

Manuel du Système de management de la qualité

ISO 9001-2008

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	
1.1	Principales activités et historique de la Société _____	1, 2
1.2	Manuel qualité : domaine d'application et exclusions _____	2, 3
2.	RÉFÉRENCES _____	3,4
3.	TERMES ET DÉFINITIONS _____	4
4.	SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	
4.1	Exigences générales _____	5
	Figure 1 - "Système de management de la qualité" _____	6
	Figure 2 - "Séquence et interaction du système de management de la qualité" _____	7
4.2	Documentation _____	8
4.2.1	Généralités _____	8
4.2.2	Manuel qualité _____	8
4.2.3	Maîtrise des documents _____	8, 9
4.2.4	Maîtrise des enregistrements _____	9
5.	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	
5.1	Participation de la direction _____	9
5.2	Approche client _____	9, 10
5.3	Politique qualité _____	10
5.4	Planification _____	10

5.4.1	Objectifs qualité _____	10
5.4.2	Planification du système de management de la qualité _____	10, 11
5.5	Responsabilité, autorité et communication _____	11
5.5.1	Responsabilité et autorité _____	11
	Figure 3 - "Organigramme Desgagnés Transarctik Inc. _____	12
	Figure 4 - "Organigramme de la haute direction _____	13
5.5.2	Représentant de la direction _____	14
5.5.3	Communication interne _____	14, 15
5.6	Revue de direction _____	15
5.6.1	Généralités _____	15
5.6.2	Données d'entrée-sortie de la revue _____	15
6.	GESTION DES RESSOURCES	
6.1	Mise à la disposition des ressources _____	15, 16
6.2	Ressources humaines _____	16
6.2.1	Généralités _____	16
6.2.2	Compétence, sensibilisation et formation _____	16
6.3	Infrastructures _____	16, 17
6.4	Environnement de travail _____	17, 18
7.	RÉALISATION DU SERVICE	
7.1	Planification de la réalisation du service _____	18, 19
7.2	Processus relatifs aux clients _____	19
7.2.1	Détermination des exigences relatives au service _____	19,20
7.2.2	Revue des exigences relatives au service _____	20

7.2.3	Communication avec le client _____	20, 21
7.3	Conception et développement (Exclusion) _____	21
7.4	Achats _____	21
7.4.1	Processus d'achat _____	21
7.4.2	Informations sur les achats _____	21, 22
7.4.3	Vérification du produit/service acheté _____	22
7.5	Préparation du service _____	22
7.5.1	Maîtrise de la préparation du service _____	22,23, 24, 25
7.5.2	Validation des processus de préparation du service _____	25, 26
7.5.3	Identification et traçabilité _____	26
7.5.4	Propriété du client _____	26
7.5.5	Préservation du produit du client _____	26, 27
7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure (Exclusion) _____	27
8.	MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION	
8.1	Généralités _____	27
8.2	Surveillance et mesure _____	27
8.2.1	Satisfaction du client _____	27, 28
8.2.2	Audit interne _____	28
8.2.3	Contrôle et mesure des processus _____	28
8.2.4	Surveillance et mesure de service _____	28
8.3	Maîtrise du service non-conforme _____	28, 29
8.4	Analyse des données _____	29
8.5	Amélioration _____	29

8.5.1	Amélioration continue	29
8.5.2	Actions corrective et préventive	30