

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

**Commented [9A1]:** Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

## MANUEL QUALITE

**Commented [9A2]:** Si vous voulez en savoir plus sur le rôle du Manuel qualité dans la nouvelle version de la norme, voir: Le futur du Manuel qualité dans ISO 9001:2015 <http://advisera.com/9001academy/knowledgebase/the-future-of-the-quality-manual-in-iso-90012015/>

Code:	
Version:	0.1
Crée par:	
Approuvée par:	
Date de la version:	
Signature:	

**Commented [9A3]:** Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

### Liste de distribution

**Commented [9A4]:** Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

Copie No.	Distribuée à	Date	Signature	Renvoyée	
				Date	Signature

## Historique des modifications

Date	Version	Crée par	Description de la modification
	0.1	9001Academy	Structure documentaire de base

## Table des matières

<b>1. A PROPOS DE L'ORGANISME .....</b>	<b>4</b>
1.1. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE .....	4
<b>2. BUT, DOMAINE D'APPLICATION ET AUDIENCE.....</b>	<b>4</b>
2.1. EXCLUSIONS .....	4
<b>3. TERMES ET DEFINITIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONTEXTE DE L'ORGANISME .....</b>	<b>4</b>
4.1. COMPREHENSION DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE .....	4
4.2. COMPREHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES .....	5
4.3. DETERMINATION DU DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE .....	5
4.4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET SES PROCESSUS .....	5
<b>5. LEADERSHIP .....</b>	<b>6</b>
5.1. LEADERSHIP ET ENGAGEMENT .....	6
5.1.1. Général.....	6
5.1.2. Orientation client .....	6
5.2. POLITIQUE QUALITE.....	6
5.3. ROLES ET RESPONSABILITES ORGANISATIONNELS .....	6
<b>6. PLANIFICATION.....</b>	<b>7</b>
6.1. MESURES PERMETTANT DE REpondre AUX RISQUES ET AUX OPPORTUNITES .....	7
6.2. OBJECTIFS QUALITE ET PLANIFICATION POUR LES ATTEINDRE .....	7
6.3. MODIFICATIONS DE PLANIFICATION .....	7
<b>7. SUPPORT.....</b>	<b>7</b>
7.1. RESSOURCES.....	7
7.2. COMPETENCE .....	8
7.3. SENSIBILISATION.....	8

7.4.	COMMUNICATION .....	8
7.5.	INFORMATION DOCUMENTEE .....	8
<b>8.</b>	<b>REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES.....</b>	<b>9</b>
8.1.	PLANIFICATION ET CONTROLE ORGANISATIONNEL .....	9
8.2.	EXIGENCES POUR LES PRODUITS ET SERVICES .....	9
8.3.	CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE PRODUITS ET SERVICES .....	9
8.4.	CONTROLE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES FOURNIS A L'EXTERIEUR .....	9
8.5.	PRODUCTION ET FOURNITURE DE SERVICES .....	9
8.6.	LIBERATION DE PRODUITS ET SERVICES .....	9
8.7.	CONTROLE DES SORTIES NON-CONFORMES .....	9
<b>9.</b>	<b>EVALUATION DES PERFORMANCES.....</b>	<b>9</b>
9.1.	SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET EVALUATION .....	10
9.1.1.	<i>Général.....</i>	<i>10</i>
9.1.2.	<i>Satisfaction client.....</i>	<i>10</i>
9.1.3.	<i>Analyse et évaluation.....</i>	<i>10</i>
9.2.	AUDIT INTERNE .....	10
9.3.	REVUE DE DIRECTION.....	10
<b>10.</b>	<b>AMELIORATION .....</b>	<b>10</b>
10.1.	GENERAL .....	10
10.2.	NON-CONFORMITE ET ACTION CORRECTIVE.....	11
10.3.	AMELIORATION CONTINUE.....	11

## 1. A propos de l'organisme

### 1.1. Structure organisationnelle

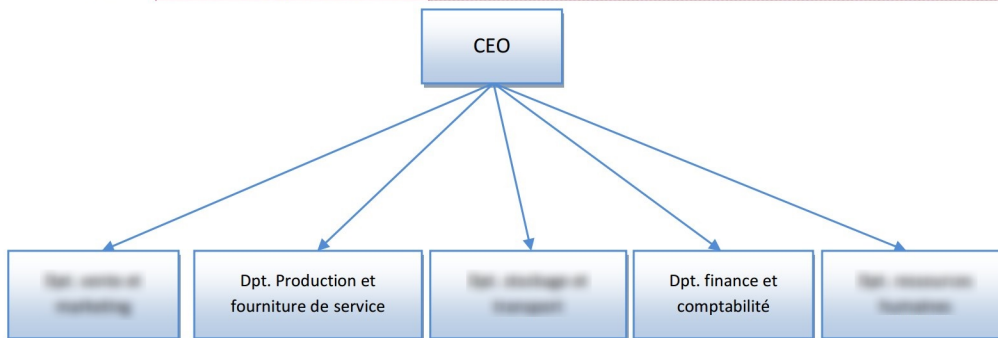


Illustration 1: Organigramme

**Commented [9A5]:** Adaptez aux besoins de l'organisme.

## 2. But, domaine d'application et audience

Le Manuel qualité documente le système de management de [nom de l'organisme] et démontre la capacité de [nom de l'organisme] à fournir en permanence des produits et des services qui répondent aux exigences des clients.

**Commented [9A6]:** Si le Système de management de la qualité n'est appliqué qu'à une partie de l'organisme, nommez cette partie de l'organisme.

### 2.1. Exclusions

[Nom de l'organisme] exclut les clauses suivantes d'ISO 9001:2015:

- 

Les exclusions ne portent pas atteinte à la capacité de l'organisme de répondre aux exigences client et aux exigences légales et réglementaires appropriées.

**Commented [9A7]:** Les exclusions ne peuvent être faites que de la clause 8 de la norme ISO 9001:2015. Nommez les clauses exclues du SMQ et fournissez des justificatifs d'exclusions.

## 3. Termes et définitions

Les termes de ce Manuel qualité, ainsi que l'organisation, font référence aux termes et définitions énumérés dans le document ISO 9000:2015 "Principes essentiels et vocabulaire des Systèmes de management de la qualité".

La dernière révision de ce document s'applique.

## 4. Contexte de l'organisme

### 4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte

[nom de l'organisme]

[Nom de l'organisme] considère le contexte de l'organisme en fonction de la **Procédure pour la détermination du contexte et des parties intéressées**.

#### 4.2. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

[Nom de l'organisme] a déterminé les parties intéressées, leurs besoins et leurs attentes en fonction de la **Procédure pour la détermination du contexte et des parties intéressées** et les a énumérées dans la **Liste des parties intéressées**.

#### 4.3. Détermination du domaine d'application du Système de management de la qualité

[Nom de l'organisme] a déterminé les limites et l'applicabilité du Système de management de la qualité dans le **Domaine d'application du Système de management de la qualité**.

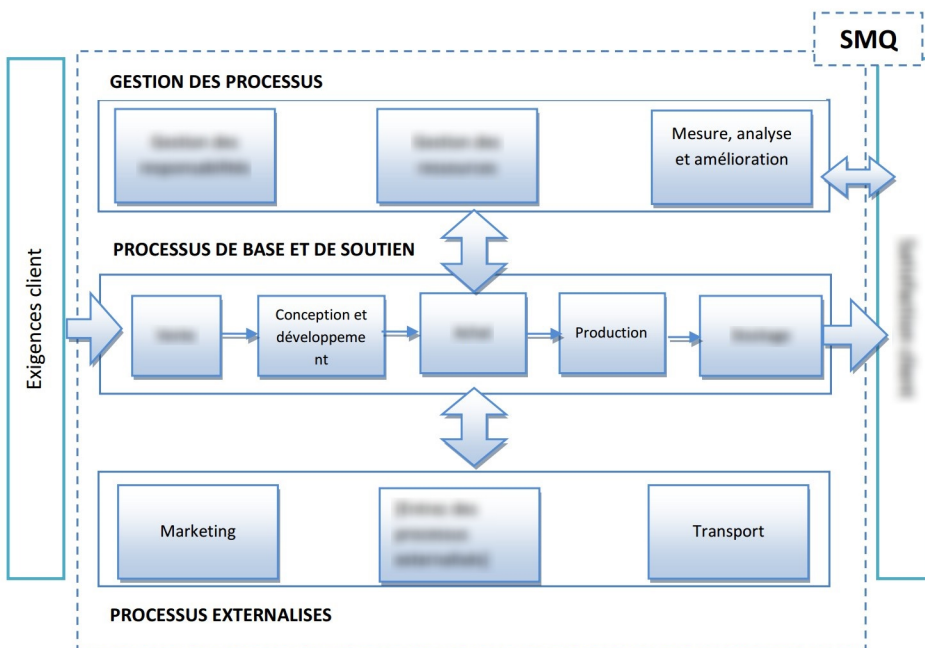
#### 4.4. Système de management de la qualité et ses processus

[Nom de l'organisme] a établi et mis en œuvre le SMQ, qui est maintenu et continuellement amélioré en fonction des exigences de la norme ISO 9001:2015 standard comprenant les processus nécessaires et leurs interactions.

[Nom de l'organisme] a déterminé les processus nécessaires pour le SMQ et leurs applications à travers l'organisme.

[Nom de l'organisme] a déterminé les intrants nécessaires des processus, les critères et méthodes nécessaires pour le fonctionnement et le contrôle efficaces de ces processus, ainsi que les responsabilités, les ressources, les compétences et les autorités pour les processus dans le SMQ. Les séquences et les interactions entre les processus sont décrites dans l'illustration 2: Plan processus.

Lors de l'examen de management, la direction de [nom de l'organisme] évalue les processus et fait les modifications nécessaires de façon à assurer que les processus atteignent les résultats attendus et à améliorer les processus dans le SMQ.



## Illustration 2: Plan processus

### 5. Leadership

#### 5.1. Leadership et engagement

##### 5.1.1. Général

La direction de [nom de l'organisme] prend en compte la responsabilité de l'efficacité du SMQ et *assure des ressources pour assurer que la Politique qualité et les Objectifs qualité soient compatibles avec la direction stratégique et le contexte de l'organisme.*

La direction assure que les exigences du SMQ soient intégrées dans les processus d'affaire de [nom de l'organisme], et que le SMQ ait atteint les résultats escomptés.

*La direction communique l'importance d'un SMQ efficace, soutient l'amélioration continue, une approche processus, et une pensée fondée sur le risque, et soutient les rôles de management pertinents pour démontrer le leadership à leurs domaines de responsabilité.*

##### 5.1.2. Orientation client

La direction de [nom de l'organisme] fait preuve de leadership et d'engagement à l'égard de l'orientation client en assurant:

- que les exigences clients, statutaires et réglementaires soient définies, comprises et toujours respectées
- que les risques et les opportunités qui peuvent affecter la conformité des produits et services et la capacité d'améliorer la satisfaction du client soient déterminés et résolus
- que l'accent sur l'amélioration de la satisfaction client est maintenue

#### 5.2. Politique qualité

[Nom de l'organisme] a défini la **Politique qualité** comme un document séparé et l'a rendu disponible aux employés et au public.

*Cette Politique constitue le cadre pour la planification et l'amélioration du SMQ, et fixe les objectifs généraux et spécifiques des objectifs qualité.*

#### 5.3. Rôles et responsabilités organisationnels

Les responsabilités et les autorités compétentes pour les rôles sont assignées par la direction et *communiquées au sein de l'organisme.* La direction attribue les rôles et les responsabilités pour assurer à ce que le SMQ soit conforme à la norme ISO 9001:2015 et rapporte sur la performance du SMQ, y compris la performance du SMQ à la direction.

## 6. Planification

### 6.1. Mesures permettant de répondre aux risques et aux opportunités

Pendant la planification du SMQ, [nom de l'organisme] considère le contexte de l'organisme, les besoins et attentes des parties intéressées, et le domaine d'application du SMQ.

[Titre de l'organisme] détermine les risques et les opportunités liés à la capacité de donner l'assurance que le SMQ peut atteindre les résultats envisagés, améliorer les résultats existants, prévenir ou réduit les effets indésirables, est compatible avec les contexte de l'organisme, et peut réaliser une amélioration continue.

Les risques et les opportunités liés au SMQ sont traités conformément à la **Procédure pour l'examen des risques et des opportunités**.

### 6.2. Objectifs qualité et planification pour les atteindre

[Titre du poste] définit en permanence des objectifs de qualité mesurables et datés pour les fonctions et les niveaux pertinents au sein de l'organisme. Les objectifs sont surveillés par [Titre du poste] dans le cadre de la surveillance et de la mesure et de la revue de direction.

Les objectifs qualité sont conformes à la Politique qualité et prescrits à tous les niveaux et fonctions dans [nom de l'organisme], en tenant compte des exigences applicables, de la pertinence de la conformité des produits et services, et de l'amélioration de la satisfaction client.

Les plans pour atteindre les objectifs sont faits pour chaque objectif qualité défini.

Les activités dans les plans pour répondre aux objectifs, responsabilités, délais, et ressources qualité pour la réalisation des objectifs sont définis et documentés dans les **Objectifs qualité**. La réalisation des plans est régulièrement revue par [Titre du poste] afin de suivre la réalisation et d'inscrire des situations nouvelles ou modifiées, ou au moins lors de revues de direction régulières.

### 6.3. Modifications de planification

Lorsque l'organisme détermine une nécessité d'un changement dans le Système de management de la qualité, [Titre du poste] prend la responsabilité de la réaliser d'une manière planifiée.

[Titre du poste] prévoit des modifications au SMQ compte tenu du but des modifications et des conséquences potentielles, de l'intégrité du SMQ, et de l'allocation ou de la relocalisation des responsabilités et autorités.

## 7. Support

### 7.1. Ressources

[Titre de l'organisme] détermine et fournit les ressources nécessaires pour l'établissement, le mise en œuvre, la maintenance, et l'amélioration continue du Système de management de la qualité.

## 7.2. Compétence

[Nom de l'organisme] dispose du personnel nécessaire à la connaissance et aux compétences requises, à l'infrastructure organisationnelle, et des ressources financières pour l'investissement, la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration du SMI.

Dans les cas où cela est jugé nécessaire et justifié, [nom de l'organisme] emploiera du personnel externe compétent et des organismes dans les domaines compétents pour la réalisation d'activités pour lesquelles l'organisme ne dispose pas de ressource adéquate.

Les managers sont chargés d'identifier les besoins et de mener les formations professionnelles des employés qui effectuent des activités qui peuvent avoir un impact significatif sur la qualité des produits, services et sur la satisfaction client.

Chaque manager de partie organisationnelle / propriétaire de processus est responsable de la compétence appropriée de ses collaborateurs, sur la base de l'éducation, de la formation, et / ou de l'expérience professionnelle, en conformité avec les exigences de leur travail.

La méthode pour assurer les compétences nécessaires pour les rôles, responsabilités et autorités pour les activités de mise en œuvre et de contrôle au sein du SMI a été établie en conformité avec la

**Procédure pour la compétence, la formation et la sensibilisation.** Les enregistrements de formations achevées et de l'efficacité des formations sont conservés par le représentant de la direction.

## 7.3. Sensibilisation

[Nom de l'organisme] veille à ce que les personnes travaillant sous son contrôle soient au courant de la culture qualité, des objectifs qualité pertinents, de leur contribution à l'efficacité du SMI, et des implications de non-conformité aux exigences du SMI.

## 7.4. Communication

[Titre du poste] est responsable de déterminer la communication interne et externe concernant le SMI, y compris l'état, la collaboration, la méthode de communication, ainsi que qui et à l'attention de qui la communication sera faite.

## 7.5. Information documentée

Les informations documentées du Système de management de la qualité sont réalisées avec les documents suivants:

- Politique qualité, Objectifs qualité
- Manuel qualité
- Procédure pour le contrôle des documents et des engagements
- Les documents, y compris les enregistrements, requis par ISO 9001, sont donnés dans la **Liste des documents internes**
- Les documents, y compris les enregistrements, que [nom de l'organisme] a déterminé comme étant nécessaire, sont donnés dans la **Liste des documents internes**



## 8. Réalisation des activités opérationnelles

### 8.1. Planification et contrôle organisationnel

[Titre du poste] est responsable de la planification et du développement des processus nécessaires pour la réalisation des produits conformément à la **Procédure pour la production et la fourniture de services**.

### 8.2. Exigences pour les produits et services

La communication avec les clients, le processus de détermination et de revue des exigences relatives aux produits et services, et les modifications d'exigences pour les produits et services sont définies dans la **Procédure de vente**.

### 8.3. Conception et développement de produits et services

[Titre du poste] dirige les personnes responsables de la planification, de la réalisation et de la gestion de la conception et du développement des produits et du management du projet en conformité avec la **Procédure pour la conception et le développement**.

### 8.4. Contrôle des processus, produits et services fournis à l'extérieur

En documentant une méthode utilisée pour l'évaluation et la sélection des prestataires externes, [nom de l'organisme] assure que les produits livrés sont conformes aux demandes d'achat spécifiées conformément à la **Procédure pour l'achat et l'évaluation des prestataires externes**.

### 8.5. Production et fourniture de services

[Nom de l'organisme] définit les activités de planification et d'exécution du processus de réalisation des produits dans des conditions contrôlées, afin d'assurer une répétition totale du processus et d'empêcher les déviations de non-conformité. Dans le même temps, toutes les ressources nécessaires pour l'exécution de ces processus sont fournies conformément à la **Procédure pour la production et la fourniture de services** et la **Procédure de stockage**.

### 8.6. Libération de produits et services

L'organisme a mis en œuvre des dispositions prévues, à des étapes appropriées, afin de vérifier que les exigences de produit et de services sont atteintes, conformément à la **Procédure pour la production et la fourniture de services**.

### 8.7. Contrôle des sorties non-conformes

L'organisme veille à ce que certains qui ne sont pas conformes à leurs exigences soient identifiés et contrôlés afin d'empêcher leur utilisation ou livraison non intentionnelles, conformément à la **Procédure pour le management des non-conformités et des actions correctives**.

## 9. Evaluation des performances

## 9.1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation

### 9.1.1. Général

[La direction] et les propriétaires de processus dans [nom de l'organisme] définissent ce qui sera surveillé et mesuré, ainsi que les méthodes et délais pour surveiller et mesurer. Les résultats de la surveillance et de la mesure seront évalués à des niveaux et des fréquences appropriés dans l'organisme et la direction évaluera la performance du SMQ lors de la revue de direction.

### 9.1.2. Satisfaction client

[Nom de l'organisme] surveille les perceptions client du degré auquel leurs besoins et attentes ont été satisfaits conformément à la **Procédure de mesure de la satisfaction client**.

### 9.1.3. Analyse et évaluation

[Nom de l'organisme] analyse et évalue les données et les informations appropriées découlant de la surveillance et de la mesure.

Les résultats de l'analyse sont utilisés pour évaluer:

- la conformité des produits et services;
- le degré de satisfaction client;
- la performance et l'efficacité du système de management de la qualité;
- si la planification a été mise en œuvre efficacement;
- l'efficacité des actions prises pour répondre aux risques et opportunités;
- la performance des prestataires externes;
- le besoin d'amélioration au Système de management de la qualité.

## 9.2. Audit interne

[Nom de l'organisme] réalise des audits internes à intervalles planifiés afin de démontrer la conformité et l'efficacité du Système de management de la qualité conformément à la **Procédure d'audit interne**.

## 9.3. Revue de direction

[Le directeur] de [nom de l'organisme] réalise des revues régulières du SMQ, au moins une fois par an, conformément à la **Procédure pour la revue de direction**.

## 10. Amélioration

### 10.1. Général

[Nom de l'organisme] détermine et sélectionne les opportunités d'amélioration et met en œuvre toute action nécessaire pour répondre aux risques identifiés et améliorer la satisfaction client.

Cela comprend:

[nom de l'organisme]

---

- l'amélioration des produits et services pour répondre aux exigences, ainsi que pour répondre aux besoins et attentes futurs;
- la correction, la prévention ou la réduction des effets indésirables;
- l'amélioration de la performance et de l'efficacité du Système de management de la qualité.

### 10.2. Non-conformité et action corrective

[Nom de l'organisme] gère les non-conformités afin de les contrôler et de les corriger et de faire face aux conséquences, conformément à la **Procédure pour le management des non-conformités et des actions correctives**.

[Nom de l'organisme] a établi un système d'actions correctives pour enquêter et documenter les causes et les actions pour corriger les non-conformités rapportées par les fournisseurs externes, internes et les clients. Les actions correctives sont affectées à un individu responsable et suivies par le numéro et la date d'achèvement conformément à la **Procédure pour le management des non-conformités et des actions correctives**.

### 10.3. Amélioration continue

[Nom de l'organisme] améliore continuellement la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du Système de management de la qualité.

L'organisme considère les résultats d'analyse et d'évaluation, et les conseils de la revue de direction, afin de déterminer s'il y a des besoins ou des opportunités à considérer dans le cadre de l'amélioration continue.