

SAMPLE PAGES
FOR
ISO 9001:2008
POCKET GUIDE
IN
FRENCH

**Le client a
toujours
raison**

Propriété du client

Se rappeler que le client a toujours raison est très sensé du point de vue des affaires, mais ceci ne veut pas dire que nous fermons les yeux quant à la qualité des matières premières ou des fournitures procurées par le client et qu'il désire incorporer (ou utiliser) aux produits ou services que notre entreprise lui fournit.

Le paragraphe 7.5.4 contient des exigences relatives à l'identification, la vérification, la protection et la sauvegarde de la propriété du client. Ceci inclut les matières premières, les composants, les outils, l'emballage, la propriété intellectuelle et tout autre chose fournie par le client devant être incorporée au produit ou liée à sa fabrication et à sa livraison. Si votre entreprise est un fournisseur de service, le client peut être un fournisseur de produits ou services qui vous permettent d'honorer votre engagement. Le client se préoccupe de rendre compte du produit qu'il fournit. Un bon système doit être mis en place pour signaler les dommages et les pertes. (7.5.4)

Le rôle des cadres - Encourager l'élaboration et la mise en place de méthodes de contrôle de la propriété du client se révélera payant pour les cadres en matière de réussite du projet: il y aura moins de délais imprévus et la satisfaction des exigences relatives à la qualité et à la livraison ponctuelle ne sera pas compromise par une entrée de propriété du client incontrôlée.

Le rôle de chaque employé - Ceux qui participent au processus de réception devraient être au courant du maté-

RÉALISATION DU PRODUIT

riel qui est procuré par le client et du traitement requis pour chaque type de propriété fournie par le client. Toute autre personne utilisant la propriété du client doit reconnaître la nécessité de rendre compte de cette propriété, tout comme si elle avait été achetée par votre entreprise. Ne jetez pas nonchalamment les contenants récupérables fournis par le client qui ont été endommagés. Leur remplacement pourrait retarder l'envoi de produits achevés. En sachant quels items sont une propriété du client, les auditeurs pourront confirmer que leur traitement est conforme à la norme.



Préservation du produit

Tout au long des opérations internes et de la livraison, les entorses à la conformité aux exigences doivent être évitées. Lorsque cela est nécessaire, la préservation inclut l'identification, la manutention, le conditionnement, le stockage et la protection. Jetons un coup d'œil à chaque catégorie. (7.5.5)

Identification – Ce sujet a été traité en profondeur au paragraphe 7.5.3

Manutention - Le produit doit être manipulé à toutes les étapes - de l'état de matière première ou composant jusqu'à sa forme finale, son envoi et sa livraison. La norme exige simplement que toute manutention soit effectuée de façon à éviter les dommages. Selon votre secteur d'activité, les vulnérabilités peuvent provenir de plusieurs sources: la fragilité, l'environnement dans l'usine ou le processus, les décharges électrostatiques, les méthodes d'envoi et une simple exposition à l'atmosphère.

RÉALISATION DU PRODUIT

Conditionnement – Il s'applique habituellement aux produits que l'on prépare pour l'envoi. Mais il peut également s'appliquer aux matières premières, composants, sous-ensembles, assemblages partiels, etc. Le conditionnement, pris au sens large, comprend le conteneur, le matériel d'emballage, le marquage de conteneur, les étiquettes, le bordereau de marchandises, etc. Les méthodes de conditionnement doivent être telles qu'il n'y aura pas d'entorse à la conformité du produit. Ceci se traduit en besoins tels que la documentation, la maîtrise appropriée des matériaux utilisés ainsi que des interventions dans la conception et des tests d'envoi lorsque cela est pertinent.

Stockage – Il concerne tous les niveaux, des matières premières aux produits achevés et emballés. Les vulnérabilités listées précédemment s'appliquent également ici auxquelles d'autres s'ajoutent selon le produit. L'une de celles-ci est le temps, qui est dans ce cas plutôt communément une préoccupation. Les produits peu durables seront étiquetés avec une durée limite de stockage. La norme exige que votre entreprise fournisse des entrepôts ou des aires d'entreposage pour prévenir les dommages ou la détérioration. Des méthodes pour contrôler l'achalandage de ces endroits devraient être définies et des évaluations périodiques des matériaux stockés et des produits devraient être effectuées.

Protection – Le concept de protection est plus générique. Ses aspects sont intrinsèques à la manutention, à l'emballage et au stockage, et ils s'appliquent tout au long de la production et de la livraison.

Les propos ci-dessus ne semblent centrés que sur les produits. Les fournisseurs de service emploient fréquemment des matériaux pour compléter leurs services. Les exigences précédentes s'appliquent alors également à ceux-ci. Ainsi, pour tout propos tenu précédemment, les aspects liés aux services doivent toujours être considérés.

Le rôle des cadres - La façon de procéder au stockage et au déplacement des produits devrait être considérée avec attention. Vous ne pouvez récupérer les coûts liés à l'insatisfaction des clients auprès d'une compagnie d'assurance. Les livraisons en retard et l'arrivée de biens endommagés ne sont d'aucune utilité pour les clients. Assurer la satisfaction des exigences de la norme fera fonction, dans ce cas, d'assurance contre l'insatisfaction des clients.

Le rôle de chaque employé - Ceux qui rédigent les exigences relatives à la manutention et à l'emballage devraient avoir accès aux données sur les dommages occasionnés lors de ces deux étapes afin que les problèmes puissent être résolus et que des améliorations soient apportées. Les auditeurs sont prompts à remettre en question une manutention qui semble inappropriée et à demander les données corroborant les méthodes utilisées.

Lors de la revue de la manutention des produits, les auditeurs rencontrent souvent des problèmes tels que des employés qui ne mettent pas de bracelets anti-statiques pour protéger les produits électroniques des dommages causés par les décharges électrostatiques. Sachez à quoi vos produits sont vulnérables et prenez les mesures néces