

AKTAS
IBRAHIM

LA CERTIFICATION
QUALITE DANS LE
SECTEUR
AUTOMOBILE



Licence Professionnelle GPI
Option Gestion de Projet d'Innovation

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1ère PARTIE : Le cadre réglementaire de la certification

- 1.1 L'attestation de conformité
- 1.2 Diversité des référentiels
- 1.3 Les objectifs de la certification

2ème PARTIE : La certification d'entreprise

- 2.1 La certification AFAQ
- 2.2 Les exigences de l'obtention du certificat

3ème PARTIE : Le secteur automobile

- 3.1 Les normes
- 3.2 Exigences des constructeurs automobiles
- 3.3 Autres normes dans la production

CONCLUSION

SOURCES

INTRODUCTION

La certification est la procédure qui consiste pour une tierce partie accréditée, à visiter une organisation, évaluer son système de management et délivrer un certificat attestant que celle-ci répond aux exigences prescrites par la norme.

Une fois le certificat délivré, cette tierce partie procède à des audits de suivi réguliers afin de vérifier que les directives de la norme continuent d'être respectées.

La certification permet à une organisation de prouver à ses clients, concurrents, fournisseurs, employés et investisseurs que ses pratiques sont respectées par l'industrie.

Les constructeurs mondiaux recherchent une homogénéité de leurs exigences en accord avec la norme ISO 9001. A ce jour, différents référentiels co-existent au niveau mondial dans les secteurs automobiles (EAQF, QS 9000 et autres).

Les normes ISO 9000 portent sur l'amélioration de l'organisation des entreprises, à celles-ci se sont rapidement ajoutées des exigences plus strictes portant sur la maîtrise du processus de fabrication et sur la qualité du produit. Ceci s'est matérialisé par les différents constructeurs sous des appellations comme l'EAQF pour PSA, Renault ou QS 9000 pour Chrysler, General Motors et Ford.

Depuis 1997, les rédacteurs des référentiels automobiles ont mis en commun leurs travaux dans la perspective de proposer un référentiel harmonisé pour l'évaluation des fournisseurs, reconnu par les constructeurs. Il s'agit de l'ISO/TS 16949.

L'ISO/TS 16949 devrait constituer une réponse aux exigences des différents constructeurs et simplifier les démarches pour le fournisseur.

1ère PARTIE :

1ère PARTIE :

Le cadre

règlementaire

de la certification

Face à la mondialisation des échanges, il est de plus en plus important pour toute entreprise d'intégrer dans sa démarche commerciale la notion de preuve de conformité à un référentiel donné. La certification constitue un cas particulier de l'attestation de conformité et se caractérise par une procédure et des objectifs spécifiques. Elle nécessite l'intervention d'une tierce partie, c'est-à-dire d'un organisme certificateur indépendant du fournisseur et du client, dont l'activité était réglementée jusqu'au mois de juin 1994 par la loi du 10 janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs, dite loi «loi Scrinever »

1.1 L'attestation de conformité

La notion de conformité représente le fait pour un produit, un service, un système ou un organisme de répondre à des exigences spécifiées dans des référentiels donnés. L'attestation de conformité donne l'assurance que le produit, le service, le système, l'organisme satisfait aux exigences spécifiées dans ces référentiels.

En France, il existe un véritable marché pour l'activité d'attestation de conformité qui se situe à la rencontre de la demande des acteurs économiques qu'il s'agisse des PMI PME ou des grandes entreprises industrielles, et de l'offre développée par les laboratoires d'essais, les organismes de contrôle et les organismes certificateurs de produits, de système ou de personnel.

1.2 Diversité des référentiels

Les référentiels utilisés pour établir la preuve de conformité peuvent différer par leur mode d'élaboration et d'adoption, ainsi que par leur portée. On distingue traditionnellement les réglementations, les normes, les spécifications techniques et les codes d'usage.

- Les réglementations sont des documents contenant des règles à caractère obligatoire, adoptées par une autorité réglementaire. Elles peuvent contenir des exigences techniques, soit directement, soit par référence à une norme, et comportant en général les moyens prescrits pour se conformer aux exigences définies
- Les normes sont des documents établis par consensus et approuvés par un organisme reconnu, l'AFNOR en France (Association Française pour la normalisation), le CEN en Europe (Comité Européen de Normalisation, l'ISO au niveau international (International Organization for Standardization)).
- Les spécifications techniques sont des documents établis par l'entreprise pour son usage propre. Ils fondent généralement la structure de coûts de l'activité et n'ont pas vocation à être directement utilisés dans la relation commerciale.
- Les codes d'usage sont des documents établis par les professions pour décrire des usages loyaux et constants dans une activité spécifique.

1.3 Les objectifs de la certification

La certification représente un atout majeur au service des entreprises, des consommateurs et du législateur. Elle permet à chacun d'atteindre les objectifs qui lui sont propres, et de mieux remplir son rôle au sein de l'économie. La certification recouvre en effet trois enjeux essentiels, mieux vendre, mieux acheter et mieux réglementer.

La certification vise d'abord et avant tout à mieux vendre en apportant au marché la preuve objective émanant d'un organisme indépendant que le produit ou service proposé, ou l'organisation qualité de l'entreprise, dispose effectivement de caractéristiques et performances propres à répondre aux besoins des clients. La certification procure un avantage commercial à celui qui en dispose par rapport à ceux qui ne peuvent s'en prévaloir.

La certification constitue une mutualisation des contrôles, qui dispense le client de les effectuer lui-même. Donner la préférence à un produit, service ou entreprise certifié est pour le client le moyen d'obtenir au moindre coût des garanties objectives sur les caractéristiques des produits ou services qu'il acquiert.

La certification peut enfin être utilisée avec profit par les pouvoirs publics. Accepter la certification volontaire comme l'un des modes de preuve de conformité d'un produit aux clauses d'une réglementation permet en effet d'éviter les contrôles superflus et d'assurer une parfaite synergie entre pratiques commerciales et contraintes réglementaires.

2ème PARTIE :
2ème PARTIE :

La

certification

d'entreprise

La certification d'entreprise dite également certification des systèmes d'assurance de la qualité, a débuté en France, il y a moins de dix ans, autour de trois pôles :

- L'AFNOR avait lancé une certification ouverte à toutes les entreprises industrielles
- Les syndicats professionnels (mécanique, électricité-électronique, fonderie...) avaient contribué au lancement d'organismes sectoriels de certification d'entreprises pour promouvoir les systèmes qualité
- Les organismes de contrôle technique avaient assuré la mise à niveau d'un grand nombre d'entreprises dans le domaine de l'assurance de la qualité

2.1 La certification AFAQ

L'**AFAQ** (l'**A**ssociation **F**rançaise pour l'**A**ssurance **Q**ualité) est un organisme à but non lucratif créé le 30 juin 1988 suite à la mission confiée en décembre 1987 par le ministre chargé de l'industrie à M. Jacques Texier.

Elle a pour principale mission l'attribution d'un certificat par tierce partie (indépendante du client et du fournisseur) aux entreprises qui en font la demande. La certification AFAQ est fondée sur les normes internationales en vigueur, en ce qui concerne :

- Le fonctionnement de l'AFAQ, la norme EN 45012 concernant les organismes de certification procédant à la certification d'entreprise
- Le référentiel appliqué aux entreprises, l'une des normes ISO 9001, ISO 9002 ou ISO 9003
- Le choix des auditeurs et la conduite des audits, la norme ISO 10011

2.2 Les exigences de l'obtention du certificat

Le certificat AFAQ n'est attribué qu'après une analyse rigoureuse du système qualité de l'entreprise candidate, par des experts réunis au sein de commissions tripartites (acheteurs, fournisseurs, techniciens). Toute entreprise désireuse de faire certifier son système qualité doit suivre les étapes suivantes :

Prise de contact : l'entreprise adresse sa candidature à la délégation à la certification de l'AFAQ, qui lui retourne un questionnaire d'identification, permettant d'ouvrir le dossier de l'entreprise.

Visite d'évaluation (à la demande de l'entreprise) : cette visite permet de mieux cerner les activités et le, ou les sites, à soumettre à la certification AFAQ. Elle permet d'apprécier le modèle ISO 9001-2-3 le mieux adapté aux besoins de l'entreprise et de dégager les principaux domaines de système qualité actuel où doivent être apportées les améliorations

Etude de recevabilité : le comité compétent au sein de l'AFAQ, après signature de contrat, analyse le périmètre de certification et confirme le choix du modèle. Le comité envoie à l'entreprise le guide de l'auditeur, établi selon la norme ISO 10001, le questionnaire d'évaluation accompagné éventuellement du guide d'application. Il évalue le système qualité proposé au moyen des documents fournis par l'entreprise (étude de la réponse à un questionnaire d'évaluation, manuel qualité...).

Audit : lorsque l'étude de recevabilité est satisfaisante, le comité de l'AFAQ propose une équipe d'audit qui évaluera sur place la conformité du système qualité à la norme choisie

(l'entreprise a la possibilité de récuser un auditeur). A la suite de cet audit, un rapport est rédigé par l'équipe d'audit. Il est adressé à l'entreprise et au secrétariat du comité de certification. L'entreprise est invitée à proposer les actions correctives qu'elle a l'intention de mettre en place. Elle peut éventuellement émettre un point de vue différent de celui des auditeurs.

Délivrance du certificat : Trois cas peuvent se présenter :

- L'audit n'a pas mis en évidence de non-conformité, le Comité délivre le certificat AFAQ
- L'audit a relevé des non-conformités concernant la formalisation du système qualité. Il est demandé à l'entreprise de compléter des documents et/ou de créer ceux qui manqueront. Ces documents sont alors soumis au responsable d'audit qui apprécie s'ils lèvent les non-conformités. Après nouvel examen le certificat AFAQ est alors délivré
- L'audit a démontré des non-conformités concernant au moins pour certaines d'entre elles la mise en application du système qualité. L'entreprise procède aux actions correctives nécessaires, le responsable d'audit vérifie lors d'un audit complémentaire leur mise en application. Après nouvel examen, le certificat AFAQ peut être délivré.

Suivi : l'AFAQ s'assure par des audits de suivi (un audit par an), que le système certifié est effectivement appliqué et maintenu dans le temps. Tous les trois ans le certificat doit être renouvelé.

3ème PARTIE :

3ème PARTIE :

Le

secteur

automobile

3.1 Les Normes

Il existe plusieurs normes internationales destinées aux fournisseurs de l'industrie automobile. Ford, General Motors et Daimler-Chrysler reconnaissent VDA 6.1 comme référence équivalente à QS-9000. Cependant, VDA n'accepte pas QS-9000 au même titre que VDA 6.1.

<u>Norme</u>	<u>Intitulé de la norme</u>
<u>ISO/TS16949:2002</u>	Spécification technique élaborée par ISO pour aligner les exigences des systèmes qualité au sein de l'industrie automobile
<u>QS-9000</u>	Exigences mises en place par Daimler-Chrysler, Ford et General Motors concernant ISO 9000
<u>Supplément TE</u>	Supplément à QS-9000 concernant l'outillage et le matériel
<u>VDA 6.1</u>	Verband der Automobilindustrie e.V - norme de qualité de l'industrie automobile allemande
<u>ISO 14001:1996</u>	Systèmes de gestion de l'environnement - Spécification et lignes directrices pour son utilisation

Annexe 3 : évolutions planifiées des normes

➤ ISO/TS 16949

L'ISO/TS 16949:2002 est une spécification technique élaborée par l'ISO (Organisation Internationale de Normalisation). L'IATF (International Automotive Task Force), composé d'un groupe international de constructeurs automobiles et d'associations nationales de commerce, a rédigé le référentiel ISO/TS 16949:2002 en collaboration avec l'ISO.

Conjointement à l'ISO 9001:2000, l'ISO/TS 16949:2002 spécifie les exigences des systèmes qualité appliqués aux principaux processus opérationnels de l'industrie automobile (conception/développement, production, installation et prestations associées). Par ailleurs, cette spécification prend en compte certaines exigences spécifiques aux clients, imposées respectivement par les constructeurs signataires.

L'ISO/TS 16949:2002 ne remplace pas les exigences actuelles régissant les systèmes de management de la qualité. Toutefois, associée aux exigences clients spécifiques, la norme ISO/TS 16949:2002 a été acceptée comme l'équivalent de QS-9000, VDA6.1, AVSQ et EAQF. Il s'agit d'un document facultatif qui ne remplace pas le QS-9000. L'ISO/TS 16949:2002 supprime le besoin de recourir à des certifications multiples.



➤ QS-9000

Le QS-9000 est un référentiel de management de la qualité indispensable aux équipementiers et fournisseurs de l'industrie automobile.

Élaboré par Daimler-Chrysler, Ford et General Motors, le QS-9000 est paru pour la première fois en 1994 et a fait l'objet d'une réédition en mars 1998. Ce référentiel, fondé sur l'ISO 9001:1994, incorpore les exigences complémentaires imposées par ce prestigieux groupement en matière de qualité.

Dans le quatrième rapport annuel de l'AIAG (Automotive Industry Action Group) en mars 1999, l'analyse des résultats observés suite à la mise en place du QS-9000 a permis de constater une diminution moyenne des coûts supérieure à 6%. Ce chiffre équivaut à une économie moyenne de 8 millions d'euros par entreprise au cours de la première année.

Les résultats de cette étude soulignaient également :

- une diminution de 48 % du taux de rebus (exprimé en parties par million, ppm),
- une diminution de 38 % du délai de livraison,
- une augmentation de 23 % de la part de marché des constructeurs de matériel d'origine (OEM) parmi les entreprises certifiées.

Ces constatations tendent à prouver que le QS-9000 permet aux entreprises de réduire leurs coûts par le biais de :

- l'amélioration continue
- la prévention des défauts de fabrication
- la réduction des rebus
- la diminution des références obsolètes dans la chaîne d'approvisionnement



➤ Différences essentielles entre QS-9000 et ISO/TS 16949

Les principales divergences entre QS-9000 et ISO/TS 16949:2002 concernent les éléments relatifs à la satisfaction des clients et des employés.

Satisfaction des clients

QS-9000 et ISO/TS 16949:1999 exigent un processus documenté qui vise à mesurer la satisfaction de la clientèle. Cette procédure prévoit notamment de réunir des documents concernant les tendances et de comparer les données de référence.

Par ailleurs, ISO/TS 16949:2002 oblige les entreprises à :

- définir une méthode qui permette de contrôler comment les clients perçoivent le respect des exigences,
- évaluer les données de manière continue,
- démontrer la conformité aux exigences des clients et l'efficacité des processus.

Motivation, responsabilisation et satisfaction des employés

Si QS-9000 ne contient aucune disposition relative à la motivation des employés, TS 16949:1999 exige des entreprises qu'elles élaborent un processus de mesure de la satisfaction du personnel.

En outre, ISO/TS 16949:2002 précise que les entreprises doivent :

- mettre en place un dispositif permettant d'évaluer si les objectifs qualité ont été atteints ou si des progrès continus sont réalisés,
- promouvoir l'attention portée à la qualité, à tous les niveaux,
- sensibiliser le personnel sur la pertinence de leurs activités

➤ Quels bénéfices pour votre entreprise ?

Simplification de la surveillance de la qualité du fournisseur par la réduction du nombre des audits systèmes. Ex : certificateur unique reconnu de façon directe par l'IATF (regroupement des grands donneurs d'ordre), audits client axés produit plutôt que système.

- Développement d'un système qualité orienté continuellement vers l'amélioration des systèmes, produits, services et performances.
- Démarche d'amélioration continue fondée sur les analyses de risques avec davantage de liberté sur le choix des moyens et méthodes utilisées.
- Base commune des exigences de tous les clients, constructeurs et équipementiers.
- Langage commun pour toute l'industrie automobile.
- *L'anticipation des attentes clients*, la prévention des défauts, la réduction des variations et des gaspillages tout au long de la chaîne d'approvisionnement sont des notions primordiales.

➤ Que retenir de la norme ISO/TS 16949 ?

La norme ISO/TS 16949 est un outil de management et de prévention. Il donne des règles fortes visant à l'efficacité et à l'amélioration continue des processus et de l'organisation.

Ces exigences viennent en complément des exigences du référentiel de base ISO 9001:2000.

Pilotage du système de management

- Mise en oeuvre de mesures d'efficacité et d'efficience des processus

Gestion des ressources humaines

- Adéquation entre compétences et postes pour tous les profils
- Mise en œuvre d'un processus de motivation et responsabilisation du personnel

Conception et développement

- Méthodologie structurée de conception du produit et de développement des processus de fabrication utilisant les outils et techniques usités dans l'automobile

Production

- **Prévoir pour faire juste dès la première fois** : Mise en place de l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité). Outil d'évaluation des risques potentiels
- **Produire toujours conforme en anticipant les dérives** : Mise en place du SPC/MSP (Statistical Process Control/Maîtrise Statistique des Processus), suivi et amélioration des aptitudes et capacités des processus
- **Utiliser des systèmes de mesure fiables dans le temps** : Mise en place de l'MSA (Management System Analysis/Analyse des systèmes de mesure). Identification de l'aptitude et des capacités de ces systèmes de mesure
- **Cibler les dépenses** : Mise en place de la TPM (Maintenance préventive totale)

Logistique

- Méthode de planification de la production
- Maîtrise des achats et développement et pilotage de la performance globale des fournisseurs
- Pilotage des performances de livraison de l'organisme

3.2 Exigences des constructeurs automobiles

Voici les exigences les plus récentes des constructeurs automobiles. Celles-ci portent sur les normes recommandées/imposées à la chaîne d'approvisionnement en matière de systèmes de management de la qualité et de l'environnement.

Qualité

Bien que QS-9000 ait largement prouvé son efficacité en tant qu'outil de gestion, aucun projet de mise à jour n'est actuellement à l'étude pour l'aligner sur ISO 9001:2000. ISO/TS 16949:2002, rédigée conformément aux dispositions de ISO 9001:2000, a été publiée et pourrait, éventuellement, remplacer QS-9000 en tant que spécification pour les systèmes de gestion de la qualité dans l'industrie automobile.

- DaimlerChrysler: demande à ses fournisseurs de réaliser la transition de QS-9000 à ISO/TS 16949, avant le 1er juillet 2004.
- GM / Ford / : a demandé à ses fournisseurs de réaliser la transition de QS-9000 à ISO/TS 16949, sans toutefois préciser de délai d'exécution. De plus amples informations sont prévues vers la fin de 2002.

PSA Peugeot Citroën / Renault: exige la certification ISO/TS 16949 : 1999 ou ISO/TS 16949 : 2002. Est accepté comme optionnel la certification à EAQF jusqu'au 15 décembre 2003. après cette date la certification à l'ISO/TS 16949 : 2002 sera exigée à partir du premier juillet 2004 sauf pour les fournisseurs actuellement certifiés à l'ISO/TS 16949 : 1999 qui devront passer à la certification ISO/TS 16949 : 2002 au 15 décembre 2004.

- Volkswagen: exige la certification.
- BMW : exige la conformité seulement, optionnelle à VDA6.
- Fiat : exige la certification, toute nouvelle certification doit se faire selon TS. De plus, la transition de AVSQ doit se faire lors du prochain audit de recertification.
- Nissan : exige la conformité seulement.
- Other Japanese manufacturers: reconnaît TS, mais ne l'exige pas. Il est possible que les fournisseurs enregistrés à la norme ISO/TS 16949:2002 verront leur audits de fournisseurs diminués.

Ces nouvelles orientations indiquent que l'ISO/TS 16949:2002 est en phase de devenir la norme internationale de l'industrie automobile. La plupart des fournisseurs de l'industrie automobile on déjà mis en oeuvre les actions suivantes :

- Familiarisation avec l'ISO/TS 16949:2002
- Maintien de liens étroits avec les clients pour connaître leur position concernant l'ISO/TS 16949:2002
- Analyse d'écart de leur système actuel et des changements à apporter pour être conforme à l'ISO/TS 16949:2002.

3.3 Autre normes dans la production

❖ Système de management de la qualité

Aujourd'hui, les entreprises doivent répondre aux attentes élevées de clients mieux informés et plus exigeants. Pour rester compétitives, elles doivent démontrer un engagement sérieux envers la qualité. En fait, toute organisation, indépendamment de sa taille et de son secteur industriel, peut assurer son avenir commercial à long terme en s'appuyant sur un système de management de la qualité (SMQ) planifié et documenté, tel que le démontre ISO 9000.

La certification apporte les avantages suivants :

- responsabilisation et sensibilisation du personnel sur les questions de qualité,
- gestion rationnelle du temps et des ressources,
- diminution du gaspillage et des rebus dus à des défauts de fabrication,
- cohérence et traçabilité accrues des produits et des services.

Normes

La famille ISO 9000 regroupe différentes normes. En raison de la transition entre les éditions 1994 et 2000, plusieurs normes font l'objet de révisions. Contactez votre fournisseur de normes pour plus de précisions.

L'enregistrement d'un système de gestion de la qualité s'effectue selon les exigences stipulées dans ISO 9001. Toutes les autres normes de la famille ont été rédigées pour aider à mettre en oeuvre un système de gestion de la qualité performant afin d'obtenir l'enregistrement

<u>Numéro de la norme</u>	<u>Intitulé de la norme</u>
<u>ISO 9000</u>	Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
<u>ISO 9001</u>	Systèmes de management de la qualité - Exigences
<u>ISO 9004</u>	Systèmes de management de la qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des performances
<u>ISO 19011</u>	Lignes directrices relatives aux audits de systèmes de management qualité et/ou environnementales

RENAULT : Premier centre de création automobile certifié ISO 9001

Le 17 décembre 1998, le Design Renault se distingue parmi tous les centres de création automobile dans le monde en obtenant la double certification EAQF (Evaluation d'Aptitude Qualité Fournisseurs) et ISO 9001.

Pour la Direction du Design Industriel Renault, la qualité se définit de trois façons différentes.

la qualité tecnico-industrielle

Elle apporte fiabilité et durabilité au véhicule. Les designers collaborent à l'obtention de cette qualité, mais les premiers responsables en sont les ingénieurs d'études et de méthodes.

la qualité perçue

Elle exprime la maîtrise technique et industrielle de l'entreprise en termes sensibles. En plus du savoir-faire: le faire-savoir par les sens. La responsabilité en incombe, cette fois, directement aux designers

La qualité culturelle

Elle permet à un produit d'exprimer son appartenance à une culture d'entreprise, en l'occurrence Renault, et à une culture nationale, en l'occurrence la France

❖ Environnement

Les performances d'une entreprise dans le domaine de la protection de l'environnement peuvent avoir un impact significatif sur son succès. L'ISO 14001 est la norme internationale qui régit les systèmes de management de l'environnement. Cette certification permet d'atteindre les objectifs prescrits par la norme et d'accroître ainsi la réputation et les avantages concurrentiels de l'organisation. L'enregistrement permet de :

- démontrer que vous respectez des normes environnementales élevées
- prouver que vous observez la loi
- réduire les coûts
- améliorer le rendement

Certification d'un SME

La certification du système de management de l'environnement de votre entreprise atteste qu'un organisme tierce partie, a vérifié que les exigences stipulées dans la norme sont respectées.

La certification selon l'ISO 14001 contribue à :

- démontrer la conformité aux dispositions juridiques et réglementaires,
- prouver aux partenaires que l'entreprise mène une politique de protection de l'environnement,
- favoriser l'accès à de nouveaux clients et partenaires commerciaux,
- améliorer la gestion des risques environnementaux, à brève et longue échéance,
- réduire les risques financiers liés à l'assurance de responsabilité civile,
- diminuer les coûts.

PEUGEOT : Certifié ISO 14001

La norme ISO 14001, créée en 1996, nécessite de mettre en œuvre des moyens de maîtrise opérationnelle de surveillance, de contrôle et de mesure des effets des process sur l'environnement. Pour ce faire, son application nécessite une formation appropriée de l'ensemble du personnel. Ce système est conçu pour atteindre des objectifs environnementaux fixés pour chaque site. Elle a une valeur à l'échelle mondiale. Dans le Groupe, 14 sites regroupant les usines terminales et les usines de fabrication de moteurs ont atteint la certification au début 2001. Huit d'entre eux se situent en France, et deux en Espagne. Le Royaume-Uni, l'Argentine, et la Chine complètent le tableau. Fin 2002, l'ensemble des usines terminales et de mécaniques et bruts du groupe sera certifié ISO 14 001.

CONCLUSION

La certification constitue pour les consommateurs un appréciable outil d'identification de la qualité des produits et un puissant vecteur de promotion pour les producteurs. Elle représente un outil efficace contribuant, au-delà des réglementations, à une plus grande loyauté de la concurrence et à une meilleure protection et information du consommateur. Elle permet de promouvoir une politique de qualité industrielle en apportant la preuve du respect d'un haut niveau d'exigence par l'ensemble des opérateurs concernés.

La certification selon les exigences techniques concerne l'ensemble des entités de production et de services du secteur automobile. Rédigé en coopération avec l'ISO (International Standardisation Organisation), ISO/TS 16949 rapproche les exigences de plusieurs référentiels automobiles locaux. Ce qui offre la possibilité de franchir un cap.

La certification du Système de Management de la Qualité selon l'ISO 9001 constitue la base des exigences en matière de système de management pour ISO/TS 16949:2002. En addition, l'ISO/TS 16949 insiste sur le fait de porter une attention plus forte aux demandes des clients, à l'amélioration continue et sur la nécessité d'implication visible du top management.

SOURCES

Sites Internet :

www.bsi-global.com : QS 9000 TS 16949

www.afaq.org : automobile : TS 16949

www.utac.com : certification ISO 14001

www.dnv.fr : exigences sectorielles

Documents :

« LA CERTIFICATION » Alain COURET,
Jacques IGALENS et Hervé PENAN (« *Que sais-je* »)