

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

La norme ISO 9001 version 2000

Nous vous proposons dans cet article de poursuivre nos explications concernant les exigences de l'ISO 9001 version 2000.

Nous détaillons donc aujourd'hui la suite, soit le chapitre 6 « management des ressources ».

Le chapitre 6 MANGEMENT DES RESSOURCES :

Les exigences associées à ce chapitre découlent des points vus précédemment : 5 « Responsabilité de la direction » et 4 « Système management qualité ». En effet les ressources citées sont celles qui permettent d'atteindre les objectifs définis par la direction, de faire « vivre » et d'améliorer le système de management qualité.

Les ressources sont de trois types : les ressources humaines : le personnel, les infrastructures : les moyens de production, logistiques, techniques informatiques, les bâtiments, etc. et l'environnement de travail : l'environnement dans lequel est réalisé la prestation ou le produit.

A. les ressources humaines : la norme est relativement précise sur la gestion des ressources humaines. L'idée est de déterminer les compétences nécessaires et suffisantes pour chaque fonction et poste ayant une incidence sur la qualité (exemples de support : fiches poste ou de fonction). De là, il faut s'assurer **en permanence et en continu** de l'adéquation entre ces besoins et les compétences individuelles du personnel. En général, la compétence individuelle se retrouve sous forme de fiche proche d'un curriculum vitae. Pour la norme, la compétence se décompose en 4 niveaux : la **formation initiale** acquise durant le cursus scolaire, la **formation continue** acquise lors de la vie professionnelle par des stages ou des formations, le **savoir faire** qui est en fait le niveau de pratique de la formation initiale et continue, puis **l'expérience** acquise dans le milieu professionnel ou extra professionnel. Le travail ensuite consiste à combler les lacunes du système, soit un manque de compétence entre le souhaité et le réel. Pour cela des actions doivent être engagées : recrutement, formation, promotion interne, etc. Un point important est demandé alors dans la norme : c'est de s'assurer de l'efficacité de l'action engagée.

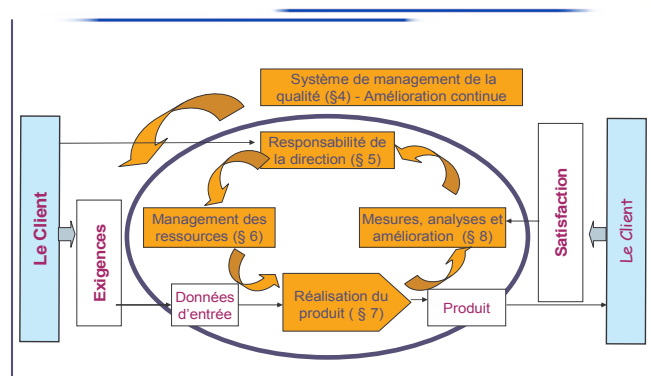
Le travail ensuite consiste à combler les lacunes du système, soit un manque de compétence entre le souhaité et le réel. Pour cela des actions doivent être engagées : recrutement, formation, promotion interne, etc. Un point important est demandé alors dans la norme : c'est de s'assurer de l'efficacité de l'action engagée.

B. Les infrastructures. La norme ne nous guide pas vraiment sur ce point, il faut en fait, assurer que les moyens nécessaires au bon fonctionnement du système qualité et ceux garantissant la conformité du produit ou de la prestation soient **sécurisés**. Pour répondre à cela différents types de solutions peuvent être envisagées en fonction des moyens de l'organisme : entretien préventif, maintenance, contrat de dépannage des fournisseurs, matériel de rechange ou en double, sous-traitance possible, protection anti-virus, etc.

C. Environnement de travail. Ce point porte exclusivement sur les exigences propres à l'environnement dans lequel le produit ou la prestation doit être réalisé. Les contraintes sont donc fonctions du métier de l'organisme. Les secteurs les plus concernés par cette exigence sont en général le médical, le pharmaceutique, l'alimentaire, la chimie, le contrôle, etc. Les contraintes peuvent être de type bactériologique, hydrométrique, calorifique, climatique, etc.



La norme ISO 9001 version 2000



6. Management des ressources

