

# Le Rendez-vous de la Qualité



## Une association au service des entreprises

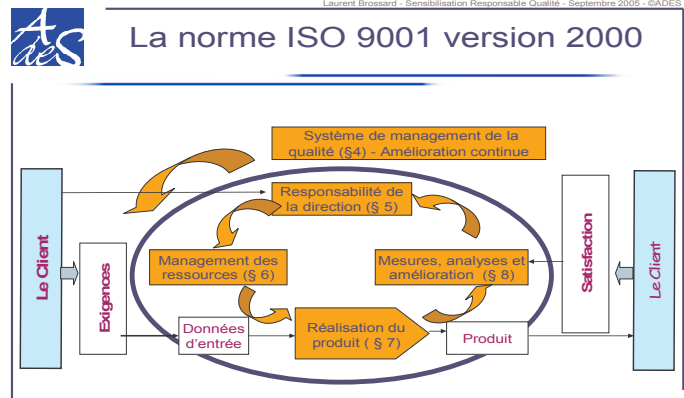
Association de Développement des Entreprises de Sous-traitance  
 ZI de la Prade — 43 100 Aurec sur Loire  
 Tél. 04 77 35 47 05 — Télécopie 04 77 35 29 40

Rappel des articles précédents :

- 1 – la norme ISO 9001 version 2000 est une norme internationale appliquée et applicable à tous types d'organisme <sup>(1)</sup> et d'activité dans le monde entier.
- 2- « Etre certifié conforme à l'ISO 9001 version 2000 par un organisme de certification » signifie que l'organisme <sup>(1)</sup> a passé avec succès un audit de certification.

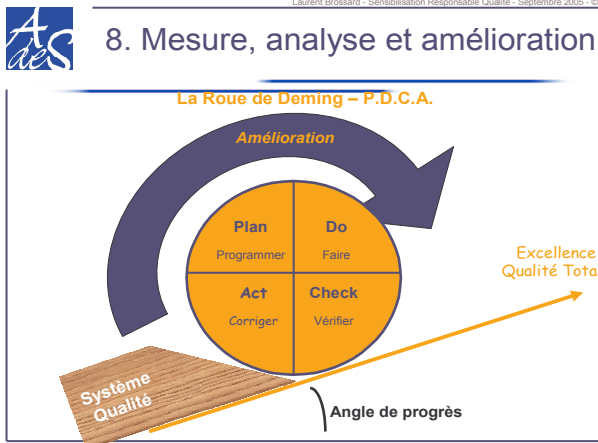
### La norme ISO 9001 version 2000

Nous vous proposons, dans les articles suivants, du « rendez-vous de la qualité » de vous présenter de façon vulgarisée et générale les exigences de la norme ISO 9001 version 2000. Ces exigences doivent être satisfaites par les organismes <sup>(1)</sup> susceptibles d'accéder à une certification. La norme ISO 9001 a pour but, en externe, de satisfaire les clients de manière durable et en interne, à améliorer le fonctionnement de l'organisme. Pour cela, la norme propose une modélisation de l'organisme.



### Le PDCA

Ce concept est issu d'une approche vieille de 50 ans : le PDCA. C'est dans les années 1945-50, que M. W Edward DEMING (Américain 1900-1993) propose une approche simple de l'amélioration continue d'un fonctionnement :



P : Plan, programmer, prévoir : « je défini un itinéraire idéal pour partir en vacances »

D : Do, faire : « je pars en fonction de ce que j'ai prévu sur mon itinéraire »

C : Check, contrôle : « je contrôle au point stratégique défini, lors de l'itinéraire, le respect de celui-ci »

A : Act, agir en fonction du contrôle « j'ai de l'avance, je peux faire une pause supplémentaire ; j'ai du retard, je dois changer d'itinéraire ou redéfinir une nouvelle heure d'arrivée » (rebouclage sur le P)

Ce sigle peut-être reconduit plusieurs fois et à l'infini. Pour l'organisme, cela représente une roue qui doit le faire progresser et atteindre l'excellence sans jamais reculer.

Les exigences de la norme portent sur les chapitres 4, 5, 6, 7 et 8, ce qui couvrent l'ensemble des activités et des acteurs de l'organisme.

Prochain article : il détaillera le chapitre 4 : système de management de la qualité.

### La norme ISO 9001 version 2000

Sommaire

0 - Introduction	} Exigences
1 - Domaine d'application	
2 - Référence normative	
3 - Termes et définitions	
4 - Système de management de la qualité	
5 - Responsabilité de la direction	
6 - Management des ressources	
7 - Réalisation du produit	
8 - Mesures, analyse et amélioration	

<sup>(1)</sup> – Suivant ISO 9000 version 2000

Organisme : ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations.

Exemple : compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association ou