
**Systemes de management de la qualité —
Exigences particulières pour l'application
de l'ISO 9001:2008 pour la production
de série et de pièces de rechange dans
l'industrie automobile**

Quality management systems —

*Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive
production and relevant service part organizations*

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

Notice de droit d'auteur

Ce document de l'ISO est un projet de Norme internationale qui est protégé par les droits d'auteur de l'ISO. Sauf autorisé par les lois en matière de droits d'auteur du pays utilisateur, aucune partie de ce projet ISO ne peut être reproduite, enregistrée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, les enregistrements ou autres, sans autorisation écrite préalable.

Les demandes d'autorisation de reproduction doivent être envoyées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Toute reproduction est soumise au paiement de droits ou à un contrat de licence.

Les contrevenants pourront être poursuivis.

ISO/TS 16949:2009 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Le contenu des encadrés dans le présent document est le texte de l'ISO 9001:2008. Il est protégé par l'avis de droit d'auteur ci-dessus.

Le texte à l'extérieur des encadrés a été rédigé par l'IATF (International Automotive Task Force). Les droits d'auteur de ce texte ont été déposés par l'ANFIA, la FIEV, le SMMT et le VDA (voir ci-dessous) ainsi que par les constructeurs automobiles Chrysler, Ford Motor Company, General Motors Corp., PSA Peugeot Citroën, Renault.

Ni cette Spécification Technique, ni aucun extrait de celle-ci ne peuvent être reproduits dans un système de recherche documentaire. Ils ne peuvent pas non plus être transmis sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, par voie électronique, par photocopie, par enregistrement ou autre, sans obtention préalable d'une autorisation écrite.

Il convient d'adresser toute demande d'autorisation de reproduction et/ou traduction du texte non contenu dans les encadrés, à l'une des adresses suivantes:

International Automotive Oversight Bureau (IAOB/USA)

Associazione Nazionale Filiera Industrie Automobilistiche (ANFIA/Italy)

Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules (FIEV/France)

Society of Motor Manufacturers and Traders (SMMT/UK)

Verband der Automobilindustrie - QualitätsManagement Center (VDA-QMC/Germany)

Sommaire

Avant-propos	vii
Introduction	ix
0.1 Généralités	ix
0.2 Approche processus	x
0.3 Relations avec l'ISO 9004	xii
0.4 Compatibilité avec d'autres systèmes de management	xii
0.5 Objectif de la présente Spécification technique	xii
1 Domaine d'application	1
1.1 Généralités	1
1.2 Périmètre d'application	2
2 Références normatives	2
3 Termes et définitions	3
3.1 Termes et définitions pour l'industrie automobile	3
4 Système de management de la qualité	5
4.1 Exigences générales	5
4.1.1 Exigences générales — Supplément	6
4.2 Exigences relatives à la documentation	6
4.2.1 Généralités	6
4.2.2 Manuel qualité	6
4.2.3 Maîtrise des documents	7
4.2.3.1 <i>Spécifications techniques</i>	7
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	8
4.2.4.1 <i>Conservation des enregistrements</i>	8
5 Responsabilité de la direction	8
5.1 Engagement de la direction	8
5.1.1 Efficience des processus	8
5.2 Écoute client	9
5.3 Politique qualité	9
5.4 Planification	9
5.4.1 Objectifs qualité	9
5.4.1.1 <i>Objectifs qualité — Supplément</i>	9
5.4.2 Planification du système de management de la qualité	10
5.5 Responsabilité, autorité et communication	10
5.5.1 Responsabilité et autorité	10
5.5.1.1 <i>Responsabilité en matière de qualité</i>	10
5.5.2 Représentant de la direction	10
5.5.2.1 <i>Représentant du client</i>	11
5.5.3 Communication interne	11
5.6 Revue de direction	11
5.6.1 Généralités	11
5.6.1.1 <i>Performance du système de management de la qualité</i>	11
5.6.2 Éléments d'entrée de la revue	12
5.6.2.1 <i>Éléments d'entrée de la revue — Supplément</i>	12
5.6.3 Éléments de sortie de la revue	12
6 Management des ressources	12
6.1 Mise à disposition des ressources	12
6.2 Ressources humaines	13

6.2.1	Généralités	13
6.2.2	Compétence, formation, et sensibilisation	13
6.2.2.1	<i>Compétences en conception de produit</i>	13
6.2.2.2	<i>Formation</i>	13
6.2.2.3	<i>Formation sur le poste de travail</i>	14
6.2.2.4	<i>Motivation et responsabilisation du personnel</i>	14
6.3	Infrastructures	14
6.3.1	Planification des usines, des installations et des équipements	14
6.3.2	Plans d'urgence	14
6.4	Environnement de travail	15
6.4.1	Sécurité du personnel pour atteindre la conformité aux exigences relatives au produit	15
6.4.2	Propreté des locaux	15
7	Réalisation du produit	16
7.1	Planification de la réalisation du produit	16
7.1.1	Planification de la réalisation du produit — Supplément	16
7.1.2	Critères d'acceptation	16
7.1.3	Confidentialité	16
7.1.4	Maîtrise des modifications	17
7.2	Processus relatifs aux clients	17
7.2.1	Détermination des exigences relatives au produit	17
7.2.1.1	<i>Identification des caractéristiques spéciales du client</i>	18
7.2.2	Revue des exigences relatives au produit	18
7.2.2.1	<i>Revue des exigences relatives au produit — Supplément</i>	18
7.2.2.2	<i>Étude de faisabilité de la fabrication par l'organisme</i>	18
7.2.3	Communication avec les clients	19
7.2.3.1	<i>Communication avec les clients — Supplément</i>	19
7.3	Conception et développement	19
7.3.1	Planification de la conception et du développement	19
7.3.1.1	<i>Approche pluridisciplinaire</i>	20
7.3.2	Éléments d'entrée de la conception et du développement	20
7.3.2.1	<i>Éléments d'entrée de la conception du produit</i>	20
7.3.2.2	<i>Éléments d'entrée de la conception du processus de fabrication</i>	21
7.3.2.3	<i>Caractéristiques spéciales</i>	21
7.3.3	Éléments de sortie de la conception et du développement	21
7.3.3.1	<i>Éléments de sortie de la conception du produit — Supplément</i>	22
7.3.3.2	<i>Éléments de sortie de la conception du processus de fabrication</i>	22
7.3.4	Revue de la conception et du développement	23
7.3.4.1	<i>Surveillance</i>	23
7.3.5	Vérification de la conception et du développement	23
7.3.6	Validation de la conception et du développement	23
7.3.6.1	<i>Validation de la conception et du développement — Supplément</i>	24
7.3.6.2	<i>Programme de prototypes</i>	24
7.3.6.3	<i>Processus d'acceptation du produit</i>	24
7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement	24
7.4	Achats	25
7.4.1	Processus d'achats	25
7.4.1.1	<i>Conformité aux exigences légales et réglementaires</i>	25
7.4.1.2	<i>Développement du système de management de la qualité des fournisseurs</i>	25
7.4.1.3	<i>Sources d'approvisionnement approuvées par le client</i>	25
7.4.2	Informations relatives aux achats	26
7.4.3	Vérification du produit acheté	26
7.4.3.1	<i>Conformité aux exigences du produit réceptionné</i>	26
7.4.3.2	<i>Suivi du fournisseur</i>	26

7.5	Production et préparation du service.....	27
7.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service.....	27
7.5.1.1	<i>Plan de surveillance</i>	27
7.5.1.2	<i>Instructions de travail</i>	28
7.5.1.3	<i>Vérification de la mise en état des postes de travail</i>	28
7.5.1.4	<i>Maintenance préventive et maintenance prédictive</i>	28
7.5.1.5	<i>Gestion des outillages de production</i>	28
7.5.1.6	<i>Ordonnancement de la production</i>	29
7.5.1.7	<i>Retour d'information des prestations de service après livraison</i>	29
7.5.1.8	<i>Accord avec le client concernant les prestations de service après livraison</i>	29
7.5.2	Validation des processus de production et de préparation du service.....	29
7.5.2.1	<i>Validation des processus de production et de préparation du service — Supplément</i>	30
7.5.3	Identification et traçabilité	30
7.5.3.1	<i>Identification et traçabilité — Supplément</i>	30
7.5.4	Propriété du client.....	30
7.5.4.1	<i>Outillage de production appartenant au client</i>	30
7.5.5	Préservation du produit	31
7.5.5.1	<i>Conditions de stockage et gestion des stocks</i>	31
7.6	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	31
7.6.1	Analyse du système de mesure	32
7.6.2	Enregistrements des étalonnages et vérifications.....	32
7.6.3	Exigences relatives aux laboratoires	32
7.6.3.1	<i>Laboratoire interne</i>	32
7.6.3.2	<i>Laboratoire externe</i>	32
8	Mesure, analyse et amélioration.....	33
8.1	Généralités	33
8.1.1	Identification des outils statistiques	33
8.1.2	Connaissance des concepts statistiques de base.....	33
8.2	Surveillance et mesurage	33
8.2.1	Satisfaction du client.....	33
8.2.1.1	<i>Satisfaction du client — Supplément</i>	34
8.2.2	Audit interne	34
8.2.2.1	<i>Audit du système de management de la qualité</i>	34
8.2.2.2	<i>Audit des processus de fabrication</i>	35
8.2.2.3	<i>Audit produit</i>	35
8.2.2.4	<i>Planification des audits internes</i>	35
8.2.2.5	<i>Qualification des auditeurs internes</i>	35
8.2.3	Surveillance et mesure des processus.....	35
8.2.3.1	<i>Surveillance et mesure des processus de fabrication</i>	35
8.2.4	Surveillance et mesure du produit.....	36
8.2.4.1	<i>Contrôle des dimensions et essais fonctionnels</i>	36
8.2.4.2	<i>Pièces d'aspect</i>	37
8.3	Maîtrise du produit non conforme.....	37
8.3.1	Maîtrise du produit non conforme — Supplément.....	37
8.3.2	Maîtrise du produit retouché.....	37
8.3.3	Information du client	37
8.3.4	Dérogation accordée par le client.....	38
8.4	Analyse des données	38
8.4.1	Analyse et utilisation des données	38
8.5	Amélioration.....	39
8.5.1	Amélioration continue.....	39
8.5.1.1	<i>Amélioration continue de l'organisme</i>	39
8.5.1.2	<i>Amélioration des processus de fabrication</i>	39

8.5.2 Action corrective 39

8.5.2.1 *Résolution de problèmes* 40

8.5.2.2 *Dispositif anti-erreurs* 40

8.5.2.3 *Impact des actions correctives* 40

8.5.2.4 *Essais/Analyse du produit rejeté* 40

8.5.3 Action préventive 40

Annexe A (normative) Plan de surveillance 41

Bibliographie 43