**



儻 Mesure de la **satisfaction du client** et perception de la prestation réalisée

儻 Audits internes (conformité et efficacité du système de management)

儻 **Mesures et améliorations des processus** en vue d'obtenir les résultats planifiés

儻 Mesures des produits/prestations de service dans le but de satisfaire aux exigences (exigences des clients, exigences légales, etc.)

## Mesures, analyses et amélioration (2/2)

罫 Traitement des produits/prestations de service non-conformes

罫 Collecte et analyse des données pour l'amélioration du système de management (satisfaction du client, conformité des produits/prestations de service, caractéristiques des processus et trends, fournisseurs)

罫 **Processus d'amélioration continue** des processus et du système de management

罫 Actions correctives, analyse des causes et actions pour empêcher que les non-conformités ne se reproduisent

罫 Actions préventives, identification et élimination des causes de non-conformités potentielles

**En conclusion, la vision  
SQS de la série des  
normes ISO 9000:2000**

# Plan ISO 9000:2000 - Sa philosophie

