



# **CERTIFICATION ENGAGEMENT QUALITÉ**

## **RÈGLEMENT PARTICULIER**

### **RÉFÉRENTIEL : EXIGENCES PARTICULIÈRES**

**Date d'application : 1<sup>er</sup> janvier 2009**

#### **QUALIBAT**

55 avenue Kléber – 75784 Paris Cedex 16 – Tél. 01 47 04 26 01 – Fax. 01 47 04 52 83  
[www.qualibat.com](http://www.qualibat.com)



## SOMMAIRE

### RÈGLEMENT PARTICULIER

- 0 – PRÉAMBULE
- 1 – OBJET
- 2 – DOMAINE D'APPLICATION
- 3 – CHAMP DE LA CERTIFICATION
- 4 – COMMISSION DE CERTIFICATION
- 5 – AUDITEURS
- 6 – AUDIT
- 7 – PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION
- 8 – MODALITÉS D'ATTRIBUTION
- 9 – NOTIFICATION ET DIPLÔME – MISE À JOUR DU CERTIFICAT QUALIBAT
- 10 – VALIDITÉ DE LA CERTIFICATION
- 11 – APPELS ET RÉCLAMATIONS
- 12 – FRAIS PARTICULIERS AFFÉRENTS À LA CERTIFICATION QUALITÉ

### RÉFÉRENTIEL : EXIGENCES PARTICULIÈRES

- 1 – GÉNÉRALITÉS
- 2 – RÉFÉRENCE NORMATIVE
- 3 – TERMES ET DÉFINITIONS
- 4 – SYSTÈME QUALITÉ
- 5 – RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION
- 6 – MANAGEMENT DES RESSOURCES
- 7 – RÉALISATION DU PRODUIT
- 8 – MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION



## PRÉAMBULE

### UNE DÉMARCHE QUALITÉ PAR ÉTAPES

UN SYSTÈME QUALITÉ ADAPTÉ A VOS BESOINS, VOTRE STRUCTURE, VOS MÉTIERS ET VOS CONTRAINTES

DES AUDITS POUR VOUS PERMETTRE DE PROGRESSER

RÉALISÉS PAR DES AUDITEURS ISSUS DU BÂTIMENT

Un dispositif de certification revu pour répondre à plusieurs objectifs :

- assurer une meilleure **LISIBILITÉ** des reconnaissances délivrées par **QUALIBAT**, en séparant la qualification, évaluation de la capacité de l'entreprise à réaliser des ouvrages dans une technicité donnée, et la certification qualité, reconnaissance de la mise en place des moyens d'organisation adaptés aux besoins de l'entreprise, de leur mesure d'efficacité et de leur amélioration continue,
- retenir **DE FAÇON PROGRESSIVE**, pour tous les paliers de certification, les exigences de **LA NORME NF EN ISO 9001**, seul référentiel reconnu dans le domaine de la qualité et applicable à tous secteurs d'activité,
- faire **GAGNER DU TEMPS** à l'entreprise, en éliminant les dossiers et en **FAVORISANT** la communication et l'échange entre elle et l'auditeur,
- rendre plus **CRÉDIBLE** la certification obtenue par la mise en place d'audit pour tous les paliers,
- permettre à toute entreprise, même la plus petite, d'être reconnue **ORGANISÉE** au palier le mieux adapté à ses besoins, sans formalisme inutile,
- favoriser l'**ÉVOLUTION** du système d'organisation de l'entreprise, à son rythme et sans obligation pour cette dernière d'accéder à un palier de certification supérieur, par la mise en place d'un **SUIVI RÉGULIER ET PÉDAGOGIQUE**,
- **FACILITER** aux entreprises qui le souhaitent l'obtention d'une **CERTIFICATION NF EN ISO 9001**.



## RÈGLEMENT PARTICULIER

### 1 - OBJET

Le présent règlement a pour objet de décrire le système de certification « **engagement qualité** » de QUALIBAT.

### 2 - DOMAINE D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à tous les « **contrats** » de certification de système qualité signés entre QUALIBAT et ses **CLIENTS ENTREPRISES** dans le cadre de sa certification « **engagement qualité** ». Ces contrats explicitent l'engagement mutuel de QUALIBAT et de l'entreprise de respecter les règles ci-après définies.

### 3 - CHAMP DE LA CERTIFICATION

La certification « **engagement qualité** » peut être attribuée à toute entreprise, préalablement qualifiée à titre quadriennal par QUALIBAT, pour une ou plusieurs activités relevant de la construction, dès lors qu'après avoir mis en place une organisation répondant aux exigences mentionnées dans la partie référentiel du présent document, elle en fait la demande auprès de l'Organisme, et accepte de recevoir un auditeur, qualifié par QUALIBAT.

#### 3.1 ACTIVITÉS COUVERTES

La certification peut couvrir tout ou partie des activités pour lesquelles l'entreprise dispose de qualifications.

La demande de l'entreprise devra préciser les activités qu'elle entend faire certifier.

Les qualifications sont celles décrites dans la nomenclature, selon sa dernière version, approuvée par le Conseil d'Administration de l'Organisme, en application des articles 8, 9, 10 du titre II du Règlement Général.

#### 3.2 SITES COUVERTS

La demande de certification peut couvrir tout ou partie des centres d'activités d'une entreprise.

La demande de certification doit préciser les sites concernés. Il peut s'agir :

- uniquement de l'établissement principal siège de l'entreprise,
- l'établissement principal siège et tout ou partie des établissements secondaires (agences) en indiquant précisément ceux qui sont concernés,
- d'un ou plusieurs établissements secondaires sans le siège, en indiquant précisément ceux qui sont concernés.

Lors de la réalisation de l'audit sur site, l'auditeur vérifiera le champ de la certification, tant au niveau des activités que des sites concernés par la demande de l'entreprise. L'entreprise devra démontrer que son système qualité couvre bien les activités mentionnées et qu'il est appliqué dans les sites également mentionnés dans sa demande de certification. Le rapport d'audit établi par l'auditeur en fera mention.



## 4 - COMMISSION DE CERTIFICATION

La certification de système qualité est gérée par une commission nationale, constituée par le Conseil d'Administration conformément à l'article 24 du règlement général de l'organisme.

### 4.1 COMPOSITION

La commission est composée de 2 collèges :

- ➔ un collège « **utilisateurs et intérêts généraux** », représentant les maîtres d'ouvrage publics et privés, les architectes et maîtres d'œuvre, les bureaux d'études et de contrôle, les représentants des consommateurs,
- ➔ un collège « **entreprises** ».

Les représentants des maîtres d'ouvrage publics sont désignés par les grandes administrations, les collectivités locales, les offices publics...

Les représentants des maîtres d'ouvrage privés sont issus des secteurs générant une activité de travaux immobiliers.

Les représentants des maîtres d'œuvre sont désignés par leurs organisations membres de **QUALIBAT**.

Les représentants des entreprises, elles-mêmes certifiées, sont désignés par les organisations professionnelles membres de **QUALIBAT**.

En cas d'indisponibilité, les membres de la commission ont la possibilité de se faire remplacer par un suppléant nommément désigné dans les mêmes conditions.

Les nominations des membres sont faites pour une durée de 3 ans renouvelable 2 fois. Les membres doivent être en activité et âgés de moins de 67 ans à la date de leur dernière désignation. Toutefois, le Conseil d'Administration peut déroger à ces règles pour un mandat supplémentaire de 3 ans, en faveur de personnalités qui, en raison de leur compétence reconnue, apportent leur notoriété à la commission.

Les membres démissionnaires ou décédés sont remplacés, dans les mêmes conditions, pour la durée du mandat restant.

Pour la diriger, la commission élit un président en son sein pour une durée de 3 ans. Ce poste revient de préférence à un membre du collège « utilisateurs et intérêts généraux ».

En cas d'indisponibilité, le président peut se faire remplacer par un vice-président élu par la commission dans les mêmes conditions et issu de l'autre collège.

### 4.2 PÉRIODICITÉ DES RÉUNIONS

La commission se réunit selon un calendrier défini annuellement, en général une fois par trimestre. Toutefois, la fréquence de ses réunions résulte de deux principaux critères qui sont : un délai de réponse satisfaisant pour les entreprises et le nombre de rapports d'audits à examiner.

### 4.3 QUORUM

La validité des décisions est acquise, dès lors que 5 membres au moins sont présents, un président de séance et deux membres de chaque collège.



#### 4.4 IMPARTIALITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Conformément à l'article 24-8 du règlement général, les membres de la commission sont soumis à une obligation d'impartialité et de confidentialité. Afin d'en respecter les clauses, un « **engagement de loyauté, de confidentialité et d'impartialité** » est signé par chacun d'eux.

Le secrétariat est également tenu au secret professionnel par la signature d'un « **engagement de loyauté, de confidentialité et d'impartialité** ».

Les documents constituant la demande de certification de l'entreprise, ainsi que les discussions s'y rapportant, sont confidentiels.

Lorsque la commission examine le rapport d'audit concernant l'entreprise de l'un de ses membres, ce dernier doit se retirer de la séance pendant la durée d'examen du rapport, pour toute la durée de la délibération et jusqu'à la décision.

#### 4.5 MISSIONS

La commission a pour principales missions :

- de prendre les décisions, sur les dossiers qui lui sont soumis,
  - les rapports établis par les auditeurs après la réalisation des audits dans les entreprises,
  - les modifications intervenues dans la structure juridique des entreprises, de nature à empêcher l'application du système qualité mis en place (se reporter à l'article 22 du règlement général),
  - les demandes de délai motivées par les entreprises, dans le cadre du suivi ou du renouvellement de leur certification,
- de mener les réflexions qui lui permettent de proposer au Conseil d'Administration de l'organisme les évolutions qui lui semblent nécessaires pour être en conformité avec les nouvelles réglementations,
- de qualifier les auditeurs ou de les sanctionner en cas de non-respect des exigences de leur contrat, de contribuer à leur suivi, dans le cadre des missions qui leurs sont confiées par **QUALIBAT**,
- d'examiner, à la demande du secrétariat de la commission supérieure, tout appel d'une entreprise, ou réclamation d'un tiers.

#### 4.6 DÉCISIONS

Chaque décision est prise à partir de l'examen des informations mises à la disposition des membres de la commission, qu'il s'agisse du rapport d'audit, de la demande de délai complémentaire ou de la qualification et du suivi d'un auditeur. Les décisions sont prises de manière collégiale et consensuelle. Seuls les cas n'aboutissant pas à une conformité d'opinion entre tous les membres présents donnent lieu à un vote.

Dans ces cas, chaque collège dispose de 10 voix. Ces voix, réparties en fonction des membres présents au sein de chaque collège, déterminent la valeur des votes de chacun des votants.

Les décisions sont prises à la majorité. En cas de partage, le président a autorité sur la décision.

Les séances font l'objet d'un relevé de décisions signé par le président de séance.

### 5 - AUDITEURS

#### 5.1 QUALIFICATION

Les auditeurs sont recrutés selon divers critères, dont les principaux sont :

- justifier d'une connaissance du domaine de la construction, par une formation de base ou par une expérience professionnelle d'au moins 5 années,
- justifier d'une formation dans le domaine du management de la qualité, suivie d'un minimum de 5 années d'expérience dans une fonction liée à ce domaine,
- justifier d'une formation à l'audit, de préférence reconnue par tierce partie, du type IRCA (qualification internationale) ou ICA (qualification nationale), et avoir déjà réalisé des audits internes et de seconde partie,
- s'engager à une obligation de confidentialité et d'impartialité.

Leur qualification est décidée par la commission, après examen des candidatures par la direction générale.



## 5.2 CHOIX D'UN AUDITEUR

Dès l'enregistrement d'une demande de certification faite par une entreprise, le secrétariat a la responsabilité du choix de l'auditeur, qui s'effectue selon les exigences suivantes :

- ⊖ l'absence de formation ou de conseil, exercé dans l'entreprise depuis moins de 3 ans,
- ⊖ l'absence de liens familiaux ou de connaissance d'une ou plusieurs personnes de l'entreprise,
- ⊖ la proximité géographique de l'entreprise à auditer, afin de limiter les frais de déplacement.

L'entreprise a la possibilité de refuser le premier auditeur qui lui est proposé par le secrétariat. Dans ce cas, elle doit motiver son refus dans un délai de dix jours à réception de la proposition transmise par le secrétariat. Un second auditeur lui sera alors proposé qui, hors motivation irréfutable, ne pourra pas être refusé.

## 5.3 SUIVI

Le suivi des auditeurs est assuré directement par la commission de certification sur la base d'une appréciation de la rédaction et du contenu des rapports d'audits.

# 6 - AUDIT

## 6.1 DURÉE DE L'AUDIT

La durée de l'audit est fonction de l'effectif de l'entreprise et du nombre de sites concernés par la demande. Le tableau ci-dessous précise cette durée jusqu'à 10 agences. Au-delà, le secrétariat examinera au cas pas cas la demande de l'entreprise. La proposition transmise à l'entreprise en précise la durée effective. Sont considérés comme un site : le siège ou une agence d'une entreprise.

EFFECTIF	SITES						DUREE DE L'AUDIT
	1	2 ou 3	4 ou 5	6 ou 7	8 ou 9	10	En nombre de jours
≤ 50	X						0,5
≤ 50		X					1
≤ 50			X				1,5
≤ 50				X			2
≤ 50					X		2,5
≤ 50						X	3
> 50	X						1
> 50		X					1,5
> 50			X				2
> 50				X			2,5
> 50					X		3
> 50						X	3,5



## 6.2 RÉPARTITION DES VISITES

Dans le cas particulier d'une demande de certification émanant d'une entreprise ayant plusieurs sites géographiquement éloignés, le secrétariat peut être amené à choisir plusieurs auditeurs. L'audit débutera par l'établissement siège de l'entreprise, puis le ou les auditeurs réaliseront les audits des agences en fonction du tableau ci-dessus. Toutes les agences concernées par la demande ne seront pas auditées lors d'un audit initial.

### Exemple :

La demande est faite pour une entreprise de 25 salariés répartis sur 3 sites dont un siège et deux agences :

- Audit initial :** L'auditeur réalise un audit d'une demi-journée au siège de l'entreprise, et termine son audit par une autre demi-journée dans l'une des deux agences concernées.
- Audit de suivi :** L'auditeur réalise un audit d'une demi-journée au siège de l'entreprise, et termine son audit par une autre demi-journée dans la seconde agence.
- Audit de renouvellement :** L'auditeur réalise un audit d'une demi-journée au siège de l'entreprise, et termine son audit par une autre demi-journée dans l'agence où le plus grand nombre d'écart a précédemment été identifié lors des audits précédents.

La proposition du secrétariat, puis les plans d'audit établis par l'auditeur et transmis à l'entreprise respecteront cette logique.

## 6.3 MODALITÉ ET OBJECTIF DE L'AUDIT

Dès la réception de l'ordre de mission, l'auditeur établit et transmet son plan d'audit à l'entreprise. L'entreprise renseigne le plan d'audit des Noms des personnes ayant des responsabilités définies dans le système qualité et pouvant apporter à l'auditeur les éléments nécessaires pour mener à bien sa mission, puis le retourne signé à l'auditeur qui se charge d'en transmettre un exemplaire au secrétariat.

L'audit se réalise dans les locaux de l'entreprise.

Si l'objectif principal de l'audit est de permettre à l'entreprise d'obtenir ou de maintenir sa certification, il doit être surtout un outil de progrès pour cette dernière. L'auditeur a pour mission de vérifier l'existence du système qualité de l'entreprise, son application par les personnes concernées, son efficacité et sa conformité au regard des exigences du présent référentiel.

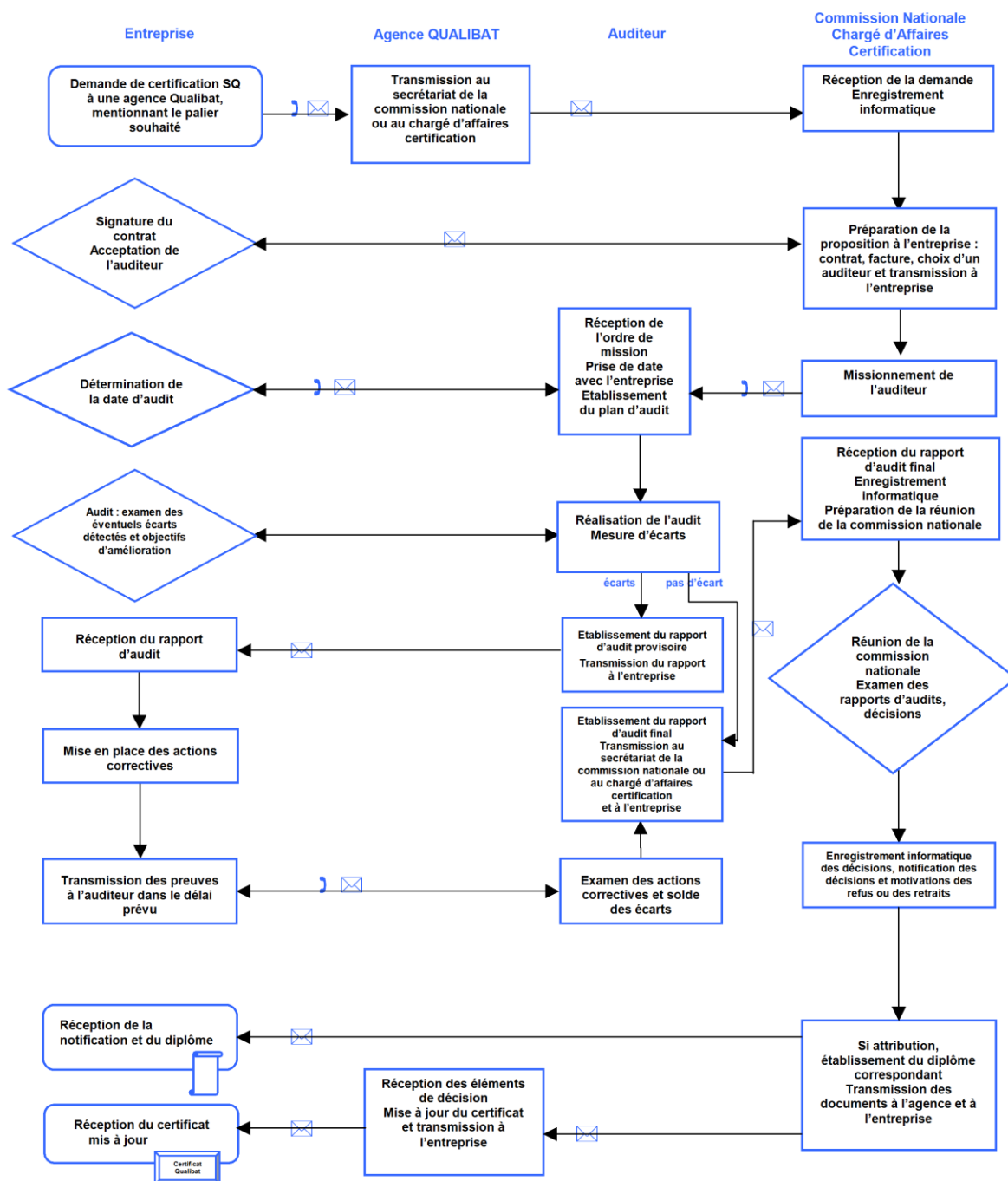
L'entreprise peut en cours d'audit ou, suite à sa réalisation, prévenir le secrétariat de la commission de tout problème qu'elle aurait rencontré avec l'auditeur.

## 6.4 RAPPORT D'AUDIT

Suite à la réalisation de l'audit, l'auditeur établit un rapport d'audit. Ce rapport apporte à la commission les précisions nécessaires sur le système qualité mis en place par l'entreprise, afin de lui permettre de décider d'attribuer, de maintenir ou de refuser la certification à l'entreprise. Il y mentionne notamment, s'ils existent, les écarts identifiés entre le système qualité de l'entreprise et le présent référentiel, son application par les personnes concernées et des éléments sur son efficacité. Ces écarts peuvent être classés en non-conformités et remarques. L'entreprise devra dans un **délai maximum de 3 mois**, à dater de l'audit, transmettre à l'auditeur les actions correctives qu'elle entend mettre en place pour lever chaque écart. Dès réception des actions correctives et des preuves d'application, l'auditeur clôturera son rapport, et rédigera ses commentaires à l'attention de la commission. Le rapport final est transmis par l'auditeur à l'entreprise et au secrétariat pour être examiné par la commission.



## 7 – PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION





## 8 - MODALITÉS D'ATTRIBUTION

La certification « **engagement qualité** » est délivrée après examen par la commission du rapport d'audit, établi par l'auditeur.

Le rapport d'audit doit permettre à la commission de prendre sa décision, Il contient en conséquence la définition des écarts constatés par l'auditeur, les actions correctives définies par l'entreprise pour y remédier validées par l'auditeur, et les objectifs d'amélioration qu'elle entend mettre en place pour son système d'organisation.

## 9 - NOTIFICATION ET DIPLÔME - MISE À JOUR DU CERTIFICAT QUALIBAT

### 9.1 NOTIFICATION ET DIPLÔME

Suite à la réunion tenue par la commission, chaque décision, qu'elle soit une attribution, un maintien, un refus ou un retrait, fait l'objet d'une notification établie par le secrétariat et signée par le président de l'Organisme et le président de séance.

Dans le cas d'une attribution, cette dernière est complétée d'un diplôme « **engagement qualité** » correspondant à la certification acquise par l'entreprise.

La transmission de la notification et du diplôme à l'entreprise, par le secrétariat, est conditionnée au règlement de la totalité des frais liés à la demande de certification.

### 9.2 MISE À JOUR DU CERTIFICAT QUALIBAT

Dès réception des éléments transmis par le secrétariat, l'agence dont dépend l'entreprise met à jour le « **CERTIFICAT QUALIBAT** », puis le transmet à l'entreprise.

Les conditions dans lesquelles l'entreprise peut faire mention de sa certification « **engagement qualité** » sont définies dans la charte graphique remise à l'entreprise lors de la délivrance du premier certificat.

## 10 - VALIDITÉ DE LA CERTIFICATION

### 10.1 DURÉE DE LA CERTIFICATION

La certification « **engagement qualité** » est délivrée pour une période de trois ans et soumise à un audit de suivi intermédiaire.

### 10.2 DISPOSITIF DE SUIVI INTERMÉDIAIRE

Le dispositif de suivi intermédiaire s'effectue dans les mêmes conditions que l'audit initial. L'auditeur réalise un audit, qui lui permet de vérifier la mise en place effective et l'efficacité des actions correctives et des objectifs définis par l'entreprise lors de l'audit précédent. Des actions correctives et des objectifs nouveaux sont, en fin d'audit de suivi, définis par le chef d'entreprise pour les 18 mois à venir.

Le rapport d'audit de suivi est présenté à la commission qui aura à décider du maintien ou non de la certification, si l'entreprise n'a réalisé aucune des actions correctives ou d'amélioration, sur lesquelles elle s'était engagée précédemment.

### 10.3 DISPOSITIF DE RENOUVELLEMENT

L'audit de renouvellement est réalisé, dans la mesure du possible, par un nouvel auditeur. Ce dernier, en possession des rapports des deux audits précédents, vérifie la conformité du système mis en place par l'entreprise correspondant à l'« **engagement qualité** », l'efficacité de ses premiers processus d'organisation, et aide l'entreprise à formuler des objectifs d'amélioration pour un nouveau cycle de 3 ans.

Sans que cela soit une obligation, les objectifs d'amélioration du système d'organisation peuvent conduire l'entreprise à demander la certification « **maîtrise de la qualité** ».



## 11 - RECOURS ET RÉCLAMATIONS

### 11.1 RECOURS

Conformément à l'article 29 du règlement général, toute entreprise peut faire appel d'une décision ou d'une sanction prise à son égard dans un délai de deux mois, à compter de la date à laquelle celle-ci lui a été notifiée. Le recours est alors adressé au secrétariat de la commission supérieure qui l'examinera dans les conditions prévues au titre XI du règlement général.

### 11.2 RÉCLAMATIONS OU PLAINTES DE TIERS

Les tiers, qu'ils soient maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, particuliers ou autres..., qui estimeraient qu'une entreprise à laquelle a été délivrée la certification « **engagement qualité** » n'aurait pas eu le comportement professionnel attendu d'une entreprise certifiée peuvent en saisir l'organisme.

Ces réclamations ou plaintes, argumentées par écrit, sont instruites par la direction de l'organisme qui les transmet, si les faits sont avérés, à la commission supérieure, en vue d'une sanction éventuelle.

## 12 - FRAIS PARTICULIERS AFFÉRENTS AU NIVEAU ENGAGEMENT QUALITÉ

Le traitement d'une demande de certification « **engagement qualité** » fait appel à des frais de gestion de secrétariat, d'audit et de déplacement de l'auditeur, selon un tarif annuel fixé par le Conseil d'Administration de **QUALIBAT**. Ce tarif accessible sur le site Internet de l'Organisme : [www.qualibat.com](http://www.qualibat.com) est également disponible au siège de **QUALIBAT** et dans chacune de ses agences.

*NOTE : Dans la mesure du possible, en fonction des dates de demande initiale, de suivi ou de renouvellement, le secrétariat groupera les audits de certification des entreprises d'un même secteur géographique, et les attribuera à un même auditeur afin de répartir les frais de déplacement.*



## RÉFÉRENTIEL : EXIGENCES PARTICULIÈRES

### 1 - GÉNÉRALITÉS

La numérotation des chapitres du présent référentiel respecte celle de la norme NF EN ISO 9001 dans sa dernière version.

Le présent référentiel spécifie les exigences relatives au système qualité lorsqu'une entreprise :

- a) veut **assurer la planification** de la réalisation du produit,
- b) vise à **satisfaire ses clients** en lui livrant **des produits conformes aux exigences**.

### 2 - RÉFÉRENCE NORMATIVE

Le présent référentiel est extrait de la norme NF EN ISO 9001 dans sa dernière version.

### 3 - TERMES ET DÉFINITIONS

Pour les besoins du présent référentiel, les termes et définitions donnés dans la norme NF EN ISO 9000 dans sa dernière version s'appliquent.

Le terme « entreprise » est mis pour organisme.

### 4 - SYSTÈME QUALITÉ

#### 4.1 Exigences générales

L'entreprise doit :

- a) **déterminer** ses processus,
- b) **assurer** la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement de ces processus.

#### 4.2 Exigences relatives à la documentation

##### 4.2.1 Généralités

La documentation du système qualité doit comprendre :

- a) *l'expression documentée* de la **politique qualité**,
- b) un **manuel qualité**,
- c) *les documents* nécessaires à l'entreprise pour assurer de manière efficace la **planification** et le **fonctionnement** de ses processus.

**NOTE 1** Lorsque un terme apparaît en italique dans ce référentiel, cela signifie que le document est établi, documenté, appliqué et tenu à jour.

**NOTE 2** L'étendue de la documentation peut différer d'une entreprise à l'autre en raison :

- a) de sa taille et du type de ses activités,
- b) de la complexité des processus,
- c) de la compétence du personnel.

**NOTE 3** La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

##### 4.2.2 Manuel Qualité

L'entreprise doit établir et tenir à jour **un manuel qualité** qui comprend :

- a) le **domaine d'application** du Système Qualité,
- b) une **description** des processus du Système Qualité, la description du Système Qualité,

**NOTE 1** La politique qualité (voir § 5.3 ci-après) peut être incluse dans le manuel qualité.



#### 4.2.3 Maîtrise des documents (non applicable)

#### 4.2.4 Maîtrise des enregistrements (non applicable)

### 5 - RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

#### 5.1 Engagement de la direction

Afin de fournir la preuve de son engagement, la direction doit :

- a) **communiquer** au sein de l'entreprise l'importance à satisfaire les exigences des clients ainsi que les exigences réglementaires et légales relatives au produit,
- b) **établir** la politique qualité,
- c) **mener** des revues de direction,
- d) **assurer** la disponibilité des **ressources**.

#### 5.2 Ecoute client

La direction doit assurer que les exigences des clients sont **déterminées et respectées** afin d'en viser leur satisfaction.

#### 5.3 Politique qualité

La direction doit assurer que sa politique qualité est :

- a) **adaptée** à l'entreprise
- b) **communiquée** au sein de l'entreprise.

#### 5.4 Planification

##### 5.4.1 Objectifs qualité (non applicable)

##### 5.4.2 Système qualité

La direction doit **assurer** que :

- a) la **planification** du système qualité est réalisée dans le but de satisfaire les exigences du paragraphe 4.1.

#### 5.5 Responsabilité, autorité et communication

##### 5.5.1 Responsabilité et autorité (non applicable)

##### 5.5.2 Représentant de la direction

La direction doit **nommer** un **membre de l'encadrement** qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité pour :

- a) **assurer** que les processus nécessaires au Système Qualité sont établis et mis en œuvre,
- b) **rendre compte** à la direction du fonctionnement du système qualité et de tout besoin d'amélioration.

##### 5.5.3 Communication interne (non applicable)



## 5.6 Revue de direction

### 5.6.1 Généralités

La direction doit, à intervalles planifiés, revoir le Système Qualité pour assurer qu'il demeure efficace. Cette revue doit comprendre l'évaluation du besoin de modifier le Système Qualité, y compris la politique qualité.

### 5.6.2 Eléments d'entrée de la revue (non applicable)

### 5.6.3 Les éléments de sortie de la revue (non applicable)

## 6 - MANAGEMENT DES RESSOURCES

### 6.1 Mise à disposition des ressources

L'entreprise doit **déterminer et fournir** les ressources nécessaires pour :

- a) **mettre en œuvre** le système qualité
- b) **viser la satisfaction des clients** en respectant leurs exigences.

### 6.2 Ressources humaines

#### 6.2.1 Généralités

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience.

#### 6.2.2 Compétences et formation

L'entreprise doit :

- a) **déterminer** les **compétences** nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une **incidence** sur la qualité du **produit**,
- b) **pourvoir** à la **formation**.

### 6.3 Infrastructure (non applicable)

### 6.4 Environnement de travail (non applicable)

## 7 - RÉALISATION DU PRODUIT

### 7.1 Planification de la réalisation du produit

L'entreprise doit planifier la réalisation du produit.

Lors de la planification de la réalisation du produit, l'entreprise doit déterminer, selon le cas :

- a) les **exigences** relatives au produit,
- b) la **nécessité d'établir** des **documents** et de **fournir** des **ressources** spécifiques au produit.



## 7.2 Processus relatifs aux clients

### 7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

L'entreprise doit déterminer :

- a) les exigences spécifiées par le client, y compris les exigences relatives à la livraison et aux activités après livraison,
- b) les exigences réglementaires et légales relatives au produit.

### 7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

L'entreprise doit revoir les exigences relatives au produit.

Cette revue doit être menée avant que l'entreprise ne s'engage à livrer un produit au client (par exemple **soumission d'offres**, **acceptation de contrats** ou de **commandes**, acceptation d'**avenants** aux contrats ou aux commandes).

### 7.2.3 Communication avec les clients

L'entreprise doit déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos :

- a) des informations relatives au **produit**,
- b) du **traitement** des consultations, des contrats ou des commandes et de leurs avenants,
- c) des retours **d'information des clients**, y compris leurs **réclamations**.

## 7.3 Conception et développement (non applicable)

## 7.4 Achats

### 7.4.1 Processus d'achat

L'entreprise doit **assurer** que le **produit acheté** est **conforme** aux **exigences** d'achat spécifiées.

### 7.4.2 Informations relatives aux achats

Les informations relatives aux achats doivent décrire le produit à acheter.

### 7.4.3 Vérification du produit acheté

L'entreprise **doit établir** et mettre en œuvre le **contrôle** nécessaire pour assurer que le **produit** acheté **satisfait aux exigences** d'achat spécifiées.

## 7.5 Production et préparation du service

### 7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

L'entreprise doit **planifier** et **réaliser** les activités de production et de préparation du service.

Les éléments de la planification doivent comprendre, selon le cas :

- a) la **disponibilité des informations** décrivant les caractéristiques du produit,
- b) les **instructions de travail nécessaires**,
- c) l'utilisation des **équipements appropriés**,
- d) la **mise en œuvre des activités de livraison** du produit **et de prestation de service après livraison**.



7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service (non applicable)

7.5.3 Identification et traçabilité (non applicable)

7.5.4 Propriété du client (non applicable)

7.5.5 Préservation du produit (non applicable)

7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure (non applicable)

## 8 - MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION

8.1 Généralités (non applicable)

8.2 Surveillance et mesurage

8.2.1 Satisfaction du client

L'entreprise doit surveiller les **informations** relatives à la **perception du client** sur le niveau de **satisfaction** de ses **exigences**.

8.2.2 Audit interne (non applicable)

8.2.3 Surveillance et mesure des processus (non applicable)

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

L'entreprise doit **surveiller** et **mesurer** les **caractéristiques du produit** afin de **vérifier** que les **exigences** relatives au produit sont **satisfaites**.

8.3 Maîtrise du produit non conforme

L'entreprise doit **traiter** le **produit non conforme** de l'une ou plusieurs des manières suivantes :

- a) en menant les actions permettant **d'éliminer la non-conformité** détectée,
- b) en **autorisant son utilisation** ou son acceptation par **dérogation** accordée par une autorité compétente ou, le cas échéant, par le client,
- c) en menant les actions permettant d'empêcher son utilisation ou son application prévue à l'origine.

Lorsqu'un **produit non conforme** est **corrigé**, il doit être **vérifié** de nouveau.

Lorsqu'un produit **non conforme** est détecté **après livraison** ou après que son utilisation a commencé, l'entreprise doit mener les **actions** adaptées.

8.4 Analyse des données (non applicable)

8.5 Amélioration (non applicable)