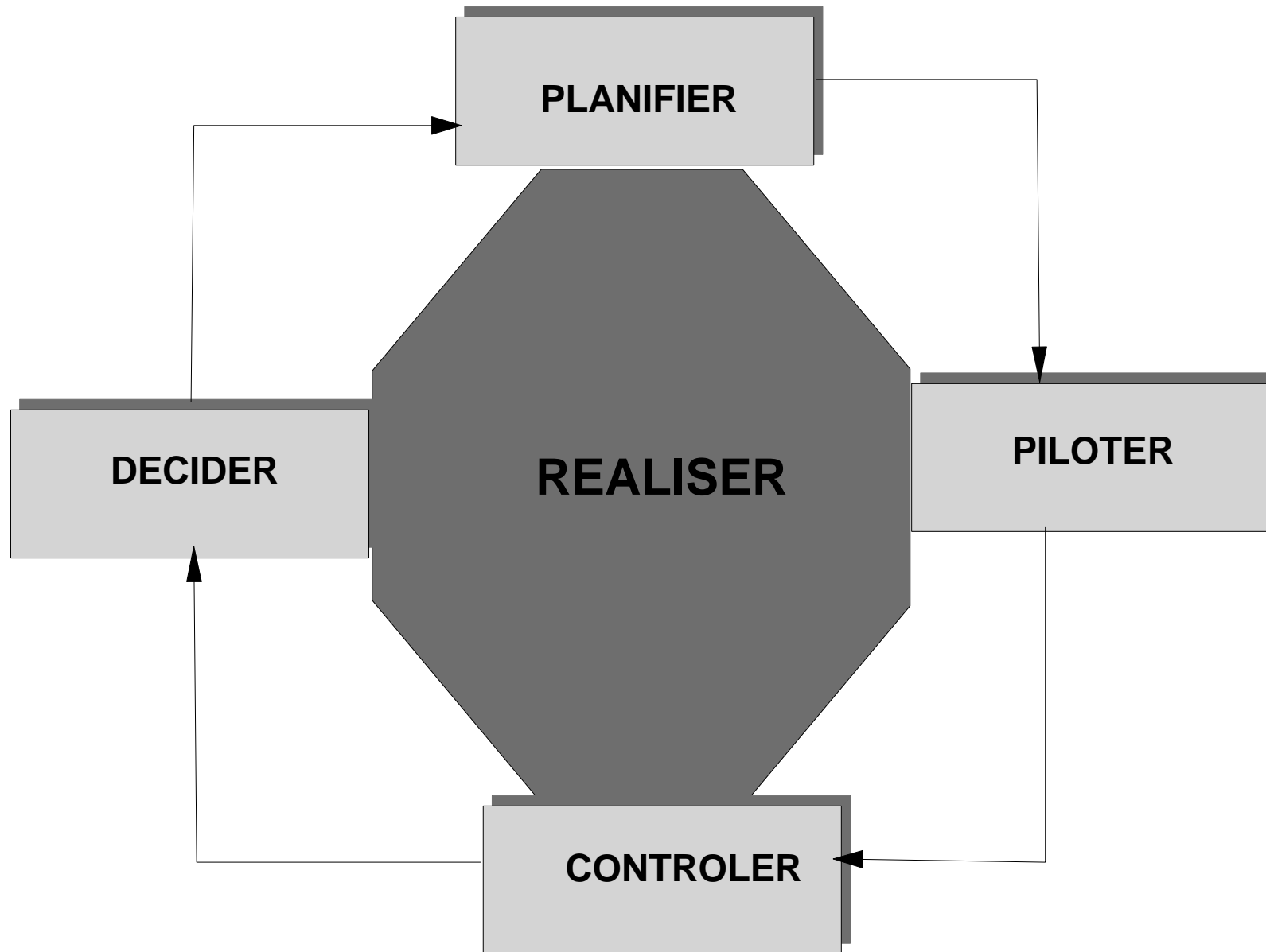


Démarche Qualité



GLOSSAIRE

- QUALITE
- SYSTEME QUALITE
- ASSURANCE de la QUALITE
- MANUEL QUALITE ou d'ASSURANCE QUALITE
- PLAN QUALITE
- AUDIT QUALITE

Qualité

- Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire les besoins explicites ou implicites de l'utilisateur

Assurance Qualité

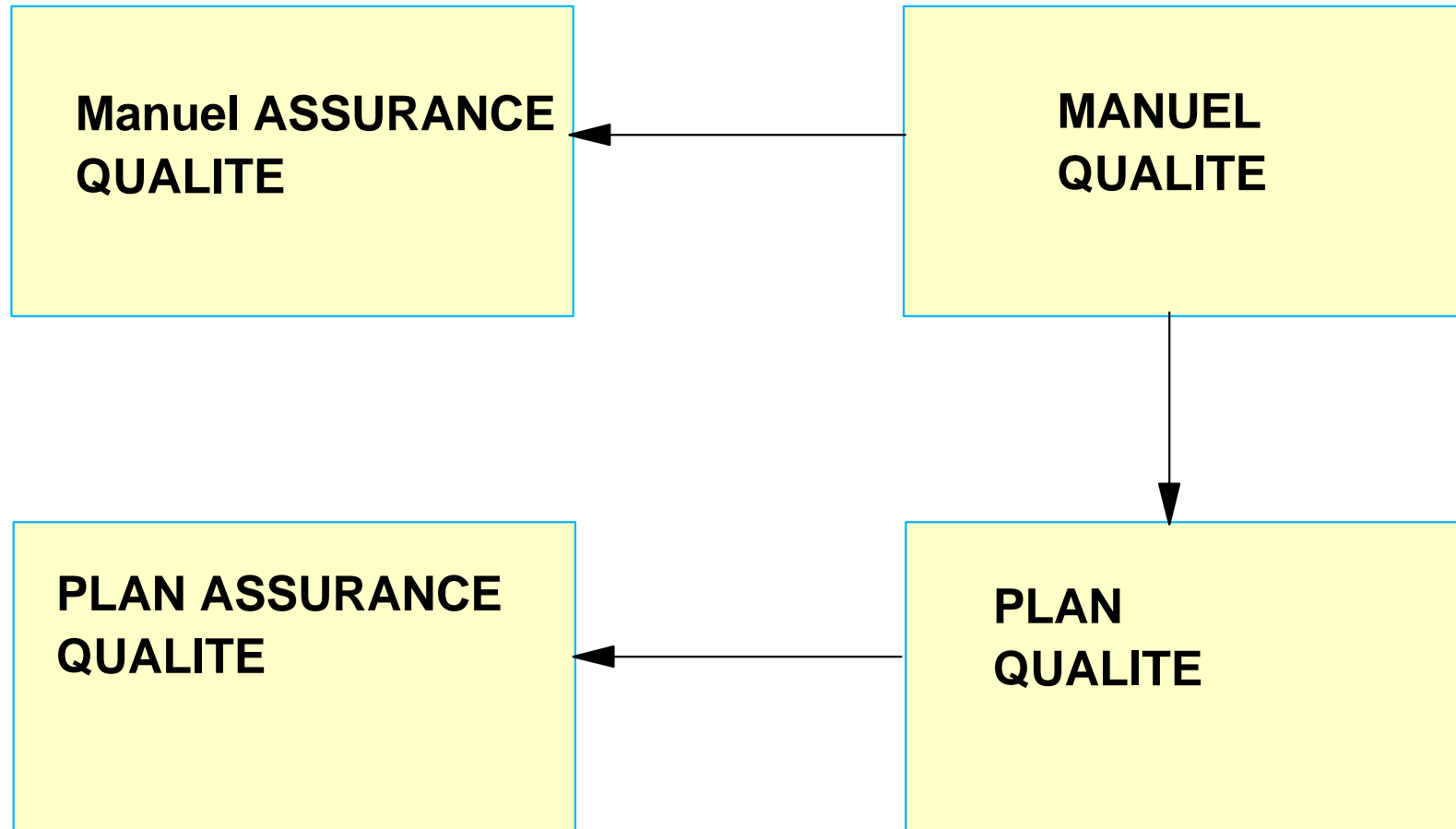
- Ensemble des actions pré-établies et systématiques nécessaires pour donner confiance appropriée en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences données relatives à la Qualité

Systeme Qualité

- Ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources pour mettre en oeuvre la Qualité

Manuel Qualité

- Document décrivant les dispositions générales prise par l'entreprise pour obtenir la Qualité de ses produits ou de ses services



Contrôle et Assurance

	SUR QUOI ?	POURQUOI ?	OBJECTIF ?	QUAND ?
CONTROLE QUALITE	PRODUIT	O Défaut	Conformité	A Posteriori
ASSURANCE QUALITE	Processus	O Impasse	Confiance	A Priori

NORMES ISO

- **ISO9001 (NF-EN 29001)**
 - assurance Qualité conception/développement/production/
installation/après vente
- **ISO9002**
 - Assurance Qualité production et installation
- **ISO9003**
 - Assurance Qualité contrôle et essais finals
- **ISO9004**
 - lignes directrices
- **AFNOR Z67 130 recommandation PQL**
- **AFNOR X50 120 vocabulaire**

PAQL AFCIQ publié par AFNOR : Z67-130

- **But, domaine d'application et responsabilité**
- **Documents applicables et de références**
- **Terminologie**
- **Organisation**
- **Documentation**
- **Gestion de la configuration**
- **Gestion des non conformités**
- **Méthodes, outils, et règles**
- **Contrôle des fournisseurs**
- **Reproduction, protection, livraison**
- **Suivi application du Plan Qualité**

QUALITE = ACTION CONTINUE

REVUES = GARANTS de la

QUALITE

- **Revues de vérification (Inspection)**

- Design, Code
- Documentation, Technique

- **Revues d'acceptation**

- Design, tests
- documentation, Technique

- **Revues de contrôle**

- Processus, produit

- **Revues d'audit**

- Documentation
- état d'avancement
- procédures

Documents applicables et de référence

- Documents applicables
 - Le manuel Qualité
 - Le contrat
 - Les clauses Qualité
 - les normes Qualité
 - Les plans divers
- Documents de référence
 - Servent avant tout de base de travail

EXIGENCES QUALITE liées au PROCESSUS

■ FACTEURS / CRITERES

– CONFIDENTIALITE

- Historique, protection

– COUPLABILITE

- standardisation données interfaces

– EFFICACITE

- mémoire, périphériques, temps d'exécution

– MANIABILITE

– ROBUSTESSE

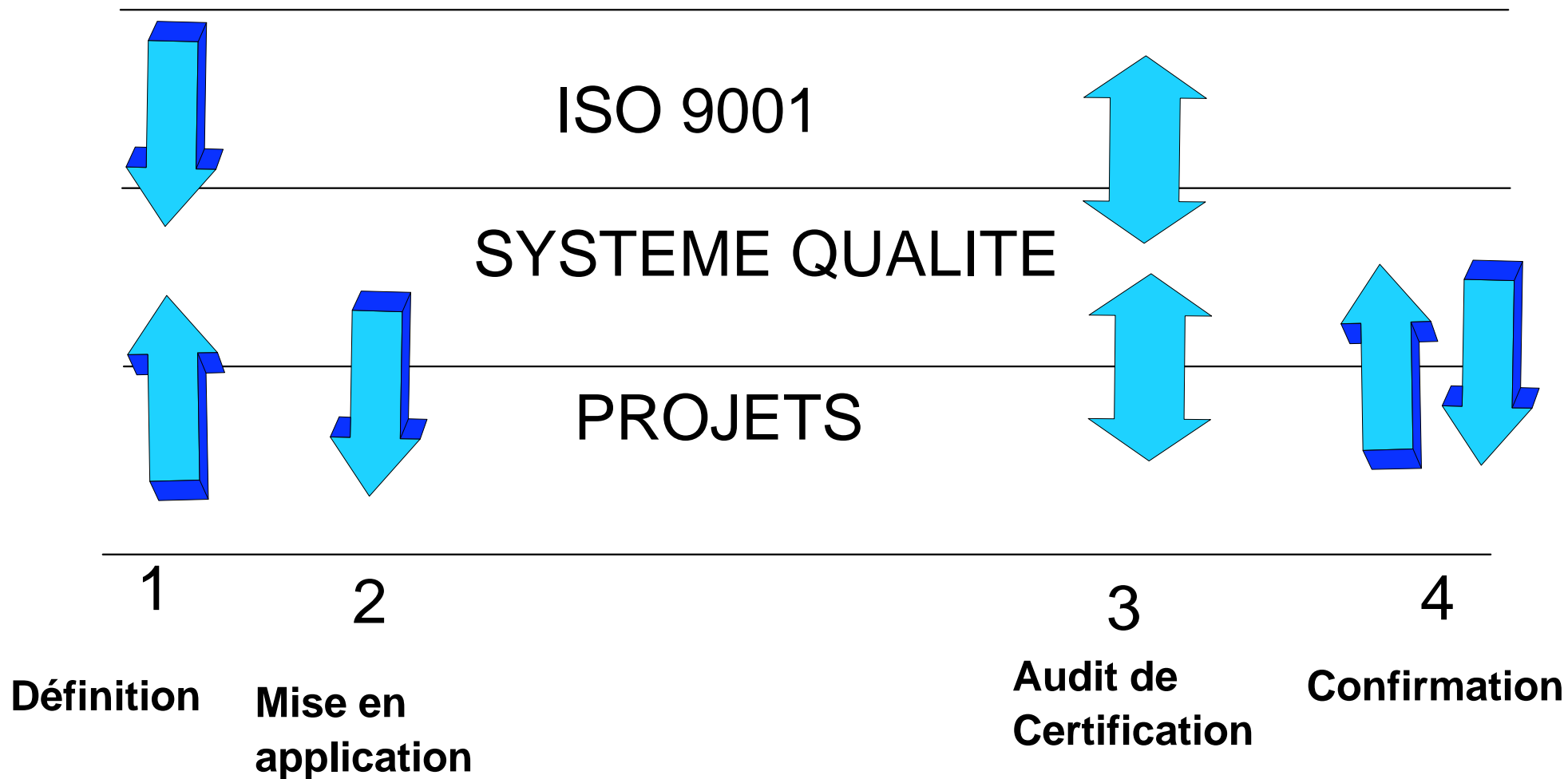
- Précision, Tolérance aux fautes

– MAINTENABILITE

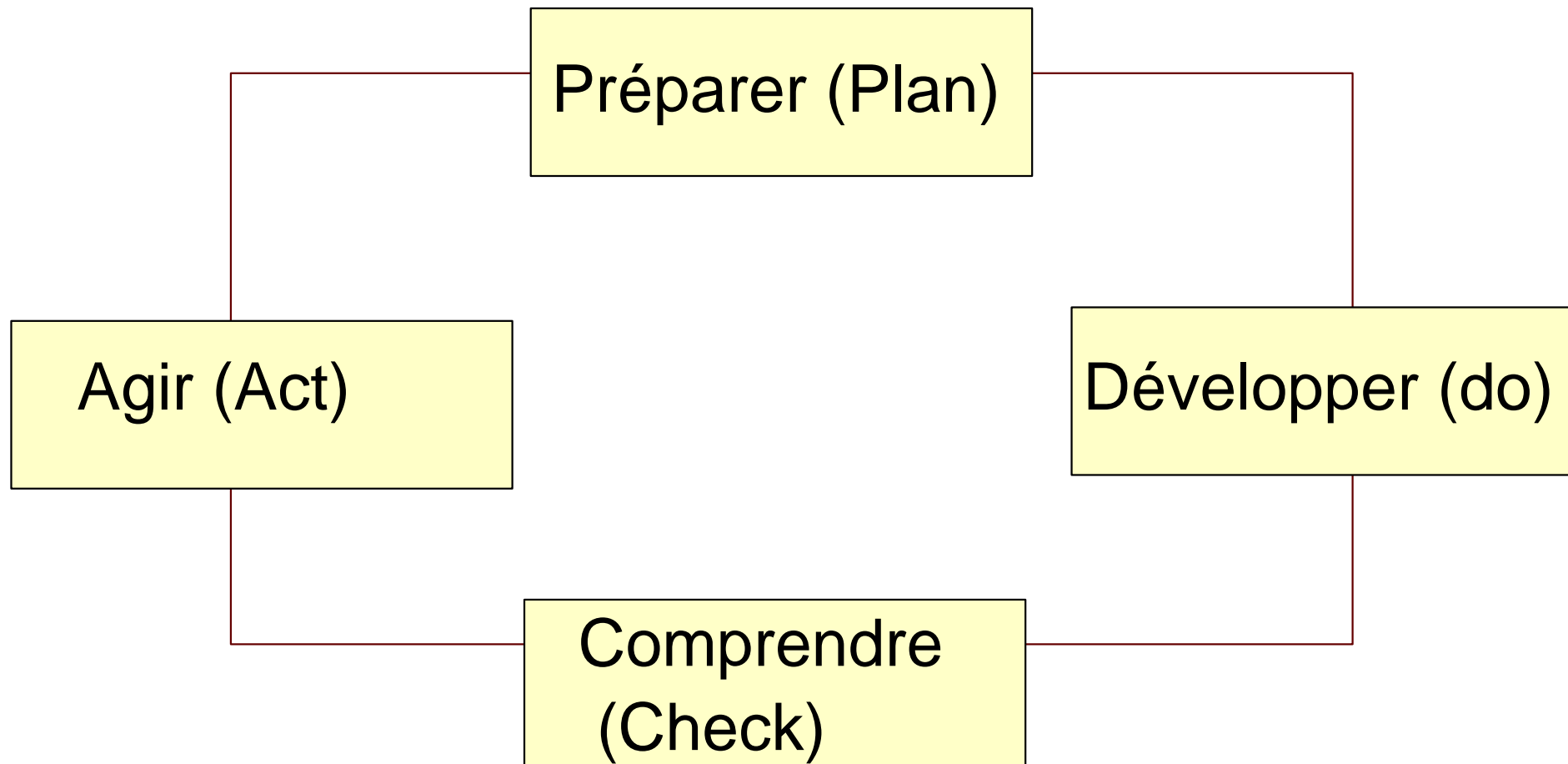
– ADAPTABILITE

– PORTABILITE

Certification ISO9001



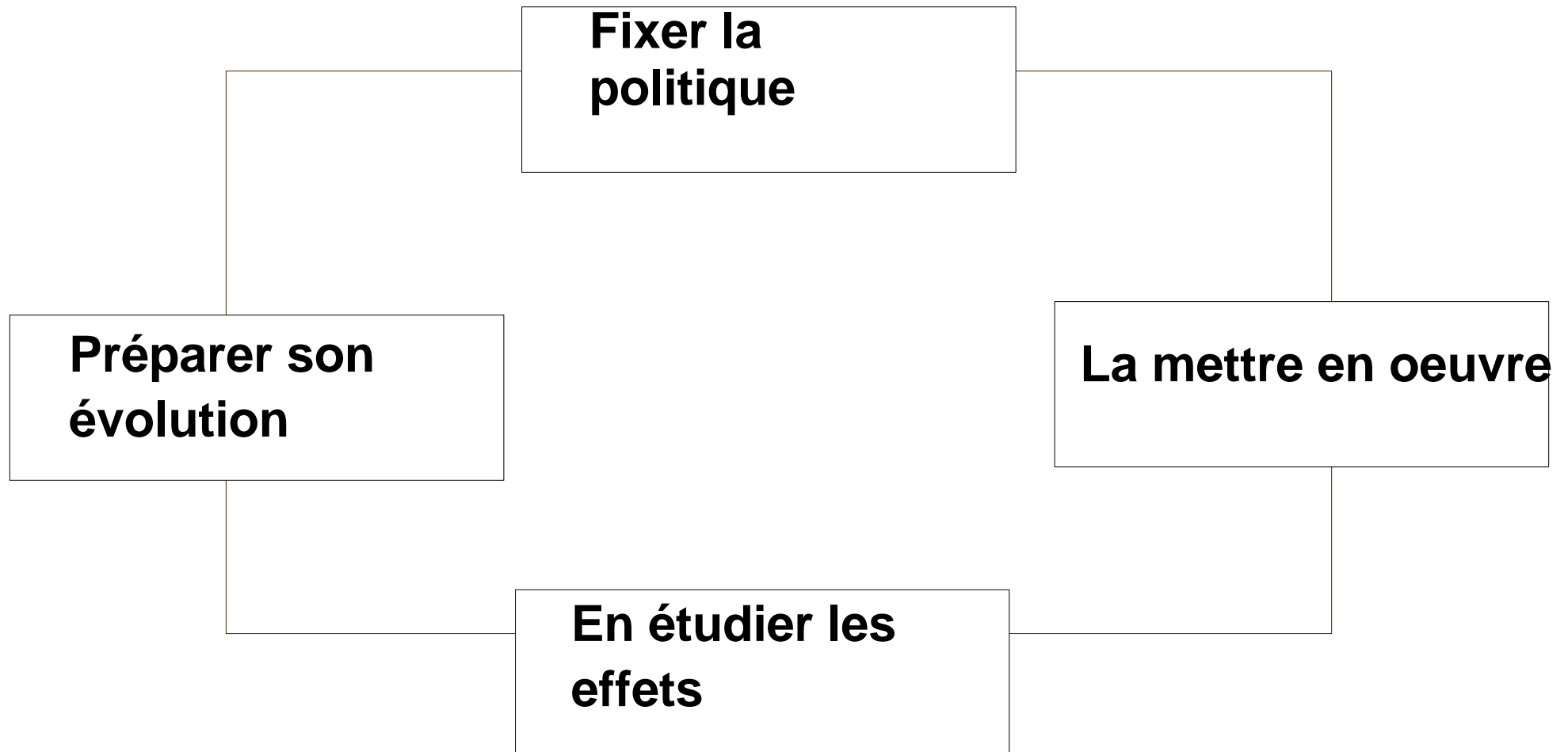
Le CYCLE PDCA (dr Deming)



Cycle PDCA d'un production



Le Cycle PDCA d'une Politique



Cercle Qualité du projet

