

INTRODUCTION

- Présentation du guide: *le Guide de la certification Qualité*
- Table des matières
- Liste des abréviations

1. UN SYSTÈME DE MANAGEMENT MODERNE

- 11. Comment faire pour survivre?
- 12. La Qualité de la Qualité en perte de vitesse? Les revers de la contrainte
- 13. L'approche systémique du management

2. COMPRENDRE LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION QUALITÉ

- 21 Aperçu historique des normes ISO 9000
 - a) Du contrôle Qualité à l'assurance Qualité
 - b) Aperçu historique des normes ISO 9000
 - c) Les normes ISOx: 2000
- 22 Pourquoi se faire certifier selon ISO 9000? De la réflexion à la décision
 - a) Quels sont les secteurs d'activités concernés par la norme ISO 9000?
 - b) Est-il judicieux de faire le pas?
 - c) Les raisons de mettre en place un système Qualité
 - d) Quelles voies s'ouvrent au chef d'entreprise?
 - e) Quelle est la marche à suivre?
- 23 Les conditions préalables
 - a) La volonté et l'engagement de la direction
 - b) Les objectifs et leur communication
 - c) L'implication de l'encadrement
 - d) L'information, la sensibilisation et la formation Qualité
 - e) La révision des processus et l'élaboration des procédures
- 24 Les normes ISO 9000
 - a) Les normes ISO
 - b) Que demande la norme ISO 9000?
 - c) La norme ISO 9001
 - d) L'approche par processus

- 25 Les bénéfices attendus de la démarche
 - a) Une meilleure organisation
 - b) Une information et une communication accrues
 - c) Une polyvalence et un savoir-faire collectifs
 - d) Un partenariat avec les fournisseurs
 - e) Une réduction des coûts de non-Qualité
 - f) L'amélioration continue
 - g) La maîtrise des non-conformités
 - h) La certification ISO 9000: premier pas vers le management total de la Qualité
- 26 Les coûts d'obtention de la Qualité
 - a) Les coûts de prévention
 - b) Les coûts de détection
 - c) Les coûts des défauts détectés en interne
 - d) Les coûts des défauts constatés par le client
- 27 L'organisation du projet Qualité
 - a) Le rôle du personnel
 - b) Le comité de pilotage
 - c) Le chef de projet
 - d) Le consultant
- 28 La démarche vers la certification
 - a) La certification et l'accréditation
 - b) La certification ISO 9000
 - c) La démarche proprement dite
- 29 La formation et la Qualité
- 2.10 La durée et les coûts
 - a) La durée
 - b) Les coûts du projet Qualité
- 2.11 Le management total de la Qualité (Total Quality Management – TQM)
 - a) De ISO 9000 à TQM
 - b) Rappel des dates fondatrices
 - c) Le modèle TQM suisse
 - d) Les critères d'évaluation en Suisse
 - e) Le chemin déjà parcouru par ISO 9000
 - f) Que reste-t-il à faire?
 - g) L'évolution 1999 du modèle EFQM
 - h) Les huit éléments de la gestion de la Qualité totale
- 2.12 Le management environnemental
 - a) Qu'est-ce que le management environnemental?
 - b) La famille ISO 14000
 - c) Que demande la norme ISO 14001?
 - d) La politique environnementale
 - e) L'analyse de l'environnement
 - f) La détermination des objectifs environnementaux
 - g) L'établissement et la validation d'un programme environnemental
 - h) La définition et la mise en vigueur de l'organisation et du système de management environnemental
 - i) L'audit et la revue du système environnemental par la direction

- j) La déclaration environnementale
 - k) La certification du système de management environnemental
 - l) Les bénéfices attendus de la démarche
 - m) Les similitudes et les synergies entre ISO 9000 et 14000
- 2.13 Une vue d'ensemble des principales normes
 Qu'est-ce-qu'une norme?
 Quels sont les avantages des Normes internationales ISO?
 Les normes ISO en action
 Les normes les plus connues
 Certification...
 L'Étude ISO
- 2.14 Les questions fréquentes

3. LES MÉCANISMES DU SYSTÈME QUALITÉ

- 31 Introduction
- 32 Le cycle d'amélioration de Deming
 - 32.1 Premier temps – P(lan)
 - 32.2 Deuxième temps – D(o)
 - 32.3 Troisième temps – C(heck)
 - 32.4 Quatrième temps – A(ct)
- 33 Structure du système Qualité selon ISO 9001
 - 33.1 Système de management de la Qualité
 - 33.2 Responsabilité de la direction
 - 33.3 Management des ressources
 - 33.4 Réalisation du produit
 - 33.5 Mesures, analyse et amélioration
- 34 La boucle d'amélioration du système Qualité
- 35 La maîtrise des non-conformités
- 36 Audit Qualité interne
- 37 Revue de direction
- 38 Formation continue

4. LES ÉTAPES VERS LA CERTIFICATION

- 41 Introduction
 - 41.1 Identification des besoins du client
 - 41.2 Amélioration continue
- 42 La mise en œuvre du système Qualité
 - 42.1 Une autre application du cycle de Deming
 - 42.2 La planification de la démarche
 - 42.3 Analyse préalable – diagnostic
 - 42.4 Plate-forme de travail
 - 42.5 Elaboration du système Qualité
 - 42.6 Préparation à la certification

5. LE SYSTÈME QUALITÉ

- 51 Introduction
- 52 Le management de l'entreprise
 - 52.1 Politique Qualité
 - 52.2
 - a) Objectifs et indicateurs Qualité
 - b) Planification de la Qualité
 - 52.3 Responsabilité, autorité et communication
 - a) Le management par déploiement d'objectifs
 - b) L'organisation fonctionnelle
 - c) Processus et procédures
 - d) Communication interne
 - 52.4 Revue de direction
 - a) Analyse des données
 - b) Tableaux de bord
- 53 Le management de la Qualité
 - 53.1 La documentation du système Qualité
 - a) Structure de la documentation Qualité
 - b) Cohérence de la documentation Qualité
 - c) Exemple de cheminement dans la documentation Qualité
 - d) Cycle de vie d'un document
 - e) Maîtrise des documents Qualité
 - 53.2 Maîtrise des enregistrements relatifs à la Qualité
 - 53.3 Manuel des standards documentaires - Modèles
 - 53.4 Manuel Qualité
 - 53.5 Plan Qualité
- 54 Le management des ressources
 - 54.1 Ressources humaines
 - a) Généralités
 - b) Gestion du personnel
 - c) Formation
 - 54.2 Ressources matérielles
 - a) Maîtrise des équipements
 - b) Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure
 - c) Environnement de travail
 - 54.3 Informations
 - a) Maîtrise de l'information et des données
 - b) Sauvegarde et protection des données
 - 54.4 Coûts d'obtention de la Qualité
- 55 Le management des processus
 - 55.1 Identification des processus
 - a) Analyse et définition d'un processus
 - 55.2 Relations avec le client
 - a) Détermination et revue des exigences relatives au produit
 - b) Communication avec les clients

- 55.3
 - a) Management du produit
 - b) Processus de conception
- 55.4 Processus de production
 - a) Processus de gestion de stock
 - b) Processus de gestion de parc d'instruments
- 55.5 Achats et sous-traitance
- 55.6 Contrôles
- 55.7 Planification du travail
- 55.8 Proposition d'amélioration - éléments non conformes
 - a) La traque des coûts de non-Qualité
- 55.9 La maîtrise des non-conformités
 - a) La maîtrise des réclamations externes
 - b) La maîtrise du produit non conforme
 - c) La maîtrise des propositions d'amélioration et des dysfonctionnements internes
- 55.10 Administration
- 56 Mesures, analyses, améliorations
 - 56.1 Audit Qualité interne
 - 56.2 Mesure de la satisfaction du client
 - 56.3 Actions correctives
 - a) Déclenchement des actions correctives
 - b) Analyse des avis de non-conformité
- 57 Analyse et management des risques
- 58 Approche prospective
- 59 Mise en œuvre – partage d'expériences

6. VERS UNE AMÉLIORATION CONTINUE

- 61 Le diagramme causes – effet ou diagramme d'Ishikawa
- 62 Le diagramme de Pareto
- 63 Projet d'amélioration d'un processus

7. EXPÉRIENCES VÉCUES ET CONSEILLÉES

- 71 Table ouverte: échangeons nos expériences
- 72 Transformation de votre système Qualité ISO 900x en ISO 9001
- 72' Dynamiser son système de management de la Qualité
 - 1) Analyse de la situation actuelle
 - 2) Réflexion stratégique sur le futur SMQ
 - a. Adéquation su SMQ
 - b. Outils de conduite
 - 3) Définition du plan d'action
 - 4) Réalisation et amélioration

- 5) Exemples pratiques
 - a. Informatique - Structure documentaire
 - b. Gestion des ressources matérielles
 - c. Récolte structurée d'informations
 - d. Management des ressources humaines
 - e. Conclusion
- 6) Pour mémoire
- 73 ISO 9001, un système de management de la Qualité «ouvert»
- 74 Le management par processus
 - 1) Médecine douce et naturelle pour l'organisation hiérarchique
 - 2) Le management par processus et/ou projets
- 75 Management de l'offre et des ressources
 - 1) Introduction
 - 2) Management de l'offre
 - 3) Management des ressources
 - 4) Elasticité du modèle
 - 5) Un modèle aux dimensions stratégiques
- 76 Des résultats aux facteurs
 - 1) Une approche orientée résultats
 - 2) Résultats attendus par les parties prenantes
 - 3) Processus de production de ces résultats
 - 4) Ressources consommées par ces processus
 - 5) Système de mesure des résultats, de l'efficacité et de l'efficience
 - 6) Définitions
- 77 Système d'informations et indicateurs
 - 1) Le Système d'information
 - 2) Les composantes du SI et les indicateurs potentiels
 - 3) Définitions
- 78 Revue de direction, évolution des exigences de la norme ISO 9001
 - 1) Revue de direction ISO 9001
 - 2) *Pro Memoria*
 - 3) Revue du Système de Management par la direction
 - 4) Suivi des actions décidées précédemment
 - 5) Revue des résultats opérationnels, enjeux et incidences
 - 6) Décisions, objectifs et actions à entreprendre
 - 7) Définitions des objectifs – lancement et suivi des projets
 - 8) Conclusion

8. RÉPERTOIRE

- 81 Les adresses utiles
- 82 Les textes et les normes
- 83 Glossaire
- 84 Choix de cours: formons-nous de manière continue

- 42.3 Canevas pour les entretiens - diagnostic Qualité
- 42.3 Questionnaire - diagnostic Qualité
- 42.6 Formulaire - Programme d'audit de certification
- 52.1 Exemple de structure d'une politique Qualité
- 52.1 Exemple de politique Qualité
- 52.3 b) Modèle de description de fonction
- 52.3 b) Description de fonction (Coordinateur Qualité)
- 52.4 a) Procédure - Revue de direction
- 52.4 a) Ordre du jour - Revue de direction
- 53.1 e) Procédure - Maîtrise des documents Qualité
- 53.1 e) Liste - Documents Qualité
- 53.2 Tableau «documents, données et enregistrements Qualité»
- 53.3 Modèle de procédure et de formulaire
- 53.3 Table des matières d'un manuel des standards documentaires
- 53.4 Table des matières d'un manuel Qualité

- 54.1 a) Structure d'une procédure de gestion du personnel
- 54.1 b) Procédure - Formation
- 54.1 b) Formulaire - Demande de formation
- 54.2 a) Structure de la procédure de maîtrise des équipements
- 54.2 a) Instruction de travail: maintenance individuelle des PCS
- 54.3 b) Procédure - Sauvegarde des fichiers informatiques
- 54.3 b) Procédure - Antivirus
- 54.4 Tableau pour l'estimation des coûts
- 55.2 a) Procédure - Offre
- 55.5 Procédure - Achats
- 55.5 Formulaire - Demande d'achat
- 55.9 c) Procédure - Proposition d'amélioration
- 55.9 c) Formulaire - Proposition d'amélioration et élément non conforme
- 55.10 Manuel des directives de l'administration
- 55.10 Procédure - Facturation
- 56.1 Procédure - Audit Qualité interne

- 56.1 Formulaire - Programme d'audit Qualité interne
- 56.1 Questionnaire - Audit Qualité interne
- 56.1 Rapport - Audit Qualité interne
- 56.3 b) Procédure - Traitement et suivi des actions d'amélioration et des actions correctives
- 56.3 b) Tableau de bord des propositions d'amélioration et des éléments non conformes
- 63 Rapport - Projet d'amélioration de processus
- 72'.5 Dynamiser son système de Management de la Qualité - Inventaire «Outillage» - Inventaire «Instruments» - Inventaire «Equipements» - Inventaire «Véhicules» - Journal des interventions
- 72'.5 Formulaire - Rapport de visite commerciale - RVC
- Formulaire - Supervision de l'offre - SVO
- Formulaire - Données personnelles du collaborateur - DPC
- 74 Formulaire - Cahier des charges processus - CCP
- Fonction - Pilote de processus - PDP