



	NOM	FONCTION	DATE	VISA
REDACTION	Julie EVIN	Responsable QSE		
APPROBATION	Hervé AUBINEAU	Président du Directoire		

EDITION N°

1

DIFFUSION CONTROLEE

DIFFUSION NON CONTROLEE

Table de révision

Edition	Objet	Date
A	Création	Août 2006
B	Mise à jour	Juillet 2007
C	Mise à jour	Janvier 2009
D	Mise à jour	Décembre 2010
E	Mise à jour (Suite Audit CEMAFROID de 21/03/2012) §3.2	Avril 2012
F	Mise à jour	Janvier 2014
G	Mise à jour	Février 2015
H	Mise à jour	Février 2016
I	Mise à jour	Janvier 2018
J	Mise à jour	Janvier 2019
K	Mise à jour	Septembre 2020

Références

NF EN ISO 9000:2000	Système de management de la qualité Principes essentiels et vocabulaire
NF EN ISO 9001:2000	Système de management de la qualité Exigences
NF EN ISO 9004:2000	Système de management de la qualité

SOMMAIRE

1 - INTRODUCTION.....	4
1.1.Objet.....	4
1.2.Domaine d'application.....	4
1.3.Exclusions.....	4
1.4.Gestion d'un manuel qualité.....	5
2 - PRESENTATION DE LA SOCIETE.....	6
2.1. Notre activité et nos moyens.....	6
2.2. Historique de la société.....	7
2.3. Organisation de la société.....	8
3 - POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION.....	9
3.1. Politique qualité.....	9
3.2. Engagement de la Direction.....	10
4 - SYSTEME DOCUMENTAIRE.....	11
5 - L'APPROCHE PROCESSUS.....	12
6 - L'AMELIORATION CONTINUE.....	13
7 - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS.....	14
8 - DESCRIPTION DES PROCESSUS.....	15
8.1. Processus de management.....	15
8.2. Processus orientés client.....	16
8.3. Processus support.....	17
9 - PROCEDURES ET INSTRUCTIONS DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	18
10 - CORRESPONDANCE ENTRE ISO 9001 : 2000 ET PROCESSUS.....	19

1 - INTRODUCTION

1.1. Objet

Ce manuel a pour objet de présenter la société AUBINEAU CONSTRUCTEUR dans son ensemble. Il présente également toutes les dispositions prises pour la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue d'un système de management de la qualité au service de la **satisfaction de ses clients**, conforme aux exigences du référentiel ISO 9001 : 2000.

Le manuel qualité est complété par des procédures et des documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles de la qualité.

Ce manuel s'adresse à nos clients, à nos partenaires et aux collaborateurs de l'entreprise afin qu'ils comprennent :

- Dans quel esprit a été bâti notre système de management de la qualité,
- Les engagements que nous prenons,
- L'organisation mise en place pour une prestation irréprochable.

1.2. Domaine d'application

Les dispositions établies dans ce manuel s'appliquent aux activités matérialisées dans la Cartographie des processus.

Sont concernées, les prestations fournies aux clients par le site :

Aubineau Constructeur
72 Grande Rue
79700 LA PETITE BOISSIERE

1.3. Exclusions

Aucune exigence n'a été exclue du système de management de la qualité.

1.4. Gestion du manuel qualité

Responsabilité

Le Responsable qualité a la responsabilité de la gestion du présent manuel.

A ce titre, il a pour charge :

- De rédiger le manuel qualité, en collaboration avec la Direction et les services de l'entreprise
- De revoir annuellement l'adéquation du manuel qualité
- De diffuser le manuel qualité à l'ensemble des personnes concernées
- D'archiver la dernière version du manuel avec les versions périmées antérieures et conservées selon la durée définie dans la gestion documentaire.

Mise à jour

Le manuel est revu au moins une fois par an et modifié autant de fois que nécessaire. La mise à jour tient compte des évolutions de l'organisation, des audits internes et externes, des décisions prises en revues de Direction.

Chaque évolution est approuvée par les mêmes fonctions qu'à l'origine du document avant d'être diffusée.

Diffusion

La version à jour du manuel qualité est mise à disposition de l'ensemble du personnel de l'entreprise.

L'information se fait soit par liste de diffusion, soit par réseau interne, soit par e-mail.

Le manuel est diffusé et consultable soit sur le réseau informatique, soit à des points qualité.

Le document original sur support papier est conservé par le Responsable qualité.

Les diffusions extérieures ne sont pas gérées.

Archivage

Les versions périmées du manuel qualité sont archivées par le Responsable qualité.

2 - PRESENTATION DE LA SOCIETE

2.1. Notre activité et nos moyens

NOTRE METIER

- ✓ Fabrication et assemblage de carrosserie frigorifique ou isotherme (véhicules utilitaires légers, semi-remorques, porteurs) de -20°C à température isotherme
- ✓ Fabrication de véhicule destinée au transport de volailles de moins de 24 heures (nécessité de maîtriser la température, l'hygrométrie...)
- ✓ Réalisation de véhicules particuliers
- ✓ Fabrication de panneaux vendus en kit
- ✓ Réparation carrosserie de toute marque dans un atelier de SAV
- ✓ Réalisation de test de renouvellement d'agrément frigorifique (centre de test agréé par le Cemafrroid)



FICHE SIGNALÉTIQUE

- ✓ Forme juridique : S.A.S.
- ✓ Capital : 536.816 Euro
- ✓ Superficie : 42 ha dont 35% couvert
- ✓ Effectif : 140 personnes
- ✓ Dirigeants : M. Hervé et Eric AUBINEAU



SITE INTERNET

- ✓ e-mail : aubineau@carrosserie-aubineau.fr

NOS MOYENS D'ETUDE ET DE GESTION

- ✓ DAO SOLIWORKS et TOPCAD
- ✓ Logiciel de gestion commerciale : Genilogic
- ✓ Logiciels comptabilité et paie : Leader et Sage
- ✓ Logiciel de gestion de production : Genilogic



NOS MOYENS DE REALISATIONS

- ✓ Machine d'usinage numérique Bermaq
- ✓ Presse Dolouets
- ✓ Poinçonneuse à commande numérique
- ✓ Cabines de peinture et de sablage poids lourds
- ✓ Ateliers de moulage, montage, peinture, finition, métallique
- ✓ Atelier de Service Après-Vente
- ✓ Cabine pour réaliser les tests de renouvellement



2.2. Historique de la société

L'entreprise a été créée en 1959 par M. Michel AUBINEAU, Président Directeur Général.

En 1966, la société adopte le statut juridique de S.A.R.L. (Société A Responsabilité Limitée) et se spécialise dans la conception et la réalisation de carrosseries frigorifiques pour l'industrie du transport routier.

En 1972, la société change de statut et devient une S.A. (Société Anonyme).

En 1999, la société est dirigée par un Directoire dont M. Hervé AUBINEAU est le Président.

L'entreprise est une société familiale qui a été dirigée par son créateur, M. Michel AUBINEAU, jusqu'à son départ en retraite. Ses fils prennent la succession, M. Hervé AUBINEAU devient Président du Directoire et M. Eric AUBINEAU Directeur Général.

Aujourd'hui, AUBINEAU CONSTRUCTEUR effectue la fabrication de véhicules isothermes et frigorifiques de toutes dimensions et pour tous les marchés du froid.

La société est un centre agréé par le Cemafrroid pour la construction de carrosserie frigorifique et isotherme.

La société s'est spécialisée dans la réalisation de véhicules pour le transport de volailles de 1 jour. Ce produit est réalisé à partir d'une carrosserie isotherme équipée de système de conditionnement d'air, d'humidification et de climatisation pour maintenir les animaux dans les conditions nécessaires à leur survie.

La partie SAV effectue des réparations sur tous types de véhicules isothermes ou frigorifiques.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la société AUBINEAU est agréée par le Cemafrroid pour réaliser le renouvellement d'agrément des véhicules frigorifiques, sous le numéro 79/122.

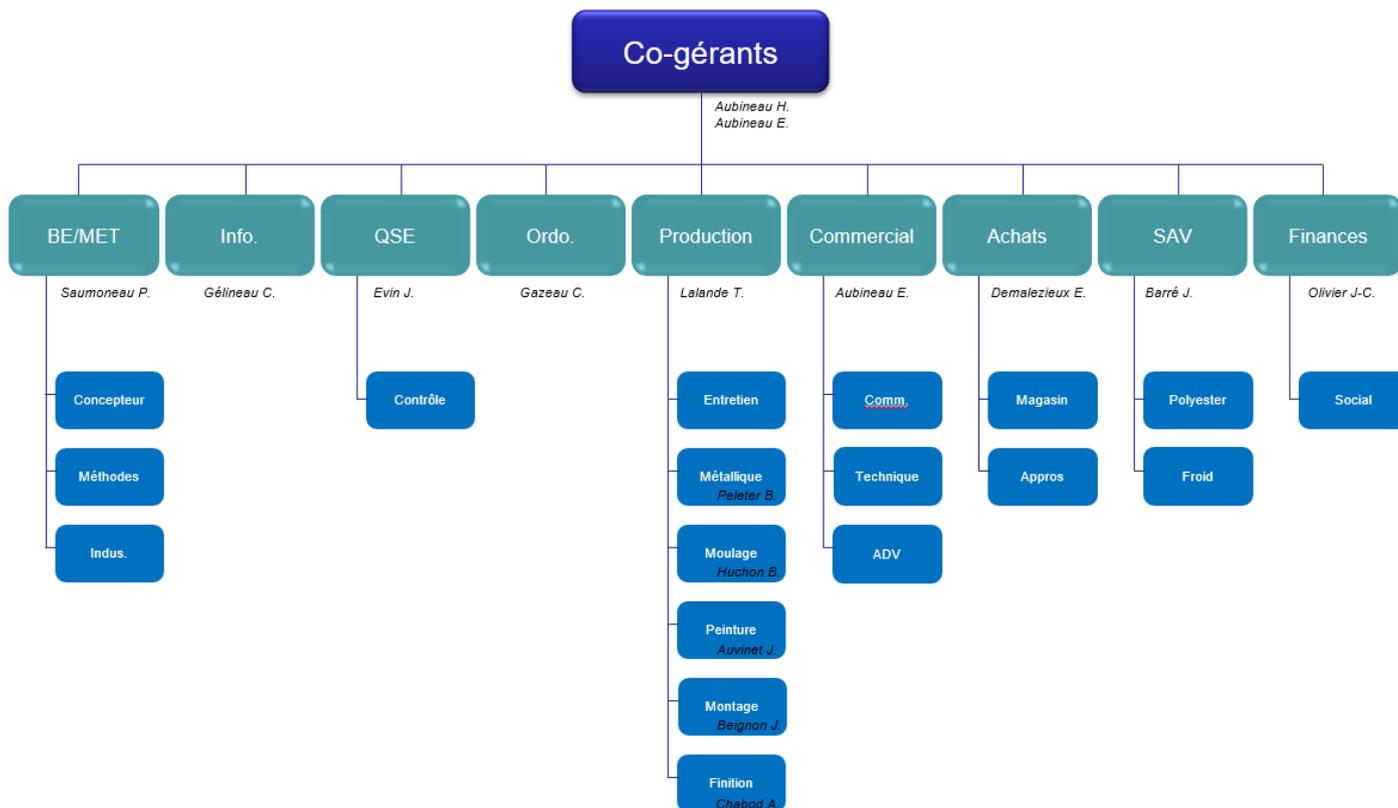
Le 23 novembre 2006, la société AUBINEAU a obtenu la qualification UTAC comme opérateur qualifié PL. Agrément renouvelé le 11/12/200, le 22/11/2009 et le 22/10/2015 sous le numéro PL/15.079106.

Depuis le 12/06/2014, la société AUBINEAU est également qualifié UTAC comme opérateur qualifié VUL. Agrément renouvelé le 22/10/2015 sous le numéro VUL/15.079138.

2.3. Organisation de la société

L'entreprise est dirigée par un Directoire dont le Président est M. Hervé AUBINEAU.

Un organigramme est complété par des définitions de fonction.



Le responsable Qualité représentant nos clients en interne, a tout pouvoir et délégation pour maintenir et améliorer notre système qualité et veiller au respect des engagements pris.



3 – POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

3.1. Politique Qualité

Une entreprise n'existe que par ses clients. En conséquence, nous acceptons qu'ils participent au jugement de notre performance.

Notre succès est lié au respect de nos engagements et à la confiance que nous manifestent nos clients. **Nous devons leur fournir des produits et un service irréprochable.**

La Société AUBINEAU CONSTRUCTEUR qui place le client au centre de ses préoccupations, développe une politique qualité basée sur :

- L'écoute du besoin client et son anticipation,
- La conformité des produits et services,
- Le respect des délais,
- La maîtrise de l'optimisation des coûts,
- L'amélioration continue des performances.

Tous ces points sont mesurés par des indicateurs et des objectifs fixés annuellement dans le cadre du déploiement de notre politique qualité.

Cette politique doit être comprise, partagée et appliquée par tous les collaborateurs.

Une organisation rigoureuse est nécessaire pour garantir en permanence la fiabilité de notre relation avec le client. Au-delà, **la qualité est d'abord une affaire de comportement.**

Nos pratiques doivent être analysées, et au besoin remises en cause. L'amélioration continue ne concerne pas seulement le niveau collectif, mais aussi l'individu dans son activité quotidienne.

Tous nos efforts doivent nous conduire à respecter l'ISO 9001 : 2008.

Les exigences de rentabilité, le respect de l'environnement, la recherche de véritables partenariats avec nos fournisseurs, le maintien et le développement des compétences, le souci du respect des personnes, complètent notre mobilisation.

M. Hervé AUBINEAU,
Dirigeant

3.2. Engagement de la Direction

La société AUBINEAU CONSTRUCTEUR s'est résolument engagée dans une démarche de management de la qualité conforme au référentiel ISO 9001 : 2000, considérant qu'il s'agit d'une orientation stratégique majeure pour son développement et sa pérennité.

Je conduirai personnellement cette démarche en relation étroite avec le Responsable qualité.

Nous nous appuyerons sur chaque acteur, Pilote de Processus, qui devra déployer le Système de Management de la Qualité à tous les niveaux de l'entreprise dans un esprit de responsabilisation, d'écoute et de dialogue, de progrès permanent.

AUBINEAU Constructeur s'engage à réaliser des fabrications en respect des réglementations en vigueur notamment en ce qui concerne les activités « Constructeur d'engins ATP », « Centre de Tests » et « Opérateur Qualifié VI & VUL ».

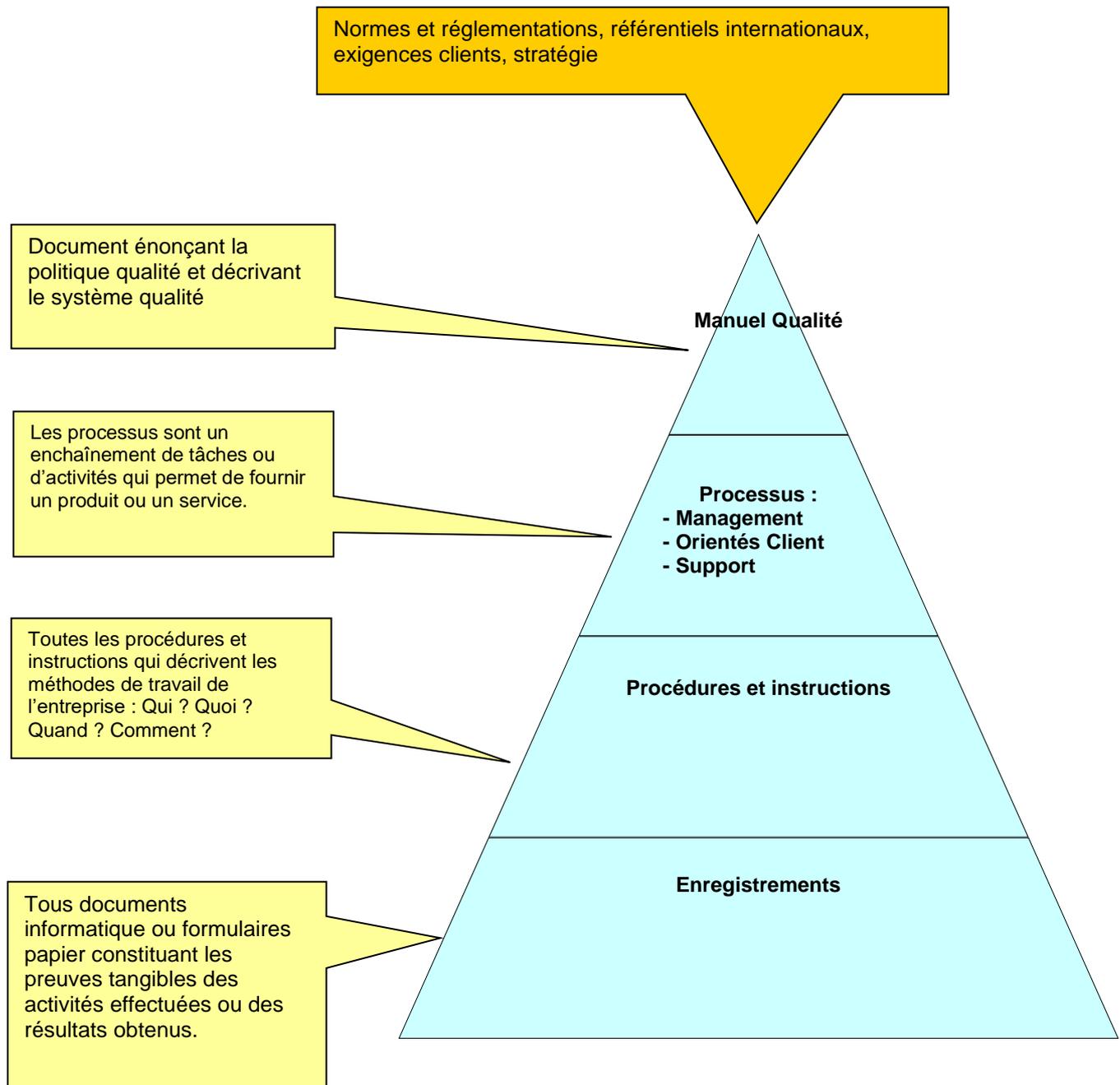
Je m'engage personnellement :

- A mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réussite de notre démarche,
- A évaluer régulièrement l'efficacité de notre Système de Management de la Qualité au regard de l'atteinte des objectifs que nous nous serons fixés,
- A contribuer à son amélioration permanente.

J'attends que **chaque collaborateur participe pleinement à ce projet** afin que nous bâtissions ensemble une entreprise performante, pérenne et profitable.

M. Hervé AUBINEAU,
Dirigeant

4 - SYSTEME DOCUMENTAIRE



5 - L'APPROCHE PROCESSUS

La notion de processus suppose un ensemble d'activité corrélées et interactives qui s'enchaînent de manière logique.

Le **système de management de la qualité (SMQ)** est organisé en processus, eux-mêmes décomposés en activités.

Trois types de processus sont distingués :

- **Processus de management** : ils contribuent à la détermination de la politique, du déploiement des objectifs et au pilotage de l'ensemble des processus,
- **Processus orientés clients** : ils contribuent directement à la réalisation de l'activité,
- **Processus support** : ils contribuent au bon déroulement des processus orientés clients.

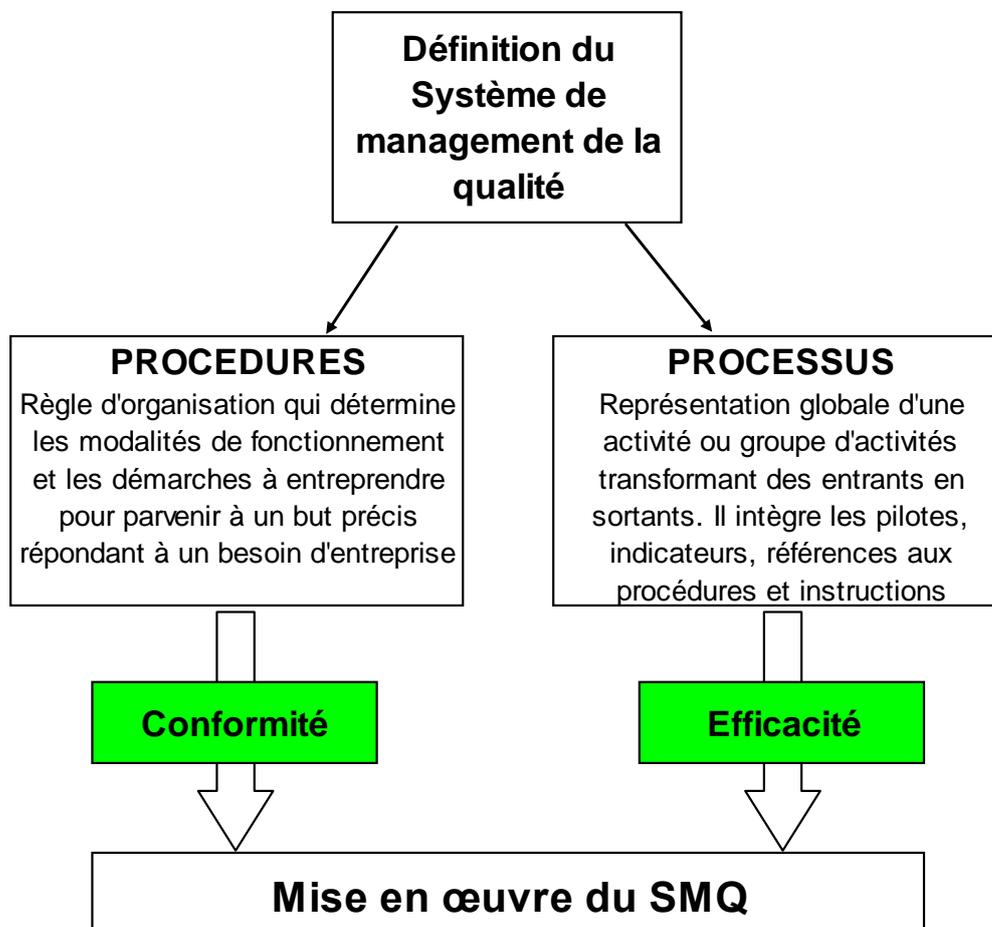
Chaque processus fait l'objet d'une fiche descriptive dans laquelle sont définies et attribuées les ressources et les moyens nécessaires à leur efficacité. Les activités d'un processus peuvent être détaillées dans une procédure.

Chaque processus est managé par un pilote et suivi par l'intermédiaire d'un **tableau de bord**.

Le pilotage des processus du système de management de la qualité est confié aux Responsables de processus, qui sont en charge :

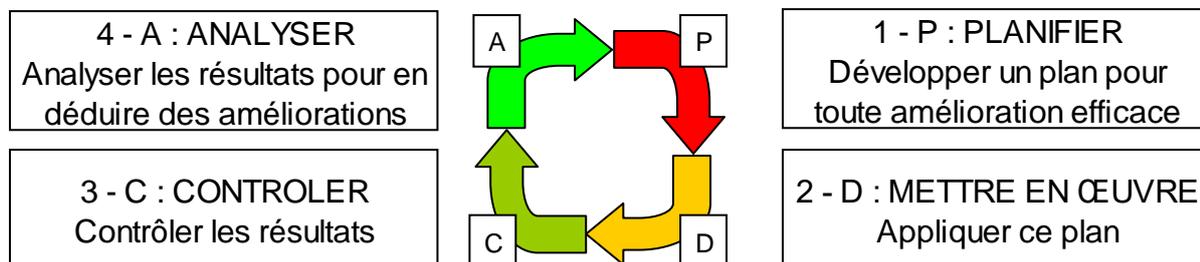
- De piloter le processus en veillant à la satisfaction des clients,
- De suivre la performance des processus (indicateurs),
- D'améliorer l'efficacité et la performance des processus,
- D'atteindre les objectifs associés.

La cartographie est le dénominateur commun de l'entreprise.

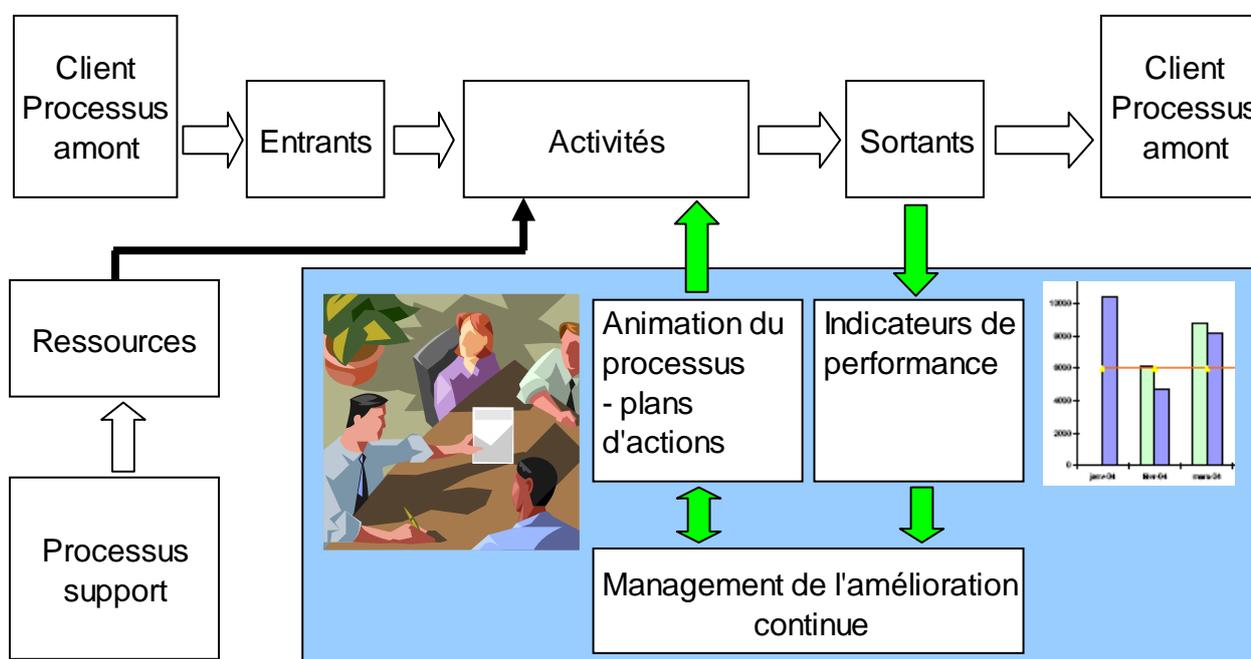


6 - L'AMELIORATION CONTINUE

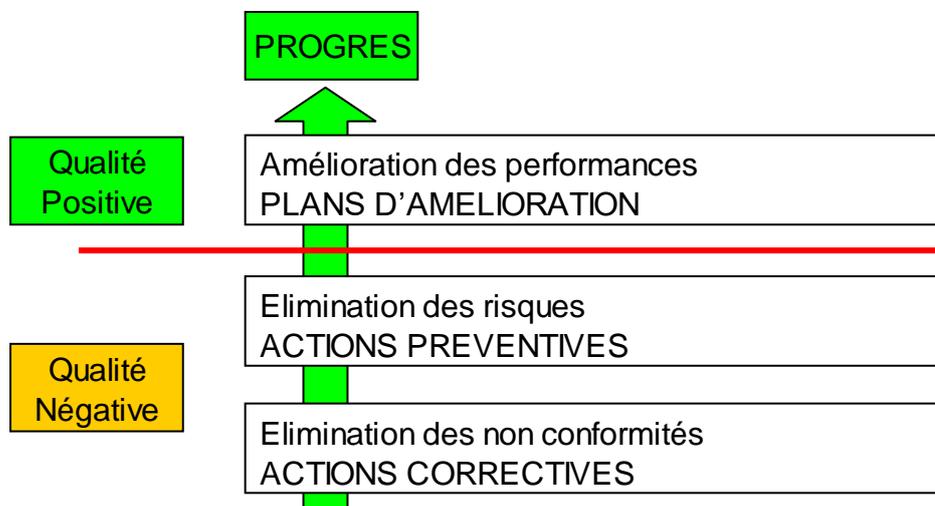
L'amélioration continue fait partie intégrante du Système de Management Qualité. L'objectif visé est de rechercher en permanence les causes des problèmes afin d'améliorer les processus, le SMQ et plus généralement le fonctionnement de l'entreprise. Cette amélioration continue peut s'illustrer grâce à la **roue de Deming (PDCA)** suivante :



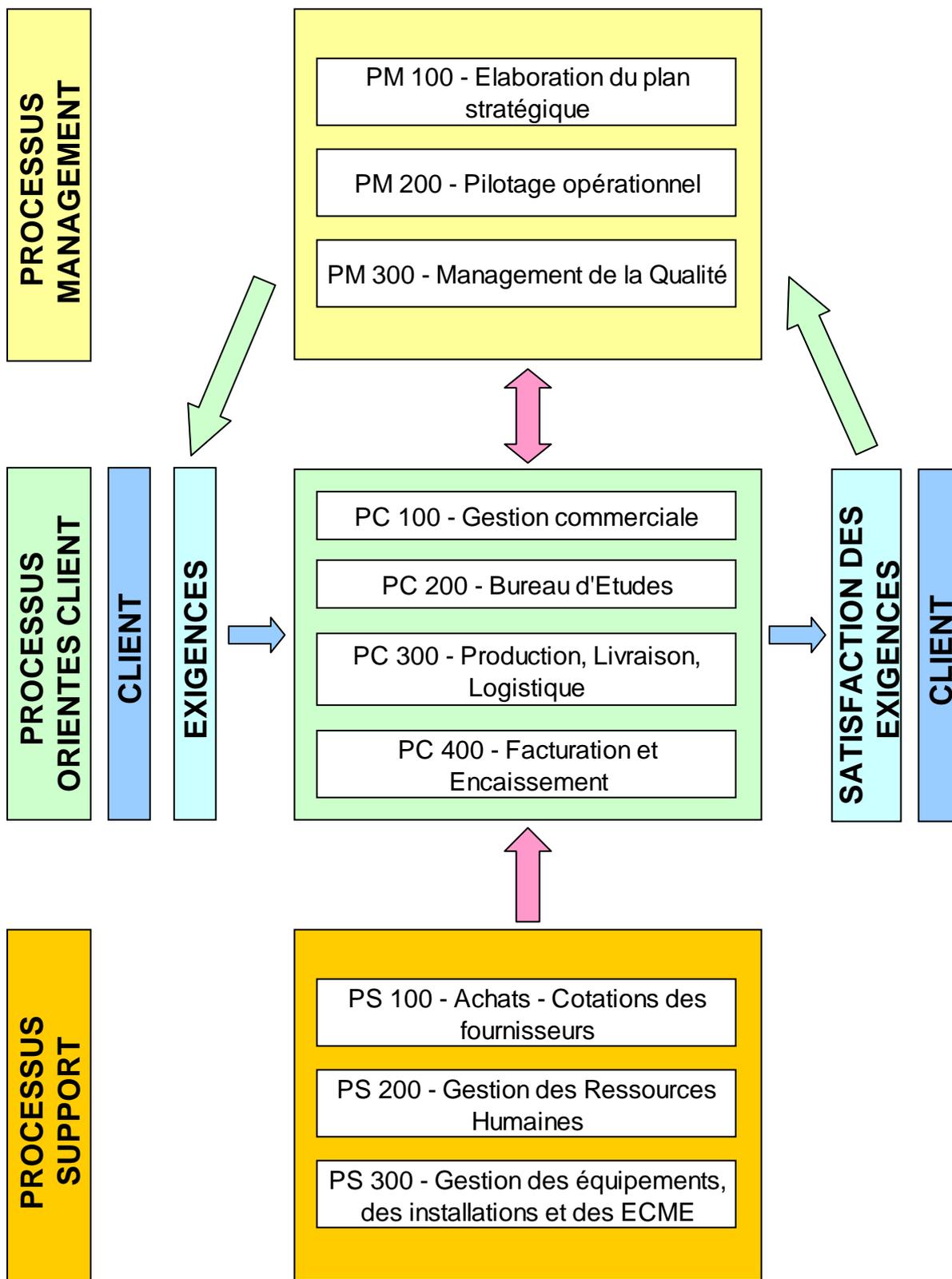
Le processus étant un instrument de management, la roue de Deming (PDCA) s'applique au pilotage de nos processus :



La dynamique de l'amélioration continue peut s'illustrer de la manière suivante :

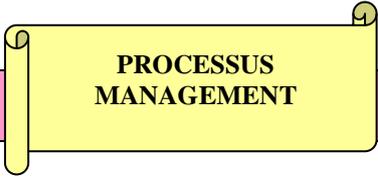


7 - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



8 - DESCRIPTION DES PROCESSUS

8.1. Processus de Management



PROCESSUS
MANAGEMENT

PM 100 – Elaboration et déploiement du plan stratégique

DESCRIPTION :

- Définir la stratégie de l'entreprise et les objectifs associés. Evaluer l'atteinte de ces objectifs par rapport aux résultats de l'entreprise
- Piloter l'entreprise en veillant à la satisfaction des clients, des actionnaires, du personnel et des autorités légales
- Attribuer les ressources humaines et les matériels nécessaires à l'atteinte des objectifs

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PM 100

PM 200 – Pilotage opérationnel

DESCRIPTION :

- Déployer les objectifs définis dans le plan stratégique et mesurer l'atteinte de ceux-ci
- Surveiller les processus pour démontrer et assurer la conformité du produit, des processus et du système de management de la qualité
- Piloter l'amélioration continue du système de management de la qualité
- Définir, mesurer et respecter les exigences clients pour accroître leur satisfaction

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PM 200

PM 300 – Management de la qualité

DESCRIPTION :

- Recueillir, formaliser et traiter les non-conformités exprimées par le client. Identifier les causes racines des non-conformités, mettre en place les actions immédiates, correctives et préventives pour éviter les récurrences
- Mettre à disposition de tous, une documentation qualité à jour et suffisante pour permettre un fonctionnement optimal. Garantir que les documents utilisés sont ceux en vigueur. Garantir la conformité des documents du système qualité aux normes en vigueur et aux exigences de nos clients. Définir les règles d'archivage de ces documents. Rédiger et/ou collecter, approuver et diffuser la documentation
- Assurer l'identification, l'archivage, la protection, l'accessibilité et l'élimination des enregistrements et des données qui constituent des preuves tangibles
- Vérifier périodiquement l'adéquation de nos processus, de nos produits et de notre système de management de la qualité par rapport à un référentiel de manière à évaluer notre aptitude

à répondre aux exigences des clients. Identifier les éventuelles non-conformités et/ou voies d'amélioration et définir et mettre en place des actions immédiates, correctives et préventives suite à ces audits

- Identifier les causes racines pour toute non-conformité. Définir les actions immédiates, correctives et préventives

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PM 300

8.2. Processus orientés Clients

PROCESSUS
ORIENTES CLIENT

PC 100 – Gestion commerciale

DESCRIPTION :

- Prospecter les clients potentiels
- Elaborer et remettre les devis aux clients
- Analyser, valider et gérer les commandes

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PC 100

PC 200 – Bureau d'Etudes

DESCRIPTION :

- Concevoir et industrialiser les produits nouveaux et modifiés
- Etre responsable vis-à-vis du client du bon déroulement du projet et de l'atteinte des objectifs associés dans le respect de la qualité, du délai et du budget

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PC 200

PC 300 – Production, Livraison, Logistique

DESCRIPTION :

- Prendre en compte les programmes des clients
- Produire et livrer les clients en respectant les exigences de qualité, quantité et délai
- Planifier les opérations d'approvisionnement, de production et de livraison
- Garantir la traçabilité des produits
- Approvisionner. Gérer les stocks. Gérer les conditionnements. Transporter les produits. Identifier et tracer les produits. Sécuriser les livraisons

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PC 300

PC 400 – Facturation et encaissement

DESCRIPTION :

- Assurer la facturation et l'encaissement des factures clients

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PC 400

8.3. Processus Support

PROCESSUS SUPPORT

PS 100 - Achats

DESCRIPTION :

- Acheter les produits (matières premières, composants et les services, conditionnements ...) et les services sous-traités (traitements de surface, transports ...) entrant dans la composition du produit final ou influant sur la qualité du produit final ; au meilleur compromis qualité, prix, délai

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PS 100

PS 200 – Gestion des ressources humaines

DESCRIPTION :

- Déterminer les besoins en personnel, en matière de formations, de savoir-faire et de compétences nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
- Affecter les ressources nécessaires (recrutement interne/externe, formation)
- Développer un climat de travail permettant de viser l'amélioration continue des performances et la satisfaction des clients

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PS 200

PS 300 – Gestion des équipements, des installations et des ECME

DESCRIPTION :

- Fournir et entretenir les équipements (matériels et logiciels), les espaces de travail, les moyens de communication qui participent à la qualité du produit
- Maintenir un environnement de travail qui minimise les risques pour le personnel et le produit
- Définir les besoins en matière de moyen de contrôle et de mesure correspondants aux objectifs de production, de qualité, de coûts définis dans le cadre du développement ou de la vie série des produits
- Maîtriser et gérer les ECME (étalonnage, vérification, maintenance éventuelle ...)

DOCUMENT ASSOCIE : Fiche d'identité du processus n° PS 300

9 – PROCEDURES ET INSTRUCTIONS DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Processus		Thème et/ou Procédure / Instruction associés	
N°	Nom	N°	Nom
PM100	Elaboration et déploiement du plan stratégique		Elaboration du plan stratégique
PM200	Pilotage opérationnel	P-DIR-01	Mesure de la satisfaction client Gestion du tableau de bord qualité Revue de direction
PM300	Management de la qualité *Gestion des réclamations clients *Gestion de la documentation *Gestion des enregistrements *Audits *Traitement du produit non conforme	P-QC-01 P-QC-01 P-QC-02 P-QC-03 P-QC-04	*TNC détectées par le client *Sécurité réglementation Maîtrise des documents et des données *Enregistrements qualité *Audit qualité Audit produit Sélection et qualification des auditeurs *Demande de dérogation Actions correctives et préventives
PC100	Gestion commerciale	P-CO-01	Traitement d'une commande fermée client Traitement d'un appel d'offre client Commande client produit nouveau ou modifié
PC200	Bureau d'Etudes -Conception et validation du produit -Conception et validation du processus	P-BE-01	Elaboration du plan de surveillance Maîtrise de la conception Réalisation des prototypes
PC300	Production, Livraison, Logistique -Intégration des besoins clients -Méthodes de planification et de gestion (ordonnancement) -Fabrication -Conditionnement -Livraison	P-PR-01 I-PR-01	Ordonnancement lancement TNC en cours de réalisation Contrôle et essais en cours de fabrication Hygiène sécurité environnement Maîtrise des conditionnements appartenant au client Contrôle et gestion des stocks Traitement des non conformités fournisseurs Identification et traçabilité Contrôle et essai en réception
PC400	Facturation et encaissement		TNC en cours de livraison en clientèle
PS100	Achats	P-AC-01 I-AC-01	Achats Performance fournisseur Evaluation et sélection des fournisseurs
PS200	Gestion des ressources humaines	P-FC-01	Formation Qualification du personnel Gestion du personnel
PS300	Gestion des équipements, des installations et des ECME		Maintenance des moyens généraux Maintenance des outillages Maîtrise des ECME

10 – CORRESPONDANCE ENTRE ISO 9001 : 2000 ET PROCESSUS

Exigences ISO 9001 : 2000		Processus Concerné
4. Système de management de la qualité		
4.1	Exigences générales	
4.2	Exigences relatives à la documentation	PM 300
4.2.1	Généralités	PM 100 – PM 200
4.2.2	Manuel Qualité	PM 300
4.2.3	Maîtrise des documents	PM 300
4.2.4	Maîtrise des enregistrements	PM 300
5. Responsabilité de la direction		
5.1	Engagement de la direction	PM 100
5.2	Ecoute client	PC 100 – PM 100 – PM 200 – PM 300
5.3	Politique qualité	PM 100
5.4	Planification	PM 100 – PM 200
5.5	Responsabilité, autorité et communication	PM 100 – PM 200
5.6	Revue de direction	PM 100 – PM 200
6. Management des ressources		
6.1	Management des ressources	PM 100 – PS 200
6.2	Ressources humaines	PS 200
6.3	Infrastructures	PS 300
6.4	Environnement de travail	PS 200 – PS 300
7. Réalisation du produit		
7.1	Planification de la réalisation du produit	
7.1.1	Planification de la réalisation du produit	PC 100 – PC 200 – PC 300
7.1.2	Critères d'acceptation	PC 100 – PC 200 – PC 300
7.2	Processus relatif au client	PC 100 – PC 200 – PC 300 – PC 400 – PM 300
7.3	Conception et développement	
7.3.1	Planification de la conception	
7.3.2	Eléments d'entrée de la conception et du développement	
7.3.3	Eléments de sortie de la conception et du développement	
7.3.4	Revue de la conception et du développement	
7.3.5	Vérification de la conception et du développement	
7.3.6	Validation de la conception et du développement	
7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement	
7.4	Achats	PS 100 – PC 200 – PC 300 – PS 300
7.5	Production et préparation du service	
7.5.1	Maîtrise	
7.5.2	Validation des processus de production et de préparation du service	PM 200 – PC 200 – PM 300
7.5.3	Identification et traçabilité	PC 300
7.5.4	Propriété du client	PS 300
7.5.5	Préservation du produit	PC 300

Exigences ISO 9001 : 2000		Processus Concerné
7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	
7.6.1	Analyse du système de mesurage	PS 300
7.6.2	Enregistrement des étalonnages et vérifications	PM 300 – PS 300
7.6.3	Exigences relatives au laboratoire	PS 300

8. Mesures, Analyses et Amélioration

8.1	Généralités	PM 200
8.2	Surveillances et mesures	PM 200 – PM 300
8.2.4	Surveillances et mesures du produit	PM 200 – PM 300
8.3	Maîtrise du produit non-conforme	PM 300
8.4	Analyse des données	PM 200
8.5	Amélioration	PM 200

VOCABULAIRE

(Les termes en **caractères gras** sont définis de manière exhaustive dans la norme **ISO 9000 Version 2000**)

Action corrective

Action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** ou d'une autre situation indésirable détectée.

NOTE 1 Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors qu'une **action préventive** est entreprise pour empêcher l'occurrence.

NOTE 2 Il convient de distinguer action curative, ou **correction** et action corrective.

Action préventive

Action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.

NOTE 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité potentielle.

NOTE 2 Une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence alors qu'une **action corrective** est entreprise pour empêcher la réapparition.

Amélioration de la qualité

Partie du **management de la qualité** axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux **exigences** pour la qualité

Amélioration continue

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux **exigences**

Assurance de la qualité

Partie du **management de la qualité** visant à donner confiance en ce que les **exigences** pour la **qualité** seront satisfaites

Client

Organisme ou personne qui reçoit un **produit**

Compétence

Aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire

Correction

Action visant à éliminer une **non-conformité** détectée.

NOTE 1 Une correction peut être menée conjointement avec une **action corrective**

NOTE 2 Une correction peut être par exemple une **reprise** ou un **reclassement**

Efficacité

Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

Efficience

Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

Exigence

Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés.

NOTE 1 « Habituellement implicite » signifie qu'il est d'usage ou de pratique courante pour l'**organisme**, ses **clients** et les autres **parties intéressées** de considérer le besoin ou l'attente en question comme implicite.

NOTE 2 Une exigence spécifiée est une exigence qui est formulée, par exemple dans un **document**.

NOTE 3 Les exigences peuvent provenir de différentes parties intéressées.

Fournisseur

Organisme ou personne qui procure un **produit**

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant, marchand, prestataire de service ou d'information.

NOTE 1 Un fournisseur peut être interne ou externe à l'organisme.

NOTE 2 Dans une situation contractuelle, le fournisseur peut être appelé «contractant».

Maîtrise de la qualité

Partie du **management de la qualité** axée sur la satisfaction des **exigences** pour la **qualité**

Management

Activités coordonnées pour orienter et contrôler un **organisme**

Management de la qualité

Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un **organisme** en matière de **qualité**

Organisme

Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations

Partie intéressée

Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un **organisme**

NOTE Un groupe de personnes peut être un organisme, une partie de celui-ci ou plusieurs d'entre eux.

Planification de la qualité

Partie du **management de la qualité** axée sur la définition des **objectifs qualité** et la spécification des **processus** opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité.

Politique qualité

Orientations et intentions générales d'un **organisme** relatives à la **qualité** telles qu'elles sont officiellement formulées par la **direction**

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

NOTE 1 Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus.

NOTE 2 Les processus d'un **organisme** sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.

NOTE 3 Lorsque la **conformité** du **produit** résultant ne peut être immédiatement ou économiquement vérifiée, le processus est souvent qualifié de «procédé spécial».

Produit

Résultat d'un **processus**

Satisfaction du client

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses **exigences**.

NOTE Les réclamations des **clients** sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client mais l'absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

Système de management de la qualité

Système de management permettant d'orienter et de contrôler un **organisme** en matière de qualité.

ABREVIATIONS

SMQ	Système de M anagement de la Q ualité
ECME	Equipement de M esure de C ontrôle et d' E ssai
RQ	R esponsable Q ualité