

	<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>

Voici les thèmes devant être abordés par une démarche qualité menant à une certification :

Classe	Thèmes
<b>Pilotage</b>	Responsabilité de la direction – politique, organisation et revues. Actions correctrices et préventives. Audits qualité internes.
<b>Documentation</b>	Système qualité – procédures et planification. Information (documents et données) – approbation, diffusion et modification. Contrat – revues, avenants et enregistrements. Enregistrements relatifs à la qualité. Etat des contrôles et des essais.
<b>Support fonctionnel</b>	Processus. Conception et développement. Maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai. Techniques statistiques.
<b>Support externe</b>	Formation. Prestations auprès de sous-traitants.
<b>Production</b>	Achats – référencement des fournisseurs et vérification des achats. Identification et traçabilité des produits. Production, manutention, stockage et logistique. Contrôles et essais – en cours de production et au final. Maîtrise des produits finis par le client. Non-conformités – correction ou destruction.

Tableau 336 – Les thèmes clé d'une démarche qualité

**M**

La certification **ISO 9000** s'applique pleinement au système concurrentiel à volume ou en impasse. En revanche, elle s'applique moins au système concurrentiel spécialisé parce qu'elle bride l'initiative et elle ne s'applique pas du tout dans les activités où la créativité est primordiale.

### 8.3.6 L'European Foundation for Quality Management

**F**

L'**European Foundation for Quality Management (EFQM)** est une association regroupant des multinationales de 23 pays attribuant une distinction pour les entreprises se mettant en valeur sur les catégories suivantes :