



	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 1 / 37



Manuel de management de la Qualité




	Rédaction	Contrôle	Validation
Fonction	Responsable Qualité	Responsable Qualité	Gérance
Signature	06/03/2012 	06/03/2012 	06/03/2012 


	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 2 / 37



1 - Objet



Ce manuel décrit les dispositions prises par la société GFP Contrôle afin d'assurer la qualité de l'ensemble de son activité

2 - Domaine d'application

	Cl.	Portée maximale	Nbre d'e max	
Organisme agréé pour la Vérification Périodique d'IPFNA	I	50 g à 1,5 kg	600 000	<p>Tous les I.P.F.N.A. concernés définis par le décret n° 91.330 du 27 mars 1991 (article 1^{er} point 1) utilisés en vue de la détermination de :</p> <ul style="list-style-type: none"> la masse pour les transactions commerciales, la masse pour le calcul d'un péage, tarif, prime, amende, rémunération, indemnité ou redevance de type similaire, la masse pour l'application d'une législation ou d'une réglementation ou pour des expertises judiciaires, la masse dans la pratique médicale en ce qui concerne le pesage de patients pour des raisons de surveillance, de diagnostic et de traitements médicaux, la masse pour la fabrication de médicaments sur ordonnance en pharmacie et détermination des masses lors des analyses effectuées dans les laboratoires médicaux et pharmaceutiques, du prix en fonction de la masse pour la vente directe au public et la confection de préemballages.
	II	0,1 g à 350 kg	100 000	
	III et IIII	Toutes portées maximales	/	
 Organisme pour la Réparation d'IPFNA	I	≤ 1 kg avec e ≥ 0,001g		<p>Vérification des poids utilisés avec les instruments de pesage à fonctionnement non automatique en application de l'arrêté du 20 décembre 1994.</p>
	II	≤ 150 kg avec e ≥ 0,001g		
	III	Toute		
	IIII	Toute		
 Organisme approuvé LNE pour la Fabrication d'IPFNA	III	Instrument correspondant au certificat d'examen CE de type GFPC et conforme aux exigences de la directive 2009/23/CE , annexe II		
	IIII			
Organisme pour le contrôle interne d'instrument de pesage		≤ 100 t avec e ≥ 0,001g		Tous les I.P.F.N.A. non concernés par le décret n° 91.330 du 27 mars 1991 (article 1 ^{er} point 1)


	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 3 / 37

	Cl.	Type	<p>Tous les I.P.F.A. concernés définis par le décret n° 2001.387 du 3 mai 2001 utilisés en vue de la détermination de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les transactions commerciales, • la détermination de rémunérations, la répartition de produits financiers, de charges financières, de biens ou de marchandises, • l'expertise judiciaire, • les opérations de mesurage pouvant servir de base à des poursuites pénales ou à des décisions ou des sanctions administratives, • les opérations fiscales, • les opérations de mesurage intéressant la santé, • les opérations de mesurage intéressant la sécurité des personnes, des animaux et des biens, • les opérations de mesurage ayant pour objet de déterminer ou de vérifier des caractéristiques annoncées ou imposées. 	
		X(x) XI(x), XII(x), XIII(x), XIV(x) Y(I), Y(II), Y(a), Y(b)		Trieur étiqueteur
	/	Trieuse Pondérale		
		/	Groupe de Pesage étiquetage	
	Sans objet.			

	Cl.	Portée maximale	Nbre de d max	<p>Tout poids et masse dont la masse volumique est comprise entre 7 000 kg.m⁻³ et 9 000 kg m⁻³.</p> <p>Domaine de compétence précisé dans la convention d'accréditation n°2-1278.</p>
	F1, F2, M1, M2, M3	1 mg à 2 000 kg		
		≤ 500 g	22 000 000	<p>Tout instrument de pesage à fonctionnement non automatique à indication numérique ou analogique, à équilibre automatique.</p> <p>Domaine de compétence précisé dans la convention d'accréditation n°2-1614.</p>
		≤ 75 kg	600 000	
		≤ 600 kg	40 000	

Dans le cadre de ses activités GFPC ne conçoit ni ne développe :

- de méthode d'étalonne masse et IP et se contente de respecter les directives du Cofrac,
- de méthode de vérification périodique d'IPFNA et d'IPFA et se contente de respecter la législation,
- de méthode de vérification primitive d'IPFNA et d'IPFA et se contente de respecter la législation,
- d'instrument de pesage et se contente de fabriquer des instruments conformes au modèle approuvé.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 4 / 37

3 - Documents cités

- **COFRAC LAB GTA 95** : Etalonnage d'instruments de pesage à fonctionnement non automatique,

- **COFRAC LAB GTA 22** : Guide technique d'accréditation-Métrologie des masses,
- **GEN Ref 11** : règles générales d'utilisation de la marque Cofrac,
- **MMM01** : dossier technique du laboratoire de métrologie des masses,
- Convention d'accréditation masse 2-1278,
- **MMP01** : dossier technique du laboratoire de métrologie des Instruments de Pesage,
- **MVP01** : dossier technique VP des IPFNA et IPFA,
- Convention d'accréditation masse 2-16714.

Tous ces documents, y compris ce présent manuel, sont disponibles sur le site de GFP Contrôle à l'adresse suivante : <http://www.gfpcontrôle.fr>

4 - Liste de diffusion contrôlée

Sociétés / Secteur / Personnel	Sociétés / Secteur / Personnel
Gérant	Tous correspondants des sociétés adhérentes
Tous responsables GFPC	
	DIRECCTE Poitou - Charentes

5 - Modifications

Date de la modification	Numéro des pages modifiées et nature de la modification	Indice de révision
28/05/2005	Version originelle ; Fusion de tous les manuels qualité en un seul conforme à l'ISO9001 :2000.	0
03/10/2005	Modifications suite à audit LNE et COFRAC.	1
17/01/2007	Modifications suite au déménagement, non repérées pour une plus grande clarté.	2
20/09/2007	Ajout de l'agrément IPFA (trieur étiqueteur)	3
17/11/2008	Modifications suite à audits. Ajout du tableau de correspondance ISO17020.	4
30/09/2009	Modification suite à audit DRIRE	5
31/01/2011	Corrections mineures	6
30/09/2011	Ajout de la réparation des IPFNA et des IPFA-TE. Modifications non repérées.	7
08/03/2012	Ajout du processus Contrôle Pesage (CP), modification des portées de VP d'IPFNA conformément à l'accréditation Cofrac,	8



6 - Index

1 -	Objet.....	2
2 -	Domaine d'application.....	2
3 -	Documents cités.....	3
4 -	Liste de diffusion contrôlée.....	3
5 -	Modifications.....	3
6 -	Index.....	3
7 -	Terminologie.....	3
8 -	Contenu.....	3
8 - 1.	Présentation.....	3
8 - 1.1.	Présentation générale et identité juridique.....	3
8 - 1.2.	Historique de la société.....	3
8 - 1.3.	Géographie des sociétés adhérentes.....	3
8 - 2.	Système de management de la qualité.....	3
8 - 2.1.	Généralités.....	3
8 - 2.2.	Le système documentaire.....	3
8 - 3.	Responsabilité de la direction.....	3
8 - 3.1.	Engagement de la direction.....	3
8 - 3.2.	Responsabilité et autorité.....	3
8 - 3.3.	Processus Management.....	3
8 - 3.4.	Revue de direction.....	3
8 - 4.	Management des ressources.....	3
8 - 4.1.	Ressources humaines.....	3
8 - 4.2.	Infrastructure.....	3
8 - 4.3.	Processus équipements.....	3
8 - 5.	Réalisation des services.....	3
8 - 5.1.	Processus Laboratoires.....	3
8 - 5.1.1.	Principe commercial.....	3
8 - 5.1.2.	Méthodes.....	3
8 - 5.1.3.	Maîtrise des données.....	3
8 - 5.1.4.	Prescriptions relatives aux étalonnages des masses et des IP.....	3
8 - 5.1.5.	Transport et stockage des étalons de références et de travail.....	3
8 - 5.1.6.	Manutention.....	3
8 - 5.1.7.	Assurer la qualité des résultats.....	3
8 - 5.1.8.	Rapports.....	3
8 - 5.2.	Processus vérification périodique.....	3
8 - 5.2.1.	Méthodes d'essais et procédures.....	3
8 - 5.2.2.	Marques réglementaires.....	3
8 - 5.2.1.	Principe commercial.....	3
8 - 5.2.2.	Impartialité, intégrité et confidentialité.....	3
8 - 5.2.3.	Coopération avec les clients.....	3
8 - 5.2.4.	Coopération avec l'autorité en charge de la métrologie légale.....	3
8 - 5.3.	Processus fabrication.....	3
8 - 5.3.1.	Méthodes d'essais et procédures.....	3
8 - 5.3.2.	Marques réglementaires.....	3
8 - 5.3.3.	Principe commercial.....	3
8 - 5.3.4.	Impartialité et intégrité.....	3
8 - 5.3.5.	Coopération avec les clients.....	3
8 - 5.3.6.	Coopération avec le LNE.....	3
8 - 5.4.	Processus Réparation.....	3

8 - 5.4.1.	Méthodes d'essais et procédures	3
8 - 5.4.2.	Marques réglementaires	3
8 - 5.4.3.	Principe commercial.....	3
8 - 5.4.4.	Impartialité et intégrité.....	3
8 - 5.4.5.	Coopération avec les clients.....	3
8 - 5.4.6.	Coopération avec le LNE.....	3
8 - 6.	Mesure, analyse et amélioration	3
8 - 6.1.	Processus Qualité.....	3
8 - 6.2.	Audits internes.....	3
8 - 6.3.	Surveillance et Mesure produit.....	3
8 - 6.4.	Surveillance et Mesure processus	3
8 - 6.5.	Maîtrise des non conformités	3
8 - 6.6.	Actions correctives.....	3
8 - 6.7.	Actions préventives (ou action de progrès)	3

7 - Terminologie

Légende des symboles



Processus management



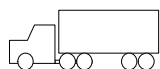
Processus qualité



Processus équipements



Clients



Fournisseurs



Processus étalonnage de masses **MM**



Processus étalonnage des instruments de pesage **MP**



Processus Vérification Périodique **VP**




Processus réparation **RP**




Processus fabrication **FP**



Processus Contrôle **CP**
(Contrôle interne)

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 7 / 37

Sans objet

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 8 / 37

8 - Contenu

8 - 1. Présentation

8 - 1.1. Présentation générale et identité juridique

La société « Groupe France Pesage Contrôle » (G.F.P. Contrôle) est une société issue d'un regroupement de professionnels du pesage. Elle a ~~une~~ **six** activités majeures :



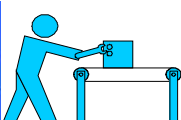
La Vérification Périodique (VP)



La Réparation (RP)



La fabrication (FP)



L'étalonnage de masses (MM)



L'étalonnage des instruments de pesage (MP)



Le contrôle interne (CP)

Raison sociale :

G.F.P. CONTROLE

Adresse du siège sociale :

Parc d'activités Euratlantique
15, rue de l'Europe
16730 Fléac
www.gfpcontrolle.fr



G.F.P. CONTROLE est une S.A.R.L. à capital variable

Date de début d'activité : 13 Janvier 1994

Lieu d'activité : Fléac

N° RCS : 393 487 228

Code APE : 743B

Code SIRET : 393 487 228 00024

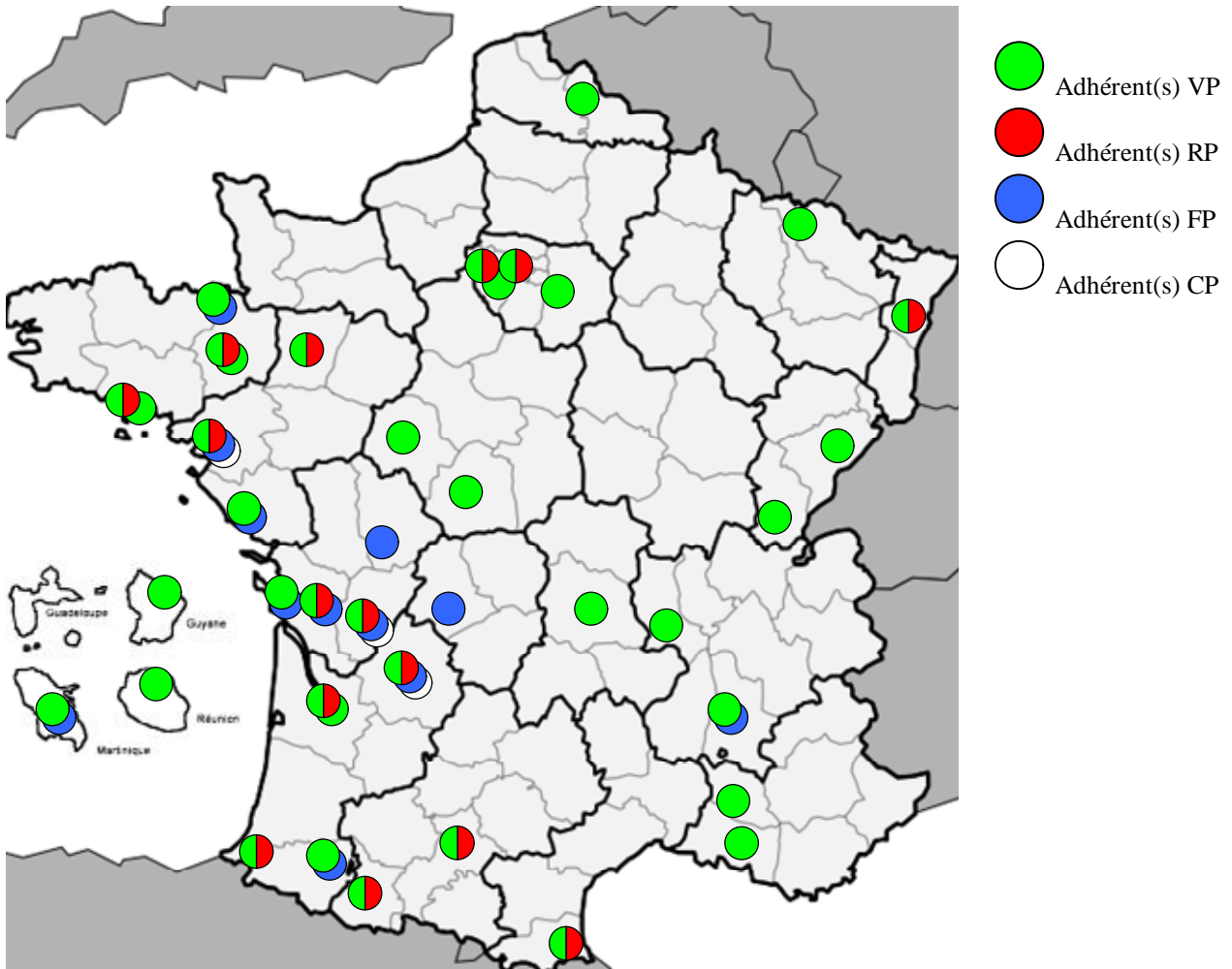
GFP Contrôle possède une responsabilité civile.

8 - 1.2. Historique de la société

1984	Création du Groupe France Pesage (GIE) destiné aux achats groupés de matériaux.
1993	Création de GFP Contrôle, laboratoire de métrologie des masses autorisé par la DRIRE.
1994	GFP Contrôle est une structure indépendante. Accréditation Cofrac du laboratoire de métrologie des masses ; Agrément DRIRE pour la vérification périodique des IPFNA.
1999	Amélioration des performances du laboratoire masses (possibilité d'étalonnage en F1).
2002	Accréditation COFRAC pour l'étalonnage des Instruments de pesage. Amélioration des performances du laboratoire masses (possibilité d'étalonnage en F1 jusqu'à 20 kg).
2005	Approbation de son système qualité par le LNE pour la fabrication d'instrument de pesage.
2006	Déménagement pour le parc d'activités Euratlantique dans des locaux spécialement conçus pour ses différentes activités.
2007	Agrément DRIRE pour la vérification périodique des IPFA (trieur étiqueteur),
2012	Accréditation (projet) COFRAC pour la VP des IPFNA et IPFA Approbation de son système qualité par le LNE pour la réparation des IPFNA et IPFA



8 - 1.3. Géographie des sociétés adhérentes



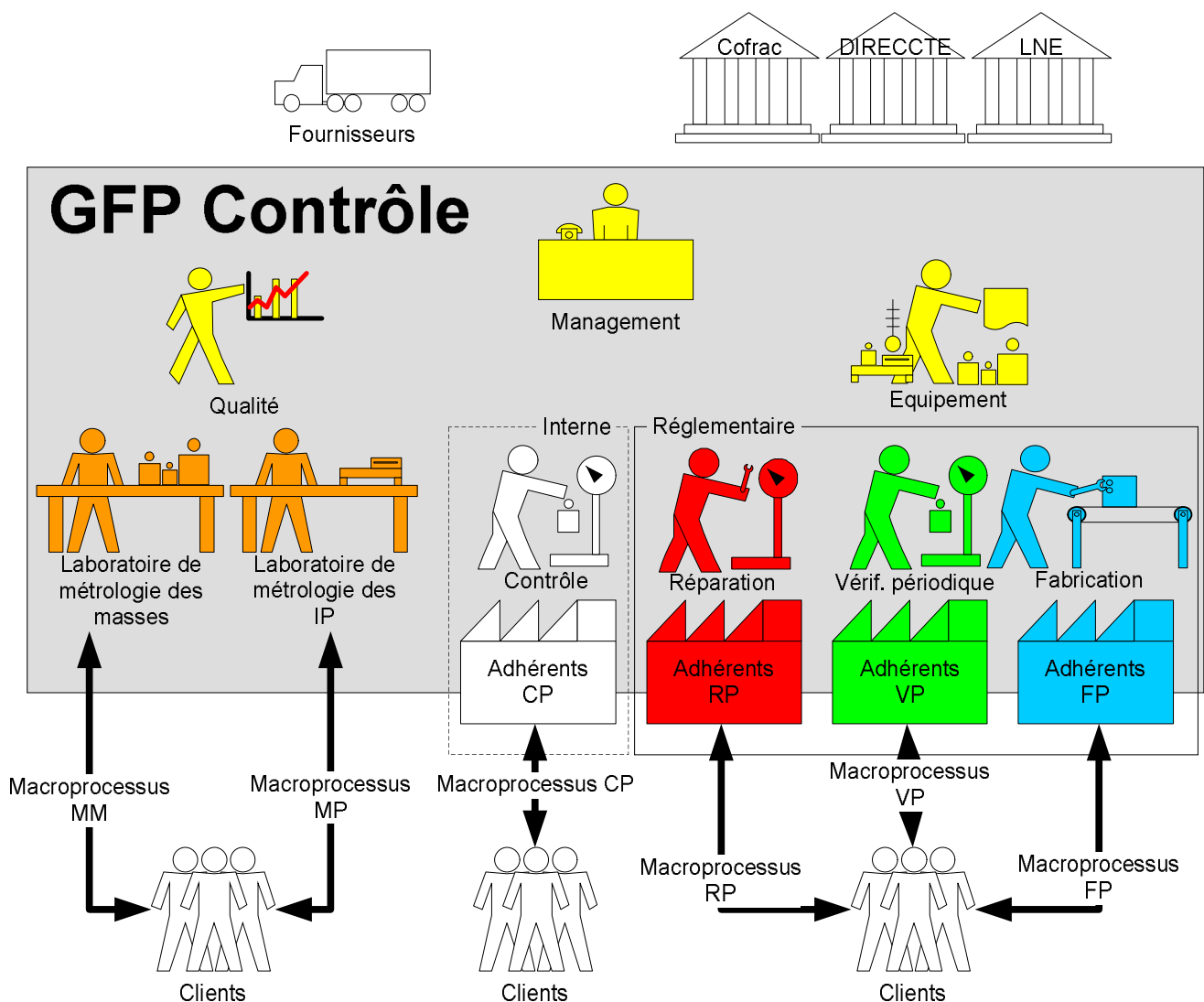
8 - 2. Système de management de la qualité

8 - 2.1. Généralités


Le système de management de la qualité de GFP Contrôle est constitué de 5 macroprocessus :

- le laboratoire de métrologie des masses (MM),
- le laboratoire de métrologie des instruments de pesage (MP),
- la vérification périodique pesage (VP),
- la réparation pesage (RP),
- la fabrication pesage (FP),
- **le contrôle pesage (CP), contrôle interne,**

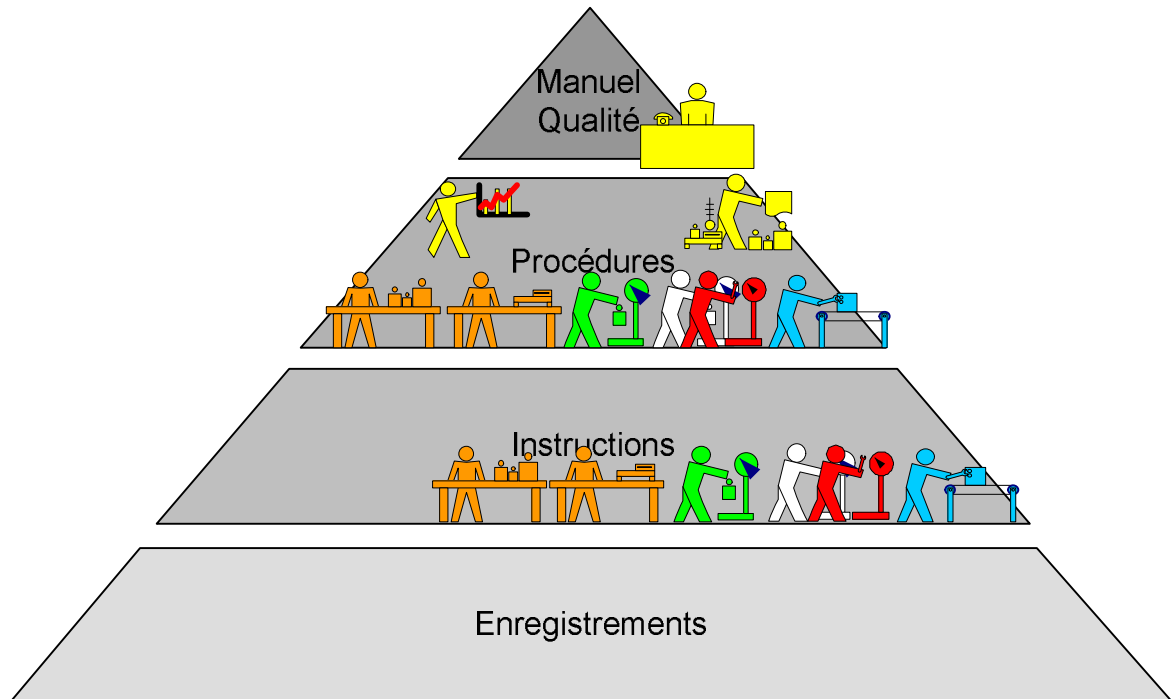
faisant intervenir 9 processus (sont ajoutés le management, la qualité et les équipements).



Tous les processus ainsi que leurs interactions ont été étudié afin de bâtir le système qualité.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 11 / 37

8 - 2.2. Le système documentaire



La gestion des documents (internes et externes) et des enregistrements est intégrée au processus qualité.

La liste des documents internes fait l'objet d'un enregistrement qualité EQ01 : « Liste des documents internes »


La liste des documents externes fait l'objet d'un enregistrement qualité EQ02 : « Liste des documents externes ».

8 - 3. Responsabilité de la direction


8 - 3.1. Engagement de la direction

La gérance de GFP Contrôle s'engage à

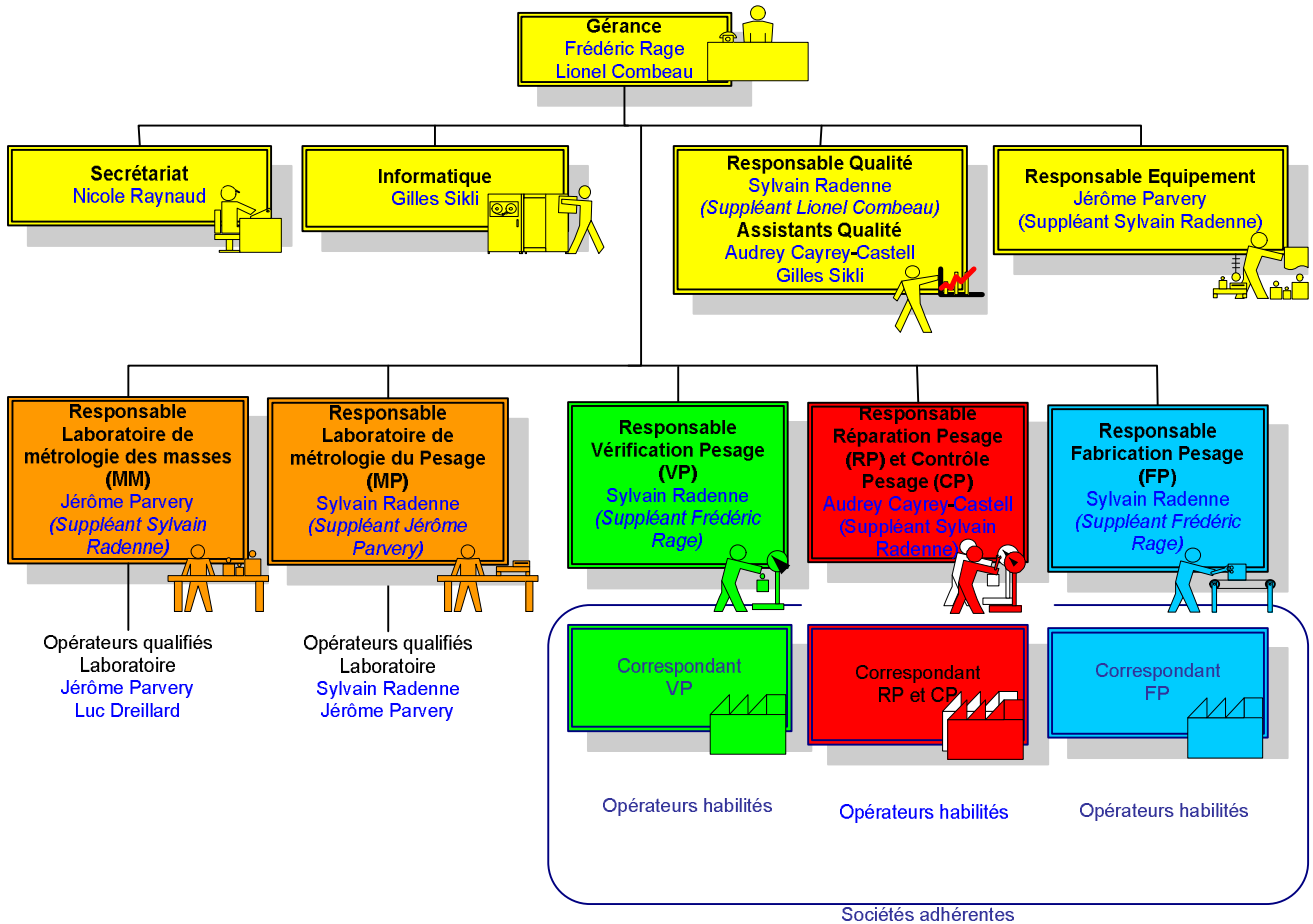
- Communiquer l'importance à satisfaire les exigences des clients et les exigences réglementaires,
- Mettre à disposition les ressources nécessaires,
- Etablir une politique qualité et fixer des objectifs :
 - de se conformer en tout point à la norme ISO 17025 en ce qui concerne les laboratoires de métrologie (MM et MP) et d'étalonner en respectant les règles de l'art,
 - de se conformer en tout point à la norme ISO 17020 et à la décision du 4 juillet 2008 en ce qui concerne la vérification périodique des IPFNA et des IPFA (VP) et de n'accepter que des instruments conformes à la réglementation,
 - de se conformer en tout point à la norme ISO 9001 et à la décision du 29 octobre 2004 en ce qui concerne la réparation des IPFNA et des IPFA (RP) afin de garantir la conformité des instruments réparés à toutes les exigences réglementaires et au(x) certificat(s) d'examen CE de type,
 - de se conformer en tout point à la norme ISO 9001 et à la décision du 29 octobre 2004 en ce qui concerne la fabrication des IPFNA (FP) afin de garantir la conformité des instruments à toutes les exigences réglementaires et au(x) certificat(s) d'examen CE de type,
 - d'assurer la satisfaction des clients par la fourniture d'un service de qualité,
 - d'impliquer l'ensemble du personnel dans la démarche qualité,
 - de coopérer avec les organismes de tutelle.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 12 / 37

Pour ce faire, le responsable qualité, nommé par nos soins, a toute latitude pour mettre en œuvre et entretenir un système de management de la qualité en accord avec notre engagement.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 13 / 37

8 - 3.2. Responsabilité et autorité



Chaque fonction fait l'objet d'une fiche de définition de fonction (FS05) reprenant :

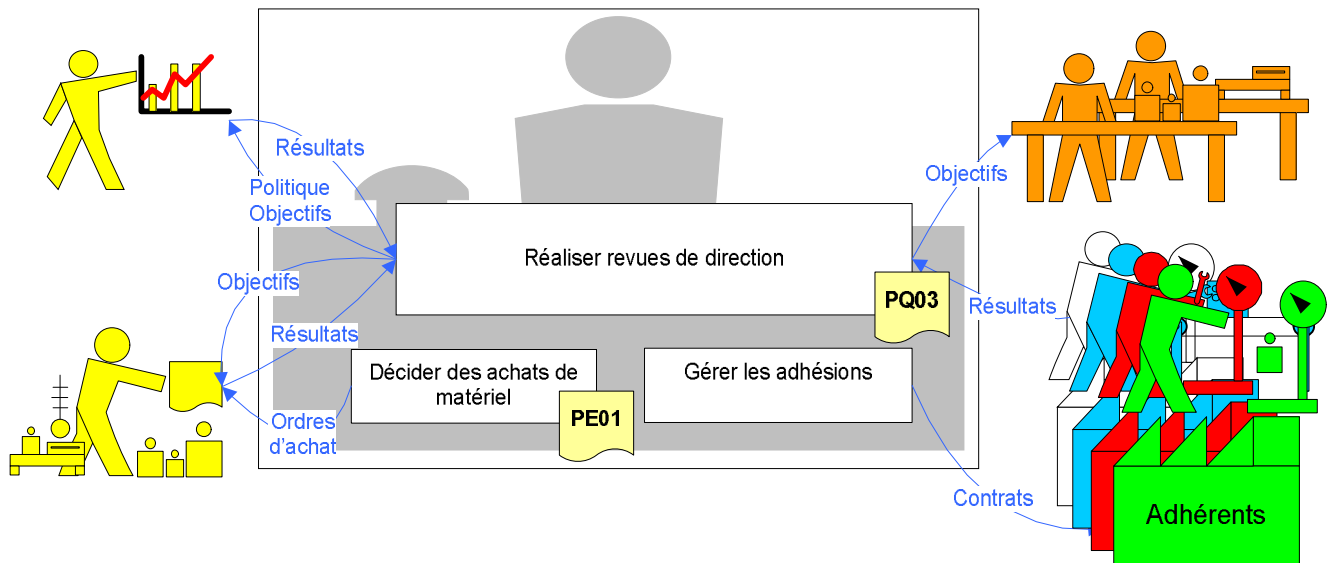
- les missions principales,
- les missions secondaires,
- les engagements.

Chaque intervenant de GFPC possède sa fiche de définition de fonction.

Dans le cadre de la vérification périodique, de la réparation, du contrôle et de la fabrication, chaque entreprise adhérente est liée à GFP Contrôle par un contrat imposant à l'entreprise et par là même le gérant, le correspondant et les opérateurs de respecter l'ensemble des exigences du système qualité GFPC.

La liste des sociétés adhérentes, des correspondants et des opérateurs habilités, plus généralement de l'ensemble du personnel GFPC fait l'objet d'un enregistrement EH01.

8 - 3.3. Processus Management



8 - 3.4. Revue de direction

Les membres de la revue de direction sont les responsables de l'entreprise directement impliqués dans l'obtention de la qualité, soit :

- la gérance,
- les responsables.

La revue de direction, annuelle, permet de prendre conscience des résultats de la politique qualité, des déviations éventuelles, de décider des mesures correctives générales ou de réorienter la politique qualité et ses objectifs.

La politique qualité fait l'objet d'un enregistrement qualité EQ05 : " Politique qualité ", diffusé auprès du personnel.

La base de cette politique qualité est une volonté et un engagement total de la gérance en ce qui concerne la mise en place de leur engagement.



8 - 4. Management des ressources

8 - 4.1. Ressources humaines

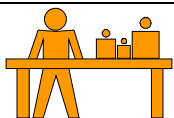
Un plan de formation (EQ06) est établi lors de la revue de direction définissant les formations internes ou externes et les personnes concernées.

Les connaissances sont acquises par le biais de formations associées à un compagnonnage assuré par le responsable du secteur concerné qui qualifie (fiche de qualification). Une éventuelle habilitation est délivrée par le responsable qualité.

Chaque intervenant est associé à un dossier individuel géré par le Responsable Qualité.

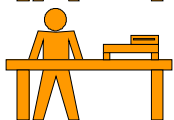
Il comprend au minimum :

- les éléments techniques de son curriculum vitae,
- les fiches de définitions de fonction,
- les copies des diplômes (éventuellement),
- les formations suivies,
- les qualifications et les habilitations,
- les attestations de formation.

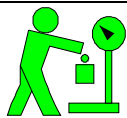


La qualification des opérateurs se réalise sur la base de connaissance théorique et sur une certaine pratique obtenue par compagnonnage.

Une fiche de qualification suit l'opérateur tout au long du processus de qualification. Cette dernière est clôturée lors de la qualification définitive de l'opérateur pour une tâche donnée.



La gestion des ressources humaine des laboratoires est exposée dans les processus qualité et laboratoires.



Le recrutement des correspondants et des opérateurs est à la charge de chaque adhérent qui définit ses propres besoins en fonction des critères établis par GFP Contrôle.

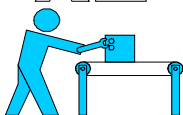
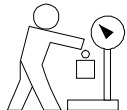
Les correspondants sont qualifiés à l'issue d'une formation.




Les formations théoriques suivantes sont dispensées aux opérateurs:

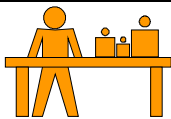
- textes réglementaires applicables,
- organisation et modes opératoires,
- métrologie des masses.

Ces derniers sont habilités selon les modes et les critères établis.



	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 16 / 37

8 - 4.2. Infrastructure



Le laboratoire masses est installé dans un local situé dans un parc d'activités pour petites et moyennes entreprises : pas d'industrie importante ni de nuisance, pas de voie ferrée à proximité ni de route à forte fréquentation.

Le laboratoire est divisé en 5 parties dont l'usage est le suivant :

- salle d'étalonnage F en température de 1 mg à 20 kg,
- salle d'étalonnage M en température de 1 mg à 50 kg,
- salle d'étalonnage Fléau de 100 kg à 2 000 kg,
- locaux administratifs et d'archivages (à l'étage),
- l'atelier.

Accessibilité, sûreté, confidentialité

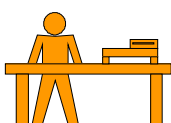
L'accès aux locaux d'étalonnage est strictement réservé au personnel du laboratoire (la gérance, le responsable laboratoire, le responsable qualité et les opérateurs laboratoire). Les personnes extérieures telles que les représentants des clients ou des organismes de maintenance doivent être accompagnées par un membre du personnel.

Chaque membre du personnel est soumis à un devoir de confidentialité sur les informations relatives aux étalonnages et aux matériels soumis aux étalonnages auxquels il peut avoir accès.

Maîtrise des conditions ambiantes

Trois climatiseurs régulent la température des laboratoires.

Un enregistreur thermo – baro - hygromètre installé dans le laboratoire F et deux enregistreurs thermo – hygromètre installés dans les laboratoires M et fléau contrôlent la température, le % d'humidité et la pression atmosphérique de l'environnement général.

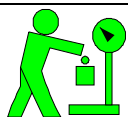


Le laboratoire IP est installé dans le local du laboratoire masse.

L'étalonnage des instruments de pesage est réalisé sur le site du client et dans les conditions constatées.

Le gradient de température lors de l'étalonnage est déterminé et noté.

Le gradient de température lors de l'utilisation est estimé et noté.

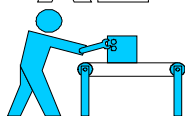



G.F.P. Contrôle dispose :

- de locaux administratifs,
- d'une salle d'archives.

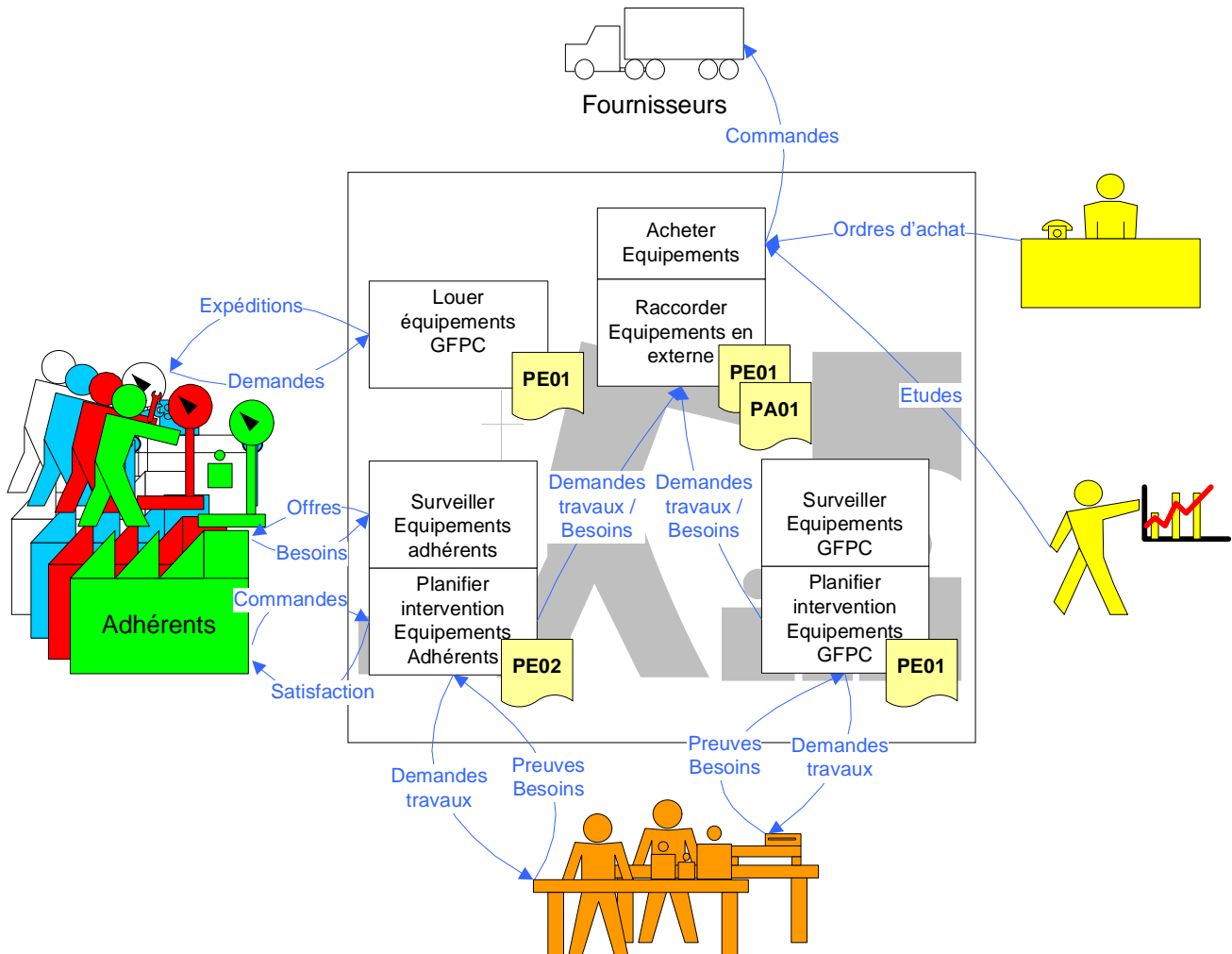


Tous les adhérents ont réservé et dûment identifié un espace dans leur entreprise, destiné à recevoir les instruments hors de leur site d'utilisation conformément à la réglementation.



	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 17 / 37


8 - 4.3. Processus équipements

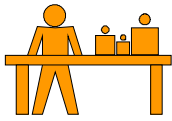


Un inventaire des matériels (EE01) ainsi que, parallèlement, un programme d'étalonnage, de maintenance et de vérification (EE02) est tenu et mis à jour en temps réel.

Les éléments suivants sont disponibles pour chaque matériel :

- sa fiche de vie,
- ses documents d'étalonnage (certificats d'étalonnage, constat de vérification),
- sa pré-étude d'impact (si applicable),
- la documentation technique issue du constructeur (si applicable).

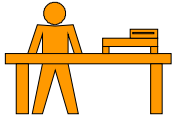
	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 18 / 37



La société dispose en permanence des instruments et des étalons permettant de réaliser les étalonnages entrant dans sa sphère de compétence et d'accréditation.

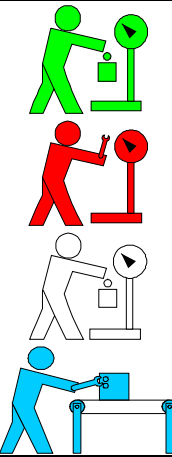
L'intégralité du matériel est la propriété de GFP Contrôle.

Aucun équipement extérieur n'est et ne sera utilisé.



La société dispose en permanence des instruments et des étalons permettant de réaliser les étalonnages entrant dans sa sphère de compétence et d'accréditation.

Aucun équipement extérieur n'est et ne sera utilisé.



GFP Contrôle dispose pour réaliser les vérifications périodiques, primitives et CE, **les contrôles internes** de tous les équipements nécessaires.

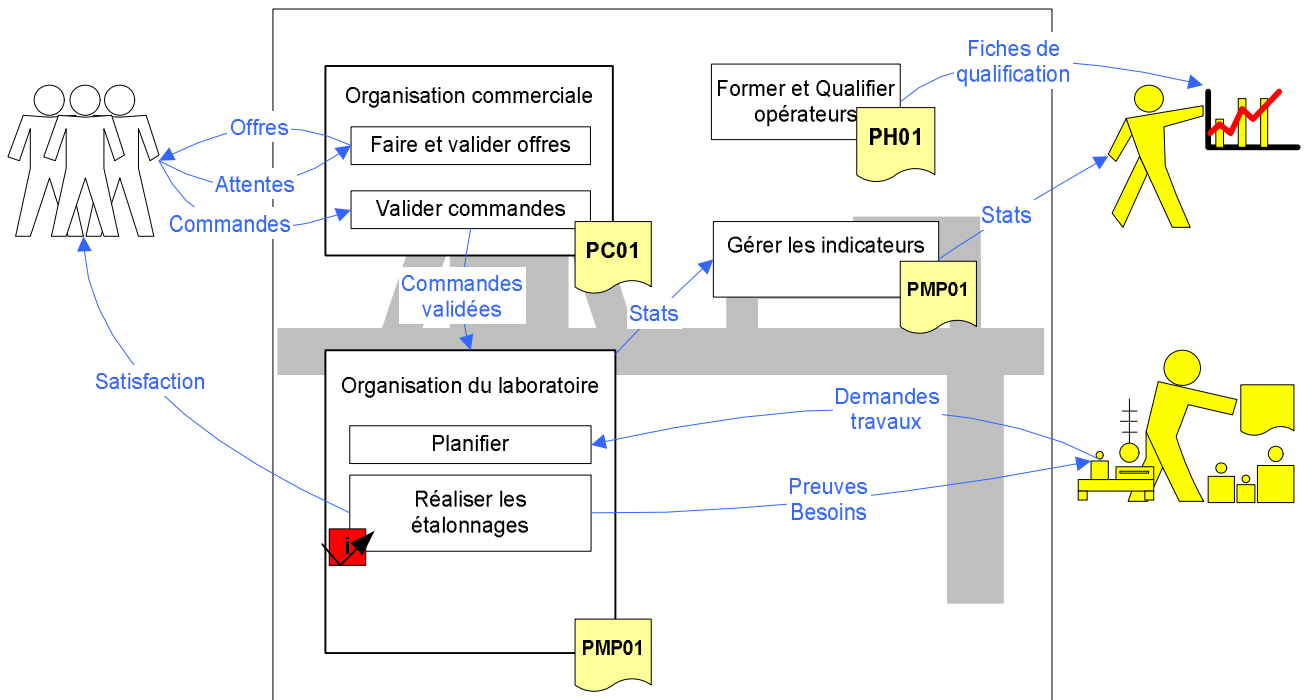
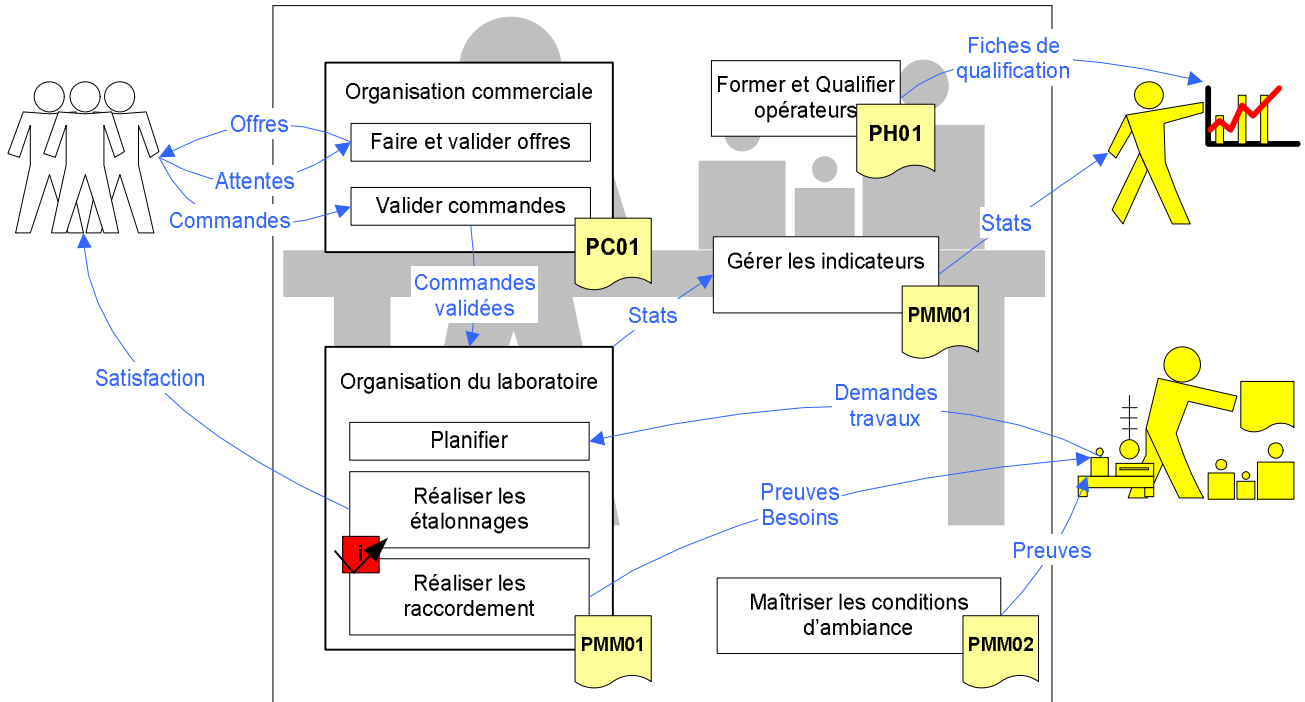
Ces équipements peuvent :

- appartenir à GFP Contrôle,
- être mis à la disposition par les adhérents.



8 - 5. Réalisation des services

8 - 5.1. Processus Laboratoires



8 - 5.1.1.Principe commercial

GFP Contrôle effectue les étalonnages pour lesquels il est accrédité et ne pratique aucune sous-traitance d'ordre opérationnelle. Toutefois, GFP Contrôle peut être amené à réaliser de la sous-traitance d'ordre commercial pour les étalonnages qu'il ne peut réaliser auprès d'un laboratoire dont l'accréditation Cofrac est en cours de validité.

8 - 5.1.2.Méthodes

Les méthodes de raccordement et d'étalonnage des masses et des instruments de pesage sont celles et uniquement celles recommandées par le Cofrac.

Les incertitudes sont calculées, pour chaque type d'étalonnage, conformément aux prescriptions des documents du Cofrac. Elles sont précisées dans les instructions des opérateurs.

Les méthodes de calcul des incertitudes sont définies et détaillées dans le dossier technique du laboratoire masse MMM01 et du laboratoire IP MMP01.

8 - 5.1.3.Maîtrise des données

Les données techniques sont entrées manuellement sur :

- le logiciel base de données K pour l'étalonnage des masses,
- feuilles de calculs automatisées pour l'étalonnage des IP.

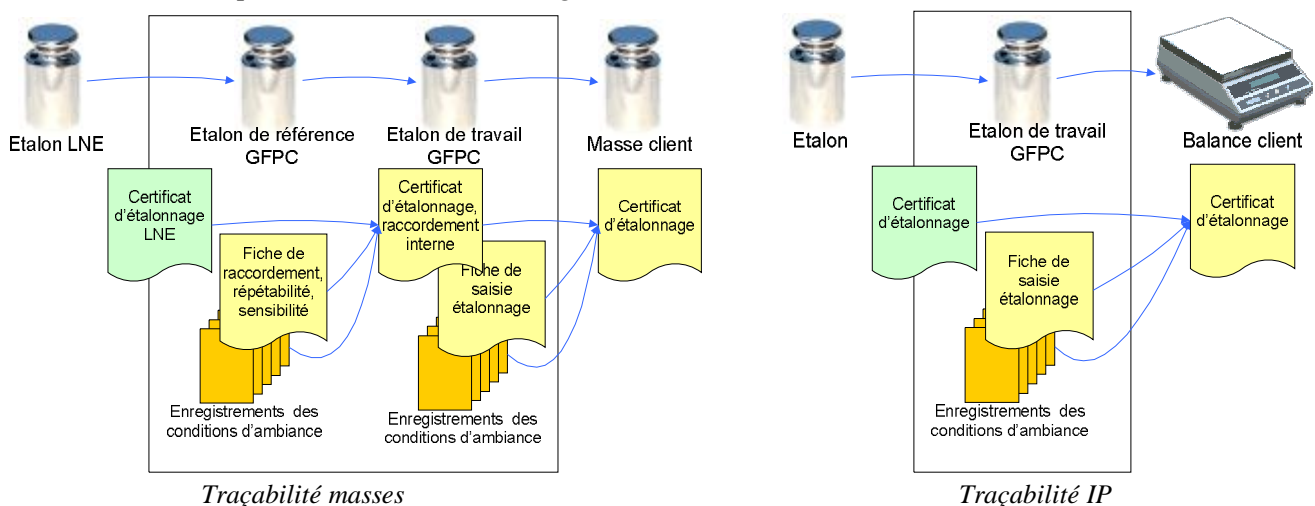
Le logiciel K a fait l'objet d'une validation complète de la part des responsables qualité et laboratoire.

Les feuilles de calculs automatisées sont également validées par le responsable laboratoire et qualité avant leurs utilisations.

L'accès aux modifications du logiciel et à ses données est verrouillé par un mot de passe connu seulement des responsables.


Ces logiciels assurent également les éditions des documents.

8 - 5.1.4.Prescriptions relatives aux étalonnages des masses et des IP



8 - 5.1.5.Transport et stockage des étalons de références et de travail

Tous les étalons sont conservés dans des boîtes de conditionnement telles qu'elles permettent la conservation des propriétés métrologiques, et lors du stockage, et durant les transports.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 21 / 37

8 - 5.1.6. Manutention

Les exigences de manipulation et de conditionnement des masses à étalonner sont précisées dans les instructions d'étalonnage. Chaque masse ou série de masses a une identification unique évitant ainsi toute confusion.

8 - 5.1.7. Assurer la qualité des résultats


Le laboratoire participe à toutes les campagnes d'inter - comparaison qui lui sont proposées.

8 - 5.1.8. Rapports

Le contenu et la présentation des certificats d'étalonnage et des constats de vérifications sont conformes aux exigences du document COFRAC GEN Ref 11.

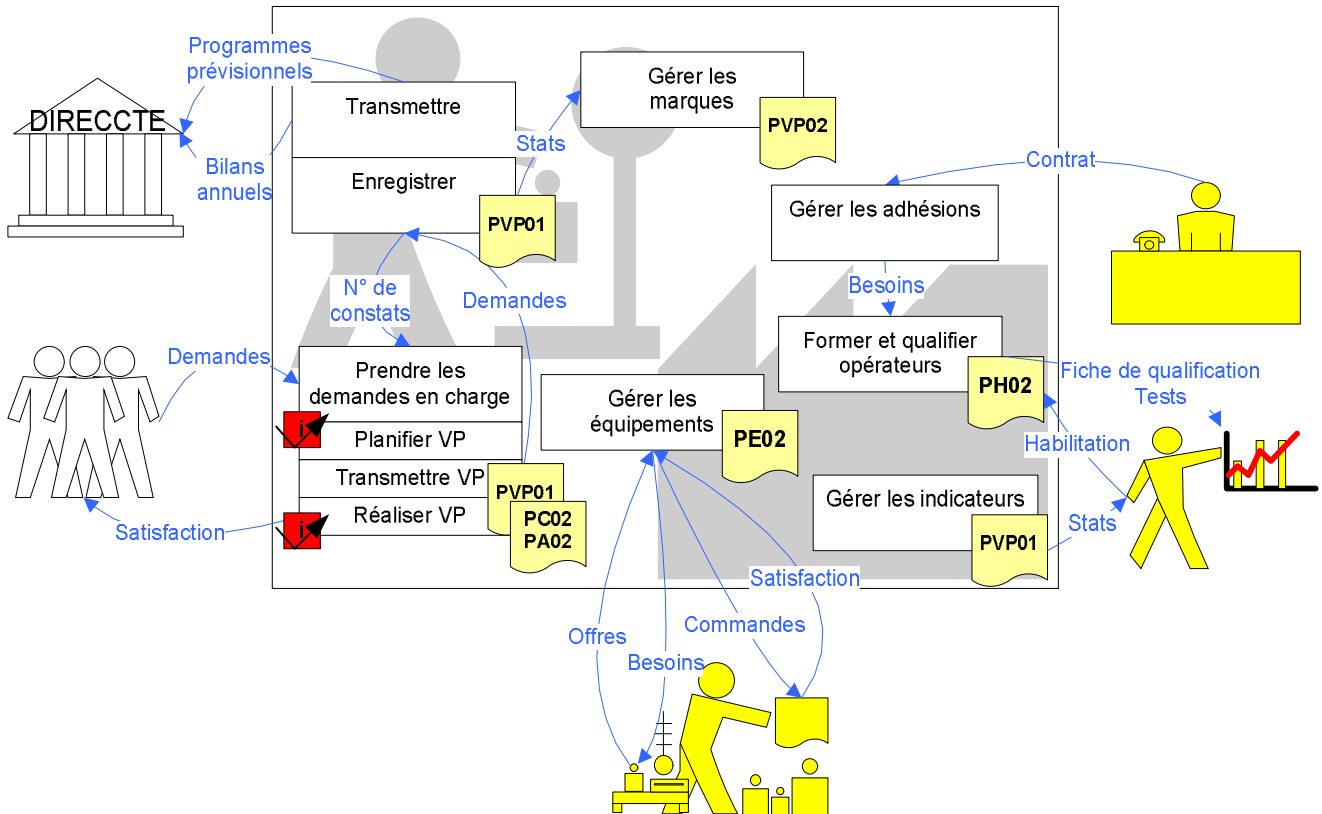
Un seul exemplaire du certificat d'étalonnage (ou du constat de vérification) est transmis au client.

Les certificats et constats ne présentent aucun avis ou interprétation conformément à la volonté d'indépendance du laboratoire.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 22 / 37

Sans objet.

8 - 5.2. Processus vérification périodique



8 - 5.2.1. Méthodes d'essais et procédures

Les modes opératoires concernant la réalisation des vérifications périodiques sont définis conformément aux textes législatifs en vigueur.

8 - 5.2.2. Marques réglementaires

Chaque vérification périodique donne lieu aux opérations suivantes :

- établissement d'un rapport de vérification,
- établissement éventuel du constat de vérification périodique,
- apposition de la marque de vérification sur l'instrument,
- enregistrement sur le carnet métrologique de l'instrument.


8 - 5.2.1. Principe commercial

GFP Contrôle effectue les vérifications périodiques pour lesquelles il est agréé et ne pratique aucune sous-traitance d'ordre opérationnelle. Toutefois, GFP Contrôle peut être amené à réaliser de la sous-traitance d'ordre commercial pour les vérifications périodiques qu'il ne peut réaliser, auprès d'un organisme agréé (éloignement géographique,...).

8 - 5.2.2. Impartialité, intégrité et confidentialité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe d'impartialité, d'intégrité et de confidentialité conformément à sa fiche de définition de fonction.

Il n'existe aucun lien entre la rémunération des opérateurs et le nombre (et le résultat) de vérifications périodiques effectuées.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 24 / 37

8 - 5.2.3. Coopération avec les clients

Conformément à la réglementation, les clients de GFP Contrôle peuvent avoir accès au secteur où se déroule la vérification périodique de leurs instruments pendant celle-ci. Toutefois, il est rappelé que leur présence sur les lieux est assujettie aux conditions suivantes :

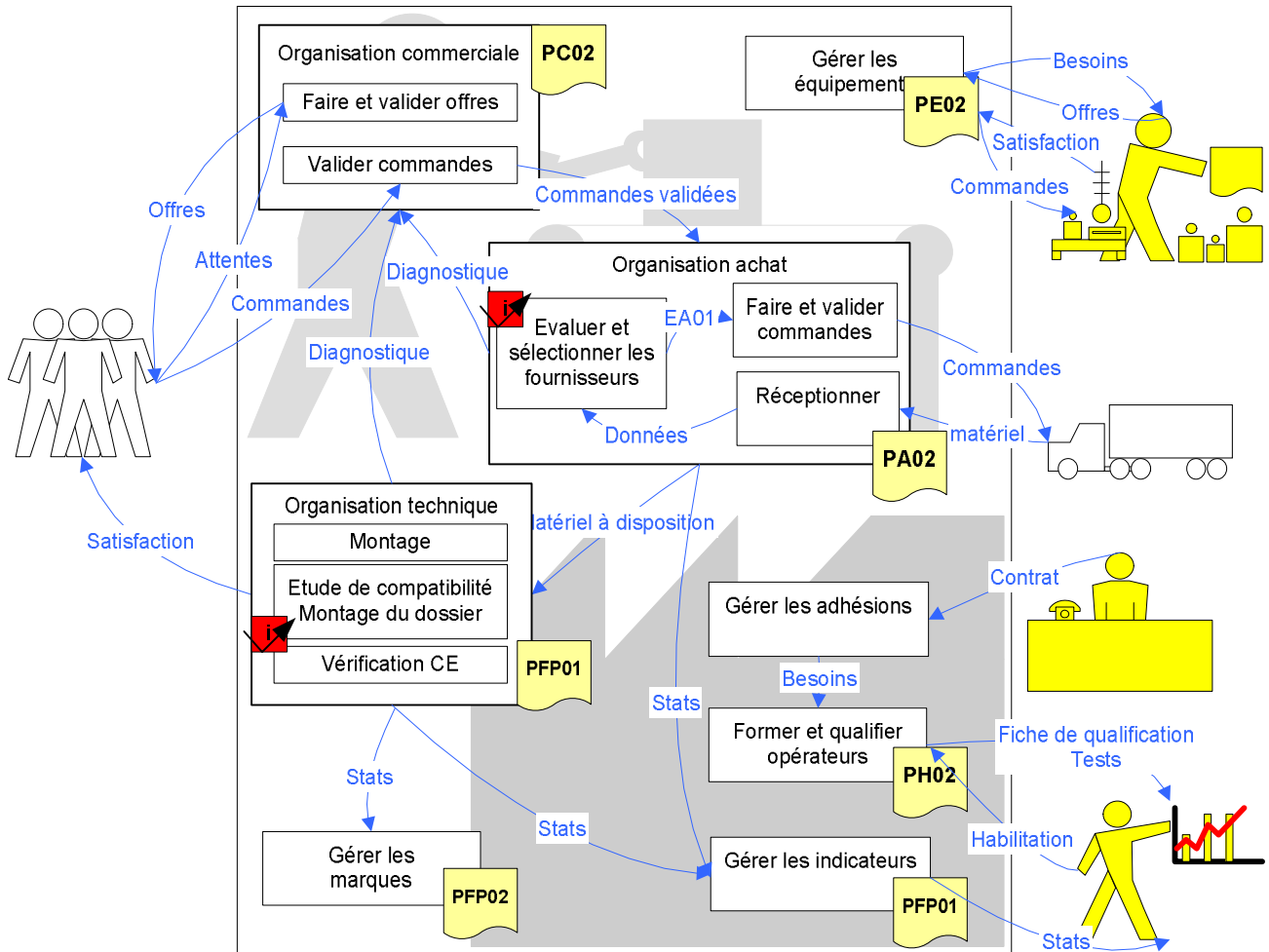
- le client ne doit pas tenter d'influencer l'intervenant de quelque façon que ce soit,
- la présence du client ne doit pas être gênante pour la réalisation de la vérification périodique,
- les règles de sécurité doivent être respectées dans tous les cas,
- les consignes de confidentialité relative aux autres clients doivent être appliquées dans le cas de vérifications réalisées dans les locaux de l'intervenant.

GFP Contrôle se réserve donc le droit de limiter cet accès dans le souci du plus grand respect des clauses énumérées ci-dessus.

8 - 5.2.4. Coopération avec l'autorité en charge de la métrologie légale

GFP Contrôle offre à l'autorité en charge de la métrologie légale, toute la coopération nécessaire afin de contrôler l'application effective des prescriptions générales décrites dans le Manuel Qualité, conformément à son engagement du respect de la réglementation et s'engage à cesser immédiatement toute activité relative à la vérification périodique et à restituer à l'autorité en charge de la métrologie légale les vignettes de vérification périodique en sa possession en cas de retrait de l'agrément.

8 - 5.3. Processus fabrication




8 - 5.3.1. Méthodes d'essais et procédures

Les modes opératoires concernant l'étude de compatibilité et la réalisation des vérifications en vue de la déclaration CE de conformité au type des IPFNA sont définis conformément aux textes législatifs, aux normes, et aux guides Welmec en vigueur.

8 - 5.3.2. Marques réglementaires

Chaque vérification CE donne lieu aux opérations suivantes :

- création d'un dossier de fabrication complet comprenant le certificat d'approbation CE de type de l'instrument, les certificats d'essais et les déclarations de conformité des modules, les preuves de compatibilité,
- scellement de l'instrument,
- pose d'une étiquette signalétique identifiant l'instrument,
- établissement d'un rapport de vérification en vue de la déclaration CE de conformité au type,
- apposition des marques de vérification en vue de la déclaration CE de conformité au type sur l'instrument,
- établissement d'une déclaration de conformité,
- enregistrement sur le carnet métrologique de l'instrument.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 26 / 37

8 - 5.3.3.Principe commercial

GFP Contrôle effectue les fabrications pour lesquelles il est « approuvé », conformément à son certificat d'approbation CE de type et ne pratique aucune sous-traitance ni d'ordre opérationnelle, ni d'ordre commerciale.

8 - 5.3.4.Impartialité et intégrité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe d'impartialité et d'intégrité conformément à sa fiche de définition de fonction.

8 - 5.3.5.Coopération avec les clients

Conformément à la réglementation, les clients de GFP Contrôle peuvent assister à la vérification en vue de la déclaration CE au type de leurs instruments. Toutefois, il est rappelé que leur présence sur les lieux est assujettie aux conditions suivantes :

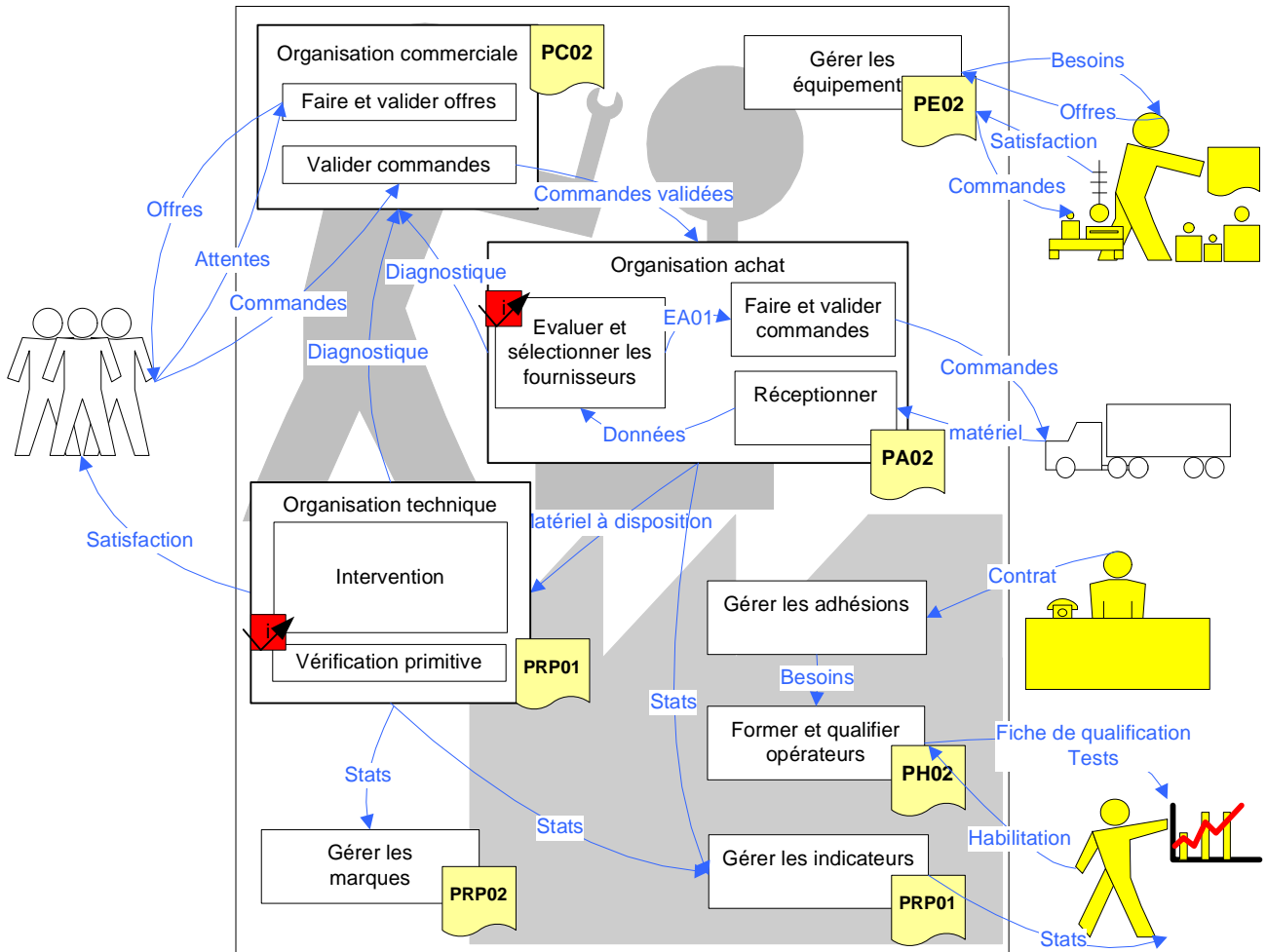
- le client ne doit pas tenter d'influencer l'intervenant de quelque façon que ce soit,
- la présence du client ne doit pas être gênante pour la réalisation de la vérification,
- les règles de sécurité doivent être respectées dans tous les cas,

GFP Contrôle se réserve donc le droit de limiter cet accès dans le souci du plus grand respect des clauses énumérées ci-dessus.

8 - 5.3.6.Coopération avec le LNE

GFP Contrôle offre au LNE, la coopération nécessaire afin de contrôler l'application effective des prescriptions générales décrites dans le Manuel Qualité, conformément à son engagement du respect de la réglementation.

8 - 5.4. Processus Réparation




8 - 5.4.1. Méthodes d'essais et procédures

Les modes opératoires concernant la réalisation des vérifications primitives après réparation sont définis conformément aux textes législatifs, aux normes et aux guides Welmec en vigueur.

8 - 5.4.2. Marques réglementaires

Chaque vérification primitive donne lieu aux opérations suivantes :

- réalisation d'une intervention,
- scellement de l'instrument,
- établissement d'un rapport de vérification primitive,
- apposition de la marque « à la bonne foi » sur l'instrument,
- enregistrement sur le carnet métrologique de l'instrument.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 28 / 37

8 - 5.4.3.Principe commercial

GFP Contrôle effectue les réparations pour lesquelles il est « approuvé », conformément à son certificat d'approbation et ne pratique aucune sous-traitance ni d'ordre opérationnelle, ni d'ordre commerciale.

8 - 5.4.4.Impartialité et intégrité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe d'impartialité et d'intégrité conformément à sa fiche de définition de fonction.

8 - 5.4.5.Coopération avec les clients

Conformément à la réglementation, les clients de GFP Contrôle peuvent assister à la vérification primitive après réparation de leurs instruments. Toutefois, il est rappelé que leur présence sur les lieux est assujettie aux conditions suivantes :

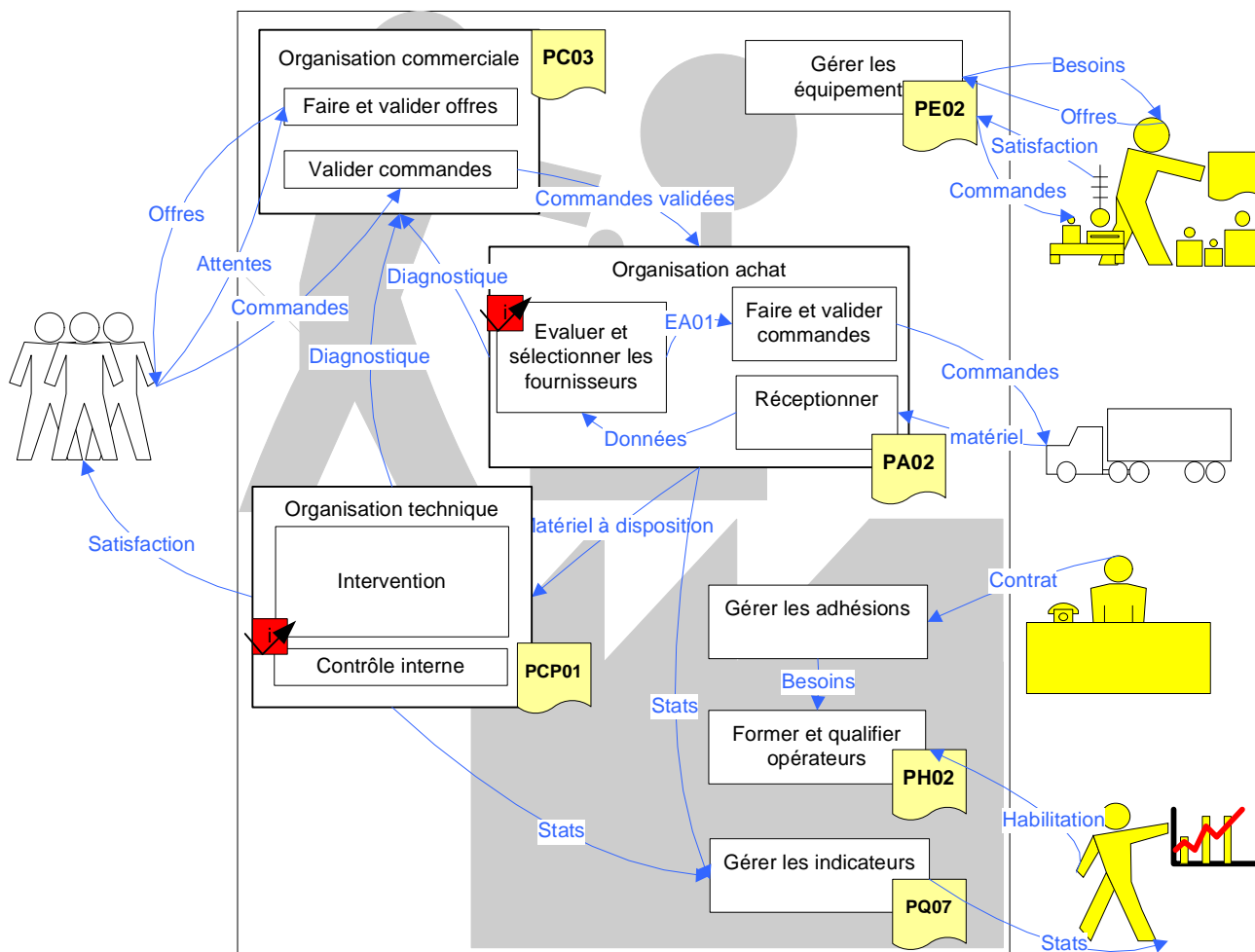
- le client ne doit pas tenter d'influencer l'intervenant de quelque façon que ce soit,
- la présence du client ne doit pas être gênante pour la réalisation de la vérification,
- les règles de sécurité doivent être respectées dans tous les cas,

GFP Contrôle se réserve donc le droit de limiter cet accès dans le souci du plus grand respect des clauses énumérées ci-dessus.

8 - 5.4.6.Coopération avec le LNE

GFP Contrôle offre au LNE la coopération nécessaire afin de contrôler l'application effective des prescriptions générales décrites dans le Manuel Qualité, conformément à son engagement du respect de la réglementation.

8 - 5.5. Processus Contrôle



8 - 5.5.1. Méthodes d'essais et procédures

Les modes opératoires concernant la réalisation des contrôles internes sont définis conformément aux normes et aux exigences des clients.

8 - 5.5.2. Principe commercial

GFP Contrôle effectue les contrôles pour lesquelles il a effectué les offres commerciales.


8 - 5.5.3. Impartialité et intégrité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe d'impartialité et d'intégrité conformément à sa fiche de définition de fonction.

8 - 5.5.4. Coopération avec les clients

Les clients de GFP Contrôle peuvent assister au contrôle de leurs instruments. Toutefois, il est rappelé que leur présence sur les lieux est assujettie aux conditions suivantes :

- le client ne doit pas tenter d'influencer l'intervenant de quelque façon que ce soit,
- la présence du client ne doit pas être gênante pour la réalisation du contrôle,

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 30 / 37

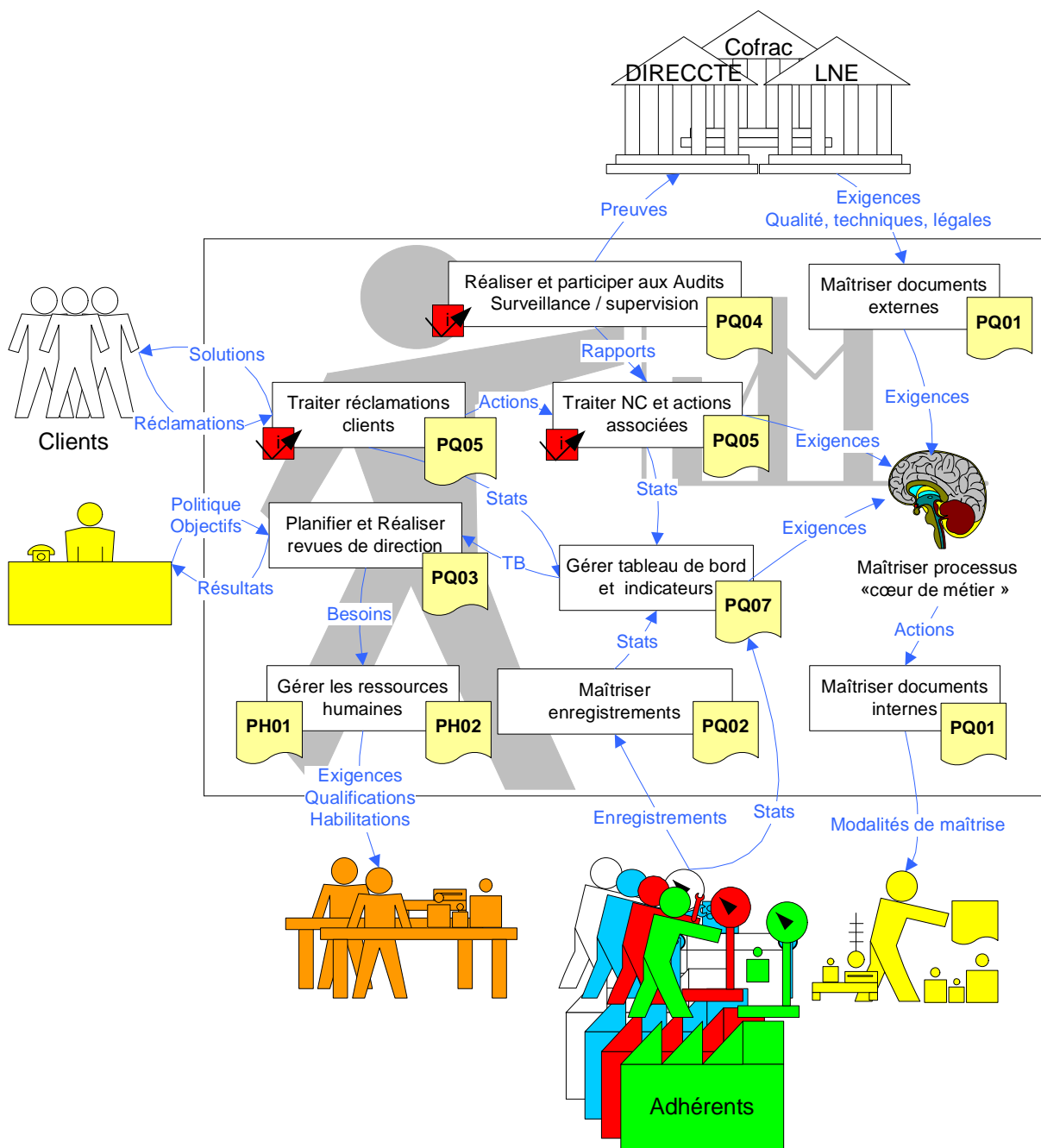
- les règles de sécurité doivent être respectées dans tous les cas,
GFP Contrôle se réserve donc le droit de limiter cet accès dans le souci du plus grand respect des clauses énumérées ci-dessus.

8 - 5.5.5. Coopération avec le LNE

GFP Contrôle offre au LNE la coopération nécessaire afin de contrôler l'application effective des prescriptions générales décrites dans le Manuel Qualité.

8 - 6. Mesure, analyse et amélioration

8 - 6.1. Processus Qualité

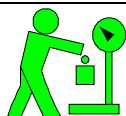


8 - 6.2. Audits internes

Un audit interne complet est réalisé une fois par an sur la base d'un programme faisant l'objet d'un enregistrement qualité EQ06 : "Programme qualité". Ce programme est établi lors de la revue de direction par le responsable qualité qui veille à ce que chaque partie du **système qualité** soit auditée au moins **une fois par an**.



8 - 6.3. Surveillance et Mesure produit

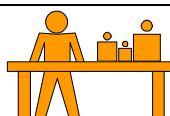
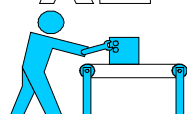
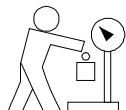


Surveillance/ supervision des opérateurs des sociétés adhérentes

Les opérateurs des sociétés adhérentes sont surveillés, inopinément, sur le terrain, à l'atelier ou sur documents. Ces derniers sont audités sur la conformité de l'application des instructions de travail.



La formation et l'habilitation périodique participe également à la surveillance des prestations réalisées.



Surveillance des opérateurs laboratoires

Les opérateurs laboratoires sont surveillés, inopinément, lors des travaux d'étalonnage, par le responsable qualité. Ces derniers sont audités sur la conformité de l'application des instructions de travail et sur la réalisation d'étalonnages en duo.



8 - 6.4. Surveillance et Mesure processus

Les processus sont mesurés, surveillés et pilotés à l'aide d'indicateurs repérés par le symbole ci-contre.



8 - 6.5. Maîtrise des non conformités

Une non-conformité (NC) peut être constatée par les sites adhérents (rédaction et transmission sous la responsabilité du correspondant), ou par la tête de réseau (GFPC), et avoir plusieurs origines :

- les organismes de tutelle lors d'audits, de visites de surveillance, de contrôles de documents expédiés, de courriers,
- les Responsables de GFP Contrôle lors d'audits internes, de visites de surveillance, de contrôles des enregistrements,
- les contrôles de réception des commandes fournisseurs,
- les adhérents de GFP Contrôle en toutes occasions.


Toute non conformité émise, soit par un GFP Contrôle soit par un adhérent de GFP Contrôle, fait l'objet de l'ouverture d'une **fiche de non conformité**.

Une réclamation client (RC) est une non conformité découverte par le client sur un service rendu ou un produit vendu. Il y a décalage entre ce que voulait le client et ce que GFPC ou l'adhérent de GFPC lui a fourni.

Toute réclamation émise, soit par un client de GFP Contrôle soit par un client d'un adhérent de GFP Contrôle (dans son activité d'adhérent) fait l'objet de l'ouverture d'une **fiche de réclamation client**.

Une idée de progrès peut être constatée par les sites adhérents (rédaction et transmission sous la responsabilité du correspondant), ou par la tête de réseau (GFPC), et avoir plusieurs origines :

- la découverte d'une non conformité potentielle relevée lors de l'application du système, et mettant en relief d'éventuelles anomalies pouvant amener à un dysfonctionnement,
- la découverte d'amélioration au système.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 33 / 37

Toute idée de progrès émise, soit par un GFP Contrôle soit par un adhérent de GFP Contrôle, fait l'objet de l'ouverture d'une **fiche de progrès**.

Dans le cas de dysfonctionnements graves du système qualité ou de l'exécution des vérifications pouvant remettre en cause la conformité des instruments vérifiés, l'organisme de tutelle est, dans les plus brefs délais, averti.

La transmission, l'enregistrement du traitement et de la clôture des fiches ouvertes, est réalisée à l'aide de la base en ligne « gestion des non-conformités » de GFP Contrôle.


8 - 6.6. Actions correctives

Les actions correctives à mettre en place doivent être recherchées pour éliminer les causes de la non-conformité. Elles peuvent être réfléchies en collaboration par le correspondant du site adhérent, et le responsable de secteur GFPC. Les actions correctives sont décidées et enregistrées au siège de GFPC, par les responsables qualité et de secteur concernés. La mise en place des actions décidées est vérifiée sur le site de l'adhérent.

8 - 6.7. Actions préventives (ou action de progrès)

Qu'elles soient réelles ou potentielles, les non conformités sont traitées de la même manière.

Les non conformités potentielles ont plutôt pour origine les réflexions émises par le personnel ou lors des revues de direction. Le traitement n'implique pas d'actions correctives mais d'actions préventives.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°8
	MQ00	Date: 08/03/2012
		Page : 34 / 37

Sans objet.



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Indice de révision N°8

MQ00

Date: 08/03/2012

Page : 35 / 37

Chapitre de la norme ISO 9001	Processus	Commentaires
4 Système de management de la qualité 4.1 Exigences générales		Manuel de Management de la qualité
4.2 Exigences relatives à la documentation 4.2.1 Généralités 4.2.2 Manuel qualité 4.2.3 Maîtrise des documents 4.2.4 maîtrise des enregistrements		Manuel de Management de la qualité Procédures PQ01 et PQ02
5 Responsabilité de la direction 5.1 Engagement de la direction		Manuel de Management de la qualité Procédure PQ03
5.2 Ecoute client		Chaque secteur Procédures PC01 (GFPC) et PC02 (Adhérents)
5.3 Politique qualité 5.4 Planification 5.5 Responsabilité, autorité et communication 5.6 Revue de direction		Manuel de Management de la qualité Procédure PQ03
6 Management des ressources 6.1 Mise à disposition des ressources		
6.2 Ressources humaines		Chaque secteur Procédures PH01 (GFPC) et PH02 (Adhérents)
6.3 Infrastructures		Chaque secteur Procédures PMM01 et PMM02, Procédure PMP01, Procédure PVP01, Procédure PFP01,
6.4 Environnement de travail		Procédures PE01 (GFPC) et PE02 (Adhérents) Pour les marques réglementaires Procédure PVP02, Procédure PFP02.
7 Réalisation du produit 7.1 Planification de la réalisation du produit		Chaque secteur
7.2 Processus relatifs aux clients		Chaque secteur Procédures PC01 (GFPC) et PC02 (Adhérents)
7.3 Conception et développement		<i>Dans le cadre de ses activités GFPC ne conçoit ni ne développe :</i> - de méthode d'étalonne masse et IP et se contente de respecter les directives du Cofrac, - de méthode de vérification périodique d'IPFNA et d'IPFA et se contente de respecter la législation, - de méthode de vérification primitive après réparation d'IPFNA et d'IPFA et se contente de respecter la législation, - d'instrument de pesage et se contente de fabriquer des instruments conformes au modèle approuvé.
7.4 Achats		Chaque secteur Procédures PA01 (GFPC) et PA02 (Adhérents)
7.5 Production et préparation du service 7.6 Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance		Chaque secteur Procédure PMM01, Procédure PMP01, Procédure PVP01, Procédure PFP01.
8 Mesure, analyse et amélioration 8.1 Généralités		Procédure PQ07.
8.2 Surveillance et mesure		Procédures PQ04 et PQ05, Procédures PQ06 et PQ07.
8.3 Maîtrise du produit non conforme		Procédure PQ07, Procédure PQ05.
8.4 Analyse des données		Procédure PQ07.
8.5 Amélioration		Procédure PQ05.



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

MQ00

Indice de révision N°8

Date: 08/03/2012

Page : 36 / 37

Exigences réglementaires		ISO 17020	Guide d'application
3 Exigences administratives			
1	Structure juridique	MQ00-Manuel de management de la qualité	
2	Identification d'un sous ensemble	MQ00-Manuel de management de la qualité	EQ07-Charte d'utilisation de GFPC
3	Description des activités	MQ00-Manuel de management de la qualité	
4	Définition de la prestation	MQ00-Manuel de management de la qualité	EC03-Conditions réglementaires d'intervention
5	Assurance responsabilité civile	MQ00-Manuel de management de la qualité	Attestation de responsabilité civile
6	Conditions commerciales	MQ00-Manuel de management de la qualité PC02 – organisation commerciale adhérents	EQ07-Charte d'utilisation de GFPC EC03-Conditions réglementaires d'intervention
7	Comptabilité audité	Non applicable	
8	Coopération avec la DRIRE	MQ00-Manuel de management de la qualité	
4 Indépendance, impartialité et intégrité			
9	Absence de pression commerciale	MQ00-Manuel de management de la qualité	Fiches de définition de fonction
10	Absence d'influence extérieure	MQ00-Manuel de management de la qualité	Fiches de définition de fonction
11	Indépendance	MQ00-Manuel de management de la qualité	Fiches de définition de fonction
5 Confidentialité			
12	Confidentialité	MQ00-Manuel de management de la qualité	Fiches de définition de fonction
6 Organisation et management			
13	Organisation et maintien d'aptitude	MQ00-Manuel de management de la qualité, organigramme	
14	Description des responsabilités	MQ00-Manuel de management de la qualité, organigramme	Fiches de définition de fonction
15	Relations prestations/certificats/essais	MQ00-Manuel de management de la qualité, organigramme	Fiches de définition de fonction
16	Désignation du responsable technique	MQ00-Manuel de management de la qualité, organigramme	Fiches de définition de fonction
17	Supervision	PQ04 – audit qualité	EH03 – Programme de surveillance
18	Désignation des remplaçants responsables	MQ00-Manuel de management de la qualité, organigramme	Fiches de définition de fonction
19	Description des fonctions	MQ00-Manuel de management de la qualité, organigramme	Fiches de définition de fonction
20	Exigences de fonction et d'expériences	MQ00-Manuel de management de la qualité PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines	
7 Système qualité			
21	Définition de la politique qualité	MQ00-Manuel de management de la qualité PQ03-Revue de direction	
22	Mise en œuvre d'un système qualité	MQ00-Manuel de management de la qualité	EQ05-Politique Qualité
23	Système qualité documenté	MQ00-Manuel de management de la qualité	
24	Rédaction d'un manuel qualité	MQ00-Manuel de management de la qualité PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	
25	Contenu du manuel qualité	MQ00-Manuel de management de la qualité	
26	Désignation d'un responsable qualité	MQ00-Manuel de management de la qualité, organigramme	Fiches de définition de fonction
27	Désignation d'un responsable des marques réglementaires	MQ00-Manuel de management de la qualité PVP02-Gestion des marques de VP	Fiches de définition de fonction
28	Désignation d'un responsable des relations avec l'Etat	MQ00-Manuel de management de la qualité	Fiches de définition de fonction RQ
29	Mise à jour du système qualité	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	
30	Maîtrise des documents	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	
31	Audits qualité internes	PQ04-Audit qualité	
32	Procédure de gestion des dysfonctionnements	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	
33	Revue de direction	PQ03-Revue de direction	
8 Personnel			
34	Personnel compétant en nombre suffisant	PH02 – gestion des ressources humaines	
35	Compétence du personnel	PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines	
36	Aptitude aux jugements professionnels	PH02 – gestion des ressources humaines	
37	Connaissance technologique du personnel	PH02 – gestion des ressources humaines	Attestations de formation
38	Compréhension des conséquences des déviations	PH02 – gestion des ressources humaines	
39	Système de formation continue	PH02 – gestion des ressources humaines	
40	Formation adaptée à chacun	PH02 – gestion des ressources humaines	
41	Enregistrement des qualifications	PH02 – gestion des ressources humaines	FS37-Fiche de qualification, carte
42	Règles de conduites à tenir	PH02 – gestion des ressources humaines	
43	Mode de rémunération indépendante	MQ00-Manuel de management de la qualité, processus VP	Fiches de définition de fonction
9 Installation et équipements			
44	Installations et équipements nécessaires	MQ00-Manuel de management de la qualité	
45	Règles d'accès et d'utilisation des installations	MQ00-Manuel de management de la qualité PVP01-Organisation des VP	
46	Installations et équipements adaptés	IVP01 – Réalisation des VP IPFNA IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	
47	Identification des équipements	PE01-Gestion des équipements GFPC PE02-Gestion des équipements Adhérents	
48	Procédures d'entretien des équipements	PE02-Gestion des équipements Adhérents	
49	Programme d'étalonnage	PE02-Gestion des équipements Adhérents	EE01-Programme d'étalonnage
50	Raccordements des étalons	PE02-Gestion des équipements Adhérents	EE01-Programme d'étalonnage
51	Utilisation spécifique des étalons de référence	Non applicable	
52	Raccordements des étalons de référence	Non applicable	
53	Contrôles entre les vérifications régulières	Non applicable	
54	Raccordement des matériaux de référence	Non applicable	
55	Procédures d'achat	PA01-Organisation achats GFPC PA02-Organisation achats adhérents	
56	Etat périodique des stocks	Non applicable	
57	Utilisation des matériels informatiques et des logiciels	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
58	Procédure de maîtrise des équipements défectueux	PE02-Gestion des équipements Adhérents	



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

MQ00

Indice de révision N°8

Date: 08/03/2012

Page : 37 / 37

59	Registre des équipements	Sans objet	
10 Méthodes et procédures			
60	Méthodes prescrites	IVP01 – Réalisation des VP IPFNA IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	La méthode de vérification périodique décrite est conforme aux textes réglementaires et circulaires d'application.
61	Méthodes et modes opératoires	IVP01 – Réalisation des VP IPFNA IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	La méthode de vérification périodique décrite est conforme aux textes réglementaires et circulaires d'application.
62	Rédaction des méthodes non normalisées	Non applicable	
63	Disponibilité de la documentation	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	
64	Maîtrise des contrats	PC02 – organisation commerciale adhérents	EQ07-Charte d'utilisation de GFPC
65	Enregistrement à temps des résultats	IVP01 – Réalisation des VP IPFNA	
66	Contrôle des transferts de calculs et d'informations	IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	
67	Instruction sur la sécurité des travaux	IVP01 – Réalisation des VP IPFNA IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	
11 Manipulation des échantillons			
68	Identification des objets inspectés	PVP01-Organisation des VP IVP01 – Réalisation des VP IPFNA IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	
69	Enregistrements préalable des anomalies apparentes	PVP01-Organisation des VP IVP01 – Réalisation des VP IPFNA IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	
70	Consultation du client en cas de doute	PVP01-Organisation des VP	
71	Préparation préalable	PVP01-Organisation des VP	
72	Prévention des détériorations	PVP01-Organisation des VP	
12 Enregistrements			
73	Système d'enregistrements	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
74	Contenu des enregistrements	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
75	Conservation des enregistrements	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
13 Rapports et constats			
76	Rapport et certificat	FS16 – Rapport VP IPFNA, FS14 – Rapport VP IPFA-TE	
77	Contenu du rapport	FS17 – Constat VP IPFNA FS15 – Constat VP IPFA-TE	
78	Approbation et contenu du rapport	IVP01 – Réalisation des VP IPFNA IVP02 – Réalisation des VP IPFA-TE	
79	Correction et adjonctions au rapport	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
14 Sous traitance			
80	Pas de sous-traitance en principe	MQ00-Manuel de management de la qualité	
81	Compétence du sous-traitant	Non applicable	
82	Accord du client pour la sous traitance	Non applicable	
83	Enregistrement de la sous traitance	Non applicable	
84	Evaluation du sous traitant	Non applicable	
15 Réclamations et recours			
85	Procédure de gestion des réclamations	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	
86	Procédure de gestion des recours	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	EC03 – Conditions réglementaires d'intervention
87	Enregistrement des réclamations et recours	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	FS36-Fiche de NC et RC (adhérents)
16 Coopération			
88	Coopérations et échanges	MQ00-Manuel de management de la qualité	