

! ANNEXE A : DOCUMENTS ISO 9000

Au Canada, on peut se procurer les divers documents ISO 9000 de l'Organisation internationale de normalisation en s'adressant à :

L'Association canadienne des normes

178, boul. Rexdale
Etobicoke (Ontario) M9W 1R3
Tél : 416-747-4000
Télécopieur : 416-747-4149

ou au **Conseil canadien des normes**

1200-45, rue O'Connor
Ottawa (Ontario) K1P 6N7
Tél. : 613-238-3222
800-267-8220
Télécopieur : 613-995-4564.
www.scc.ca
info@scc.ca

Bureau de vente

Global Information Centre Canada
240 Rue Catherine, Suite 305
Ottawa, Ontario K2P 2G8
tel: (613) 237-4250 or 1-800-854-7179
fax (613) 237-4251
http://global.ihs.com
e-mail: global@ihs.com

On peut aussi communiquer directement avec l'ISO, à Genève (Suisse) :

Organisation internationale de normalisation

Secrétariat central (Services de promotion et de presse)
Case postale 56
CH-1211 Genève 20
Suisse
Tél. : 41-22-749-0111
Télécopieur : 41-22-733-3430
Internet : iso9000@isocs.iso.ch
<http://www.iso.ch>

! ANNEXE A : DOCUMENTS ISO 9000

Comme ces documents coûtent cher, vous auriez avantage à acheter le Compendium (7^e édition) ISO 9000, qui contient tous les documents publiés sur l'ISO 9000 ainsi que les projets de ceux qui vont bientôt paraître. Le Compendium se vend environ 350\$, tandis que chacun des documents coûte entre 50 \$ et 100 \$.

Si vous décidez d'acheter les documents séparément, il vous faudra :

ISO 9000-1:1994, *Normes pour le management de la qualité et l'assurance de la qualité - Partie 1 : Lignes directrices pour leur sélection et utilisation*

ISO 9001:1994, *Systèmes qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées*

ou ISO 9002:1994, *Systèmes qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en production, installation et prestations associées*

ou ISO 9003:1994, *Systèmes qualité - Modèle pour l'assurance de la qualité en contrôle et essais finals*

ISO 9004-2:1991, *Gestion de la qualité et éléments de système qualité - Partie 2 : Lignes directrices pour les services*

ISO 9004-5, *Management de la qualité et assurance de la qualité - Partie 5 : Lignes directrices pour les plans qualité*

ISO 10011-1:1990, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité - Partie 1 : Audit*

ISO 10011-3:1991, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité - Partie 3 : Gestion des programmes d'audit*

Au nombre des autres documents ISO 9000 qui pourraient vous être utiles, citons les suivants :

! ANNEXE A : DOCUMENTS ISO 9000

ISO 8402:1986, *Management de la qualité et assurance de la qualité - Vocabulaire*

ISO 9004-4:1993, *Management de la qualité et éléments de système qualité - Partie 4 : Lignes directrices pour l'amélioration de la qualité*

ISO/DIS 10013, *Lignes directrices pour l'élaboration des manuels qualité*

! ANNEXE B : RESSOURCES ISO 9000

D'autres sources de renseignements sur l'ISO 9000 sont accessibles sur Internet :

<http://strategis.ic.gc.ca/etapes> (dans la section "L'Assurance de la qualité " section)

www.qs9000.com/cgi-bin/board.cgi ISO/QS9000 (Question & Answer Forum)

<http://www.io.org/~globus>

www.iso.ch

et

Différents moteurs de recherche Internet utilisant les mots clés *ISO 9000*.

Base de données sur les entreprises enregistrées et sur les faits nouveaux concernant l'ISO 9000 :

Dun and Bradstreet Information Services-North America est le distributeur exclusif de la base de données complète de portée mondiale créée par *CEEM Information Services*. On peut payer avec une carte de crédit reconnue l'information demandée, qui est ensuite envoyée par télécopieur ou par la poste.

PRIÈRE DE COMPOSER LE : 1-800-476-2446.

www.qualitydigest.com/html/iso9000.html (Quality Digest - ISO 9000 registered companies directory) qui propose un index consultable des entreprises canadiennes et américaines ayant la certification selon l'ISO 9000. La recherche peut se faire par entreprise, par localité ou par industrie.

Groupes internationaux s'intéressant aux activités ISO 9000 :

Il existe un certain nombre de tribunes où sont discutées des questions relatives aux normes ISO 9000. Le Conseil canadien des normes représente le Canada à l'ISO. Notre pays fournit le secrétariat au Comité technique de l'ISO pour le management de la qualité (TC176).

Groupes internationaux

TC176 Comité technique de l'ISO pour le management de la qualité

TC207 Comité technique de l'ISO pour l'environnement

ISO/CASCO Comité de l'Assemblée générale de l'ISO pour l'élaboration des politiques sur l'évaluation de la conformité

! ANNEXE B : RESSOURCES ISO 9000

QSAR	ISO/IEC Groupe de planification spécial sur la reconnaissance de l'évaluation des systèmes qualité
JTC1/SC7	ISO/IEC Comité technique mixte de la technologie de l'information
IAF	Forum international d'accréditation
IATCA	Association internationale de formation et de certification des auditeurs
IEC	Commission électrotechnique internationale

Groupes connexes encourageant la reconnaissance mutuelle :

EQNet	Réseau européen pour l'évaluation et la certification des systèmes qualité
EAC	Organisme européen d'accréditation des organismes certificateurs
IIOC	Organisation internationale indépendante pour la certification
ITQS	Accord de reconnaissance mutuelle pour l'évaluation et la certification des systèmes qualité du secteur de la technologie de l'information

Bulletins d'information :

Calibre

Bilingue

Office des normes générales du Canada

ISO 9000 Info

Le Journal international du Forum ISO 9000

a/s Conseil canadien des normes

1200-45, rue O'Connor

Ottawa (Ontario) K1P 6N7

Tél. : 613-238-3222, 800-267-8220

Télécopieur : 613-995-4564

Bulletin ISO

Secrétariat central de l'ISO

Tél. : 212-642-4900

Quality Assurance Advisory Report

Globus Services

67-1/2, rue King East, unité 1

Bowmanville (Ontario) L1C 1N4

Tél. : 905-697-0965

Télécopieur : 905-697-1395

Quality Systems Update

Bulletin mensuel

CEEM Information Services Répertoire des entreprises enregistrées

10521, chemin Braddock

Fairfax, Virginie 22032

États-Unis

Tél. : 703-250-5900

Télécopieur : 800-745-5565

Compendiums/Manuels :

Demystifying ISO 9000

Guide explicatif sur les normes ISO 9000

Tél. : 617-890-7003

! ANNEXE B : RESSOURCES ISO 9000

ISO 9000 Handbook

[distribué par *CEEM Information Services*]

ISO 9000 - Need to Know Information for Canadian Manufacturers and Service Companies

Alliance des manufacturiers et des exportateurs du Canada

Tél. : 416-798-8000 (poste 223)

ISO 9000 - La qualité à l'oeuvre

Industrie Canada

Tél. : 613-954-4974

Télécopieur : 613-954-5463

ISO 9000 and the Service Sector: a critical interpretation of the 1994

Contacts provinciaux :

Industrie, Commerce et Technologie
Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador
Direction générale des industries du secteur tertiaire
Bill Carter (Ingénieur - Études techniques)
4^e étage, Immeuble de l'Ouest (West Block)
Immeuble Confederation
St. John's (Terre-Neuve) A1B 4J6
Tél. : 709-729-5600
Télécopieur : 709-729-5936

The Quality and Productivity Initiative
Gerry Archibald, P. Eng. (Gestionnaire, Service à la clientèle)
C.P. 790
101, promenade Research
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B2Y 3Z7
Tél. : 902-424-3775 x 182
Télécopieur : 902-424-4679

Ministère du Développement économique et du Tourisme
Gouvernement du Nouveau-Brunswick
Peter Snowball
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1
Tél. : 506-453-2790
Télécopieur : 506-457-4845

Services gouvernementaux
Gouvernement du Québec
Germain Prince
Direction générale de la gestion de la qualité
Édifice Lomer-Gouin, 3^e étage
Québec (Québec) GIR 5N9
Tél. : 418-643-9941
Télécopieur : 418-644-4938

! ANNEXE B : RESSOURCES ISO 9000

Ministère de l'Industrie, du Commerce, des Sciences et de la Technologie
Gouvernement du Québec
Jacques Plante
Direction des services-conseils en gestion d'entreprises
770, rue Sherbrooke ouest, 10^e étage
Montréal (Québec) H3A 1G1
Tél. : 514-982-3008
Télécopieur : 514-873-9912

Ministère du Développement économique, Commerce et Tourisme
Gouvernement de l'Ontario
Margo Purchase, Coordonnatrice de qualité
900, rue Bay, 10^e étage, édifice Hearst
Toronto (Ontario) M7A 2E1
Tél. : 416-325-6855
Télécopieur : 416-325-6794

Ministère de l'Industrie, Commerce et du Tourisme
Gouvernement du Manitoba
M. Harold Thompson
675-155, rue Carlton
Winnipeg (Manitoba) R3C 3H8
Tél. : 204-945-4409
Télécopieur : 204-945-1354

Alberta Economic Development and Tourism
Gouvernement de l'Alberta
Small Business and Industry Division
Darryl Pratt
9940, rue 106, 10^e étage, Sterling Place
Edmonton (Alberta) T5K 2P6
Tél. : 403-427-2005
Télécopieur : 403-422-1262

! ANNEXE B : RESSOURCES ISO 9000

British Columbia Purchasing Commission
Gordon Allen (Gestionnaire, Services relatifs aux produits)
Boite 2190, Station 102
1962, Chemin Canso
Sidney (Colombie-Britannique) V8X 1S8
Tél. : 604-655-2414
Télécopieur : 604-655-2499

Ministry of Employment and Investment
Gouvernement de la Colombie-Britannique
Manufacturing, Technology & Service Industries Branch
Ian H. Back (Analyste économique)
712, rue Yates, 5^e étage
Victoria (Colombie-Britannique) V8V 1X4
Tél. : 604-953-4690
Télécopieur : 604-387-7969

Organismes connexes :

Institut national de la qualité
360, rue Albert, n° 15-10
Ottawa (Ontario) K1R 7X7
Tél. : 613-237-4111 / 800-263-9648
Télécopieur : 613-237-7171
www.nqi.ca

Promouvoir les principes et les pratiques de la qualité totale et les politiques qualité.
Faciliter le fonctionnement du Réseau national de la qualité (RNQ).
Administrer le programme Prix Canada

Membres du Réseau national de la qualité :

Association québécoise de la qualité	Montréal (Québec)
Atlantic Council for Organizational Excellence	Halifax (N.-É.)
British Columbia Institute of Technology	Burnaby (C.-B.)
Bureau for Excellence for Durham Region	Whitby (Ont.)
Association canadienne du camionnage	Ottawa (Ont.)
Association des manufacturiers canadiens	Etobicoke (Ont.)
Centre de recherche industrielle du Québec	Sainte-Foy (Québec)
Centre de technologie manufacturière Inc.	Fredericton (N.-B.)
Collège communautaire Red River	Winnipeg (Man.)
Collège Édouard-Montpetit	L o n g u e u i l (Québec)
Conference Board of Canada	Ottawa (Ont.)
Conseil Qualité Canada	Ottawa (Ont.)
Institute of Market Driven Quality	Toronto (Ont.)
Kelsey Institute - SIAST	Saskatoon (Sask.)
National Training Alliance	Montréal (Québec)
Northern Alberta Institute of Technology	Edmonton (Alb.)
PEI Centre for Quality Excellence	Summerside (Î.-P.-É.)
Quality Council of Alberta	Edmonton (Alb.)
Quality Council of B.C.	Vancouver (C.-B.)
Saskatchewan Quality Council	Saskatoon (Sask.)
Winnipeg 2000	Winnipeg (Man.)
Yukon College	Whitehorse (Yukon)

L'article qui a paru dans le livret original (lequel a disparu) avait été tiré du numéro de juillet 1994 de Quality Systems Update et aide à mettre en relief des problèmes particuliers pour les petites entreprises..

D1 Registraires installés au Canada :

Le Conseil canadien des normes a accrédité certains organismes aux fins de l'enregistrement des entreprises selon les normes ISO 9000; cependant, ces registraires ne possèdent pas tous l'expérience voulue pour enregistrer les systèmes qualité d'entreprises de services. Certains registraires canadiens sont en outre accrédités dans d'autres pays, tandis que d'autres ont signé des protocoles d'entente avec des registraires d'autres pays. Il y a par ailleurs des registraires d'entreprises canadiennes qui ne sont pas accrédités par le Conseil canadien des normes, mais qui le sont uniquement à l'extérieur de notre pays. La section D4 compare entre elles les ramifications internationales des différents registraires.

Bureau Veritas Quality International (North America) Inc.
509, rue Main nord (Accrédité le 6 juin 1995)
Jamestown, (New York) 14701
Tél. : 716-484-9002
Télécopieur : 716-484-9003

L'enregistrement de systèmes qualité
Bureau de normalisation du Québec (Accrédité le 4 juin 1993)
8475, avenue Christophe-Colomb
Montréal, Québec H2M 2N9
Tél. : 1 888 267-1476
Télécopieur : (514) 383-3260
<http://www.criq.qc.ca/bnq>

Intertek Testing Services NA Ltd. (Accredited 02/02/93)
1829, 32nd Avenue
Lachine, Quebec H8T 3J1
Tel: (514) 631-3100
Fax: (514) 631-1133

International Quality Systems Registrars (Accredited 10/08/93)
7025 Tomken Road, Suite 271
Mississauga, Ont L4V 1W1
Tel: (905) 565-0116
Fax: (905) 565-0117
<http://www.qmi.com>

! ANNEXE D : REGISTRAIRES POUR L'ISO 9000

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (Accredited 12/09/97)
33-41 Newark Street
Hoboken, NJ 07030
Tel: (201) 963-1111
Fax: (201) 963-3299

KPMG Quality Registrar Inc. (Accrédité le 6 juin 1995)
Suite 3300, Commerce Court Ouest
P.O. Box 31
Stn. Commerce Court
Toronto, Ont. M5L 1B2
Tel: 416-777-8755, 800-862-6752
Fax: 416-777-8818
Web: <http://www.kpmg.ca>

Litton Systems Canada Limited (Accrédité le 8 octobre 1993)
Quality Systems Registrars (QSR)
25, promenade City View
Etobicoke (Ontario) M9W 5A7
Tél. : 800-267-0861 (poste 2308)
Télécopieur : 416-246-2049

Office des normes générales du Canada (Accrédité le 2 février 1993)
Direction de l'évaluation de la conformité
1402-222, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 1G6
Tél. : 613-941-8709
Télécopieur : 613-941-8706
Web: <http://w3.pwgsc.gc.ca/cgsb>

Quality Certification Bureau Inc. (Accrédité le 3 juin 1995)
Advanced Technology Centre
103-9650, 20^e avenue
Edmonton (Alberta) T6N 1G1
Tél. : 403-496-2463
Télécopieur : 403-496-2464
Web: <http://www.qcbinc.com>

! ANNEXE D : REGISTRAIRES POUR L'ISO 9000

Quality Management Institute (Accrédité le 2 février 1993)
Sussex Complex, Suite 300
90 Rue Burnamthorpe Ouest
Mississauga, Ont. L5B 3C3
Tel: 905-272-3920
Fax: 905-272-3942
<http://www.qmi.com/>

SGS International Certification Services (Accrédité le 8 octobre 1993)
Canada Inc.
5925 Airport Road, Suite 300
Mississauga, Ont. L4V 1W1
Tel: 905-676-9595
Fax: 905-676-9519
<http://www.sgsna.com/ics.htm>

Underwriters Laboratories Inc. (Accrédité le 4 novembre 1994)
Quality Assessment Services
1285, chemin Walt Whitman
Melville, (New York) 11747-3081
Tél. : 516-271-6200
Télécopieur : 516-423-5657
<http://www.ul.com>

Warnock Hersey Prof. Services Ltd. (Accrédité le 2 février 1993)
8810, rue Elmslie
Lasalle (Québec) H8R 1V8
Tél. : 514-366-3100
Télécopieur : 514-366-5350

D'autres registraires accrédités par le CCN :

QUASAR Quality Systems
Accreditation Registrar (Accrédité le 3 juin 1995)
7250, avenue Credit ouest
Mississauga (Ontario) L5N 5N1
Tél. : 905-542-1312 / 1-800-461-9001
Télécopieur : 905-542-1318
<http://www.cwbgroup.com>

! ANNEXE D : REGISTRAIRES POUR L'ISO 9000

CGA Approvals Inc. (Accrédité le 6 août 1993)
Quality Assurance

55, chemin Scarsdale
Don Mills (Ontario) M3B 2R3
Tél. : 416-447-6468
Télécopieur : 416-447-7067

AOQC Certification Ltd. (Accrédité le 24 août 1995)

2H-57, rue Simcoe
Oshawa, (Ontario) L1H 4G4
Tél.: 905-433-2955
Télécopieur : 905-432-9308
e-mail: aoqc_osh@compuserve.com

Underwriters' Laboratories of Canada (Accrédité le 10 mai 1993)
Quality Registry Division

7, chemin Crouse
Scarsborough (Ontario) M1R 3A9
Tél. : 416-757-3611
Télécopieur : 416-757-9540

! ANNEXE D : REGISTRAIRES POUR L'ISO 9000

D2 Registraires ayant des bureaux dans divers pays

D'après le Répertoire des organismes d'enregistrement de systèmes qualité (ISO, 1995), les registraires dont les noms suivent ont des bureaux dans les pays indiqués :

ABS Quality Evaluations

Siège social : Houston, États-Unis

Autres pays : Singapour

Bureau Veritas Quality International

Siège social : Londres, Royaume-Uni

Autres pays : Nombreux (27)

Det Norske Veritas Quality Assurance Ltd.

Siège social : Rotterdam, Pays-Bas

Autres pays : Nombreux (19)

Germanischer Lloyd QS Zertifizierung GmbH

Siège social : Hambourg, Allemagne

Autres pays : Nombreux (14)

ISOQAR

Siège social : Manchester, Royaume-Uni

Autres pays : Pologne, États-Unis

Lloyds Register Quality Assurance Ltd.

Siège social : Croydon, Royaume-Uni

Autres pays : Nombreux (8)

Quality Management Institute

Siège social : Mississauga, Canada

Autres pays : États-Unis, Mexique, Hong Kong

SGS International Certification Services Ltd.

Siège social : Genève, Suisse

Autres pays : Nombreux (50)

TÜV Cert

Siège social : Bonn, Allemagne

Autres pays : Brésil

! ANNEXE D : REGISTRAIRES POUR L'ISO 9000

Underwriters Laboratories

Siège social : Melville, États-Unis

Autres pays : Hong Kong, Japon, Taïwan

Vehicle Certification Agency

Siège social : Briston, Royaume-Uni

Autre pays : États-Unis

D3 Reconnaissance mutuelle des registraires en Europe

En décembre 1994, six organismes européens d'accréditation ont convenu de reconnaître mutuellement les registraires que chacun d'eux accrédite et, par conséquent, les enregistrements qu'ils accordent. Ce sont les organismes suivants :

Finlande	FINAS
Pays-Bas	RvC
Norvège	NAS
Suède	SWEDAC
Suisse	SAS
Royaume-Uni	NACCB

! ANNEXE E : ORGANISMES D'ACCREDITATION

E1 Les organismes suivants figurent dans le Répertoire des organismes d'enregistrement de systèmes qualité (ISO, 1995) comme étant des organismes officiels d'accréditation des registraires dans leurs pays respectifs :

<u>Pays</u>	<u>Abréviation</u>	<u>Nom complet</u>
Allemagne	TGA	Trägergemeinschaft für Akkreditierung GmbH
Australie	JAS-ANZ	Joint Accreditation System of Australia and New Zealand
Autriche	BMvA	Ministère fédéral des Affaires économiques
Belgique	NAC-QS	Comité national pour l'accréditation des organismes de certification
Brésil	INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
Canada	CCN	Conseil canadien des normes
Chili	INN	Instituto nacional de normalisation
Chine	CNACR	Comité national chinois d'accréditation des organismes d'enregistrement des systèmes qualité (Bureau d'État chinois de la supervision technique)
Colombie	SIC	Superintendencia de Industrias y Comercio
Danemark	DANAK	Agence danoise du développement du commerce et de l'industrie
Finlande	FINAS	Centre de métrologie et d'accréditation
France	COFRAC	Comité français d'accréditation
Indonésie	KAN	Dewan Standardisasi Nasional Komite Akreditasi Nasional
Irlande	ICLAP	Irish Certification and Laboratory Accreditation Board
Islande	ISAC	Office islandais d'accréditation technique
Italie	SINCERT	Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione
Japon	JAB	Office japonais d'accréditation pour l'enregistrement des systèmes qualité
Nouvelle-Zélande	JAS-ANZ	Joint Accreditation System of Australia and New Zealand
Pays-Bas	RvC	Raad voor de Certificatie

! ANNEXE E : ORGANISMES D'ACCRÉDITATION

<u>Pays</u>	<u>Abréviation</u>	<u>Nom complet</u>
Rép. de Corée	IAA	Bureau de l'accréditation et de l'administration de la coopération internationale pour l'avancement industriel
Rep. tchèque	COSMT	Institut tchèque d'accréditation
Norvège	NA	Accréditation norvégienne
Portugal	IPQ	Instituto Português da Qualidade
Roumanie	IRS	Institutul Roman de Standardizare
Féd. russe	GOST R	GOSSTANDART de Russie
Slovaquie	UNMS	Bureau slovaque des normes, de métrologie et d'essais
Slovénie	SMIS	Institut de normalisation et de métrologie de la République de Slovénie
Espagne	RELE	RELE
Suède	SWEDAC	SWEDAC
Suisse	SAS	Service d'accréditation suisse
Royaume-Uni	NACCB	National Accreditation Council for Certification Bodies
États-Unis	ANSI	American National Standards Institute
États-Unis	RAB	Registrar Accreditation Board
Venezuela	SENORCA	Servicio Autonomo Dirección de Normalización y Certificación de Calidad adscrito al Ministerio de Fomento

**! ANNEXE F : CLIENTS EXIGEANT
L'ENREGISTREMENT SELON L'ISO 9000**

Consultez le Conseil canadien des normes et/ou le Forum ISO pour obtenir la toute dernière liste des clients exigeant que leurs fournisseurs soient enregistrés selon l'ISO 9000. La liste figurant ci-après date de janvier 1995 :

Industries exigeant des fournisseurs le respect des normes ISO 9000 :

Industrie de l'automobile [QS-9000]
Industrie alimentaire [elles compléteraient ou remplaceraient le HACCP]
Mobilier de bureau/États-Unis [au lieu des vérifications chez les fournisseurs]
Industrie pharmaceutique

Sociétés privées exigeant de leurs fournisseurs l'enregistrement selon l'ISO 9000 :

Chrysler	Hydro-Québec	General Motors
Ford	Sears	

Grandes sociétés qui sont enregistrées et qui pourraient exiger l'enregistrement de la part de leurs fournisseurs :

Corning	Mitel
Digital Equipment du Canada	MonSanto
Du Pont	Rank Xerox
Exxon Chemicals	Renault
Federal Express	Volkswagen
Kodak	

Exigences du gouvernement fédéral canadien - Enregistrement selon l'ISO 9000 :

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Les exigences de l'ISO 9000 sont souvent définies au cas par cas et seront ajoutées aux demandes de propositions et aux accords d'offres à commande..

Contact : Jack Doucette
DG de la gestion du programme des approvisionnements
Tél. : 819-956-7420

**! ANNEXE F : CLIENTS EXIGEANT
L'ENREGISTREMENT SELON L'ISO 9000**

Ministère de la Défense nationale

Les fournisseurs doivent prouver qu'ils répondent aux exigences de l'ISO 9000, mais ils ne sont pas nécessairement tenus d'avoir la certification.

Programme de transition de l'AQAP à l'ISO 9000

Contact : Terry Crich
Assurance de la qualité, Politique et programmes
Tél. : 613-996-3909

! ANNEXE F : CLIENTS EXIGEANT L'ENREGISTREMENT SELON L'ISO 9000

Exigences des provinces canadiennes quant à l'enregistrement selon l'ISO 9000 :

Seul le Québec a adopté des exigences précises, tel qu'indiqué ci-dessous. Cependant, dans certains cas, d'autres provinces ont exigé la certification selon l'ISO 9000 par le passé (pour l'achat de biens davantage que de services).

Le Québec exige la certification selon l'ISO 9000 dans certains secteurs de services, dont les suivants : technologie de l'information; génie civil; services de l'environnement; gestion générale, et imprimerie. Il envisage également d'appliquer l'ISO 9000 à l'industrie de la construction, probablement à la fin de 1998 ou en 1999.

Gouvernements exigeant de leurs fournisseurs l'enregistrement selon l'ISO 9000 :

REMARQUE : Quatre-vingts pays ont adopté l'ISO 9000 comme norme de qualité; la numérotation varie un peu, dans bien des cas. Certains de ces pays exigent déjà l'enregistrement selon l'ISO 9000 de la part de leurs fournisseurs éventuels.

Australie AS-3900, pour les achats de matériel militaire et civil.
É.-U. Le ministère de la Défense introduit peu à peu l'ANSI/ASQC 090, qui remplacera donc la MIL-Q-9858.

Nouvelle-Zélande NZS-5600, pour les achats de matériel militaire et civil.

R.-U. BS-5750, pour les achats de la Défense.

Singapour Pour les gros achats de la Défense.

Gouvernements recommandant à leurs fournisseurs de s'enregistrer selon l'ISO 9000 pour accroître leurs chances d'obtenir des contrats :

Dans ses directives, l'Union européenne encourage l'adoption de l'enregistrement selon l'EN 29000 comme critère de sélection des fournisseurs.

G1 Aide fournie par le gouvernement fédéral, au Canada

Agence de promotion économique du Canada-atlantique

L'Agence a, par l'entremise de son programme de développement des entreprises, offert des prêts remboursables; aucun projet précis se rapportant à l'ISO 9000.

Contact : Paul Knarr (613-954-8053)

La Banque de développement du Canada

La Banque de développement du Canada offre un programme structuré de certification selon l'ISO 9000 qui facilite l'établissement de relations de travail avec un consultant externe possédant la certification selon l'ISO 9000.

1-888-463-6232

<http://www.bdc.ca>

Industrie Canada

L'Institut national de la qualité (Réseau national de la qualité) reçoit des fonds notamment pour aider les entreprises à se doter de méthodes de gestion de la qualité. Au nombre des « centres névralgiques » du Réseau, on compte le Collège Durham et l'*Alberta Quality Council*.

Contact : Colette Soulodre (613-954-3466)

! ANNEXE G : AIDE EXTÉRIEURE

G2 Aide accordée par les gouvernements provinciaux du Canada Terre-Neuve

Le ministère du Développement économique offre des fonds pour payer jusqu'à 75 p. 100 des frais de mise en oeuvre d'un programme d'assurance de la qualité et de certification.

Nouveau-Brunswick

Le ministère du Développement économique et du Tourisme mène un programme d'aide à la qualité par lequel il offre aux entreprises des subventions annuelles équivalant à 50 p. 100 des dépenses admissibles (5 000 \$ au maximum) engagées afin d'adopter les mesures nécessaires (y compris l'ISO 9000) pour améliorer l'assurance de la qualité.

tel (506) 453-2102

fax (506) 457-7282

Nouvelle-Écosse

Le ministère des Relations fédérales-provinciales en matière financière et fiscale offre aux entreprises un crédit d'impôt de 25 p. 100 relativement aux dépenses admissibles (150 000 \$ au maximum) qu'elles engagent pour s'enregistrer selon l'ISO 9001.

Ontario

Le Service ontarien de l'innovation et de la productivité aide les entreprises à engager des employés permanents pour remplir des tâches relatives à l'ISO 9000, dans le cadre de son Programme de dotation en personnel technique.

Québec

La Société québécoise de développement et main-d'oeuvre offre une subvention pour la formation générale sur l'assurance de la qualité (formation qui ne se rapporte pas exclusivement à l'ISO).

G3 Le recours à un expert-conseil de l'extérieur

Alliance des manufacturiers et des exportateurs du Canada a alerté l'opinion publique sur la qualité des services offerts par les experts-conseils canadiens au sujet de l'ISO 9000. Si vous envisagez d'engager un tel expert pour votre entreprise, voici quelques conseils qui vous seront utiles :

À faire : Précisez d'avance le genre d'aide extérieure que vous voulez.

Obtenez un plan de travail détaillé de la part des experts-conseils en lice, notamment sur les critères de mesure du succès prévu.

Obtenez les noms de clients antérieurs ... et appelez-les.

Assurez-vous que le cabinet d'experts-conseils est lui-même enregistré selon l'ISO 9000; cela vous prouvera qu'il comprend comment l'ISO 9000 s'applique dans une société de services professionnels.

Vérifiez si la compétence professionnelle de l'expert-conseil lui a valu une accréditation ou une certification.

À éviter : Ne supposez pas que le moins cher est le meilleur; règle générale, on en a toujours pour son argent !

Ne supposez pas que, parce qu'une personne a géré un système qualité, elle possède nécessairement de bonnes compétences d'expert-conseil. Les conseillers en gestion compétents ont reçu une formation spécialisée.

Ne supposez pas que, parce qu'un expert-conseil a su aider des sociétés de fabrication, il comprend votre entreprise de services professionnels. Les sociétés du secteur tertiaire fonctionnent bien différemment de celles du secteur secondaire.

Ne vous attendez pas à ce que l'expert fasse tout pour vous ... un bon consultant aidera votre personnel à accroître son efficacité.

N'acceptez aucune proposition qui vous garantit des économies bien précises en bout de ligne; aucun consultant digne de ce

nom ne fournit des garanties semblables, car ce n'est pas le consultant qui dirige votre entreprise.

! ANNEXE H : QUESTIONS TYPES POSÉES PAR LES VÉRIFICATEURS

Vous trouverez ci-après des modèles de questions, classées selon les éléments de la norme, dont vous pouvez dresser la liste pour aider votre personnel à se préparer à la vérification sur place. Modifiez-les ou ajoutez-en d'autres en fonction des besoins de votre entreprise. Demandez aussi à votre registraire s'il a une liste de questions semblables, dont vous pourriez vous servir.

1. Votre société a-t-elle une politique qualité ? Puis-je la voir ?
 - Que signifie-t-elle pour vous ?
 - Comment savez-vous que vous avez en main la toute dernière version ?
 - Qui a le pouvoir de la modifier ?
 - La montrez-vous aux clients ?
 - Si vous avez des questions à poser sur la qualité, à qui les adressez-vous et pourquoi ?
 - Quelles fonctions le poste de représentant de la direction comporte-t-il ?
 - Qui est le représentant de la direction dans l'entreprise ?
 - Quel genre de soutien la direction de votre entreprise accorde-t-elle aux programmes relatifs à la qualité ?
 - Avez-vous un exemplaire de votre manuel qualité ? Puis-je le voir ?
 - Votre exemplaire est-il « contrôlé » ?
 - De qui relevez-vous en ce qui concerne la qualité ?
 - Puis-je avoir un exemplaire de votre description d'emploi ?
 - Outre votre description d'emploi, quels autres documents vous renseignent sur vos responsabilités en matière de qualité ?
 - Puis-je voir des exemples illustrant la façon dont vous avez mis en oeuvre un système de contrôle (maîtrise) de la qualité dans votre travail ?
 - Avez-vous un exemplaire du cahier des procédures ? Montrez-le moi.

2. Quelle est la signification de votre « système qualité » pour vous ?
 - Par exemple, pendant que je vous interroge, qu'est-ce qui garantit la qualité du travail dans votre poste ?
 - Avez-vous observé des différences depuis la mise en oeuvre de ce système dans votre entreprise ?
 - Quel rôle avez-vous joué dans la mise en oeuvre ?
 - Si de nouvelles procédures s'avéraient nécessaires, ou si de vieilles procédures ne donnaient pas les résultats voulus, que feriez-vous ?

! ANNEXE H : QUESTIONS TYPES POSÉES PAR LES VÉRIFICATEURS

3. Comment votre entreprise sait-elle si elle a les capacités voulues pour accepter un nouveau contrat ?
Intervenez-vous dans le processus d'approbation d'un contrat conclu avec un client ?
Qu'arrive-t-il si un contrat est modifié ?
4. Pourquoi votre entreprise demande-t-elle l'enregistrement selon l'ISO 9001, et non selon l'ISO 9002 ?
Comment la conception est-elle contrôlée (inspectée) ? Quel est votre rôle ?
5. Que signifie l'expression « contrôle (ou maîtrise) des documents » pour vous ?
Êtes-vous chargé de certains des documents contrôlés ?
Si je vous montre un formulaire, comment savez-vous s'il s'agit de la toute dernière version ?
Si un document est modifié, comment vous informe-t-on du changement apporté ?
6. Êtes-vous chargé de certains achats ?
Comment choisissez-vous le fournisseur ?
Comment le nom de certains fournisseurs aboutit-il sur la liste non approuvée ?
Où les dossiers sur les fournisseurs sont-ils conservés ? Pourriez-vous sortir les dossiers sur le fournisseur ... ?
Si un bon de commande a été modifié, comment en informez-vous le fournisseur ?
Qui choisit les sous-traitants ou les associés (affiliés) ? Comment ?
Comment vérifiez-vous que les fournisseurs/sous-traitants remplissent leurs obligations ?
7. Acceptez-vous des documents fournis par vos clients ?
Comment savez-vous que vous utilisez la toute dernière version fournie ?
Avant de l'entreposer/la classer, comment la marquez-vous ?
8. Dans le cadre du système qualité, de quels genres de documents vous servez-vous ?
Sont-ils bien marqués ou désignés ? En connaît-on bien l'origine ?
Et cette feuille de papier ? ... Que doit-il en advenir ?

! ANNEXE H : QUESTIONS TYPES POSÉES PAR LES VÉRIFICATEURS

9. Y a-t-il de vos fonctions professionnelles qui ne soient pas « documentées » ? Pourquoi ?
Montrez-moi vos directives de travail sur ...
Comment savez-vous qu'elles sont à jour et en vigueur ?
Si vous voulez les faire changer, comment procédez-vous ? Que faites-vous entre-temps ?
Si vous acceptiez une nouvelle responsabilité relative à la qualité, comment la documenteriez-vous ?
S'il n'existait aucun document dans une situation donnée, comment connaîtriez-vous la marche à suivre ?
10. À quels essais procédez-vous pour vérifier que les produits satisfont aux spécifications ?
Où les résultats sont-ils consignés ? Pendant combien de temps conserve-t-on les dossiers correspondants ?
Que feriez-vous si vous trouviez des erreurs ?
Comment savez-vous quels essais il faut exécuter ? Montrez-le moi.
Comment quelqu'un d'autre sait-il que vous avez inspecté « x » ?
11. Pourquoi l'élément relatif au « contrôle (inspection) du matériel d'essai » ne s'applique-t-il pas à votre entreprise ?
12. Comment jugez-vous de l'état du produit/service livré au client ?
Comment savez-vous que vous imprimez/envoyez la toute dernière version d'un fichier informatique ?
13. Que signifie l'expression « produit présentant une non-conformité » ?
Que fait-on d'un produit présentant une non-conformité ?
Qui prend les mesures appropriées ?
14. Qui s'occupe des plaintes formulées par les clients ?
Comment dépiste-t-on les non-conformités et y remédie-t-on ?
Comment prévient-on les problèmes ?
Qui est chargé de s'assurer que les mesures correctives ont été prises ?
15. De quelles procédures disposez-vous pour manutentionner et entreposer (sur place, ou ailleurs) ce qu'il y a à livrer aux clients ?
De quelles procédures disposez-vous pour assurer la livraison de leur(s) commande(s) aux clients ?

! ANNEXE H : QUESTIONS TYPES POSÉES PAR LES VÉRIFICATEURS

16. Quelle différence y a-t-il entre un document sur la qualité et un dossier (enregistrement) qualité ?
Montrez-moi la différence entre un formulaire qui est un document sur la qualité et un autre qui est un enregistrement qualité ?
Où votre entreprise conserve-t-elle ses enregistrements (dossiers) qualité ?
Montrez-moi un exemple de chaque cas ?
17. Qui est chargé des vérifications internes ?
Quelles vérifications internes ont été exécutées ? Par qui ?
À quand remonte la dernière vérification de vos procédures qualité ?
Pouvez-vous me montrer des doubles des rapports issus des vérifications internes ?
Qui a pris les mesures voulues pour corriger cette non-conformité (le vérificateur pointe du doigt un des rapports) ?
Existe-t-il un calendrier des vérifications internes ? Montrez-le moi.
Aux fins d'une vérification interne, quel degré d'« indépendance » doit-il y avoir ?
Et que dire de la vérification interne du travail des membres du personnel professionnel ?
Comment et quand va-t-on examiné les résultats de la présente vérification faite sur place ?
18. Quelle formation ou expérience vous faut-il pour exécuter votre travail ?
Où sont votre dossier et votre plan de formation ? Montrez-les moi.
Y a-t-il des cours dont vous auriez besoin, mais que vous n'avez pas encore suivis ?
19. Quel genre de « services connexes » (pré-vente et après-vente) offrez-vous aux clients. Montrez-moi en quoi ils consistent.
20. Utilisez-vous des techniques statistiques pour vérifier l'efficacité de votre service ? Montrez-moi en quoi elles consistent.