

Sommaire

	Pages
Introduction générale	01
Chapitre I : Généralités sur le Système ISO	
I.1. Historique sur la normalisation internationale.....	04
I.2. Définition de l'ISO.....	05
I.3. Chronologie de création de l'ISO	06
I.4. Structure de gouvernance de l'ISO.....	07
I.5. Assemblée générale de l'ISO.....	08
I.6. Partenaires officiels de l'ISO	08
I.7. Les finances de l'ISO.....	09
I.8. Membres et comités techniques de l'ISO.....	09
I.8.1. Membres de l'ISO.....	09
I.8.2. Les comités techniques de L'ISO.....	10
I.9. Processus d'élaboration des normes.....	12
I.9.1. Définition d'une norme.....	12
I.9.2. Les différentes normes existantes.....	12
I.9.2.1. Les normes fondamentales.....	12
I.9.2.2. Les normes de spécifications.....	12
I.9.2.3. Les normes d'analyses et d'essais.....	12
I.9.2.4. Les normes d'organisation.....	12
I.9.3. Les normes les plus connues.....	12
I.10. les avantages des normes internationales ISO.....	13
I.10.1. Pour les entreprises.....	13
I.10.2. Pour la société.....	13
I.10.3 Pour les gouvernements.....	14
I.11. Processus d'élaboration des normes ISO.....	14
I.11.1. L'évaluation de la conformité.....	15
I.11.2.Certification.....	15
I.11.2.1. Définition d'un organisme certificateur.....	15

I.11.2.2 .Choisir un organisme de certification.....	16
I.11.2.3. Exemple d’organismes certificateurs.....	16
I.11.2.4.Accréditation.....	16

Chapitre II : Aperçu sur l'ISO 9001 et l'ISO 14001

II.1 Généralités.....	19
II.2 La norme ISO 9001.....	21
II.2.1 définition de la norme ISO 9001.....	21
II.2.2 objectifs de la norme ISO 9001.....	22
II.2.3 exigences de la norme ISO 9001.....	22
II.2.3.1 Domaine d'application.....	22
II.2.3.2 Références normatives.....	23
II.2.3.3 Termes et définitions.....	23
II.2.3.4 Système de management de la qualité.....	23
II.2.3.5 Responsabilité de la direction.....	24
II.2.3.6 Management des ressources.....	24
II.2.3.7 Réalisation du produit.....	25
II.2.3.8 Mesure, analyse et amélioration.....	25
II.2.4 Avantages de l'ISO 9001.....	26
II.2.5. Inconvénients de l'ISO 9001.....	26
II.3 La norme ISO 14001.....	26
II.3.1 Définition de la norme ISO14001.....	27
II.3.2 Objectifs de la norme ISO14001.....	27
II.3.3 Domaine d'application.....	27
II.3.4 Exigences du système de management environnemental.....	28
II.3.4.1 Exigences générales.....	28
II.3.4.2 Politique environnementale.....	28
II.3.4.3 Planification.....	29
II.3.4.4 Mise en œuvre et fonctionnement.....	29
II.3.4.5 Contrôle.....	30
II.3.4.6 Revue de direction.....	30
II.3.5 Avantages de l'ISO 14001.....	31

II.3.6 Inconvénients de l'ISO 14001.....	31
II.4 La maintenance et la certification ISO 9000.....	32

Chapitre III : Application de la certification ISO 9001 au sein d'ALFET

III. 1. Les étapes à suivre pour avoir un certificat ISO 9001.....	37
III.1.1. La préparation.....	37
III.1.2. L'organisation.....	38
III.1.3. L'audit.....	38
III.1.4. Le rapport et le certificat.....	39
III.1.5. Et après.....	39
III.2. Préparation à la certification.....	41
III.2.1. L'objectif.....	41
III.2.2. Le périmètre.....	41
III.2.3. Les acteurs.....	41
III.2.4. Le budget.....	41
III.2.5. Le plan d'action.....	41
III.3. Réalisation des audits qualité interne.....	42
III.3.1. Définition de l'audit.....	42
III.3.2. Différents types d'audit.....	42
III.3.3. Objectif et but d'un audit qualité.....	43
III.3.4. Définitions et abréviation.....	43
III.3.5. Auditeurs et qualification.....	43
III.3.6. Plan et déroulement d'un audit.....	44
III.3.6.1. Plan d'un audit.....	44
III.3.6.2. Déroulement d'un audit.....	45
III.3.7. Rapport d'audit.....	46
III.4 Les coûts associés à la certification iso 9001.....	46
III.5. Exemple 1 : Réalisation d'un audit de qualité interne.....	48
III.5.1. plan de travail.....	48
III.5.1.1. Définition de l'objet.....	48
III.5.1.2. Domaine d'application.....	48
III.5.1.3. Références.....	49

III.5.1.4. Définitions et abréviation.....	49
III.5.1.5. Responsabilités.....	50
III.5.1.6. Qualification des auditeurs.....	50
III.5.1.7. Planification.....	50
III.5.1.8. Préparation	51
III.5.1.9. Déroulement.....	52
III.5.1.10. Rapport d'audit.....	53
III.5.1.11. Plan d'actions correctives.....	54
III.5.1.12. Clôture d'audit	54
III.5.1.13. Synoptique de réalisation de l'audit.....	55
III.6. Exemple 2 : Contrôle et essais finals d'un produit.....	56
III.6.1. Plan de travail.....	56
III.6.1.1 Objet.....	56
III.6.1.2 Domaine d'application.....	56
III.6.1.3. Références et abréviations.....	56
III.6.1.4 Annexes	60
III.7. Impact de la certification qualité ISO 9001 sur les performances d'une entreprise (exemple d'ALFET-Tiaret).....	62
Conclusion générale.....	63