



	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 1 / 25



Manuel de management de la Qualité

	Rédaction	Contrôle	Validation
Fonction	Responsable Qualité	Responsable Qualité suppléant	Responsable Qualité
Signature	08/02/2019 	12/02/2019 	12/02/2019 

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 2 / 25

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



Organisme agréé pour la Vérification Périodique (VP) d'Instruments de Pesage à Fonctionnement Non Automatique (IPFNA)

Organisme agréé pour la Vérification Périodique (VP) d'Instruments de Pesage à Fonctionnement Automatique (IPFA), catégorie trieur étiqueteur



Organisme certifié pour la Réparation Instruments de Pesage à Fonctionnement Non Automatique (IPFNA)

Organisme certifié pour la Réparation d'Instruments de Pesage à Fonctionnement Automatique (IPFA), catégorie trieur étiqueteur



Organisme certifié LNE pour la Fabrication Instruments de Pesage à Fonctionnement Non Automatique (IPFNA)



Organisme certifié pour le contrôle interne d'instrument de pesage



Laboratoire d'étalonnage de masses accrédité Cofrac


Laboratoire d'étalonnage de instruments de pesage accrédité Cofrac

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

- de méthode d'étalonne masse et IP et respecte les guides techniques édités par le Cofrac,
- de méthode de vérification périodique d'IPFNA et d'IPFA et respecte les normes en vigueur et la législation,
- de méthode de vérification primitive d'IPFNA et d'IPFA et respecte les normes en vigueur et la législation (et à ce titre, le chapitre de la norme ISO9001 relatif à la conception est non applicable),
- d'instrument de pesage et fabrique des instruments conformes aux modèles approuvés en respectant les normes en vigueur et la législation (et à ce titre, le chapitre de la norme ISO9001 relatif à la conception est non applicable).

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 n°2-1278,
- **MMP01** : dossier technique du laboratoire de métrologie des Instruments de Pesage,
- Convention d'accréditation masse n°2-1614,
- **MVP01** : dossier technique VP des IPFNA et IPFA.
- Convention d'accréditation n°3-1447.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N° 15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 3 / 25

4 - Liste de diffusion contrôlée

Sociétés / Secteur / Personnel	Sociétés / Secteur / Personnel
Gérants	Correspondants
Tous responsables GFPC	

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
22/11/2013	Ajout de la réparation des IPFA trieur étiqueteur,	9
15/12/2014	Mise à jour de l'organigramme, de la carte d'implantation et de l'historique. Précision diverses.	10
15/08/2016	Exclusion IPFA embarqué. Modification de l'organigramme. Pratiques commerciales du laboratoire clarifiées. Intégration de la nouvelle directive européenne 2014/31/UE et de ses conséquences.	11
02/03/2017	Mise en conformité / ISO17020 :2012	12
13/11/2017	Introduction de nouveaux processus. Mises au point concernant l'indépendance et la confidentialité.	13
28/12/2018	Mise en conformité / ISO9001 :2015	14
12/02/2019	Modification de l'organigramme	15




6 - Index

1 -	Objet	2
2 -	Domaine d'application.....	2
3 -	Documents cités.....	2
4 -	Liste de diffusion contrôlée	3
5 -	Modifications.....	3
6 -	Index	4
7 -	Terminologie.....	4
8 -	Contenu.....	5
8 - 1.	Contexte de GFP Contrôle.....	5
8 - 1.1.	Présentation générale et identité juridique	5
8 - 1.2.	Historique de la société.....	5
8 - 1.3.	Enjeux et parties intéressées	6
8 - 1.4.	Domaine d'application.....	6
8 - 1.5.	Système de management de la qualité.....	8
8 - 2.	Leadership	8
8 - 2.1.	Processus management	8
8 - 2.2.	Engagement de la gérance.....	8
8 - 2.3.	Politique.....	9
8 - 2.4.	Rôles, responsabilité et autorité	9
8 - 3.	Planification	10
8 - 4.	Support.....	10
8 - 4.1.	Infrastructure.....	10
8 - 4.2.	Processus équipements.....	11
8 - 4.1.	Processus informatique	11
8 - 4.2.	Processus ressources humaines	12
8 - 4.3.	Informations documentées, système documentaire	12
8 - 4.4.	Gestion des marques réglementaires	13
8 - 4.1.	Connaissances opérationnelles.....	13
8 - 4.2.	Communication.....	13
8 - 5.	Réalisation.....	14
8 - 5.1.	Processus commercial	14
8 - 5.2.	Processus achats.....	14
8 - 5.3.	Processus laboratoires.....	15
8 - 5.4.	Processus vérification périodique en métrologie légale	16
8 - 5.5.	Processus réparation en métrologie légale (et contrôle hors métrologie légale)	18
8 - 5.6.	Processus fabrication en métrologie légale	19
8 - 6.	Evaluation	20
8 - 6.1.	Processus Qualité.....	20
8 - 6.1.	Surveillance	20
8 - 6.1.	Audit	20
8 - 6.2.	Revue de direction	20
8 - 7.	Amélioration	21
8 - 7.1.	Maîtrise des non conformités	21
8 - 7.2.	Actions correctives	21
8 - 7.3.	Actions préventives (ou action de progrès).....	21
8 - 7.1.	Amélioration continue de l'impartialité des prestations.....	21

7 - Terminologie

Sans objet.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N° 15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 5 / 25

8 - Contenu

8 - 1. Contexte de GFP Contrôle

8 - 1.1. Présentation générale et identité juridique

La société GFP Contrôle est une société issue d'un regroupement de professionnels du pesage.



Raison sociale : **G.F.P. CONTROLE**
 Adresse du siège sociale : Parc d'activités Euratlantic
 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 (DIRECCTE).
- 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 Euratlantic dans des locaux spécialement conçus pour ses différentes activités.
- 2007** Agrément DRIRE (DIRECCTE) pour la vérification périodique des IPFA (trieur étiqueteur).
- 2012** Accréditation COFRAC pour la VP des IPFNA et IPFA
 Approbation de son système qualité par le LNE pour la réparation des IPFNA et IPFA
- 2013** Approbation de son système qualité par le LNE pour la réparation des IPFA (trieur étiqueteur).
- 2014** Agrandissement des locaux pour la rénovation des masses.





8 - 1.3. Enjeux et parties intéressées




L'étude des enjeux, la compréhension des parties intéressées et de leurs attentes sont décrits dans l'enregistrement **EQ00**.



8 - 1.4. Domaine d'application

Instrument de Pesage à Fonctionnement Non Automatique (IPFNA)



	Cl.	Portée maximale	Nbre d'e max	
Organisme agréé pour la Vérification Périodique d'IPFNA	I	14.11 kg	600 000	Tous les IPFNA concernés définis par le décret n° 2001-387 du 3 mai 2001 utilisés en vue de la détermination de : <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	350 kg	100 000	
	III et IIII	Toutes portées maximales	/	
	I	≤ 14,11 kg avec e ≥ 0,001g		
	II	≤ 150 kg avec e ≥ 0,001g		
	III	Toute		
	IIII	Toute		
	III	Instrument correspondant au certificat d'examen de type GFPC et conforme aux exigences de la directive 2014/31/UE		Vérification des poids utilisés avec les instruments de pesage à fonctionnement non automatique en application de l'arrêté du 20 décembre 1994.
	IIII			
		≤ 100 t avec e ≥ 0,001g		Tous les IPFNA non concernés par le décret n° 2001-387 du 3 mai 2001
Organisme certifié pour le contrôle interne d'instrument de pesage				


	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 7 / 25

Instrument de Pesage à Fonctionnement Automatique (IPFA)

	Cl.	Type	
Organisme agréé pour la Vérification Périodique d'IPFA (trieur étiqueteur)	X(x) XI(x), XII(x), XIII(x), XIV(x) Y(I), Y(II), Y(a), Y(b)	Trieur étiqueteur	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 : <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. Exclusion: instruments embarqués, chargeuses à godet et véhicules destinés à la pesée des déchets.
	/	Trieuse Pondérale	
	/	Groupe de Pesage étiquetage	
	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	

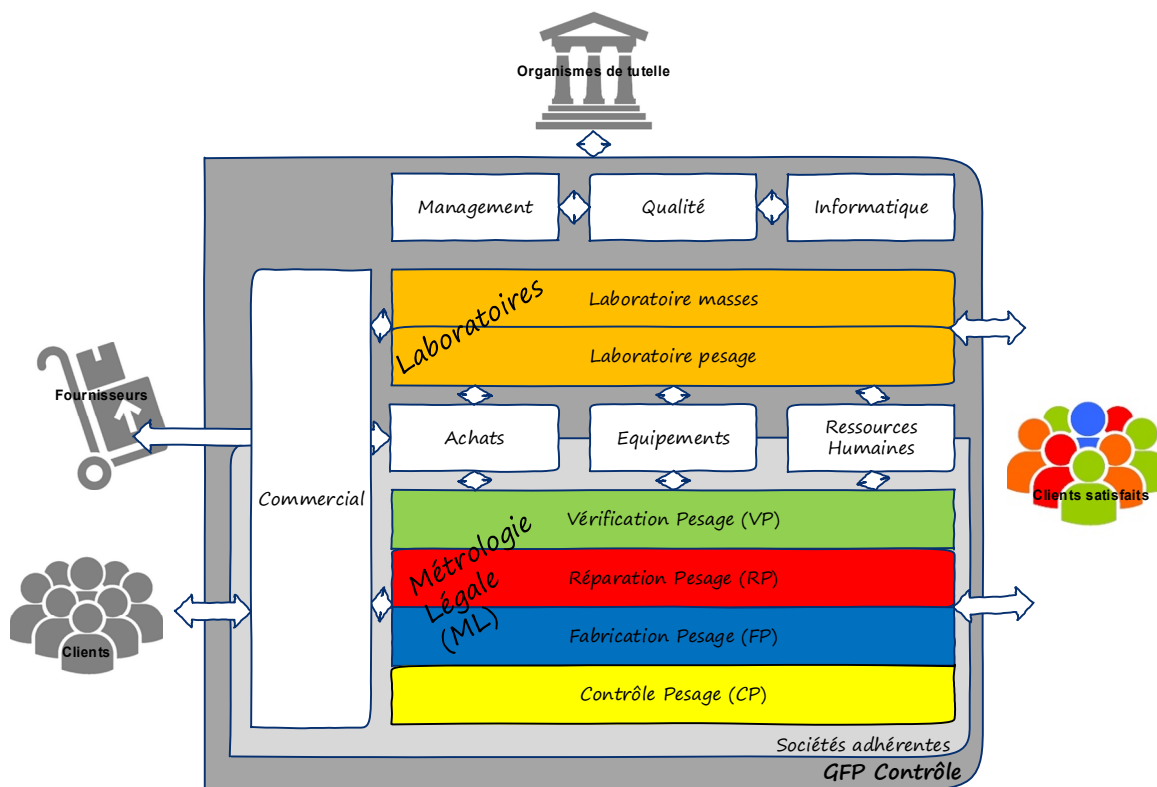
Laboratoire de métrologie

	Cl.	Portée maximale	
	F1, F2, M1, M2, M3	1 mg à 2 000 kg	Tout poids et masse dont la masse volumique est comprise entre 7 000 kg.m ⁻³ et 9 000 kg m ⁻³ . Domaine de compétence précisé dans la convention d'accréditation n°2-1278.
	Laboratoire d'étalonnage de masses accrédité Cofrac		
		≤ 500 g	1,5.10 ⁻⁶ g
		≤ 75 kg	5.10 ⁻⁶ g
	Laboratoire d'étalonnage de instruments de pesage accrédité Cofrac	≤ 600 kg	50.10 ⁻⁶ g

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 8 / 25

8 - 1.5. Système de management de la qualité

Le système de management de la qualité de GFP Contrôle est constitué de processus opérationnels complétés par des processus communs.



L'ensemble des processus ainsi que leurs interactions constitue le système qualité et est décrit dans l'enregistrement **EQ00**.

8 - 2. Leadership


8 - 2.1. Processus management

La gérance établie politique et objectifs et met à disposition les ressources nécessaires pour les atteindre.

8 - 2.2. Engagement de la gérance

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,
- établir une politique qualité et fixer des objectifs en ce qui concerne :
 - **les laboratoires de métrologie (MM et MP), de se conformer en tout point à la norme ISO 17025 et au LAB Ref 02 et d'étalonner en respectant les règles de l'art,**
 - **la vérification périodique (VP), de se conformer en tout point à la norme ISO 17020, à la décision d'application établissant les exigences spécifiques applicables au système d'assurance de la qualité et aux référentiels COFRAC exigés ; de n'accepter que des instruments conformes à la réglementation, et ce, en toute impartialité, indépendance et confidentialité,**
 - **la réparation (RP), de se conformer en tout point à la norme ISO 9001 et à la décision d'application fixant les exigences détaillées applicables au système d'assurance de la qualité afin de garantir la conformité des instruments réparés à toutes les exigences réglementaires et au(x) certificat(s) d'examen de type,**

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 9 / 25

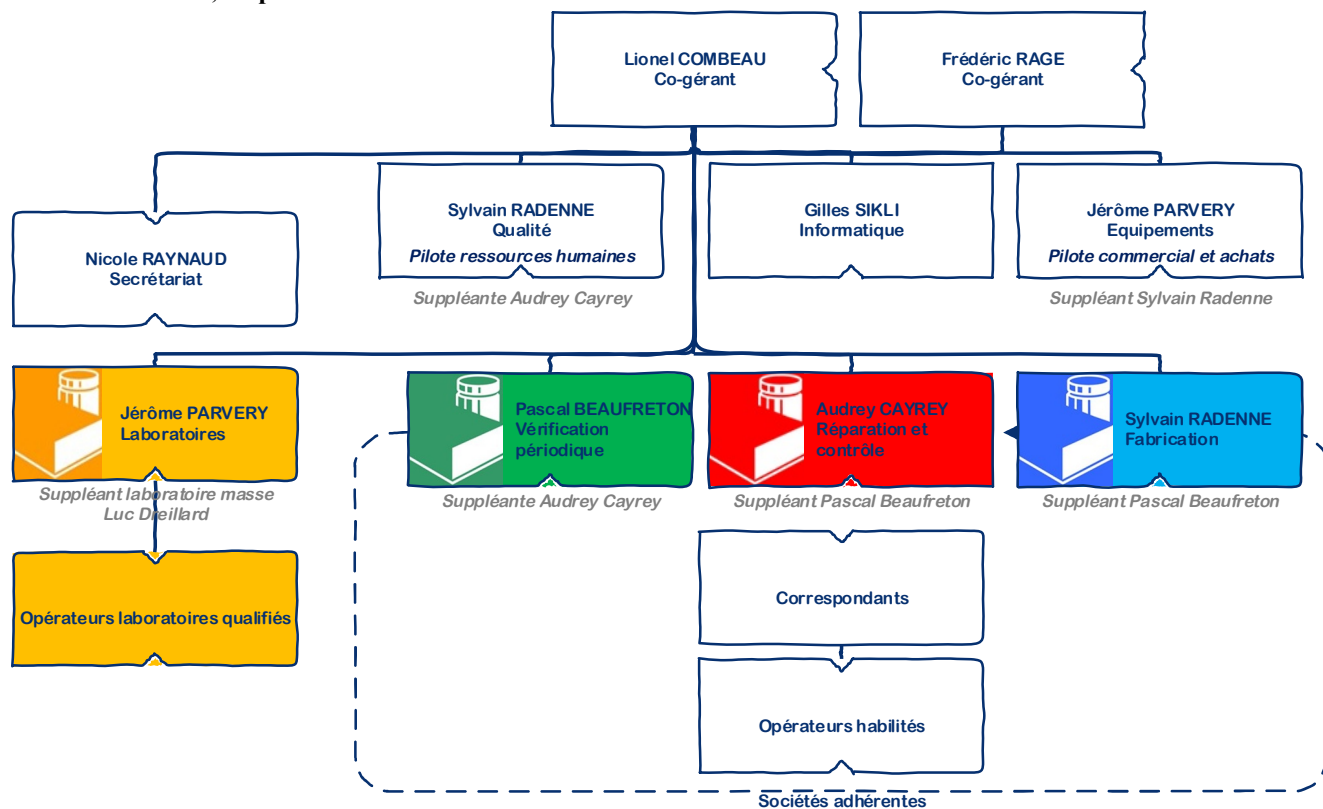
- la fabrication (FP), de se conformer en tout point à la norme ISO 9001 et à la décision en cours fixant les exigences détaillées applicables au système d'assurance de la qualité afin de garantir la conformité des instruments à toutes les exigences réglementaires et au(x) certificat(s) d'examen de type,
- d'assurer la satisfaction des clients par la fourniture de prestations de qualité,
- d'impliquer l'ensemble du personnel dans la démarche qualité,
- de coopérer avec les organismes de tutelle.

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.

8 - 2.3. Politique

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 - 2.4. Rôles, responsabilité et autorité




Chaque fonction fait l'objet du 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 société 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**.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 10 / 25

8 - 3. Planification

L'ensemble de la planification est enregistré dans l'enregistrement **EQ06**.

8 - 4. Support

8 - 4.1. Infrastructure



Laboratoires

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 7 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),
- local de stockage (entrée et sortie des masses),
- locaux de rénovation (grenailage, peinture, séchage).

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.



Laboratoires

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.



VP

Réparation


Contrôle

Fabrication

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°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 11 / 25

8 - 4.2. Processus équipements

Le service équipements assure le suivi de tous les équipements utilisés afin de disposer, en permanence d'équipements aptes à l'emploi.

La gestion des équipements est décrite dans les procédures **PE01** (GFPC) et **PE02** (adhérents).

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).

Un inventaire des matériels loués (**EE03**) est également tenu et mis à jour en temps réel.



Laboratoires

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 utilisé.



VP

Réparation

Contrôle

Fabrication

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 - 4.1. Processus informatique

Le service informatique a pour mission le développement, la validation, le déploiement et la maintenance d'outils informatiques à usage interne. Il a également la mission de :

- gérer le site internet,
- mettre en ligne les documents.



Laboratoires

L'activité laboratoire est gérée à l'aide du logiciel interne **K**.




VP

Réparation

Contrôle

Fabrication

La vérification périodique, la réparation et le contrôle interne de l'activité métrologie légale sont gérés à l'aide du logiciel interne **GFP-Soft**.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 12 / 25

8 - 4.2. Processus ressources humaines

La gestion des ressources humaines a pour mission le recrutement, la formation, le compagnonnage, la qualification, l'habilitation et le suivi du personnel afin de disposer, en permanence de personnel apte aux fonctions.

La gestion des ressources humaines est décrite dans les procédures **PH01** (GFPC) et **PH02** (adhérents).

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.



Laboratoires

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.



VP

Réparation



Contrôle

Fabrication

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.

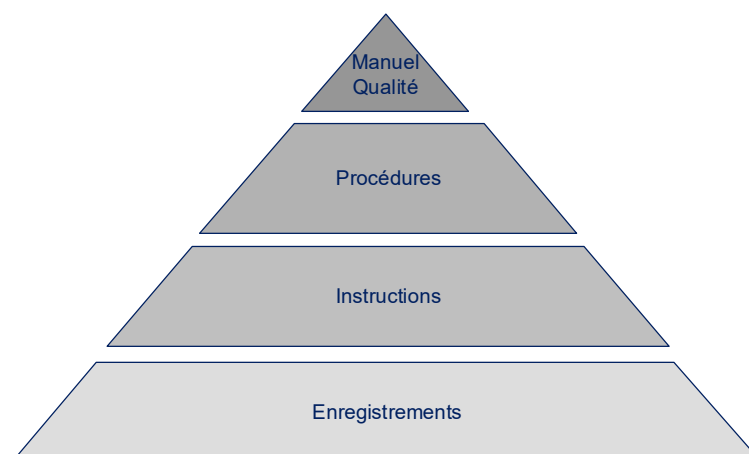
Les formations théoriques suivantes sont dispensées aux opérateurs:

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

Puis :

- Compagnonnage,
- Tests écrit et pratique.

8 - 4.3. Informations documentées, système documentaire




La gestion des documents (internes et externes) est décrite dans la procédure **PQ01**.

La gestion des enregistrements est décrite dans la procédure **PQ02**.

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 document externes ».

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 13 / 25

8 - 4.4. Gestion des marques réglementaires


La gestion des marques réglementaires est décrite dans la procédure [PQ06](#).

8 - 4.1. Connaissances opérationnelles

Les connaissances nécessaires à la mise en oeuvre de chaque processus sont détaillées dans l'enregistrement [EQ00](#).

8 - 4.2. Communication

Le plan communication est détaillé dans l'enregistrement [EQ00](#).

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 14 / 25

8 - 5. Réalisation

8 - 5.1. Processus commercial

L'organisation commerciale est décrite dans les procédures **PC01** (GFPC) et **PC02** (adhérents).



Laboratoires

Principe commercial :

GFP Contrôle effectue les étalonnages pour lesquels il est accrédité et ne pratique aucune sous-traitance d'ordre technique.

Toutefois, GFP Contrôle peut être amené, pour les étalonnages qu'il ne peut réaliser, à :

- réaliser des achats de prestations d'étalonnages lorsque les exigences sont établies en interne (GFPC et adhérents),
- réaliser de la sous-traitance d'ordre commercial lorsque les exigences sont établies par le client, auprès d'un laboratoire dont l'accréditation Cofrac est en cours de validité.



VP

Réparation

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,...).



Contrôle

Fabrication

GFP Contrôle effectue les réparations et les fabrications 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.

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

8 - 5.2. Processus achats

L'organisation des achats est décrite dans les procédures **PA01** (GFPC) et **PA02** (adhérents). Elle comprend :

- l'évaluation initiale des fournisseurs,
- la commande,
- la réception,
- l'évaluation en continu.



Laboratoires

La gestion des fournisseurs enregistrée dans l'**EA01** et dans **GFP-Soft**.




VP

Réparation

Contrôle

Fabrication

La gestion des fournisseurs enregistrée dans **GFP-Soft**.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N° 15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 15 / 25

8 - 5.3. Processus laboratoires



L'organisation des laboratoires est décrite dans les procédures **PMM01** (laboratoire masse) et **PMP01** (laboratoire pesage).

8 - 5.3.1. Confidentialité

Tout personnel respecte le principe de confidentialité conformément à sa fiche de définition de fonction. De manière générale, les enregistrements relatifs aux clients et aux prestations sont confidentiels. Ils ne font strictement l'objet d'aucune diffusion. Toutefois, les informations relatives aux prestations (devis, certificats d'étalonnage, constat de vérification, factures, ...) sont susceptibles d'être ponctuellement communiquées au COFRAC dans le cadre d'audits d'accréditation de GFP Contrôle.

8 - 5.3.2. 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 - 5.3.3. 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 instruments de pesage.

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 l'édition des documents.

8 - 5.3.4. 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.

8 - 5.3.5. 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 - 5.3.6. Assurer la qualité des résultats


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

8 - 5.3.7. 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°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 16 / 25

8 - 5.4. Processus vérification périodique en métrologie légale



L'organisation de la vérification périodique est décrite dans la procédure **PVP01**.

8 - 5.4.1. Méthodes d'essais et procédures

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

Chaque vérification périodique donne lieu aux opérations suivantes :

- établissement d'un rapport de vérification périodique,
- 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 - 5.4.2. Impartialité et intégrité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe d'impartialité et d'intégrité 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.

L'identification et la prévention des risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité fait l'objet d'un enregistrement qualité **EQ15** : « Identification et prévention des risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité ».

8 - 5.4.1. Indépendance

La fonction de vérificateur est dissociée des autres fonctions.

Elle peut éventuellement s'enchaîner, sous certaines conditions documentées dans les procédures et instructions, avec celle du réparateur.

Tout opérateur respecte le principe d'indépendance conformément à sa fiche de définition de fonction.

8 - 5.4.2. Confidentialité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe de confidentialité conformément à sa fiche de définition de fonction. De manière générale, les enregistrements relatifs aux détenteurs et aux prestations des détenteurs sont confidentiels.

Ils ne font strictement l'objet d'aucune diffusion, ni de la part de GFP Contrôle, ni de la part des adhérents.

Toutefois, dans le cadre de la vérification périodique, l'identité des détenteurs, les caractéristiques des instruments et les dates d'interventions sont communiquées à la DIRECCTE 8 jours avant l'intervention et les informations relatives aux prestations (devis, rapports de vérification, factures, ...) sont susceptibles d'être ponctuellement communiquées au COFRAC et à la DIRECCTE dans le cadre d'audits réglementaires de GFP Contrôle.


De plus, certaines anomalies rencontrées sur les instruments vérifiés ainsi que les instruments refusés sont communiqués à la DIRECCTE.

8 - 5.4.3. 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.


	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N° 15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 17 / 25

8 - 5.4.4. Coopération avec l'autorité en charge de la métrologie légale

L'autorité en charge de la métrologie légale est avertie de tout dysfonctionnement majeur du système qualité de GFP Contrôle ou dans l'exécution des vérifications pouvant remettre en cause la conformité des instruments vérifiés. 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 - 5.4.5. Coopération avec le COFRAC

GFP Contrôle n'utilise pas la marque COFRAC dans le cadre de la vérification périodique. GFP Contrôle offre au Cofrac, 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.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 18 / 25

8 - 5.5. Processus réparation en métrologie légale (et contrôle hors métrologie légale)



L'organisation de la réparation est décrite dans la procédure **PRP01**.

8 - 5.5.1. 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.

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.

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

8 - 5.5.2. Impartialité et intégrité

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

8 - 5.5.3. Confidentialité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe de confidentialité conformément à sa fiche de définition de fonction.

De manière générale, les enregistrements relatifs aux détenteurs et aux prestations des détenteurs sont confidentiels.

Ils ne font strictement l'objet d'aucune diffusion, ni de la part de GFP Contrôle, ni de la part des adhérents.

Toutefois, dans le cadre de la réparation, les informations relatives aux prestations (devis, rapports de vérification, factures, ...) sont susceptibles d'être ponctuellement communiquées au LNE et à la DIRECCTE dans le cadre d'audits réglementaires de GFP Contrôle.

De plus, certaines anomalies rencontrées sur les instruments réparés ainsi que les instruments mis hors service sont communiqués à la DIRECCTE.

8 - 5.5.4. 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 - 5.5.5. 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, conformément à son engagement du respect de la réglementation.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N° 15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 19 / 25

8 - 5.6. Processus fabrication en métrologie légale



L'organisation de la fabrication est décrite dans la procédure **PPF01**.

8 - 5.6.1. 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.

Chaque vérification CE donne lieu aux opérations suivantes :

- création d'un dossier de fabrication complet comprenant le certificat d'approbation 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 marque 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.

8 - 5.6.2. Impartialité et intégrité

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

8 - 5.6.3. Confidentialité

Tout correspondant et opérateur respectent le principe de confidentialité conformément à sa fiche de définition de fonction. De manière générale, les enregistrements relatifs aux détenteurs et aux prestations des détenteurs sont confidentiels.

Ils ne font strictement l'objet d'aucune diffusion, ni de la part de GFP Contrôle, ni de la part des adhérents.

Toutefois, dans le cadre réglementaire de la fabrication, les informations relatives aux prestations (devis, rapports de vérification, factures, ...) sont susceptibles d'être ponctuellement communiquées au LNE et à la DIRECCTE dans le cadre d'audits réglementaires de GFP Contrôle,

8 - 5.6.4. 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 - 5.6.5. 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, conformément à son engagement du respect de la réglementation.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 20 / 25

8 - 6. Evaluation

8 - 6.1. Processus Qualité

Le service qualité a pour mission la mise en œuvre, le suivi, le déploiement et l'amélioration du système d'organisation et d'information (système qualité).

8 - 6.1. Surveillance



Surveillance des opérateurs laboratoires

Les opérateurs laboratoires sont surveillés 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 (comparaison inter-opérateur).

Laboratoires



VP

Réparation

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.



Contrôle

Fabrication

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

Les processus sont mesurés, surveillés et pilotés à l'aide d'indicateurs.

8 - 6.1. Audit


Un audit interne complet, conformément à la procédure **PQ04**, est réalisé régulièrement 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** (siège) et **une fois tous les deux ans** (adhérents).

8 - 6.2. 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, décrite dans la procédure **PQ03**, 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.

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N° 15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 21 / 25

8 - 7. Amélioration

8 - 7.1. **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**.

Un **axe de progrès** peut être constaté 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.

Tout axe de progrès émis, 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.

Aucune dérogation n'est accordée dans le cadre réglementaire. Le respect des textes législatifs et la conformité des instruments sont la référence.

La transmission, l'enregistrement du traitement et de la clôture des fiches ouvertes, est réalisée à l'aide du logiciel GFP-Soft.

8 - 7.2. **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 - 7.3. **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.

8 - 7.1. **Amélioration continue de l'impartialité des prestations**

GFP Contrôle réalise l'ensemble de ses prestations de vérification et d'étalonnage dans le respect de la plus stricte impartialité. Ace titre, GFP Contrôle identifie, en continu, les risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité et mène des actions permanente afin d'éliminer ou de minimiser ces risques.

L'identification et la prévention des risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité fait l'objet d'un enregistrement qualité **EQ15** : " Identification et prévention des risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité ».

	MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Indice de révision N°15
	MQ00	Date : 12/02/2019
		Page : 22 / 25

Chapitre de la norme ISO 9001	Processus	Commentaires
4 Contexte de l'organisme 4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte 4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées 4.3 Détermination du domaine d'application du SMQ 4.4 Système de management de la qualité et ses processus	Qualité, management	Manuel de Management de la qualité EQ00-Contexte de GFP Contrôle
5 Leadership et engagement 5.1 Engagement de la direction	Qualité, management	Manuel de Management de la qualité
5.2 Politique	Qualité, management	EQ05-Politique qualité
5.3 Rôle, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	Qualité, management	Manuel de Management de la qualité FS05-Fiches de définition de fonction
6 Planification 6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 6.2 Objectif qualité et planification des actions pour les atteindre 6.3 Planification des modifications	Qualité, management	PQ03-Revue de direction EQ00-Contexte de GFP Contrôle EQ04-Tableau de bord EQ06-Programme qualité Compte rendu de revue de direction
7 Support	Qualité, management	Manuel de Management de la qualité EQ00-Contexte de GFP Contrôle
7.1 Ressources	Equipements	PE01-Gestion des équipements GFPC PE02-Gestion des équipements Adhérents EE01-Liste des certificats en cours de validité (inventaire des moyens) EE02-Programme d'étalonnage, de maintenance et de vérification PQ06-Gestion des marques réglementaires EE03- Suivi des locations d'équipements
7.2 Compétences	Ressources humaines	PH01-Gestion des ressources humaines GFPC PH02-Gestion des ressources humaines Adhérents EH01-Liste du personnel EH02-Liste du personnel habilité
7.3 Sensibilisation 7.4 Communication	Qualité, management	EQ00 – Contexte de GFP Contrôle
7.5 Informations documentées	Qualité	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité PQ02-Maîtrise des enregistrements EQ01-Liste des documents internes EQ02-Liste des documents externes
8 Réalisation des activités opérationnelles 8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	Processus opérationnels	PRP01-Organisation de la réparation PFP01-Organisation de la fabrication PVP01-Organisation de la VP PMM01-Organisation du laboratoire masses PMP01-Organisation du laboratoire IP
8.2 Exigences relatives aux produits et aux services	Commercial	PC01-Organisation commerciale GFPC PC02-Organisation commerciale Adhérents PC03-Organisation commerciale / Contrôle pesage EC01-Tarif général EC03-Conditions réglementaires d'intervention EC02-Conditions générales de ventes EMM01-Tarif d'étalonnage de poids et masses EMM02-Tarif de vente de masses et accessoires EMM03-Tarif de transport EMM04-Tarif de vente de poids anciens EMP01-Tarif d'étalonnage d'IP
8.3 Conception et développement de produits et services	Dans le cadre de ses activités GFPC ne conçoit ni ne développe : - de méthode d'étalonne masse et IP et respecte les guides techniques édités par le Cofrac, - de méthode de VP d'IPFNA et d'IPFA et respecte les normes en vigueur et la législation, - de méthode de vérification primitive d'IPFNA et d'IPFA et respecte les normes en vigueur et la législation, - d'instrument de pesage et fabrique des instruments conformes aux modèles approuvés en respectant les normes en vigueur et la législation.	
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	Achats	PA01-Organisation achats GFPC PA02-Organisation achats Adhérents EA01-Fichier de suivi des fournisseurs (GFPC) GFP-Soft/Gestion des fournisseurs GFP-Soft/Traitement des litiges fournisseurs
8.5 Production et services 8.6 Libération des produits et services	Processus opérationnels	PRP01-Organisation de la réparation PFP01-Organisation de la fabrication PVP01-Organisation de la VP PMM01-Organisation du laboratoire masses PMP01-Organisation du laboratoire IP
8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes	Qualité Processus opérationnels	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions associées GFP-Soft/Traitement des NC/RC



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Indice de révision N° 15

MQ00

Date : 12/02/2019

Page : 23 / 25

9 Evaluation des performances 9.1 surveillance, mesure, analyse et évaluation	Qualité Ressources humaines	PQ03-Revue de direction PQ07-Gestion du tableau de bord EQ00-Contexte de GFP Contrôle EQ04-Tableau de bord EQ06-Programme qualité Enquête de satisfaction clients PQ04-Audit et surveillance EH03-Programme de surveillance FS06-Rapport de surveillance
9.2 Audit interne	Qualité Processus opérationnels	PQ04-Audit et surveillance EQ06-Programme qualité FS07-Rapport d'audit
9.3 Revue de direction	Qualité, management Processus opérationnels	PQ03-Revue de direction EQ06-Programme qualité Compte rendu de revue de direction
10 Amélioration 10.1 Généralités 10.2 Non-conformités et actions correctives 10.3 Amélioration continue	Qualité	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions associées GFP-Soft/Traitement des NC/RC EQ15- identification et prévention des risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité Compte rendu de revue de direction

Exigences réglementaires		ISO 17020	Complément
1	4.1.1	Impartialité.	MQ00-Manuel de management de la qualité
2	4.1.2	Absence de pression commerciale.	MQ00-Manuel de management de la qualité
3	4.1.3	Identification des risques d'atteinte à l'impartialité.	MQ00-Manuel de management de la qualité PQ03-Revue de direction
4	4.1.4	Réduction du risque d'atteinte à l'impartialité.	MQ00-Manuel de management de la qualité PQ03-Revue de direction
5	4.1.5	Engagement de la direction.	MQ00-Manuel de management de la qualité
6	4.1.6	Indépendance.	Organisme de type C
7	4.2.1	Responsabilité de l'organisme.	MQ00-Manuel de management (confidentialité)
8	4.2.2	Information du client.	MQ00-Manuel de management (confidentialité)
9	4.2.3	Confidentialité des informations de tiers.	Sans objet
10	5.1.1	Structure juridique.	MQ00-Manuel de management de la qualité
11	5.1.2	Identification d'un sous-ensemble.	MQ00-Manuel de management de la qualité
12	5.1.3	Description des activités.	MQ00-Manuel de management de la qualité
13	5.1.4	Assurance responsabilité civile.	
14	5.1.5	Conditions contractuelles.	
15	5.2.1	Organisation et gestion préservant l'impartialité.	MQ00-Manuel de management de la qualité
16	5.2.2	Maintien d'aptitude.	PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines PQ04-Audit et surveillance
17	5.2.3	Description des responsabilités et structure de l'organisation.	MQ00-Manuel de management de la qualité
18	5.2.4	Relation entre l'organisme et les autres parties de l'entité.	MQ00-Manuel de management de la qualité (processus)
19	5.2.5	Désignation du responsable technique.	MQ00-Manuel de management de la qualité (organigramme)
20	5.2.6	Désignation du remplaçant du responsable technique.	MQ00-Manuel de management de la qualité (organigramme)
22	5.2.7	Description des fonctions.	MQ00-Manuel de management de la qualité (organigramme)
21	6.1.1	Définition des exigences de compétence.	PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines
23	6.1.2	Effectif suffisant.	MQ00-Manuel de management de la qualité (organigramme)
24	6.1.3	Qualification et expérience du personnel.	PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines
25	6.1.4	Obligations et responsabilités du personnel.	
26	6.1.5	Procédures documentées relatives au personnel.	PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines PQ04-Audit et surveillance
28	6.1.6	Processus de formation et formation continue.	PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines
27	6.1.7	Formation adaptée.	PH01 – gestion des ressources humaines GFPC PH02 – gestion des ressources humaines
29	6.1.8	Surveillance.	PQ04-Audit et surveillance PQ03-Revue de direction
30	6.1.9	Observations sur site.	PQ04-Audit et surveillance
31	6.1.10	Enregistrement de la surveillance.	PQ02-Maîtrise des enregistrements



				FS35-Test de qualification des opérateurs VP+RP IPFNA FS06-Rapport de surveillance
32	6.1.11	Mode de rémunération indépendant.		Contrats liant GFPC et adhérents FS05-Fiches de définition de fonction
33	6.1.12	Impartialité du personnel.		Contrats liant GFPC et adhérents FS05-Fiches de définition de fonction
34	6.1.13	Confidentialité.	MQ00-Manuel de management (confidentialité)	Contrats liant GFPC et adhérents FS05-Fiches de définition de fonction EC03-Conditions réglementaires d'intervention
35	6.2.1	Installations et équipements nécessaires.	MQ00-Manuel de management	EE01-Liste des certificats en cours de validité (inventaire des moyens)
36	6.2.2	Règles d'accès et d'utilisation des installations.	MQ00-Manuel de management de la qualité PVP01-Organisation des VP	
37	6.2.3	Installations et équipements adaptés en permanence.	PE01-Gestion des équipements GFPC PE02-Gestion des équipements Adhérents	EE02- Programme d'étalonnage, de maintenance et de vérification
38	6.2.4	Définition et identification des équipements.	PE01-Gestion des équipements GFPC PE02-Gestion des équipements Adhérents	
39	6.2.5	Procédures d'entretien des équipements.	PE01-Gestion des équipements GFPC PE02-Gestion des équipements Adhérents	
40	6.2.6	Programme d'étalonnage.		EE02- Programme d'étalonnage, de maintenance et de vérification
41	6.2.7	Raccordement des étalons de travail et dispositifs à des étalons nationaux ou internationaux de mesure.	Non applicable	Non applicable
42	6.2.8	Utilisation spécifique des étalons de référence.	Non applicable	Non applicable
43	6.2.9	Contrôles entre les réétalonnages périodiques.	Non applicable	Non applicable
44	6.2.10	Raccordement des matériaux de référence.	Non applicable	Non applicable
45	6.2.11	Procédures d'achat.	PA01-Organisation achats GFPC PA02-Organisation achats adhérents	
46	6.2.12	Etat périodique des stocks.	Non applicable	Non applicable
47	6.2.13	Utilisation des matériels informatiques et des logiciels.	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
48	6.2.14	Procédures de gestion des équipements défectueux.	PE02-Gestion des équipements Adhérents	EE02-Programme d'étalonnage, de maintenance et de vérification EE03-Suivi des locations d'équipements
49	6.2.15	Registre des équipements.		EE01-Liste des certificats en cours de validité (inventaire des moyens)
50	6.3.1	Sous-traitance de partie de l'inspection ; compétence du sous-traitant.	MQ00-Manuel de management Pas sous-traitance	
51	6.3.2	Information et accord du client.	Sans objet	
52	6.3.3	Responsabilité de la vérification en cas de sous- traitance.	Sans objet	Sans objet
53	6.3.4	Compétences et enregistrement des sous-traitants.	Sans objet	Sans objet
54	7.1.1	Méthodes définies ou non définies.	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.
55	7.1.2	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.
56	7.1.3	Rédaction des méthodes ou des procédures non normalisées.	Non applicable	Non applicable
57	7.1.4	Disponibilité de la documentation.	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	GFP-Soft
58	7.1.5	Maîtrise des contrats.	PC02-Organisation commerciale adhérents	EC03-Conditions réglementaires d'intervention EQ07-Charte d'utilisation de GFPC Contrats et devis établis par les adhérents / EQ07
59	7.1.6	Contrôle de la validité des informations.	PC02-Organisation commerciale adhérents	Contrats et devis établis par les adhérents
60	7.1.7	Enregistrement à temps des résultats.	IVP01-Réalisation des VP IPFNA IVP02-Réalisation des VP IPFA-TE	FS16-Rapport VP IPFNA FS14-Rapport VP IPFA-TE GFP-Soft FS17-Constat VP IPFNA FS15-Constat VP IPFA-TE
61	7.1.8	Contrôle des transferts de calculs ou de données.	IVP01-Réalisation des VP IPFNA IVP02-Réalisation des VP IPFA-TE PQ02-Maîtrise des enregistrements	GFP-Soft
62	7.1.9	Instructions sur la sécurité des travaux.	IVP01-Réalisation des VP IPFNA IVP02-Réalisation des VP IPFA-TE	
63	7.2.1	Identification des objets inspectés.	PVP01-Organisation des VP IVP01-Réalisation des VP IPFNA IVP02-Réalisation des VP IPFA-TE	
64	7.2.2	Préparation préalable.	PVP01-Organisation des VP IVP01-Réalisation des VP IPFNA IVP02-Réalisation des VP IPFA-TE	
65	7.2.3	Consultation du client en cas de doute.	IVP01-Réalisation des VP IPFNA IVP02-Réalisation des VP IPFA-TE	
66	7.2.4	Prévention des détériorations.	PVP01-Organisation des VP	
67	7.3.1	Système d'enregistrement.	PQ02-Maîtrise des enregistrements	EQ02-Liste des documents externes
68	7.3.2	Traçabilité des vérificateurs.	PQ02-Maîtrise des enregistrements	FS16-Rapport VP IPFNA, FS14-Rapport VP IPFA-TE GFP-Soft
69	7.4.1	Rapport ou certificat d'inspection.		FS16-Rapport VP IPFNA, FS14-Rapport VP IPFA-TE GFP-Soft
70	7.4.2	Contenu du rapport ou du certificat.		FS16-Rapport VP IPFNA, FS14-Rapport VP IPFA-TE GFP-Soft
71	7.4.3	Restrictions d'émission du certificat.	Sans objet	Sans objet
71	7.4.4	Exactitude des informations du rapport ou du certificat / sous-traitance.		FS16-Rapport VP IPFNA, FS14-Rapport VP IPFA-TE GFP-Soft
72	7.4.5	Corrections et adjonctions au rapport.	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
73	7.5.1	Processus de réclamations et d'appels.	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
74	7.5.2	Disponibilité du processus de traitement des réclamations et des appels.	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
75	7.5.3	Analyse et traitement des réclamations.	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
76	7.5.4	Responsabilité des décisions relative aux réclamations et appels	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
77	7.5.5	Analyses et décisions relatives aux appels	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
78	7.6.1	Contenu du processus de gestion de gestion des	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

MQ00

Indice de révision N° 15

Date : 12/02/2019

Page : 25 / 25

		réclamations et appels.		
79	7.6.2	Validation de la réclamation ou de l'appel.	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
80	7.6.3	Information du plaignant.	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft / FS08-Fiche de réclamation client
81	7.6.4	Personnes chargées de la décision.	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
82	7.6.5	Notification de la fin du traitement.	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft / FS08-Fiche de réclamation client
83	8.1.1	Système de management adapté.	MQ00-Manuel de management	
84	8.1.2	Option A - Contenu du système de management.	MQ00-Manuel de management	
85	8.1.3	Option B.	Non applicable	
86	8.2.1	Politique et objectifs.	MQ00-Manuel de management (engagement) PQ03-Revue de direction PQ07-Gestion du tableau de bord et des indicateurs	EQ05-Politique qualité EQ04-Tableau de bord Compte rendu de revue de direction
87	8.2.2	Engagement – mise en œuvre du système de management.	MQ00-Manuel de management (engagement)	
88	8.2.3	Désignation d'un responsable du système de management.	MQ00-Manuel de management	FS05.02-Fiches de définition de fonction « Responsable Qualité »
89	SO	Désignation d'un responsable des marques réglementaires.	Sans objet	FS05.02-Fiches de définition de fonction « Responsable Qualité »
90	8.2.4	Système de management documenté.	MQ00-Manuel de management	EQ00 – Description des processus EQ01- Liste des documents internes EQ02- Liste des documents externes GFP-Soft
91	8.2.5	Accès aux documents du système de management.	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	GFP-Soft
92	8.3.1	Maîtrise des documents.	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	
93	8.3.2	Procédures de maîtrise des documents.	PQ01-Maîtrise des documents relatifs à la qualité	GFP-Soft EQ01- Liste des documents internes
94	8.4.1	Maîtrise des enregistrements.	PQ02-Maîtrise des enregistrements PQ06-Maîtrise des marques réglementaires	GFP-Soft EQ02- Liste des documents externes FS18.01-Registre de pose des marques réglementaires FS18.02-Bilan des marques réglementaires
95	8.4.2	Conservation des enregistrements.	PQ02-Maîtrise des enregistrements	
96	8.5.1.1	Revue de direction.	PQ03-Revue de direction	Compte rendu de revue de direction
97	8.5.1.2	Périodicité de la revue de direction.	PQ03-Revue de direction	Compte rendu de revue de direction
98	8.5.1.3	Enregistrement de la revue de direction.	PQ02-Maîtrise des enregistrements	Compte rendu de revue de direction
99	8.5.2	Données d'entrée de la revue.	PQ03-Revue de direction	Compte rendu de revue de direction
100	8.5.3	Données de sortie de la revue.	PQ03-Revue de direction	Compte rendu de revue de direction
101	8.6.1	Procédures relatives aux audits internes.	PQ04-Audit et surveillance	FS07-Rapport d'audit
102	8.6.2	Programme d'audit interne.		EQ06-Programme qualité
103	8.6.3	Planification de l'audit interne.	PQ03-Revue de direction PQ04-Audit et surveillance	EQ06-Programme qualité
104	8.6.4	Fréquence de l'audit interne.	PQ04-Audit et surveillance	
105	8.6.5	Organisation de l'audit interne.	PQ04-Audit et surveillance PH01-gestion des ressources humaines GFPC PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft FS07-Rapport d'audit
106	8.7.1, 8.7.2, 8.7.3	Procédures adaptées de gestion des non-conformités	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
107	8.7.4	Contenu des procédures de gestion des non-conformités	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
108	8.8.1, 8.8.2	Procédures adaptées relatives aux actions préventives	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft
109	8.8.3	Contenu des procédures relatives aux actions préventives	PQ05-Traitement des NC, des RC et des actions	GFP-Soft