

À l'attention des Responsables :

- Assurance Qualité
- Qualité
- Achats



Octobre 2005 - B038

www.normadoc.com

MANAGEMENT & ASSURANCE DE LA QUALITE

NOUVELLE EDITION ISO 10005 : 2005

Systemes de management de la qualité Lignes directrices pour les plans qualité

• Résumé

L'ISO 10005 (2005) fournit des lignes directrices pour :
le développement, la revue, l'acceptation, l'application et la révision de plans qualité.

L'ISO 10005 (2005) est applicable aux plans qualité élaborés pour :

- un processus
- un produit
- un projet
- un contrat

pour toute catégorie :

- de produits (matériels, logiciels, produits issus de processus à caractère continu et services)
- de secteur industriel.

L'ISO 10005 (2005)
convient aux organismes
disposant ou non d'un système
de management conforme
à l'ISO 9001.

Elle s'intéresse principalement à la réalisation du produit et ne constitue pas un guide pour la planification du système de management de la qualité de l'organisme.

L'ISO 10005 (2005) est un recueil de conseils et n'est pas destinée à être utilisée à des fins de certification ou d'enregistrement.



ISO/CEI Guide 34	2000 + C1 2003	Exigences générales pour la compétence des producteurs de matériaux de référence	
ISO 9000	2005	Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire	Nouveauté
ISO 9001	2000	Systèmes de management de la qualité – Exigences	
ISO 9004	2000	Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'amélioration des performances	
ISO 10002	2004	Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes	
ISO 10005	2005	Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour les plans qualité	Nouveauté
ISO 10006	2003	Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets	
ISO 10007	2003	Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour la gestion de la configuration	
ISO 10012	2003	Systèmes de management de la mesure – Exigences pour les processus et les équipements de mesure	
ISO/TR 10013	2001	Lignes directrices pour le développement de la documentation sur les systèmes de management de la qualité	
ISO/TR 10014	1998	Lignes directrices pour le management des effets économiques de la qualité	
ISO 10015	1999	Management de la qualité – Lignes directrices pour la formation	
ISO/TR 10017	2003	Lignes directrices pour les techniques statistiques relatives à l'ISO 9001:2000	
ISO 10019	2005	Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services	Nouveauté
ISO/TR 13352	1997	Lignes directrices pour l'interprétation de la série ISO 9000 dans son application à l'industrie des minerais de fer	
ISO 13485	2003	Dispositifs médicaux – Systèmes de management de la qualité – Exigences à des fins réglementaires	
ISO 13488	1996	Systèmes qualité – Dispositifs médicaux – Exigences particulières relatives à l'application de l'ISO 9002	
ISO 14964	2000	Vibrations et chocs mécaniques – Vibrations des structures fixes – Exigences spécifiques pour le management de la qualité dans le mesurage et l'évaluation des vibrations	
ISO/TR 14969	2004	Dispositifs médicaux – Systèmes de gestion de qualité – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 13485	
ISO 15161	2001	Lignes directrices relatives à l'application de l'ISO 9001:2000 aux industries de l'alimentaire et des boissons	
ISO 15189	2003	Laboratoires d'analyses de biologie médicale – Exigences particulières concernant la qualité et la compétence	
ISO/TS 16949	2002	Systèmes de management de la qualité – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2000 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile	
ISO 19011	2002	Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental	
ISO/TS 29001	2003	Industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel – Systèmes de management de la qualité spécifiques au secteur – Exigences pour les organismes de fourniture de produits et services	
ISO/IEC 90003	2004	Ingénierie du logiciel – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2000 aux logiciels informatiques	

Liste non exhaustive des normes ISO issues du code ICS : 03.120.10 (Management et assurance de la qualité)



Démarches qualité dans les organismes de recherche - Normes et outils

Démarches qualité
dans les organismes
de recherche



• Résumé

Ce recueil rassemble des normes générales sur le management de la qualité et des fascicules de documentation concernant des activités particulières (qualité en expertise, incertitude de mesure, exactitude des résultats, confidentialité des informations). Il est complété par une bibliographie comportant les référentiels de bonnes pratiques de laboratoires (BPL) qui s'appliquent aux travaux inscrits dans le champ de la réglementation.

• Documents contenus dans ce recueil

FD V03-116 (2001), NF X50-110 (2003), FD X50-129 (2003), NF EN ISO 9000 (2000), NF EN ISO 9001 (2000), FD X50-550 (2001), FD X50-551 (2003), FD X50-552 (2004), BP Z74-500 (2002) & ISO 10012 (2003)

Janvier 2005 - 355 pages - cédérom

Les outils de l'enquête de satisfaction client

Les outils
de l'enquête
de satisfaction client



• Résumé

Ce recueil est centré sur la façon de concevoir, réaliser et faire remonter sous forme d'indicateurs et tableaux de bord une enquête de satisfaction client. Il est donc un outil incontournable pour tous ceux qui souhaitent cerner les besoins fondamentaux de leurs clients et développer une stratégie de fidélisation. Vous y trouverez les référentiels et la méthodologie vous permettant de concevoir, mettre en œuvre, analyser les remontées et les exprimer en indicateurs.

• Documents contenus dans ce recueil

FD X07-050 (2003), XP X50-053 (1998), NF X50-057 (2000), NF X50-100 (1996), FD X50-101 (1995), NF X50-151 (1991), FD X50-171 (2000), FD X50-172 (1999), FD X50-174 (1998), FD X50-179 (2000) & FD X50-680 (1998)

Avril 2005 - 310 pages - papier

Management de la conception - Processus d'optimisation et d'innovation

Management
de la conception



• Résumé

La conception est une phase décisive, qui engage l'avenir commercial et économique des produits et/ou services de l'entreprise, et parfois même la pérennité de l'entreprise. Ce recueil vous propose de passer en revue le processus de conception : en prenant en compte les contraintes, en recherchant l'optimisation. Vous trouverez ainsi les référentiels normatifs incontournables et essentiels pour la conception comme : le management de projet, l'expression du besoin, le support à la conception... Il est complété par une annexe qui regroupe les références de normes de conception classées par secteur d'activités.

• Documents contenus dans ce recueil

FD X50-127 (2002), X50-415 (1994), X50-420 (1994), NF X50-600 (1999), FD ISO 10006 (2003), FD X50-116 (2003), FD X50-117 (2003), NF EN 12973 (2000), NF X50-156 (2003), FD X50-550 (2001) & FD X50-551 (2003)

Février 2005 - 458 pages - papier



100 questions pour comprendre et agir : Management Intégré

B. Froman, J.M. Gey, F. Bonnifet, S. Mathieu



• Résumé

Pourquoi décider d'engager une démarche de management intégré ? Quels modèles de management existants peuvent aider à construire un SMI ? Le management intégré peut-il contribuer favorablement à la satisfaction des exigences légales et réglementaires ? Quelles sont les principales étapes pour construire un SMI ? Quelle veille réglementaire mettre en oeuvre dans le cadre d'un SMI ? Quelles sont les responsabilités du directeur Qualité Sécurité Environnement ? Le CHSCT peut-il avoir des attributions dans un SMI ? Quels sont les principaux indicateurs pour mesurer l'efficacité d'un SMI ? Quels sont les avantages perçus et les difficultés rencontrées par un organisme suite à la mise en place d'un SMI ?

Janvier 2005 - 226 pages - papier

Guide des processus - Passons à la pratique !

M. Cattan

• Résumé

Cette deuxième édition du Guide des processus présente l'approche processus sous un double éclairage et, pour répondre aux questions les plus fréquentes, s'appuie sur la nouvelle version du FD X 50-176. L'auteur apporte en première partie des explications, des conseils pour faciliter la compréhension des principes de l'approche processus et l'appropriation du concept. La deuxième partie, très terrain, retrace des expériences de management des processus mises en oeuvre par différentes entreprises. Son objectif : permettre aux entreprises de développer leur propre méthodologie pour déployer cette approche, mettre en exergue les difficultés et les pièges qui se présentent lorsqu'elles s'engagent dans cette voie.

Juin 2005 - 315 pages - papier

La qualité, c'est facile : j'en fais tous les jours ! - Se former à l'ISO 9001

Y. Mougin



• Résumé

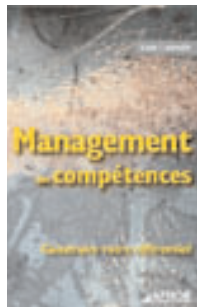
Cet ouvrage est l'outil idéal pour : Vous former de façon synthétique à la qualité ; former vos équipes à l'aide de solutions inédites et ludiques ; faire passer vos messages sur la qualité grâce à des méthodes, des tests, qui achèveront de convaincre votre hiérarchie que la qualité, c'est facile, pas si compliqué et que sa mise en oeuvre invite le « solide bon sens ». Pour atteindre cet objectif, Yvon Mougin tente de satisfaire à trois exigences différentes : Donner envie de faire de la qualité : pour démystifier les textes des référentiels ISO et les principes du management de la qualité, il aborde ces concepts avec humour en s'appuyant sur un super-héros de la qualité qui apporte des solutions faciles à mettre en oeuvre. Montrer que les concepts sont simples : les référentiels ISO, qui se veulent universels, sont pas faciles à interpréter. L'auteur propose une explication

simplifiée de chacune des exigences de la norme 9001 ainsi que des exemples de dispositions simples et utiles mises en place dans des entreprises. Montrer que le concept est utile : l'organisation qualité doit être profitable aux clients et à tous ceux qui bénéficient des prestations de l'organisme.

Avril 2005 - 280 pages - papier

Management des compétences - Construire votre référentiel

A. Labruffe



• Résumé

Que se cache-t-il réellement derrière ce concept de « compétence » ? Comment élaborer et mettre en oeuvre un référentiel dans son entreprise ou dans son service, comme le recommande la norme ISO 9001, en vue d'atteindre l'amélioration continue des compétences ? L'auteur présente, explique et commente la méthodologie pour construire un référentiel de compétences. On y découvre un outil performant pour construire, auditer et corriger son management relationnel, ainsi que la façon de faire vivre dans une entreprise, quelle qu'elle soit, cette notion incontournable qu'est la compétence. Cette méthode est donc l'instrument indispensable à tous les dirigeants, managers, et gestionnaires de la fonction personnel qui souhaitent mettre en place une gestion

sensible, mais non moins efficace, des ressources humaines.

Avril 2005 - 210 pages - papier



Pratiquer le management de la santé et de la sécurité au travail Maîtriser et mettre en oeuvre l'OHSAS 18001

J.-M. Gey, D. Courdeau



• Résumé

Dans la première partie de cet ouvrage, les auteurs rappellent les concepts et principes généraux des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail, détaillent les exigences de l'OHSAS 18001, leur signification et les implications qui en résultent. Dans la seconde partie, ils donnent des conseils et des outils pratiques et concrets pour la mise en place et l'intégration d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail : précautions à prendre, modalités, chronologie, valeurs, bonnes pratiques. Avec cet ouvrage, le lecteur dispose des éléments nécessaires pour la mise en place et l'intégration de son système de management de la santé et de la sécurité au travail

Février 2005 - 192 pages - papier

Prix, modèle & démarche EFQM - Guide de terrain pour réussir

P. Iribarne, S. Verdoux



• Résumé

Le modèle EFQM a pour but de mener les entreprises qui l'appliquent sur la voie de l'excellence en reliant et combinant des principes forts tels que comparaison des pratiques (benchmarking), orientation résultats et clients, management par les processus, implication du personnel : un cocktail détonnant d'efficacité, comme le prouvent les résultats financiers des entreprises qui l'ont déjà adopté ! Dans cet ouvrage vous apprendrez comment : mettre en place des pratiques de management selon l'EFQM ; déployer une autoévaluation d'après ce modèle ; concourir aux différents niveaux de prix proposés par l'association et remporter ces prix.

Février 2005 - 328 pages - papier

Règles Pratiques pour l'Audit de Certification Qualité Sécurité Environnement



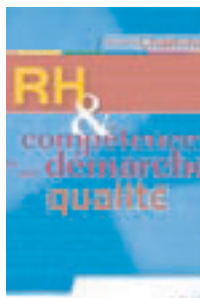
• Résumé

Des réponses pragmatiques ciselées par les experts d'AFAQ, claires, nettes et précises vous permettront de résoudre les problèmes concrets posés par la lecture ou la mise en œuvre des normes. Parmi ces questions au cœur de vos préoccupations, vous trouverez : Comment comprendre les exigences de surveillance et de mesure des processus ? Comment définir et documenter le domaine d'application du SME (ISO 14001 : 2004) ? Quelles sont les différences entre une « correction du produit non conforme », une « action corrective » et une « action préventive » ? Qu'est ce qu'une surveillance, un indicateur ? Des exemples viennent ponctuer ces éclairages tant attendus et des index vous permettent de naviguer à partir de mots clés et/ou de références normatives (ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001).

Avril 2005 - 284 pages - papier

RH & compétences dans une démarche qualité

B. Chaminade



• Résumé

cet ouvrage suit les recommandations du paragraphe 6.2 de la norme ISO 9004, à savoir : implication des personnes, management des compétences et formation. Chacun de ces trois thèmes est lui-même subdivisé en différents items (attachement professionnel, fidélisation du personnel, recrutement.) traités selon le principe de la roue d'amélioration de Deming : résultats à atteindre (plan) ; méthode (do) ; instruments de suivi et de vérification (check) ; plan d'action et amélioration continue (act). L'auteur y présente des outils facilement exploitables et des instruments d'autoévaluation directement applicables sur lesquels pourront s'appuyer DRH, PDG, responsables qualité, directeurs opérationnels et responsables de département.

janvier 2005 - 556 pages - papier



Bon de Commande

Qté	Documents	Langue (au choix)	Tarifs € H.T.	Tarifs € T.T.C.	Total € T.T.C.
	ISO/CEI Guide 34	<input type="checkbox"/> anglais	87,00	91,78	
	ISO 9000	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	104,00	109,72	
	ISO 9001	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	87,00	91,78	
	ISO 9004	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	136,00	143,48	
	ISO 10002	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	87,00	91,78	
	ISO 10005	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	87,00	91,78	
	ISO 10006	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	104,00	109,72	
	ISO 10007	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	57,00	60,14	
	ISO 10012	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	83,00	87,57	
	ISO/TR 10013	<input type="checkbox"/> anglais	65,00	68,58	
	ISO/TR 10014	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	57,00	60,14	
	ISO 10015	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	65,00	68,58	
	ISO/TR 10017	<input type="checkbox"/> anglais	94,00	99,17	
	ISO 10019	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	65,00	68,58	
	ISO/TR 13352	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	62,00	65,41	
	ISO 13485	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	136,00	143,48	
	ISO 13488	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	35,00	36,92	
	ISO 14964	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	50,00	52,75	
	ISO/TR 14969	<input type="checkbox"/> anglais	154,00	162,47	
	ISO 15161	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	109,00	115,00	
	ISO 15189	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	115,00	121,32	
	ISO/TS 16949	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	109,00	115,00	
	ISO 19011	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	104,00	109,72	
	ISO/TS 29001	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	98,00	103,39	
	ISO/IEC 90003	<input type="checkbox"/> français <input type="checkbox"/> anglais	136,00	143,48	
	Démarches qualité dans les ...	<input type="checkbox"/> français	253,75	303,49	
	Les outils de l'enquête ...	<input type="checkbox"/> français	166,75	175,92	
	Management de la conception ...	<input type="checkbox"/> français	177,50	187,26	
	100 Questions pour comprendre ...	<input type="checkbox"/> français	24,50	25,85	
	Guide des processus ...	<input type="checkbox"/> français	42,65	45,00	
	La qualité c'est facile ...	<input type="checkbox"/> français	35,00	36,92	
	Management des compétences ...	<input type="checkbox"/> français	36,97	39,00	
	Pratiquer le management de la santé	<input checked="" type="checkbox"/> français	39,81	42,00	
	Prix, modèle & démarche EFQM ...	<input type="checkbox"/> français	42,65	45,00	
	Règles pratiques pour l'audit ...	<input type="checkbox"/> français	89,00	93,89	
	RH & compétences ...	<input type="checkbox"/> français	42,65	45,00	
1	Frais de port*		5,40	6,46	6,46
*Frais de port hors France métropolitaine : nous contacter					
				TOTAL	

Adresse de livraison :

Société :
 Service : Contact :
 Adresse :
 Adresse :
 Code postal : Ville :
 Tél. : Fax :
 Email :

Adresse de facturation :

(identique adresse de livraison) :
 Société :
 Service : Contact :
 Adresse :
 Adresse :
 Code postal : Ville :
 Tél. : Fax :
 Email :

Pour commander :

- Fax : +33 (0)1 40 02 03 12
- commande@normadoc.com
- Courrier : 12, Rue Capri
F-75012 PARIS

Mode de paiement :

- Paiement à réception de facture (uniquement pour client)
- Chèque à la commande (une facture acquittée vous sera adressée)

Signature et cachet :

www.normadoc.com

