

4.1 Analyse des enjeux Le contexte et les enjeux qui impactent les missions et la stratégie de l'organisation sont identifiés et analysés.	4.2 Analyse des parties prenantes Les parties prenantes sont identifiées et leurs besoins et attentes analysés.	4.3 Définition du champ d'application Le périmètre, le champ d'application et les acteurs du système de management qualité sont définis.	4.4 Approche processus Le système de management qualité est mis en oeuvre sur la base d'une approche processus.	5.1 Leadership et engagement Les dirigeants s'engagent pour le management de la qualité et la satisfaction des besoins clients.
--	---	--	---	---

10.2 Amélioration Les produits et services, les processus et le système de management qualité font l'objet d'améliorations identifiées et prioritaires.

10.1 Actions correctives Les non conformités sont traitées sans délai et sont analysées pour en identifier les causes profondes et prendre les actions nécessaires.

9.3 Revue de direction Les dirigeants évaluent régulièrement l'adéquation et l'efficacité du système de management qualité.

9.2 Audit interne Des audits internes sont planifiés et effectués en lien avec les besoins internes et les exigences de la norme.

9.1 Mesure des performances et de la satisfaction Les performances et la satisfaction des clients sont mesurés et analysés
--

8.8 Traitement des non conformes Les produits et services non conformes sont identifiés et sont sous maitrisés, en lien avec la satisfaction des clients.

8.7 Délivrance des produits Les produits et services ne sont délivrés que si tous les critères de conformité sont satisfaits.

8.6 Production et réalisation La production des produits et la réalisation des services sont maitrisés en assurant de manière continue le respect des critères de conformité.

8.5 Conception Un processus de développement est mis en oeuvre, qui couvre les besoins clients, les exigences réglementaires et les risques identifiés
--

8.4 Contrôle des approvisionnements Les produits et les services approvisionnés sont vérifiés et les performances des fournisseurs sont pilotées en lien avec les risques .

8.3 Organisation & contrôles L'organisation et les contrôles sont planifiés de manière à assurer en continu le respect des critères de conformité et la prévention des risques.

8.2 Analyse des besoins Les besoins des clients sont identifiés, analysés, agréés, et transformés en critères de conformité à vérifier.

8.1 Processus opérationnels Les processus opérationnels sont conçus, mis en oeuvre et contrôlés à partir de critères d'efficacité clairement définis.

7.5 Documentation La documentation nécessaire est rendue disponible de manière à satisfaire aux exigences de la norme et aux besoins des personnes.

5.2 Politique qualité Les dirigeants établissent une politique qualité formalisée, communiquée, révisée régulièrement et qui donne lieu à des objectifs quantifiés.

5.3 Responsabilités et autorités Les dirigeants assurent la définition et la communication des responsabilités et autorités.
--

6.1 Risques et opportunités Les risques et les opportunités sont identifiées et les actions nécessaires sont planifiées et mises en oeuvre de manière structurée.

6.2 Atteinte des objectifs qualité Les objectifs qualité sont définis et les actions nécessaires sont planifiées et mises en oeuvre de manière structurée.
--

6.3 Conduite du changement Les changements nécessaires sont déterminés et conduits de manière structurée.

7.1 Ressources Les infrastructures, équipements, environnement de travail et systèmes d'informations sont disponibles, adéquats et maintenus.

7.2 Compétences Les compétences nécessaires sont identifiées et les personnes sont recrutées, formées et expérimentées de manière adéquate.

7.3 Sensibilisation Les personnes sont sensibilisées à la politique et aux objectifs qualité, à leur contribution et aux implications des manquements à la qualité.

7.4 Communication Les besoins en communication externe et interne sont analysés et pourvus de manière adéquate.

