

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 début du chapitre 7 « Réalisation du produit ».

Le chapitre 7 REALISATION DU PRODUIT :

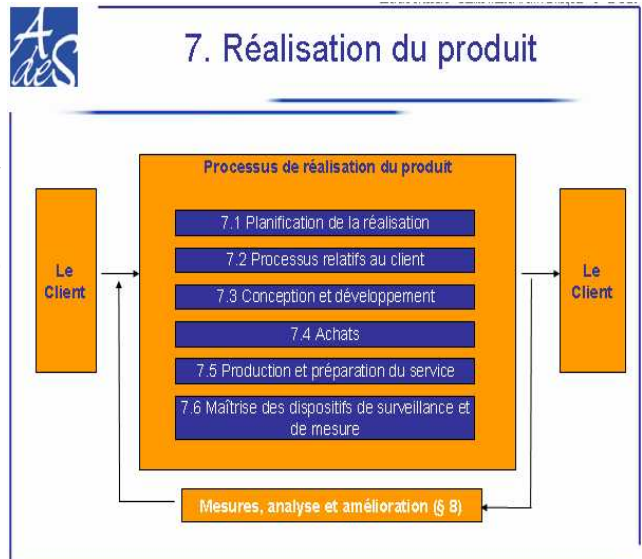
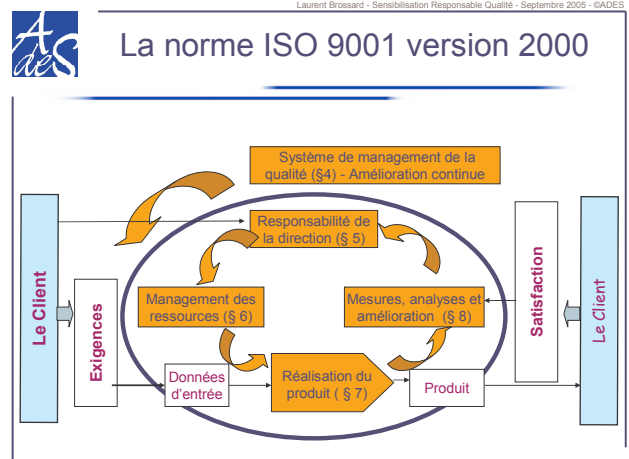
Ce chapitre traite des activités en relation directe avec la fonction propre de l'entreprise. Les sous-chapitres au nombre de 6 se décomposent en phases types d'un organisme soit : la planification des activités, le commercial, les achats, la réalisation de produits et de services, les équipements de contrôle et de mesure.

7.1 Planification de la réalisation : L'organisme doit identifier les différents processus intervenant dans la réalisation du produit et / ou service. Les processus dont il est question, sont ceux de production, d'installation et ceux relatifs aux prestations associées « qui ont une incidence directe sur la qualité produit ». L'organisme choisit la « maille », le découpage le plus adapté pour piloter les activités de réalisation.

Le terme « planification » doit être compris comme : « définir les étapes qui devront être suivies ». Cette **planification** peut être un planning, un calendrier, mais aussi une procédure, une fiche processus, etc.



Entrées	Processus de réalisation															Sorties
Produit : -matière -produit fourni -demande client - etc.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Produit



7.2 Processus relatifs au client : L'organisme doit déterminer ses propres méthodes afin de réaliser ses offres (faisabilité) au client, de vérifier les contrats (enregistrement) et assurer la communication avec les clients. Cette partie est communément appelée la « revue de contrat » en rappel à son appellation lors des versions précédentes de l'ISO 9000. La notion de contrat regroupant tous types d'**engagement** entre un organisme fournisseur et son client. Cette partie est primordiale puisqu'elle engage l'organisme vers son client en terme de faisabilité technique, de documentation, de délai, de valeurs financières ...

Cette notion de **faisabilité** passe par une analyse complète et exhaustive des besoins et attentes des clients. Ces derniers peuvent être explicites ou implicites (exemple : le client du Garagiste ne demande pas si la voiture roule, mais c'est évident que c'est le premier critère).

Aux exigences clients s'ajoutent 2 autres type d'exigences :

- celles de la réglementation ou de la normalisation associées au produit (exemple : casques, ascenseurs ...),
- celles de l'organisme lui-même (exemple : règlement intérieur, conception...)