

	<b>Up ! Enhanced Management</b>	Première édition
	<b>8 L'organisation, la planification et la production</b> 8.3 La qualité	<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>

nécessité de la coordination des sous-traitants pour la construction des missiles lorsque les **Etats-Unis** étaient en guerre froide contre l'**U.R.S.S.**

Il existe quatre niveaux de norme :

- **Iso 9001.**  
Pour les entreprises réalisant la conception, la production et la commercialisation de produits.
- **Iso 9002.**  
Pour les entreprises réalisant la production et la commercialisation de produits.
- **Iso 9003.**  
Pour les entreprises réalisant la commercialisation de produits et de services.
- **Iso 14000.**  
Pour les entreprises voulant caractériser leur respect de leur environnement. Elle se décompose en deux catégories :
  - **Orientée organisation.**  
Il y a trois normes :
    - Gestion du respect de l'environnement.
    - Contrôle du respect de l'environnement.
    - Evaluation de la performance concernant le respect de l'environnement.
  - **Orientée produit.**  
Il y a trois normes :
    - Etiquetage des produits référençant le respect de l'environnement.
    - Cycle de vie du produit – de sa conception à sa mise au rebut.
    - Conception des produits concernant le respect de l'environnement.

La base de la certification qualité est la suivante :

- **La documentation.**  
Il s'agit de documenter de façon précise et exhaustive :
  - L'organigramme de l'entreprise.
  - La définition des fonctions – en particulier les devoirs et les limites de responsabilité.
  - Les processus définissant l'enchaînement des fonctions.
  - Les méthodes de travail et les normes à respecter.
  - Les référentiels d'information.
  - Les consignes à respecter en cas d'écart par rapport aux normes ou en cas d'incident.
- **Le processus de diffusion de la documentation.**  
Elle sert d'outil de travail pour chaque employé. Seule la dernière version doit être mise à leur disposition. Les versions précédentes doivent être détruites pour éviter la confusion.
- **Le processus de contrôle du respect des processus, des méthodes et des normes.**  
Il doit produire des rapports qui sont mis à la disposition de chaque employé.
- **La certification par un cabinet spécialisé et indépendant.**
- **L'audit de la certification réalisée tous les deux ans par un cabinet spécialisé et indépendant.**  
Généralement, l'entreprise réalise plus fréquemment des audits internes.