

LA NORME ISO 9001 VERSION 2000 :

C'est une norme internationale qui spécifie les exigences pour un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées par un organisme en interne ou à des fins de spécification ou contractuelles. Elle porte sur l'efficacité du système de management de la qualité à satisfaire les exigences des clients.

Cette nouvelle version de la norme vise à accroître l'importance à donner pour assurer la satisfaction des clients.

La version 2000 de la norme ISO 9001, s'appuie sur une « **approche processus** » et intègre les huit **principes de management de la qualité**.

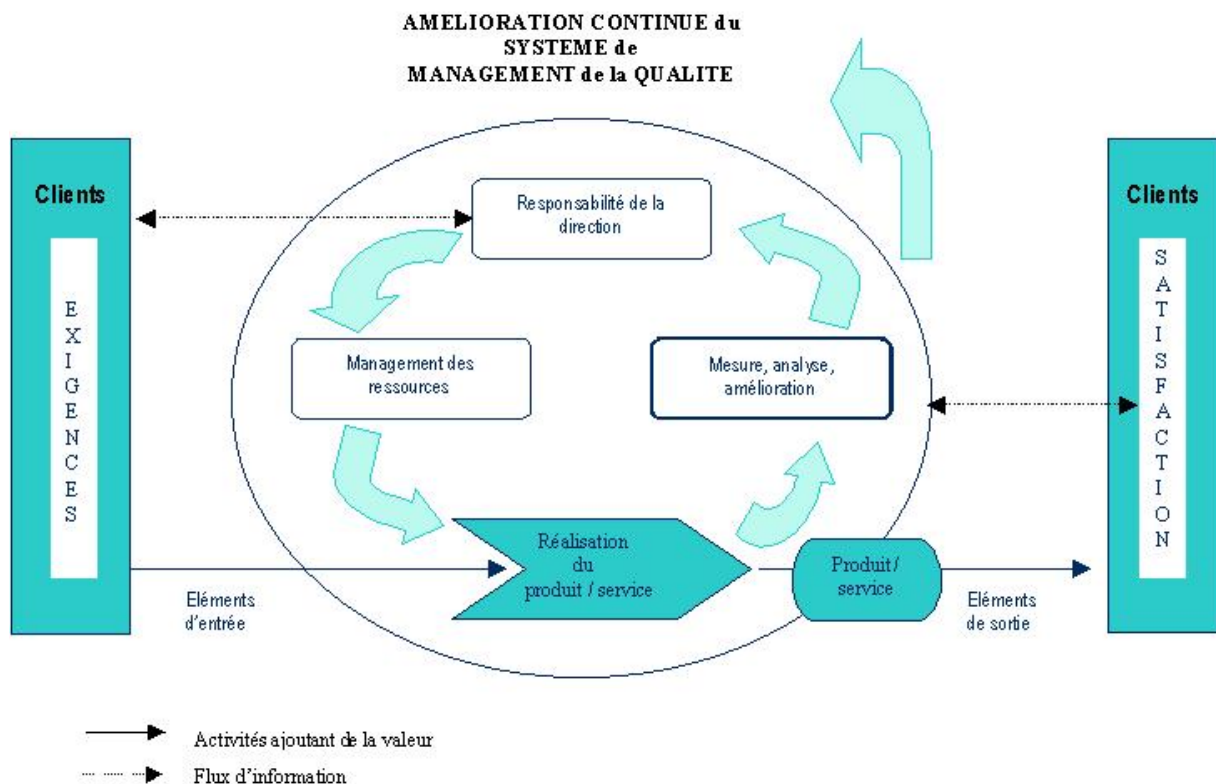
L'approche PROCESSUS pour l'orientation CLIENT

La norme encourage à l'adoption d'une approche processus pour le management de la qualité.

Toute activité qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considérée comme un processus.

L'approche processus consiste à identifier de façon méthodique les processus utilisés au sein de l'organisme, leurs interactions et leur management. Elle est précieuse pour repérer les opportunités de progrès.

MODÈLE d'un SYSTÈME de MANAGEMENT de la QUALITÉ basé sur les PROCESSUS



PRINCIPES de BASE du MANAGEMENT de la QUALITE (ISO 9004 et ISO 9001)

Ecoute du 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.
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.
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.
Approche processus	Un résultat escompté est plus efficacement atteint lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.
Management par approche système	Identifier, comprendre et gérer un système de processus corrélés pour un objectif donné contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme.
Amélioration continue	L'amélioration continue constitue un objectif permanent de l'organisme.
Approche factuelle pour la prise de décision	Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse logique ou intuitive des données et des informations.
Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs	Des relations mutuellement bénéfiques entre l'organisme et ses fournisseurs augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur.

STRUCTURE DE LA NORME ISO 9001- 2000

ISO 9001 - 2000	
1	Domaine d'application
1.1	Généralités
1.2	Périmètre d'application
2	Référence normative
3	Termes et définitions
4	Système de management de la qualité
4.1	Exigences générales
4.2	Exigences générales relatives à la documentation
5	Responsabilité de la direction
5.1	Engagement de la direction
5.2	Ecoute du client
5.3	Politique qualité
5.4	Planification
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	Infrastructures
6.4	Environnement de travail
7	Réalisation du produit
7.1	Planification des processus de réalisation du produit
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, analyse et amélioration
8.1	Généralités
8.2	Surveillance et mesures
8.3	Maîtrise du produit non-conforme
8.4	Analyse des données
8.5	Amélioration
Annexes	
A	Correspondance entre l'ISO 9001: 2000 et l'ISO 14001:1996
B	Correspondance entre l'ISO 9001: 2000 et l'ISO:1994
Bibliographie	

Lignes principales de la version 2000

RESPONSABILITES de la DIRECTION :

La direction doit :

- identifier les attentes du client ;
- élaborer la politique qualité à partir d'objectifs qualités dont les ressources nécessaires sont identifiées et planifiées pour permettre de les atteindre (à tous les niveaux de l'organisme, pour chaque fonction) ;
- définir les responsabilités et autorités visant à assurer la définition, l'application et l'amélioration du **S**ystème de **M**anagement de la **Q**ualité dont elle est responsable ;
- assurer la communication interne relative au SMQ, la structurer à tous les niveaux afin que les évolutions soit prises en compte ;
- assurer que la documentation qualité ainsi que les enregistrements sont maîtrisés ;
- Assurer la revue su SMQ.

MANAGEMENT des RESSOURCES :

Déterminer et fournir en temps utile les ressources nécessaires pour mettre en oeuvre et améliorer les processus du SMQ (et parvenir à la satisfaction des clients) :

- les ressources humaines doivent être ajustées aux objectifs : actions de sensibilisation, qualification, formation avec évaluation de l'efficacité de ces actions ;

- les installations nécessaires (espaces de travail, infrastructures, équipements, services support...) et l'environnement de travail qui renvoie aux notions d'hygiène, de sécurité et de déontologie ;

Bien que non-précisé dans la norme il est question d'intégrer la maîtrise des ressources financières et également celle du temps.

REALISATION du PRODUIT ou SERVICE.

Porte sur tous les processus relatifs au client et au cycle de vie du produit/service de la conception au contrôle final.

Processus relatifs au client	Planification	Processus liés au cycle de vie
Identification des exigences clients spécifiées et non spécifiées		Conception et développement
Revue des exigences client		Achats
Communication avec le client		Réalisation du produit et prestation de service
		Maîtrise des dispositifs de mesure

MESURES, ANALYSE et AMELIORATION

Les principales nouveautés portent sur l'exigence de mesurer l'efficacité des processus (des indicateurs de performances doivent être prévus) et la satisfaction du client.

Mesure	Analyse et amélioration
Mesure de la satisfaction des clients et identification des méthodes	Maîtrise des non-conformités
Audits qualité internes	Analyse des données pour amélioration
Mesure de processus	Processus d'amélioration
Mesure du produit/service	Actions correctives et préventives

La norme n'exige ni ne suggère des outils particuliers. En théorie, un système d'enregistrement des réclamations clients et de leur traitement peut suffire. Des méthodes plus élaborées pourront être mises en place (enquêtes de satisfaction, formalisation de la communication entre commerciaux et clients...) en fonction de la problématique de chaque organisation.

La nouvelle version ISO 9001:2000 est bien une norme de management de la qualité et pas simplement d'assurance qualité.

Pour ce qui de l'utilisation de la norme ISO 9004 (non certifiable), elle apporte à l'entreprise une vision plus complète de sa démarche qualité et permet de hiérarchiser sa progression. Elle peut notamment constituer un intermédiaire vers les prix qualité qui représentent la forme la plus élaborée du management de la qualité, la qualité totale.