



CTB LITERIE ET ARTICLES DE LITERIES CTB COMPOSANTS D'AMEUBLEMENT

REGLES GENERALES DE LA MARQUE CTB

www.fcba.fr

MODALITES DE GESTION des marques

www.fcba.fr

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES des marques

www.fcba.fr

REFERENTIEL D'ASSURANCE QUALITE

www.fcba.fr

SOMMAIRE

1. Introduction	3
2. Termes et définitions	3
3. Système de management de la qualité	3
3.1. Exigences générales	3
3.2. Documentation et maîtrise des documents	3
4. Responsabilité de la direction	4
4.1. Engagement de la Direction	4
4.2. Responsabilité et autorité	4
4.3. Revues de direction	4
5. Management des ressources	5
6. Réalisation du produit	5
6.1. Conception	5
6.1.1. Données de conception	5
6.1.2. Maîtrise des modifications de conception	5
6.2. Achats	5
6.3. Production	5
6.3.1. Maîtrise de la production	5
6.3.2. Identification	6
6.3.3. Préservation du produit	6
6.4. Maîtrise des méthodes et moyens de contrôle	6
7. Mesures, analyses et amélioration	6
7.1. Satisfaction du client	6
7.2. Surveillance et mesure	6
7.3. Maîtrise des non-conformités	6
7.4. Analyse des données	7
7.5. Actions correctives	7

1. Introduction

L'obtention et le maintien de la certification est une démarche volontaire qui implique :

- Des vérifications et des contrôles permanents par le fabricant,
- Des audits et inspections réguliers par un organisme tiers.

Le présent document fixe les dispositions de gestion de la Qualité que les titulaires de certification de produit d'Ameublement (CTB Literie et articles de literies, et CTB Composants d'ameublement) doivent mettre en place afin de s'assurer que les produits certifiés sont fabriqués en permanence en conformité aux Prescriptions de la Marque et dans le respect de la satisfaction des clients.

Le présent référentiel Assurance Qualité fait partie intégrante des référentiels de certification des applications CTB Literie et articles de literies et CTB Composants d'ameublement.

La structure de ce document est cohérente avec les exigences de la norme ISO 9001, et peut constituer une étape utile pour les entreprises qui souhaitent aller vers la certification ISO.

L'ordonnancement des chapitres est organisé selon la Norme ISO 9001

2. Termes et définitions

Demandeur : droit accordé à l'entreprise d'utiliser la marque, dès lors que les produits qui font l'objet d'une demande, satisfont les exigences du référentiel de la Marque.

Titulaire : entreprise qui a reçu une notification de certification.

Périmètre de certification : activité de l'entreprise qui fait l'objet de la certification.

3. Système de management de la qualité

3.1. Exigences générales

L'entreprise doit établir et mettre en œuvre un système de management de la qualité. Elle doit définir les procédés et les étapes nécessaires à la réalisation des produits certifiés et à la satisfaction du client, déterminer les critères nécessaires à leur fonctionnement et à leur maîtrise, assurer la disponibilité des ressources nécessaires, mesurer l'efficacité de son processus de réalisation et mettre en œuvre les actions nécessaires maintenir son efficacité

3.2. Documentation et maîtrise des documents

L'étendue de la documentation est à déterminer selon la taille et la structure de l'entreprise, la nature et la complexité de ses processus et les capacités démontrées du personnel.

Elle doit comprendre :

- Les objectifs Qualité au niveau de la direction
- Les procédures ou instructions pour le fonctionnement et la maîtrise du processus de réalisation, là où cela est nécessaire pour le maintien des caractéristiques certifiées
- Les enregistrements nécessaires à la preuve de conformité du produit.
- Les documents d'origine extérieure

Les documents doivent être gérés, disponibles et mis à jour sur les lieux de leur utilisation, sans ambiguïté sur la version en vigueur.

La maîtrise de la modification, de la mise à jour et de la diffusion des documents doit être démontrée par l'entreprise, par une liste de diffusion ou par une procédure documentée si plusieurs responsabilités sont engagées dans la gestion des documents.

Les enregistrements doivent être conservés de façon à rester lisibles et aisément accessibles, et de durée de conservation définie.

4. Responsabilité de la direction

4.1. Engagement de la Direction

La Direction doit démontrer son engagement à maintenir la conformité des produits certifiés et établir un système de management de la qualité. Elle doit communiquer cet engagement au sein de l'entreprise par une politique qualité documentée, traduite en objectifs écrits et mesurables. Elle doit assurer la disponibilité des ressources pour l'atteinte de ces objectifs.

Elle doit s'assurer que les exigences de conformité du produit, les exigences réglementaires et légales, les exigences conséquentes aux réclamations ou aux analyses de satisfaction client, les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage prévu, sont déterminées et respectées.

4.2. Responsabilité et autorité

Les rôles, responsabilités et autorités des personnes qui effectuent des tâches ayant une incidence sur la qualité doivent être définis et communiqués au sein de l'entreprise.

En particulier, la direction doit nommer :

- Un membre de l'entreprise qui, sans exclure d'autres responsabilités, doit avoir une autorité définie pour :
 - Assurer que le système qualité est mis en œuvre et entretenu, et que les exigences de ce référentiel sont appliquées,
 - Rendre compte à la direction de la réalisation du système qualité, y compris des besoins d'amélioration,
 - Entretenir la sensibilisation aux besoins et exigences du client et aux exigences du règlement de la Marque.
- Un membre de l'entreprise qui sera en charge, dans le cadre de la Certification, des relations techniques avec FCBA. (instruction des dossiers de certification, modifications de produits, gestion du Règlement de la Marque)

Une seule personne peut assumer ces deux fonctions.

4.3. Revues de direction

La direction doit tenir à intervalle convenable des réunions de Direction documentées pour :

- Evaluer l'efficacité du système de management de la qualité,
- Adapter si besoin la politique et les objectifs et déterminer les actions nécessaires,
- Evaluer les opportunités d'amélioration.

La revue de Direction s'appuie sur les retours d'information client, l'analyse des données de mesure des produits, les audits externes, et audits internes si l'entreprise en pratique.

5. Management des ressources

L'entreprise doit fournir et entretenir les infrastructures nécessaires pour obtenir la conformité du produit certifié.

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité du produit certifié doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience. L'entreprise doit pourvoir à la formation nécessaire à l'atteinte de ces compétences.

6. Réalisation du produit

6.1. Conception

6.1.1. Données de conception

L'entreprise doit posséder et tenir à jour les normes, ou les méthodes d'essais et les spécifications établies par FCBA, et les textes réglementaires en vigueur applicables aux produits certifiés ;

6.1.2. Maîtrise des modifications de conception

L'entreprise doit maîtriser la mise à jour et la diffusion de tous les documents ou données issus de la conception : plans, gammes, nomenclature, programmes informatiques, gabarits. Ces documents doivent être disponibles sur les lieux de leur utilisation et être mis à jour sans ambiguïté sur la version en vigueur.

L'entreprise doit établir une procédure écrite précisant l'organisation et les responsabilités pour la gestion de ces documents et de ceux nécessaires à la réalisation du produit en fabrication (outillages, réglages,..).

Toute modification de conception ou de réalisation (y compris celles liées aux achats et aux procédés de fabrication) doit être enregistrée.

Toute modification de conception susceptible d'entraîner une modification des caractéristiques certifiées des produits, doit être soumise à l'approbation préalable de FCBA.

6.2. Achats

L'entreprise doit assurer que le produit acheté est conforme aux exigences d'achat spécifiées, dont celles prévues par le référentiel de certification de l'application. Le type et l'étendue de la maîtrise appliquée au fournisseur et au produit doivent dépendre de l'incidence du produit acheté sur la réalisation du produit final.

Les documents d'achat doivent contenir des données décrivant clairement les composants ou produits commandés entrant dans la composition des produits certifiés.

Les non-conformités d'achat doivent être enregistrées.

6.3. Production

6.3.1. Maîtrise de la production

L'entreprise doit assurer, en tout point du processus qui a une incidence sur les caractéristiques certifiées du produit, la disponibilité des informations et moyens nécessaires pour décrire et vérifier les caractéristiques d'exécution du produit, et, là où leur absence aurait une incidence négative sur la qualité du produit, les instructions de travail nécessaires.

Les procédés dont les résultats ne peuvent pas être vérifiés par un contrôle systématique des produits ou pour lesquels des déficiences n'apparaissent qu'une fois le produit en usage doivent être validés à des périodes prédéfinies et à chaque modification nouvelle du procédé, et les facteurs d'influence doivent être maîtrisés.

Les paramètres de pilotage de ces procédés doivent être définis et maîtrisés et le personnel qualifié.

6.3.2. Identification

Lorsque cela est nécessaire (si l'absence d'identification risque de générer des erreurs), l'entreprise doit identifier le produit ou ses composants à l'aide de moyens adaptés tout au long de son utilisation.

L'entreprise doit identifier le produit final par le marquage prévu par le référentiel de certification de l'application.

6.3.3. Préservation du produit

L'entreprise doit préserver la conformité du produit et de ses composants au cours de la manutention et du stockage, en assurant les protections et conditionnements adéquats.

Si cela est approprié, elle doit prévoir des consignes de chargement pour le transport et la livraison.

6.4. Maîtrise des méthodes et moyens de contrôle

L'entreprise doit déterminer les contrôles à effectuer et les méthodes et moyens nécessaires pour assurer la conformité du produit aux exigences spécifiées. Les moyens de contrôle doivent être maintenus dans un état convenable permettant leur usage.

Pour les contrôles des produits ou contrôles de réglages prévus par l'entreprise, les moyens de contrôle doivent être vérifiés pour s'assurer de leur aptitude à mesurer la conformité du produit, des composants ou du process. Les résultats des vérifications doivent être enregistrés.

7. Mesures, analyses et amélioration

7.1. Satisfaction du client

L'entreprise doit surveiller les informations relatives au niveau de satisfaction de ses clients.

Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations doivent être définies.

L'entreprise doit mettre en œuvre des dispositions pour communiquer avec ses clients à propos de leurs retours d'information, y compris leurs réclamations.

L'entreprise doit notamment tenir un registre chronologique de toutes les insatisfactions signalées.

7.2. Surveillance et mesure

L'entreprise doit contrôler les caractéristiques du produit afin de vérifier que les exigences relatives aux produits sont satisfaites. Ceci doit être effectué à des étapes appropriées de la réalisation du produit. Pour chaque contrôle, l'entreprise doit prévoir des critères définis et des moyens appropriés.

La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être documentée avant la libération du produit fini (contrôle final).

7.3. Maîtrise des non-conformités

L'entreprise doit s'assurer que tout produit qui n'est pas conforme est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation par inadvertance.

L'entreprise doit désigner une ou des personnes habilitées pour évaluer les produits ou composants non-conformes afin de déterminer s'ils doivent être :

- a) Retouchés pour satisfaire aux exigences spécifiées, ou
- b) Déclassés pour des applications différentes de celles de la certification, ou
- c) Mis au rebut.

Les lots de produits ou de composants retouchés doivent être vérifiés de nouveau.

7.4. Analyse des données

L'entreprise doit recueillir et analyser les données appropriées pour déterminer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité et pour évaluer les possibilités d'améliorations de son efficacité. Ceci inclut les données générées par les retours d'information sur la satisfaction et/ou le mécontentement du client, par l'observatoire de la Marque, par les activités de mesure et de contrôle, et sur les fournisseurs.

7.5. Actions correctives

L'entreprise doit mener des actions correctives pour éliminer les causes de non-conformités et empêcher leur réapparition. Les actions correctives doivent être adaptées à l'incidence des problèmes rencontrés.

L'entreprise doit prévoir des dispositions pour :

- a) identifier les non-conformités (y compris les réclamations du client) ;
- b) rechercher les causes des non-conformités
- c) évaluer la nécessité d'entreprendre des actions pour assurer que les non-conformités ne se reproduisent pas
- d) déterminer et mettre en œuvre les actions correctives nécessaires
- e) enregistrer les résultats des évaluations et/ou des actions mises en œuvre