Oui vous êtes très proche de ISO 9000

CEBEC

Vous êtes peut-être très proche

de ISO 9000

Vérifiez le niveau ISO 9000 de votre société

CEBEC

Pour joindre CEBEC

Site Web: www.cebec.be
E. mail: info@cebec.be
Fax. 02/556 00 36
Tél. 02/556 00 33

CEBEC

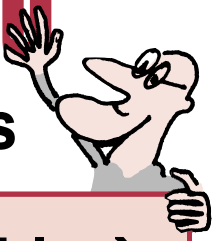
avenue Frans Van Kalken 9 A Bte 1 - 1070 Bruxelles

Pourquoi ISO 9000 ?

Un moyen efficace pour affirmer le rendement de votre entreprise, stimuler son expansion et assurer son avenir

ISO 9000

pour tous



ISO est applicable à tout type d'entreprise, privée ou publique, quels que soient sa taille, ses objectifs, ses activités ou ses besoins spécifiques

Dans le monde :

- CB SCHEME

  Système CEI (Commission Electrotechnique Internationale) d'essais de conformité aux normes de sécurité d'équipements électriques.

- ACCORDS BILATERAUX

  UL (USA, Canada,...)
  KEMA (Hollande,...)
  IRAM (Argentine)
  CCEE (Chine)
  .....

Dans le domaine réglementaire :

Coordination dans le cadre du marquage

*CEBEC : organisme notifié n° 0649 pour le marquage CE.

CEBEC c'est aussi :

En Belgique :

La marque de qualité

En Europe :

HAR - Câbles électriques.

CECC - Composants électroniques.

KEYMARK - Matériel électrodomestique.

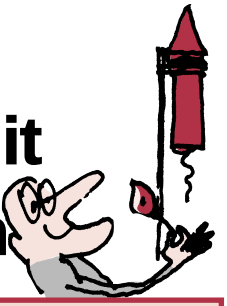
EMEDCA - Dispositifs électro-médicaux.

ENEC - Luminaires. Machines de bureau. Transformateurs et accessoires.

LOVAG - Appareils électriques en environnements industriels.

EMC SCHEME - Compatibilité électromagnétique.

ISO 9000 suit votre évolution



Votre
“Système Qualité”,
souple et efficace,
s’adapte
en permanence
à l’évolution
de votre entreprise

Le jeu de la vérité

ISO 9000

Pour vous aider à faire le point sur la gestion de la qualité dans votre entreprise, nous vous proposons un test en 10 questions.

Vous trouverez en page 17 quelques définitions du vocabulaire ISO 9000.

Consacrez 30 minutes de votre temps pour répondre objectivement aux 10 questions fondamentales réparties en 4 grands chapitres:

- **Responsabilité de la Direction**
- **Management des ressources**
- **Management des processus**
- **Mesure, analyse, amélioration**

Totalisez vos évaluations sur le tableau en page 15.

Certification ISO 9000

Procédure

CEBEC

- Vous informe sur la procédure à suivre
- Vous aide à définir votre cahier des charges
- Procède à l'audit de votre entreprise
- Après l'audit, CEBEC certifie votre "Système Qualité" dans le cadre de votre organisation
- Vous délivre un certificat prouvant la conformité ISO 9000 de votre entreprise
- Vous fournit le label destiné à la reproduction sur vos documents commerciaux.

Certifications "Systèmes" délivrées par CEBEC

ISO 9000 - Organisation
ISO 14001 - Environnement
QS 9000 - Secteur automobile

VCA/LCS - Liste de Contrôle Sécurité Entreprise Contractant

Quelques définitions...

Audit

Contrôle permettant de mesurer l'implantation efficace du "Système Qualité" et l'application de la philosophie d'amélioration continue.

Assurance de la Qualité

L'utilisation d'un "Système de gestion de la Qualité" dans une entreprise pemet d'assurer et de vérifier la qualité permanente des étapes successives depuis le besoin exprimé par le client jusqu'à la fourniture du bien ou du service.

ISO

Organisation internationale de normalisation. La première publication des normes ISO 9000 a été élaborée en 1987. Pour garantir leur actualité et confirmer leur efficacité, les normes sont revues régulièrement (une nouvelle édition paraîtra dans le courant de l'année 2000).

Avec les normes internationales, une entreprise est capable de répondre aux exigences des marchés dans les cinq continents.

Manuel "Qualité"

Il définit la politique "Qualité" de votre entreprise, les objectifs fixés et les lignes générales d'application pour les atteindre.

ISO 9000

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Question 1 Politique et management de la qualité

- Politique de la Qualité orientée vers le client. Définir par écrit son rôle, ses objectifs et les processus d'amélioration continue à tous les niveaux de l'organisation.
- Management de la qualité. Planification des moyens pour assurer que le produit et/ou service est conforme aux exigences spécifiées.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Politique de la qualité
			• Management de la qualité
			TOTAL

ISO 9000

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Question 2 Responsabilités/autorité/ manuel de la qualité

- Responsabilité et autorité. Définir par écrit et communiquer à chaque collaborateur: son rôle, ses responsabilités et son autorité.
- Manuel de la qualité/procédures. Doit inclure:
  - politique de la qualité
  - définition du système de management de la qualité
  - présentation de l'organisation
  - procédures à utiliser.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Responsabilité/autorité
			• Manuel de la qualité
			TOTAL

Vous êtes peut-être très proche de

ISO 9000

Vos réponses	oui existe	à améliorer	non n'existe pas	
• Question 1				
• Question 2				
• Question 3				
• Question 4				
• Question 5				
• Question 6				
• Question 7				
• Question 8				
• Question 9				
• Question 10				
				TOTAL

Totalisez vos réponses. Evaluez ainsi le **"niveau ISO 9000"** actuel de votre société.

ISO 9000

MANAGEMENT DES RESSOURCES

Question 4 Les ressources

- Ressources humaines. Conformité du produit et/ ou service: les responsables concernés disposent-ils des compétences fondées sur l'éducation, la formation et l'expérience?
- Déterminer les besoins de formation. - Pourvoir à la formation pour traiter ces besoins - évaluer l'efficacité de la formation sur une base continue.
- Autres ressources. - Infrastructures nécessaires - informations - environnement du travail.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Ressources humaines
			• Besoins de formation
			• Autres ressources
			TOTAL

ISO 9000

MESURES, ANALYSES, AMELIORATIONS

Question 9 Audits internes

- Vérifications - fonctionnement/système.
- Vérifications - fonctionnement/mesure des processus du produit/service.
- Vérifications - satisfaction du client
- Vérifications - conformité aux exigences du client.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Vérification - Système
			• Vérification - Processus produit/service
			• Vérification - Satisfaction client
			• Vérification - Conformité/exigences client
			TOTAL

ISO 9000

MESURES, ANALYSES, AMELIORATIONS

Question 10 Analyse des données

- Actions correctives. Processus pour éliminer les causes de non-conformité par la prévention de leur réapparition.
- Actions préventives. Processus pour éliminer les causes de non-conformité potentielles permettant d'éviter qu'elles ne surviennent.
- Amélioration continue. Processus pour l'amélioration continue du système de management de la qualité: méthodes et mesures convenant au produit et/ou service.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Actions correctives
			• Actions préventives
			• Amélioration continue
			TOTAL

ISO 9000

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Question 3 Revue de la Direction

- Révision du "système de management de la qualité" (à intervalles définis) pour s'assurer qu'il demeure constamment pertinent, adéquat et efficace.
- Analyse: - rapport d'audit - réclamations et satisfaction du client - état des actions préventives, correctives et d'amélioration.
- Définition des corrections à apporter au management de la qualité: …système…politique…objectifs…ressources…besoins d'audit.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Révision du système/Qualité
			• Analyse
			• Corrections management/Qualité
			TOTAL

ISO 9000

MANAGEMENT DES PROCESSUS

Question 6 Conception et développement

- Planifier et maîtriser la conception et le développement du produit et/ou service. Les plans doivent inclure les - phases du processus - activité de revue, vérification et validation - responsabilités.
- Plans et documentation associée - mis à disposition des personnes concernées.
- Révision et mise à jour, au fur et à mesure de l'évolution de la conception et du développement.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Planifier/maîtriser
			• Plans et documentation
			• Révision/mise à jour
			TOTAL

ISO 9000

MANAGEMENT DES PROCESSUS

Question 7 Prestations de service et production

- Normes et/ou instructions de travail. Elles doivent être disponibles et faciles à comprendre.
- Equipements appropriés: utilisation et maintenance.
- Environnement de travail approprié.
- Contrôles, mesures et essais: disponibilité et mise en oeuvre des équipements.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Instructions de travail
			• Equipements
			• Environnement de travail
			• Contrôles, mesures, essais
			TOTAL

ISO 9000

MANAGEMENT DES PROCESSUS

Question 8 Vérification de la gestion de la qualité - Service après-vente

- Non-conformités. Identification, enregistrement et examen de la nature et de l'étendue du problème rencontré.
- Non-conformités. Traitement: corrections, ajustements, réaffectations ou rejets.
- Services après-vente. Les prestations des services d'assistance doivent faire l'objet de dispositions planifiées.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Non-conformités. Identification
			• Non-conformités. Traitement
			• Services après-vente
			TOTAL

ISO 9000

MANAGEMENT DES PROCESSUS

Question 5 Ressources relatives au client

- Produit et/ou service. Identifier les besoins et exigences (spécifiées ou non) du client - les obligations relatives au produit/service - les exigences légales - la mise à disposition, livraison et soutien.
- Satisfaire ces exigences. Révision de tous les engagements relatifs au contrat (et avenants).
- Communiquer avec le client. Information produit/service - traitement des commandes - réclamation, non conformité…
- Préservation du produit/service fournis par le client pour son utilisation ou son incorporation.
- Achats. Maîtriser les processus d'achat pour assurer la conformité du produit et/ou service - évaluation des fournisseurs - des produits et/ou services.

Marquez d'une croix les cases qui conviennent à vos réponses

oui existe	à améliorer	non n'existe pas	Vos réponses
			• Exigences du client
			• Satisfaire ces exigences
			• Communiquer avec le client
			• Préserver ses produits/services
			• Achats
			TOTAL