

<p>4.1 Analyse du contexte et des enjeux Les enjeux externes et internes liés à la raison d'être, à la stratégie et aux objectifs à atteindre par l'organisation sont définis et analysés.</p> <p>10.2 Amélioration continue Les produits et services, les processus et le système de management qualité font l'objet d'analyses et d'améliorations prioritaires et mises en oeuvre.</p> <p>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.</p> <p>9.3 Revue de direction Les dirigeants évaluent régulièrement l'adéquation et l'efficacité du système de management qualité.</p> <p>9.2 Audit interne Des audits internes sont planifiés et effectués en lien avec les besoins internes et les exigences de la norme.</p> <p>9.1 Mesure des performances et de la satisfaction Les performances et la satisfaction des clients sont mesurées et analysées</p> <p>8.7 Traitement des non conformités Les produits et services non conformes sont identifiés, analysés et traités en lien avec la satisfaction des clients.</p> <p>8.6 Contrôle final des produits et services Les produits et services ne sont délivrés que si tous les critères de conformité sont satisfaits.</p> <p>8.5 Production et prestation de service La production et la prestation de service sont maîtrisés en assurant de manière continue le respect des critères de conformité.</p> <p>8.4 Approvisionnements et gestion des fournisseurs Les produits et les services approvisionnés sont vérifiés et les performances des fournisseurs sont pilotées en lien avec les risques.</p> <p>8.3 Conception et développement Un processus de développement est mis en oeuvre, qui couvre les besoins des clients, les exigences réglementaires et les risques.</p>	<p>4.2 Ecoute et compréhension des besoins Les principales parties prenantes sont identifiées et leurs exigences sont déterminées.</p> <p>4.3 Champ d'application du système qualité Le périmètre, le champ d'application et les acteurs du système de management qualité sont définis et pris en compte.</p> <p>4.4 Système de management par processus Le système de management qualité est mis en oeuvre sur la base d'une approche processus.</p>	<p>5.1 Leadership et engagement Les dirigeants s'engagent pour le management de la qualité et pour la satisfaction des besoins clients.</p> <p>5.2 Politique qualité Les dirigeants établissent une politique qualité formalisée, communiquée, révisée régulièrement et qui donne lieu à des objectifs quantifiés.</p> <p>5.3 Rôles, responsabilités et autorités Les dirigeants assurent la définition, la communication et la mise en oeuvre des rôles, responsabilités et autorités.</p> <p>6.1 Risques et opportunités Les risques et les opportunités sont identifiés et les actions nécessaires sont planifiées et mises en oeuvre de manière structurée.</p> <p>6.2 Objectifs qualité Les objectifs qualité sont définis et les actions nécessaires sont planifiées et mises en oeuvre de manière structurée.</p> <p>6.3 Planification des changements Les changements liés au Système de Management de la Qualité sont planifiés et conduits de manière structurée.</p> <p>7.1 Ressources matérielles et immatérielles Les infrastructures, équipements, et environnement de travail sont disponibles, adéquats et maintenus.</p> <p>7.2 Compétences Les compétences nécessaires sont identifiées et les personnes sont recrutées, formées et expérimentées de manière adéquate.</p> <p>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.</p> <p>7.4 Communication interne et externe Les besoins en communication externe et interne sont analysés et pourvus de manière adéquate.</p> <p>7.5 Informations documentées La documentation nécessaire est rendue disponible de manière à satisfaire aux exigences de la norme et aux besoins.</p>	<p>8.1 Planification des opérations et des contrôles Les processus opérationnels, organisation et contrôles, sont planifiés de manière à assurer le respect des critères de conformité et la prévention des risques.</p>	<p>8.2 Définition et vérification de l'offre au client Les besoins des clients sont identifiés, analysés, agréés, et transformés en critères qualité dont la conformité est vérifiée.</p>
<h2>Carte d'Orientation ISO 9001</h2> 				