

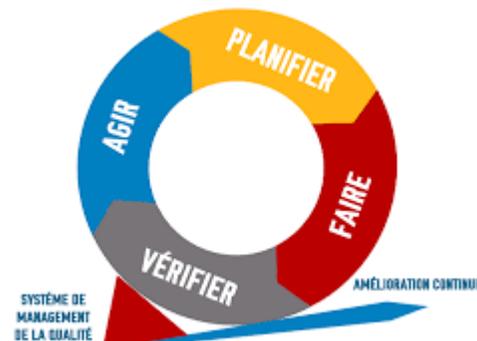


# DEMARCHE QUALITE AU SEIN D'UNE ENTREPRISE

Animé par :

[Monsieur AFANSINO Koffi Tonato](#)

- ❖ Ingénieur en Management QHSE
- ❖ Auditeur QSE certifié \_ AB Certification
- ❖ Ingénieur Génie Electrique
- ❖ Directeur du Cabinet ZI-Services



# Objectif général de la formation :

**L'objectif visé par cette formation est d'aider les promoteurs à acquérir des compétences nécessaires pour mettre en place une démarche qualité efficace au sein d'une entreprise**

# Objectifs spécifiques de la formation :

**De façon spécifique, il s'agira de fournir les outils pouvant vous aider à :**

- ▶ Mettre en place les bases d'une démarche qualité pérenne ;
- ▶ Maîtriser les tenants et les aboutissants d'un système de management de la qualité ;
- ▶ Initier une démarche collaborative, intégrant les différentes parties prenantes, pour garantir le succès de la démarche ;
- ▶ Évaluer leurs pratiques dans une démarche d'amélioration continue

# Plan de la formation

Cette formation sera articulée autour des principaux points suivants :

## **PARTIE 1 : GENERALITE**

- ▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité
- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts
- ▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité
- ▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

# Plan de la formation (suite)

## **PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE**

- ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration
- ▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## **PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION**

- ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001
- ▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

# INTRODUCTION

## Mutation de l'Environnement **PESTEL**

De plus en plus complexe, mondialisé et évolutif, le contexte socioéconomique conduit les organismes à revoir régulièrement leur vision, valeurs, politique et stratégie et ajuster les objectifs qui en découlent pour garantir la performance durable.

Ces changements importants sont constatés sur tous les plans :

### **Sur le plan Politique :**

Politique fiscale, multipartisme, Démocratie, Liberté d'opinion et d'expression, Liberté de presse...

## Sur le plan Économique :

- ✓ Le *Protectionnisme* fait place au *Libre-échange*
- ✓ Elargissement des marchés économiques :
  - Les pays de l'UE font disparaître entre eux tout obstacle à la libre circulation des biens, des capitaux et des individus
  - L'Europe occidentale devient un immense marché uni et intégré
  - Les accords de libre-échange unissent les pays de l'Amérique du Nord et le Mexique - ALENA
  - A l'EST, les pays du Sud-Est asiatique se regroupent en de plus puissantes alliances économiques
  - En Afrique de l'Ouest, le renforcement de l'unité économique africaine offre un espace économique commun - UEMOA ...

## Sur le plan Social :

- ✓ Mobilité sociale;
- ✓ Attitudes de loisir et de travail ;
- ✓ Importance de la pauvreté dans les débats politiques et économiques;
- ✓ La pauvreté devient une exigence à des collaborations des programmes d'ajustement macroéconomique ;
- ✓ Au Togo, on parle d'assurance maladie universelle...

## Sur le plan Technologique :

- ✓ Evolutions informatiques les plus révolutionnaires : avènement de l'Internet et de l'Intranet;
- ✓ Systèmes d'informations les plus sophistiqués : journaux du monde sur Internet, recherche dans toutes les grandes bibliothèques du monde, achats dans les supermarchés virtuels, flux de contacts à travers le monde via communication électronique ( E-mail ...)
- ✓ La révolution technologique qui restreint de plus en plus l'espace géographique mondial et les peuples du monde se rapprochent malgré les différences linguistiques, culturelles, idéologiques, religieuses... “Village planétaire” ou “ Village interplanétaire ”

## Sur le plan Ecologique / Environnemental :

- ✓ L'Environnement tient désormais une place importante
- Politique anti-pollution voiture non polluante
- ✓ Pollution industrielle sévèrement sanctionnée
- ✓ Normes environnementales nationales et internationales
- ✓ Normes ISO 14000 - Certification contractuelle

## Sur le plan Légal:

- ✓ Lois sur le monopole;
- ✓ Droit du travail;
- ✓ Législation sur la santé;
- ✓ Normes de sécurité

## QUEL EST LE CONSTAT ?

“ Face à ces changements et bouleversements de tous ordres affectant nécessairement le monde des affaires, certains Dirigeants d’entreprise d’aujourd’hui gèrent encore leurs affaires selon des modèles datant de 1776 !!! ”

(Adam Smith, Taylor, Henry Fayol)

.....ET QUE FAIT-ON FACE A CELA?

!!!Les Gestionnaires essaient actuellement de résoudre des problèmes d'aujourd'hui avec des outils d'hier et espèrent être encore en affaires demain !!!

**« C'EST DE L'UTOPIE »**

## ..... A LA REALITE !!!!

« Quand les hommes se trouvent dans une situation nouvelle, ils s'adaptent et changent. Mais aussi longtemps qu'ils espèrent que les choses pourront rester en l'état ou faire l'objet de compromis, ils n'écourent pas volontiers les idées neuves.

Ce qui nous arrête, c'est la peur du changement. Et pourtant c'est du changement que dépend notre salut.

Nous n'avons que le choix entre les changements dans lesquels nous serons entraînés et ceux que nous aurons su vouloir accomplir. »

**Jean MONNET, économiste français**

# Plan de la formation (suite)

## **PARTIE 1 : GENERALITE**

### ▶ **Chapitre 1 : Historique de la Qualité**

- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts
- ▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité
- ▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

## **PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE**

- ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration
- ▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## **PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION**

- ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001
- ▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

## CHAPITRE 1 : HISTOIRE DE LA QUALITE

- ▶ **Première époque, les années 1930 à 1945 : L'émergence du contrôle qualité.**
- ▶ **Deuxième époque, les années 50, 60 au Japon : Naissance des concepts qualité totale et l'assurance qualité.**
- ▶ **Troisième époque, fin des années 70 en occident : Généralisation de la qualité totale.**
- ▶ **Quatrième époque, de 1990 à nos jours : Le Management de la Qualité Totale (TQM).**
- ▶ **De l'Assurance Qualité au Management de la Qualité**

## *L'évolution des normes de la famille ISO 9000 dans le temps*



Evolution de la qualité

L'évolution du concept de la qualité et des normes de systèmes de management de la qualité (Système de Management de la Qualité = SMQ) dans les pays industriels au siècle dernier peut se résumer comme :

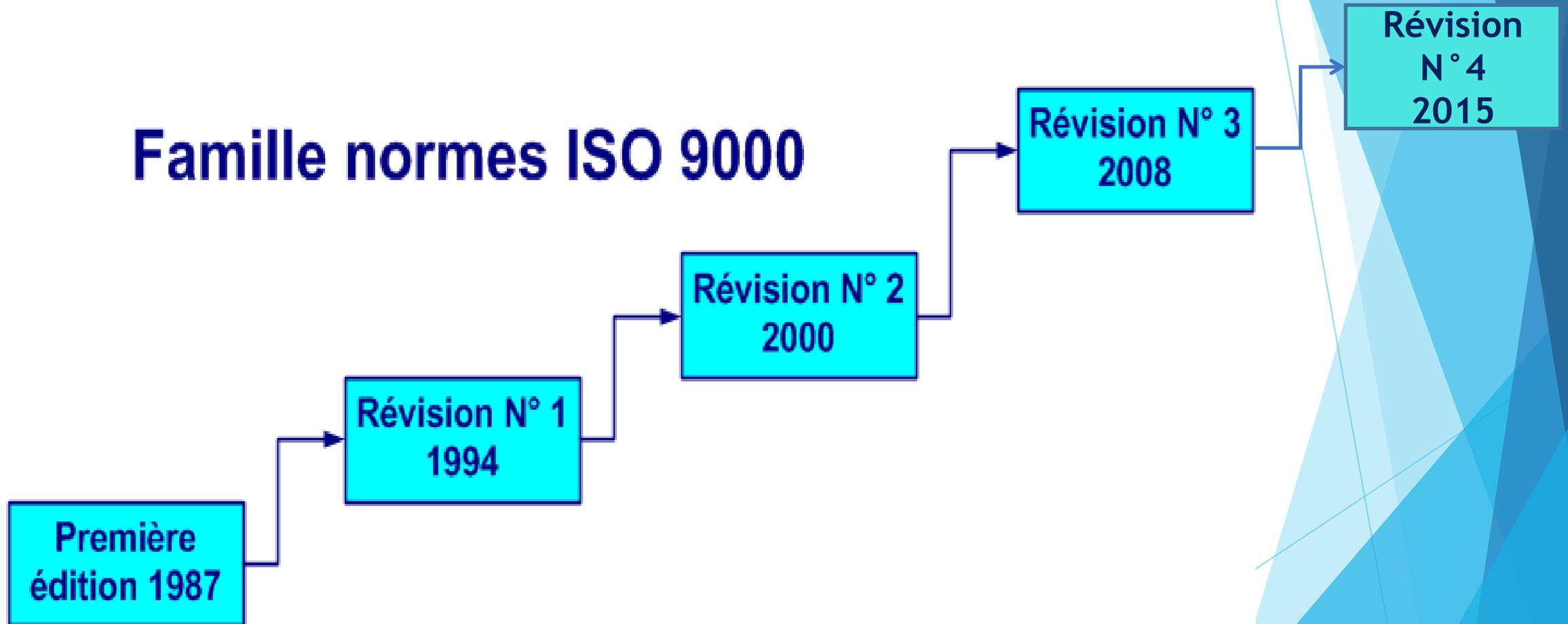
- ▶ Contrôle qualité (jusqu'aux années 80) - pratiques qualité, les clients sont (ou semblent) satisfaits
- ▶ Assurance qualité (années 90) - le système est défini et suivi
- ▶ Management de la qualité (ISO 9001 : 2000) - le système est maîtrisé et son efficacité s'améliore

## Historiquement les normes ISO 9000 sont apparues en :

- ▶ 1987 : ISO 9000 première édition : ISO 9001 ; ISO 9002 ; ISO 9003 ; ISO 9004
- ▶ 1994 : ISO 9000 révision n° 1 : ISO 9001 ; ISO 9002 ; ISO 9003 ; ISO 9004 - plus compréhensible, orientation client mieux définie, ajout actions préventives
- ▶ 2000 : ISO 9000 révision n° 2 : ISO 9000 ; ISO 9001 ; ISO 9004 - structure simplifiée (8 articles), approche processus et satisfaction clients prioritaires
- ▶ 2008 : révision n° 3 (quatrième édition de l'ISO 9001) - clarifications des exigences (aucune nouvelle exigence), meilleure cohérence avec l'ISO 14 001
- ▶ Et maintenant en 2015 : révision n° 4 : prise en compte des parties prenantes, des forces et faiblesses dans la stratégie de l'Entreprise.

Schéma sur l'évolution de la norme :

## Famille normes ISO 9000



# EVOLUTION DE L'ECONOMIE DE PRODUCTION ET DE CONSOMMATION

## **Avant 1920 : Offre < Demande**

Le client accepte tout! (*“Savoir produire pour vendre”*)

Après la 2ème guerre mondiale

*“Produire pour vendre -Mass Production”*

## **Dès 1960 : Offre = Demande**

*“Produire ce qui sera vendu”*

## **En 1973: Offre > Demande**

Le Client est écouté et devient «*Roi*»

*“Produire et vendre en concurrence”*

## **Années 80 : Mondialisation / Globalisation**

Le Client est plus que Roi -il est intégré à l'entreprise et devient un Partenaire privilégié : *“Produire pour le client ”*

*“Produire ce qui est vendu”*

# Plan de la formation (suite)

## **PARTIE 1 : GENERALITE**

▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité

▶ **Chapitre 2 : Définition des concepts**

▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité

▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

## **PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE**

▶ Chapitre 1 : Définition et structuration

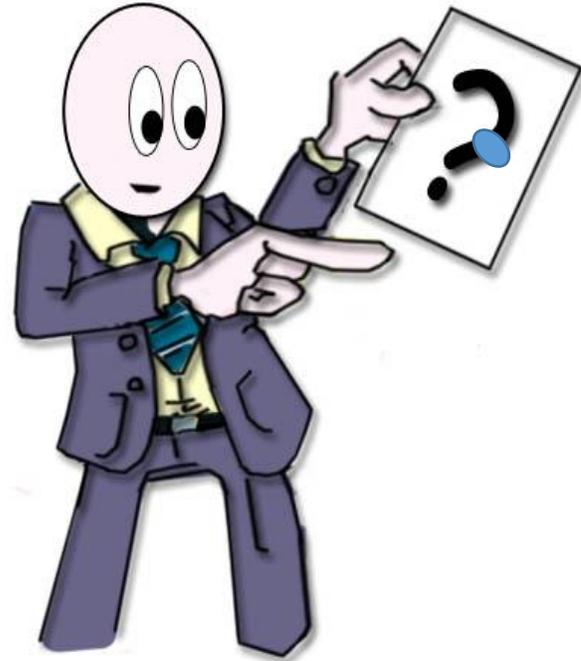
▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## **PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION**

▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001

▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

## CHAPITRE II : DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS



ISO 9000: Système  
de management  
de la Qualité-  
principes  
essentiels et  
Vocabulaire

Quelques définitions

**« Le début de la sagesse c'est de désigner les choses par leur nom. Proverbe chinois »**

# TERMES ET DEFINITIONS

**MANAGEMENT** : Activités coordonnées pour orienter et contrôler

**SMQ** : Système de Management de la Qualité

**INTEGRATION** : Opération qui consiste à assembler les différentes parties d'un ou des systèmes et assurer leur compatibilité

**Exigence** : Besoin ou attente formulée ou implicite

# TERMES ET DEFINITIONS

**Conformité** : Satisfaction d'une exigence

**Non-conformité** : Tout écart par rapport à des normes, pratiques, procédures, exigences, etc... professionnelles, exigences du système de management

**Défaut** : Non satisfaction d'une exigence liée à une utilisation prévue ou spécifiée

**Dysfonctionnement** : Ecart entre une situation existante et une situation attendue

# TERMES ET DEFINITIONS

**Organisme** : Personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

**Client** : Organisme ou personne qui reçoit un produit / un service. Le client est au centre de toute démarche qualité.

**Fournisseur** : Organisme ou personne qui fournit ou produit un service. Les activités sous-traitées à un fournisseur doivent être maîtrisées

**Partie intéressée** : Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

# TERMES ET DEFINITIONS

**Activité** : Ensemble de tâches corrélées constituant une étape de transformation du processus

**Interaction** : Action d'un processus sur un ou plusieurs autres processus

**Interface** : Limite commune à deux processus où s'effectuent des échanges

# TERMES ET DEFINITIONS

**Pilotage** : Action de piloter. Etre en charge d'un dossier, d'une mission

**Efficacité** : Niveau de réalisation des activités prévues et d'obtention des résultats attendus

**Efficience** : Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

**Processus** : Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

# Plan de la formation (suite)

## **PARTIE 1 : GENERALITE**

- ▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité
- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts

## **▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité**

- ▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

## **PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE**

- ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration
- ▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## **PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION**

- ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001
- ▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

# LES PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE ISO 9001

LES 8 PRINCIPES DE LA NORMES ISO 9001:2008	LES 7 PRINCIPES DE LA NORMES ISO 9001:2015
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ORIENTATION CLIENT</li><li>2. LEADERSHIP</li><li>3. IMPLICATION DU PERSONNEL</li><li>4. APPROCHE PROCESSUS</li><li>5. <b>APPROCHE SYSTEME</b></li><li>6. AMELIORATION CONTINUE</li><li>7. APPROCHE FACTUELLE</li><li>8. RELATIONS MUTUELLES BENEFIQUES AVEC LES FOURNISSEURS</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ORIENTATION CLIENT</li><li>2. LEADERSHIP</li><li>3. IMPLICATION DU PERSONNEL</li><li>4. APPROCHE PROCESSUS</li><li>5. AMÉLIORATION CONTINUE</li><li>6. APPROCHE FACTUELLE</li><li>7. MANAGEMENT DES RELATIONS AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES</li></ol>

# 1- Orientation client

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.

## 2- Le leadership des dirigeants

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

## 2- Le leadership des dirigeants suite

### Objectifs :

- *S'impliquer au quotidien dans le management de la qualité.*
- *Communiquer et faire comprendre à l'ensemble des personnes les objectifs et orientations de l'organisme.*
- *Etre exemplaire et le montrer*

# 3- Implication du personnel

- Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.
- Le personnel comprend l'importance de sa distribution à l'attente des objectifs et se mobilise dans les activités d'amélioration continue.
- Le personnel est fier de son travail et mérite une reconnaissance.
- Le personnel accepte de rendre des comptes et participe à la résolution des problèmes

## 4- Approche processus

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

## 4- Approche processus suite

### Objectifs :

- Définir les responsabilités et compétences pour gérer les activités clés
- Etablir, mesurer et surveiller les indicateurs nécessaires pour obtenir le résultat désiré.
- Gérer les risques pouvant influencer sur les objectifs.
- Réduire les coûts et durées de cycle
- Utiliser efficacement les ressources
- Améliorer en continu les résultats et les processus sur la base de mesures objectives

## 5- Approche système

Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.

## 6- Amélioration continue

Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.

# 6- Amélioration continue suite

## Objectifs :

- Avoir un système revu régulièrement Améliorer en permanence l'efficacité du système de management
- Réagir avec souplesse et rapidité face aux opportunités
- Déterminer, prévenir et remédier aux causes de non-conformité
- Accroître la satisfaction client

# 7- Approche factuelle

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.

# 7- Approche factuelle suite

## Objectifs :

- Démontrer l'efficacité des décisions par référence à des données factuelles et enregistrées
- Développer continuellement la connaissance de l'organisme

## 8- Relation avec les fournisseurs

Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur.

## 8- Relation avec les fournisseurs suite

### Objectifs :

- Promouvoir et faciliter la communication
- Créer de la valeur pour les deux parties
- Respecter les exigences des deux parties

# Plan de la formation (suite)

## **PARTIE 1 : GENERALITE**

- ▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité
- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts
- ▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité

## **▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité**

## **PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE**

- ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration
- ▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## **PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION**

- ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001
- ▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

# Les enjeux de la Qualité

Les enjeux de la démarche QSE se situent à deux niveaux que sont :

1. Les enjeux internes
2. Les enjeux externes

# Les enjeux internes

- ▶ Maîtriser les processus ;
- ▶ Etre conforme aux exigences normatives, légales et réglementaires;
- ▶ Prévenir et maîtriser les risques en matière de satisfaction des clients; d'environnement, de santé-sécurité au travail;

# Les enjeux internes

- ▶ Permettre l'épanouissement des collaborateurs dans un cadre de travail sain et sécurisé;
- ▶ Améliorer l'organisation de la communication dans la gestion des activités.

## Les enjeux externes

- ▶ Garantir durablement la satisfaction des clients ;
- ▶ Assurer le traitement de toutes les réclamations clients dans les délais ;
- ▶ Préserver l'environnement ;

## Les enjeux externes

- ▶ Rehausser l'image de l'entreprise auprès de sa clientèle ;
- ▶ Assurer la protection des personnes et des biens.

# Les types d'enjeux

## Les enjeux économiques :

- Compétitivité par la diminution des prix de revient et des coûts de non-qualité.
- L'amélioration de l'image de marque de l'entreprise,
- La fidélisation de ses clients,
- La capture de nouveaux marchés.

# Les types d'enjeux suite

## **Les enjeux sociaux:**

- Responsabilité sociétale « déclinaison des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise »
- Communication
- Motivation en donnant plus de responsabilités individuelles, en permettant l'accomplissement de l'individu dans son travail, en rendant les acteurs partenaires actifs.

# Les types d'enjeux suite

## Les enjeux technologiques :

- Maîtriser des processus de production de plus en plus complexes
- Protection accrue du savoir - faire (brevets,...)  
Transferts technologiques clients / fournisseurs

# Les types d'enjeux suite

## Les enjeux juridiques:

- Obligation de moyens / obligation de résultats
- Responsabilités du respect de la conformité du produit par rapport à son périmètre d'utilisation (sécurité des personnes, sécurité sanitaire et environnementale,...)
- Fournir la preuve de bonne foi : toutes les précautions ont été prises

## Les bénéfices de la mise en œuvre d'un système de management sont souvent :

- ▶ Image de la structure améliorée
- ▶ Un pas devant la concurrence
- ▶ Satisfaction des clients renforcée
- ▶ Meilleurs résultats économiques
- ▶ Efficacité quotidienne accrue
- ▶ Personnel sensibilisé, consulté, motivé et fier

## Les bénéfices de la mise en œuvre d'un système de management sont souvent :

- ▶ Bonnes pratiques valorisées
- ▶ Formalisation du savoir-faire
- ▶ Maîtrise des processus
- ▶ Obligations légales à jour
- ▶ Diminution des coûts de production ou de prestation de service
- ▶ Engagement profitable pour tous

## Les bénéfices de **la certification** d'un système de management sont souvent :

- ▶ Nouveaux clients
- ▶ Part de marché accrue
- ▶ Hausse des ventes
- ▶ Meilleure performance financière

# Plan de la formation (suite)

## PARTIE 1 : GENERALITE

- ▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité
- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts
- ▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité
- ▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

## PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE

### ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration

- ▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION

- ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001
- ▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

# Chapitre 1 : Définition et structuration

## 1- Définition

### Démarche qualité

- ▶ La démarche qualité est un état d'esprit qui part de la direction comme décision stratégique prioritaire et s'étend à l'ensemble du personnel.
- ▶ La direction définit la politique qualité, dans laquelle sont fixés les objectifs qualité, qui sont applicables à toutes les activités.
- ▶ **L'outil utilisé pour atteindre les objectifs est le système de management de la qualité. Le concept de prévention est généralisé.**

# Chapitre 1 : Définition et structuration

## 1- Définition suite

### Démarche qualité

- ▶ La démarche qualité peut se définir aussi comme l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public (clients), dans une démarche d'amélioration continue du service.
- ▶ On peut aussi définir la démarche qualité dans les services publics comme l'ensemble des actions que mène une organisation pour remplir sa mission et satisfaire ses clients(usagers). Elle vise à mettre en place une organisation et des processus qui lui permette d'orienter et de maîtriser la qualité de ses activités.

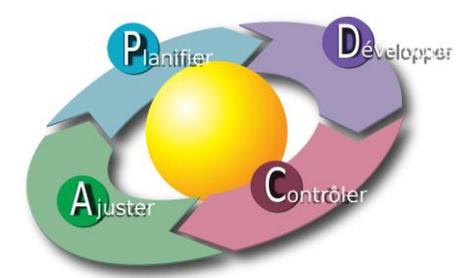
**Le prix s'oublie, la qualité reste**

# Chapitre 1 : Définition et structuration

## 2- Structuration

Une démarche qualité a pour ambition l'amélioration permanente. Cette logique a été modélisée dans les années 1960 par l'un des pères fondateurs du management par la qualité, **William Edwards Deming**, statisticien américain.

La « Roue de Deming » reproduite ci-dessous schématise la démarche qualité en un plan nommé aussi « **PDCA** »  
( Plan, Do, Check, Act)

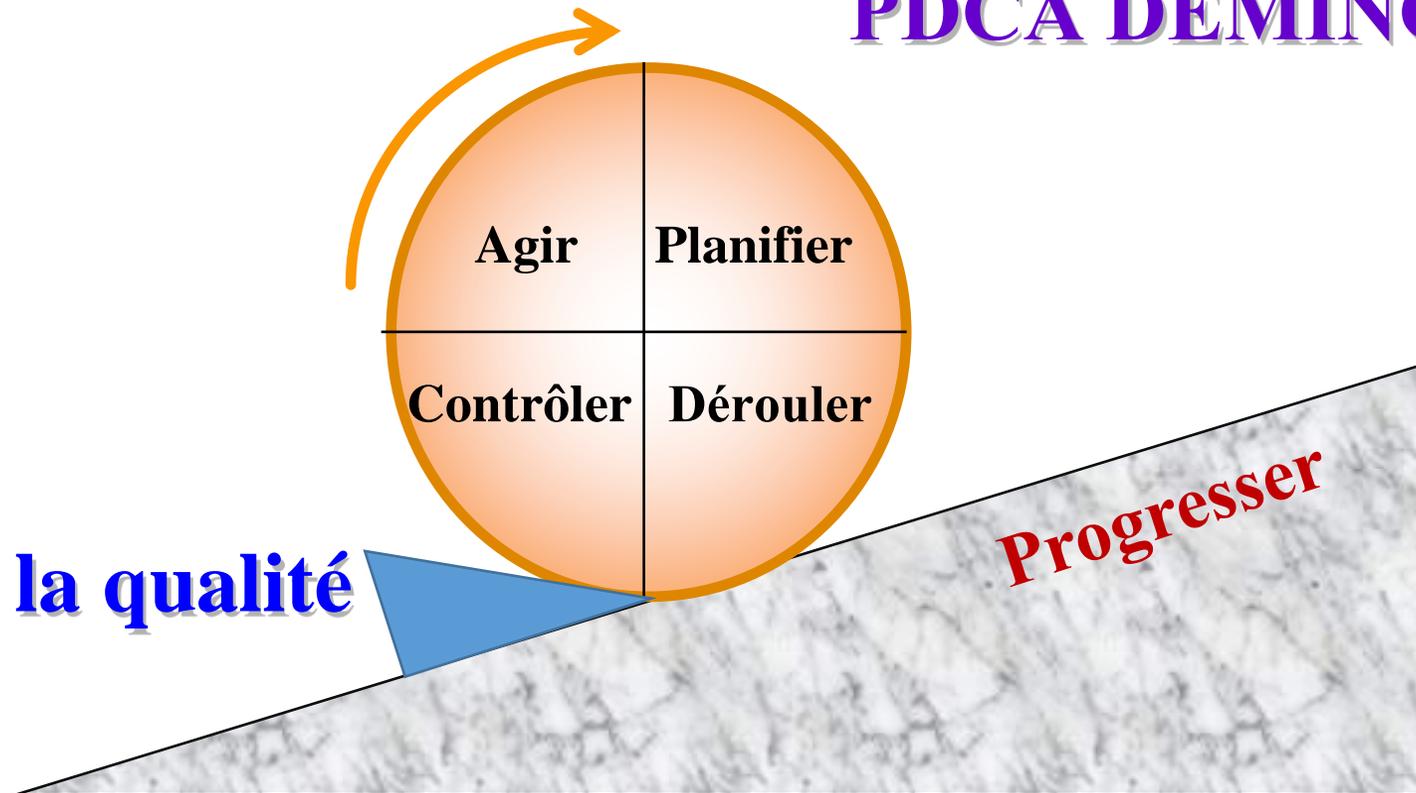


## 2- Structuration

- ▶ **Plan - Planifier**, définir et établir la stratégie, les clients, la politique, les ressources, la documentation, les objectifs, les produits, les processus, les formations, délais à ne pas dépasser.
- ▶ **Do - Dérouler**, mettre en œuvre les plans d'actions, les processus, les indicateurs, réaliser le produit ou le service.
- ▶ **Check - Contrôler**, Vérifier, Comparer, inspecter, analyser les données, vérifier si les objectifs sont atteints, auditer.
- ▶ **Act - Agir / Ajuster**, améliorer, réagir avec des actions et trouver de nouvelles améliorations.

# Amélioration continue

## PDCA DEMING



## Roue de Deming

### Agir:

Traiter les résultats et les écarts (*états et bilans semestriels ou annuels pour les activités, les résultats et le personnel, pour en dégager les grandes décisions.*)

# Plan de la formation (suite)

## PARTIE 1 : GENERALITE

- ▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité
- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts
- ▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité
- ▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

## PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE

- ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration
- ▶ **Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité**

## PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION

- ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001
- ▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

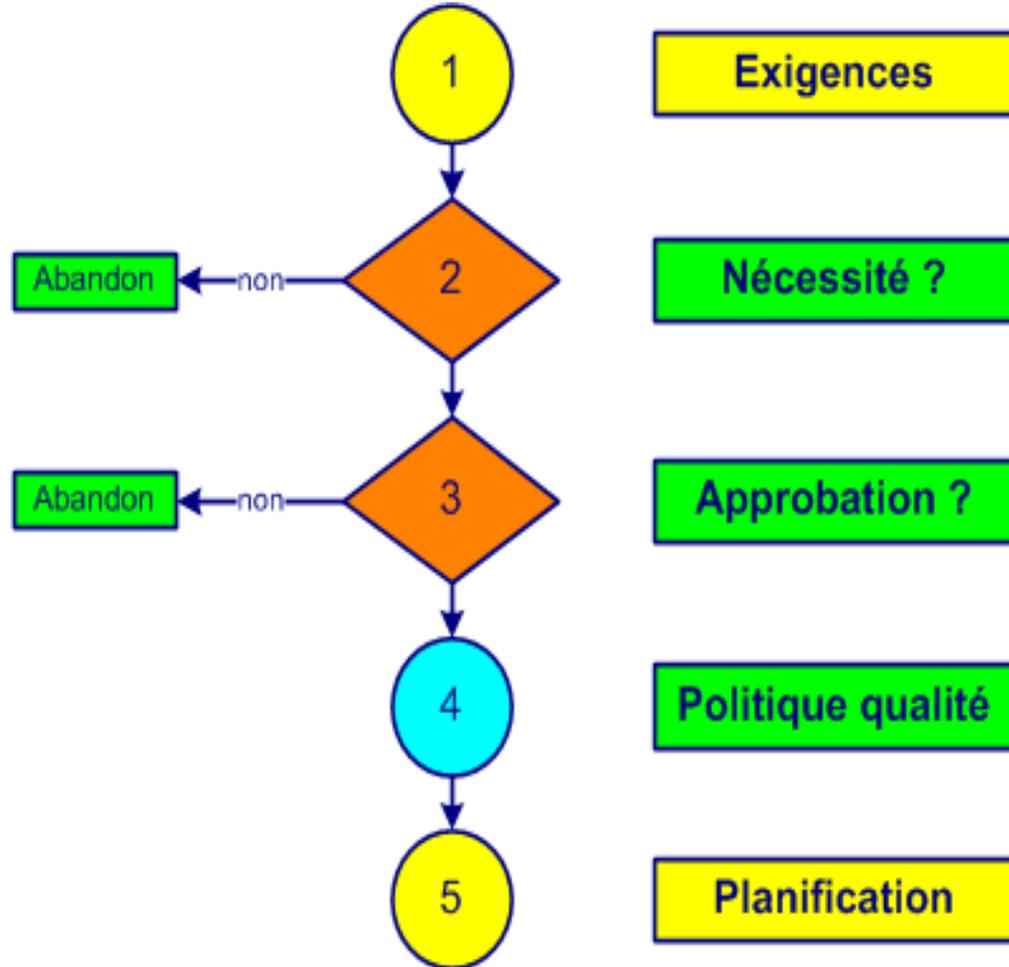
### 1- Les différentes étapes de la démarche Qualité

La démarche de mise en œuvre d'un systeme de management de la qualité passe par plusieurs étapes.

- ▶ Etapes de la préparation
- ▶ Etapes de la mise en œuvre

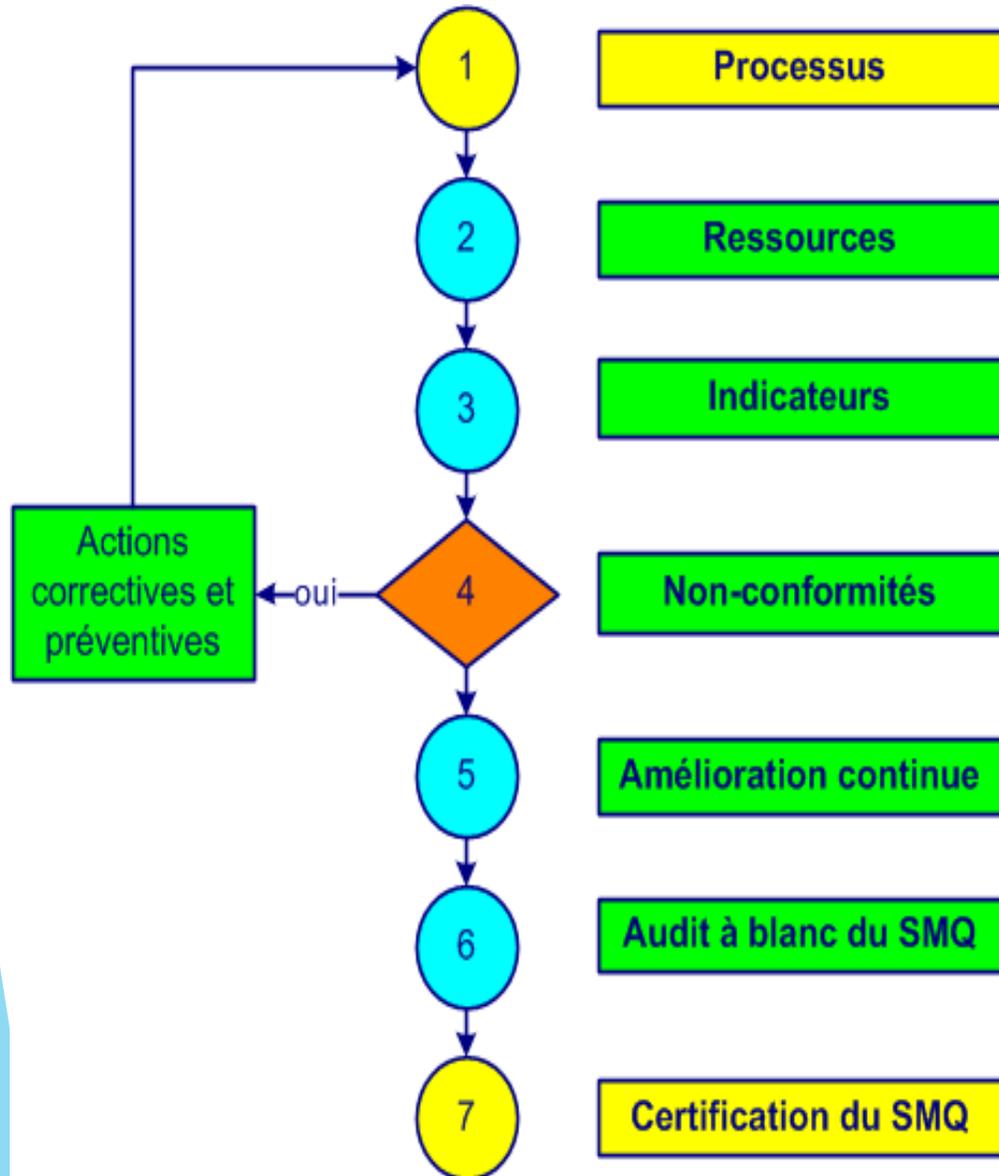
# Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## a- Etapes de la préparation



- ✓ Réunion de recadrage (planification des activités d'accompagnement)
- ✓ Etat des lieux ou audits diagnostics (compréhension et analyse du contexte interne et externe)
- ✓ Formation à l'appropriation des exigences du référentiel ISO 9001 : 2015
- ✓ Constitution du comité Qualité
- ✓ Définition et/ou mise à jour et validation de la politique et des objectifs Qualité
- ✓ Elaboration et validation du plan d'actions

## b- Etapes de la mise en œuvre



- ✓ Identification des processus
- ✓ Elaboration ou mise à jour des documents nécessaires à la gestion du SMQ
- ✓ Détermination des indicateurs de performance
- ✓ Formation aux techniques d'audits internes
- ✓ Elaboration du planning et réalisation des audits internes
- ✓ Réalisation de l'audit à blanc
- ✓ Revue de direction
- ✓ Audit initial de certification

## 2- Les facteurs clés de succès

- ▶ IMPLICATION DE LA DIRECTION
- ▶ ECOUTE
- ▶ CADRE
- ▶ INITIATIVES
- ▶ FORMATION
- ▶ ORGANISATION
- ▶ AMELIORATION
- ▶ PROGRES
- ▶ COMMUNICATION

# 3- Les freins

- ▶ IMPLICATION DE LA DIRECTION
- ▶ ECOUTE
- ▶ CADRE
- ▶ INITIATIVES
- ▶ FORMATION
- ▶ ORGANISATION
- ▶ AMELIORATION
- ▶ PROGRES
- ▶ COMMUNICATION

# Conditions de réussite d'une démarche Qualité

**PREMIÈRE CAUSE DE RÉUSSITE**

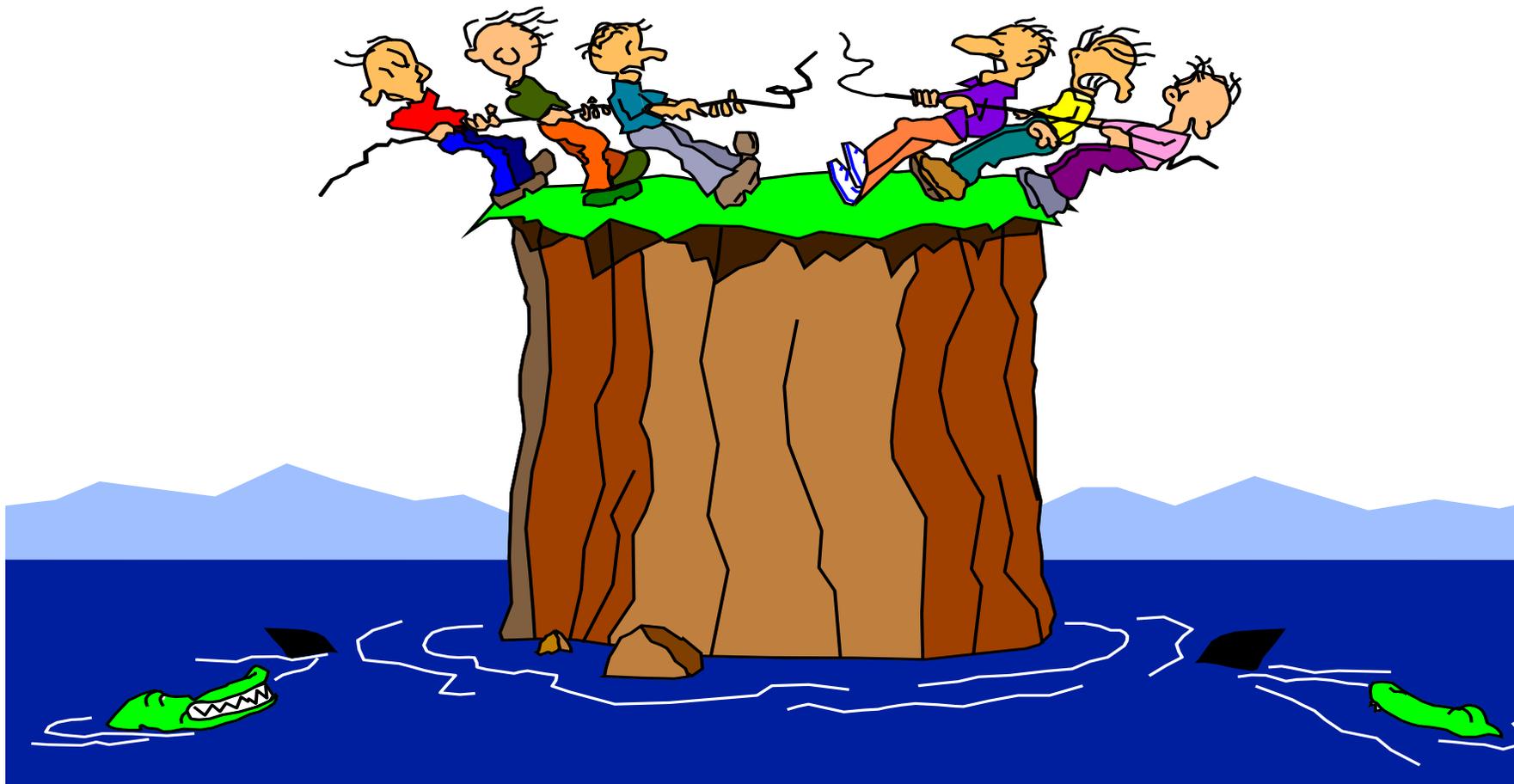


**« LA HIÉRARCHIE ET LES  
COLLABORATEURS »**

**PREMIÈRE CAUSE D'ÉCHEC**



**« LA HIÉRARCHIE ET LES  
COLLABORATEURS »**



*«Les meilleurs efforts sont nécessaires, mais ils peuvent causer des ravages s'ils sont orientés ici et là sans principes directeurs. Si chacun fait de son mieux sans savoir ce qu'il doit faire, c'est le chaos»*

*E. Deming*

## EXERCICE

► Choisir la ou les bonnes réponses dans les affirmations suivantes:

Dans le sigle PDCA,

Le P peut se définir comme:

- ↯ Prétendre
- ↯ Parvenir
- ↯ Participer
- ↯ Prévoir

Le D peut se définir comme:

- ↯ Demander
- ↯ Faire
- ↯ Exécuter
- ↯ Démarrer

Le C peut se définir comme:

- Calculer
- Passer en revue
- Vérifier
- Croire

Le A peut se définir comme:

- Acquérir
- Réagir
- Revoir
- Réajuster

# Plan de la formation (suite)

## PARTIE 1 : GENERALITE

- ▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité
- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts
- ▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité
- ▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

## PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE

- ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration
- ▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION

### ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001

- ▶ Chapitre 2 : Le processus de certification

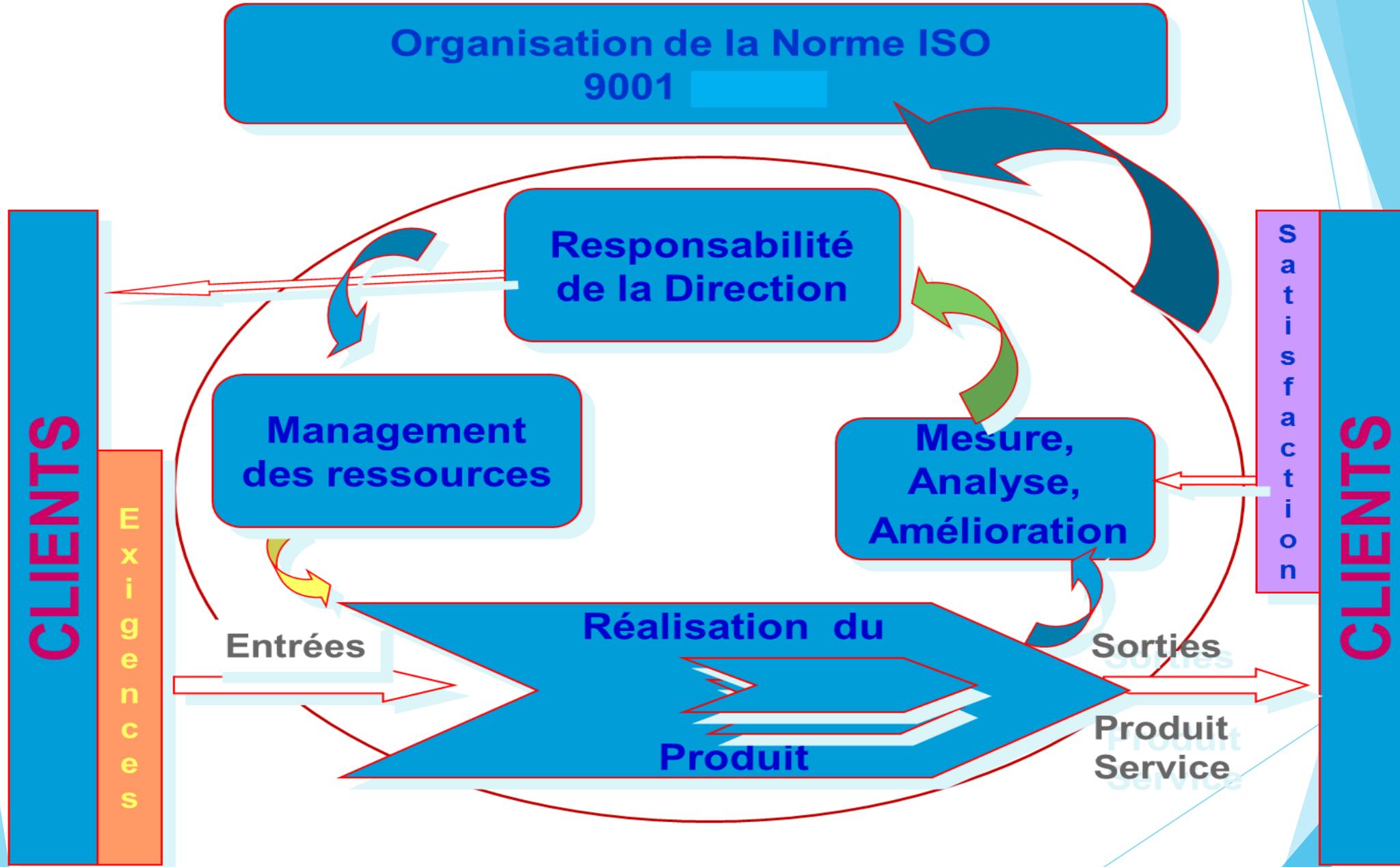
## Chapitre 1 : La norme ISO 9001

### Objet:

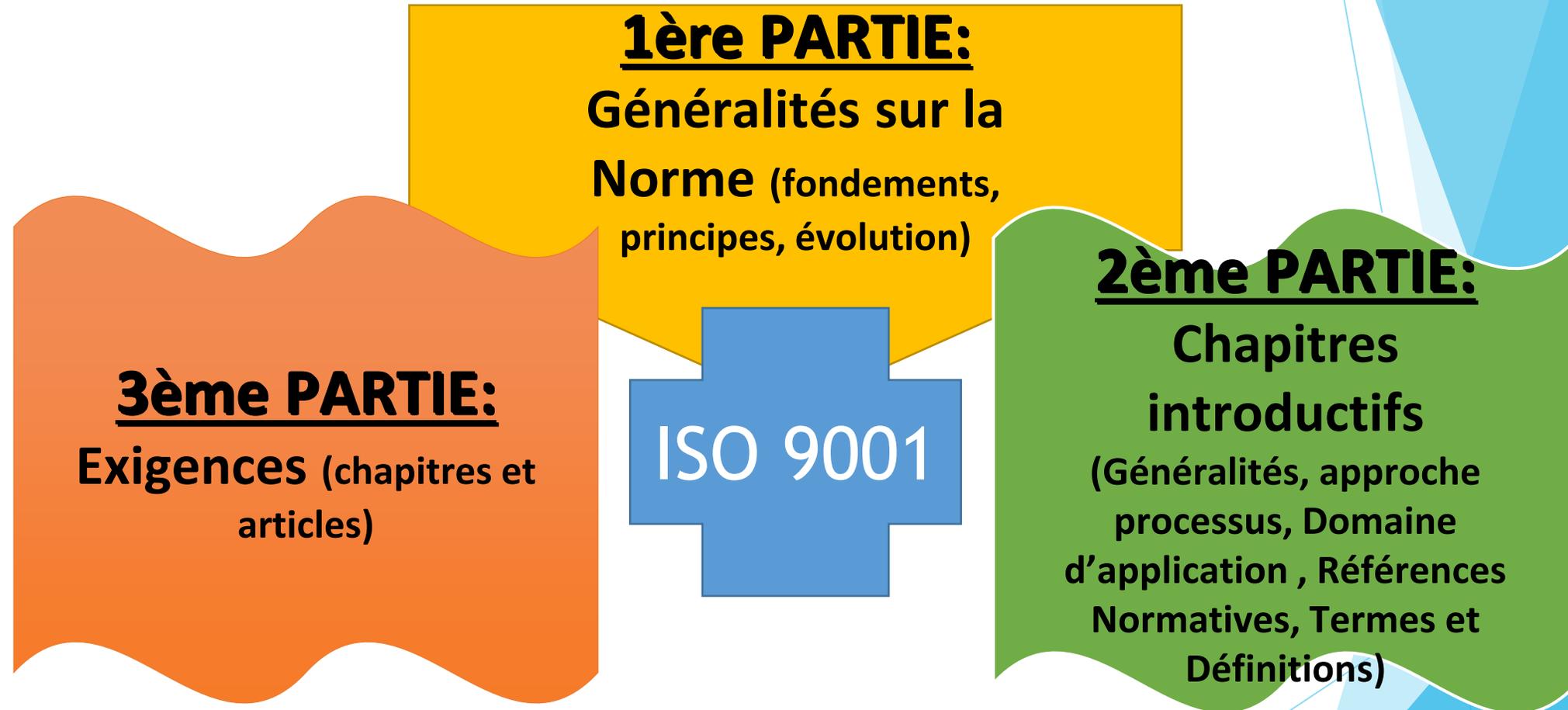
ISO 9001 / 2015 : Norme spécifiant les exigences relatives à la mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité (SMQ).

Son objet principal est l'amélioration continue des performances de l'entreprise et la satisfaction du client.

# Organisation de la Norme ISO 9001



# STRUCTURATION DE LA NORME ISO 9001

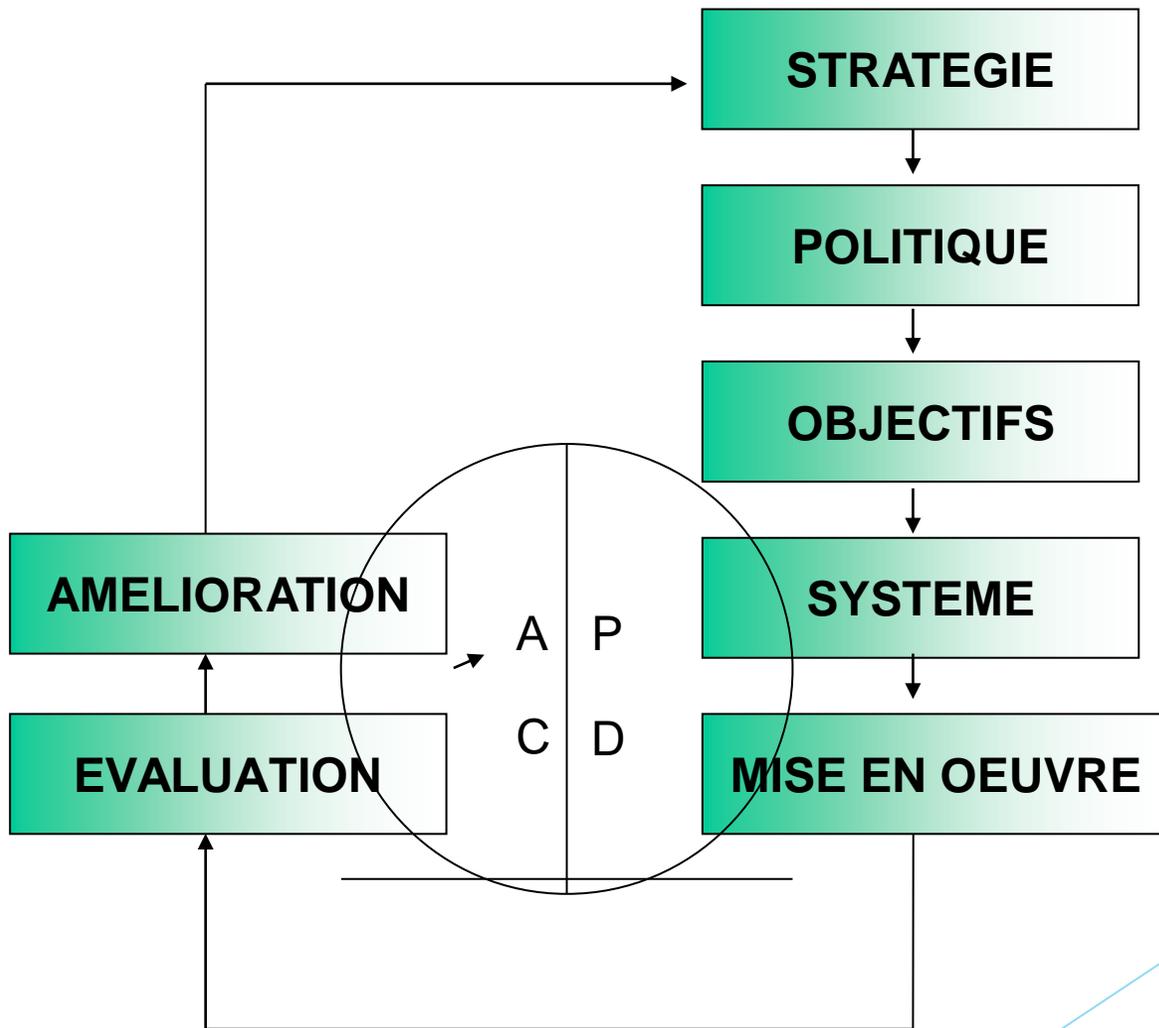


## STRUCTURATION DE LA NORME ISO 9001:2015

La norme est constituée d'une suite d'articles traitant des exigences applicables à chacun des aspects d'un système de management de la qualité:

1. Domaine d'application
2. Références normative
3. Termes et définitions
4. Contexte de l'organisme
5. Leadership
6. Planification
7. Support
8. Réalisation des activités opérationnelles
9. Évaluation des performances
10. Amélioration

# STRUCTURE DE LA NORME ISO 9001



# STRUCTURATION DE LA NORME ISO 9001:2015

(voir la norme ISO 9001:2015)

ISO 9000 VOCABULAIRE

# Plan de la formation (suite)

## PARTIE 1 : GENERALITE

- ▶ Chapitre 1 : Historique de la Qualité
- ▶ Chapitre 2 : Définition des concepts
- ▶ Chapitre 3 : Les principes de la Qualité
- ▶ Chapitre 4 : Les enjeux de la Qualité

## PARTIE II : LA DEMARCHE QUALITE

- ▶ Chapitre 1 : Définition et structuration
- ▶ Chapitre 2 : Mise en œuvre de la démarche Qualité

## PARTIE III : LA NORME ISO 9001 ET CERTIFICATION

- ▶ Chapitre 1 : La norme ISO 9001
- ▶ **Chapitre 2 : Le processus de certification**

# Chapitre 2: Le processus de certification

## Définition Accréditation

Procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques d'évaluation de la Conformité ISO/CEI 17001

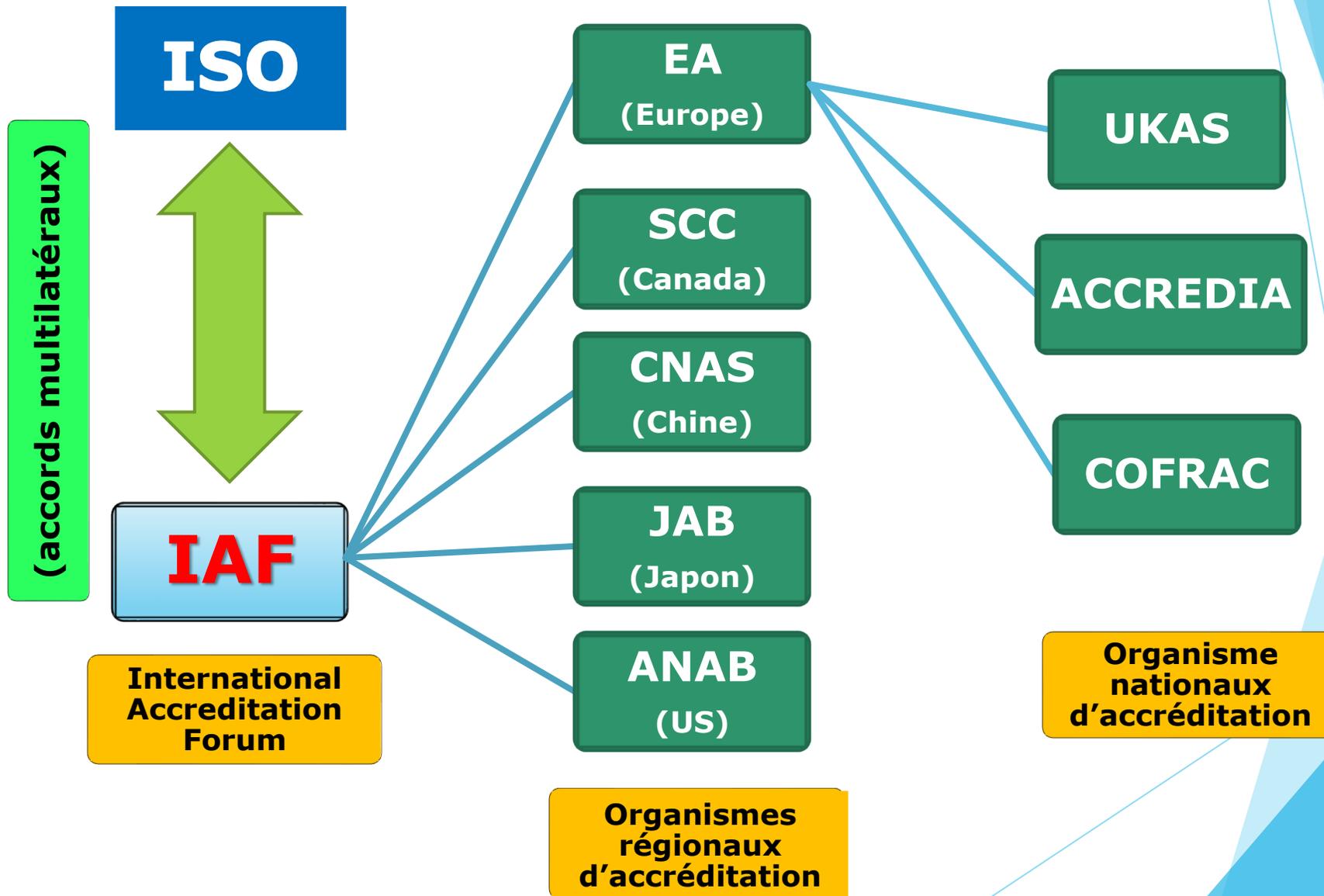
**VS**

## Définition Certification

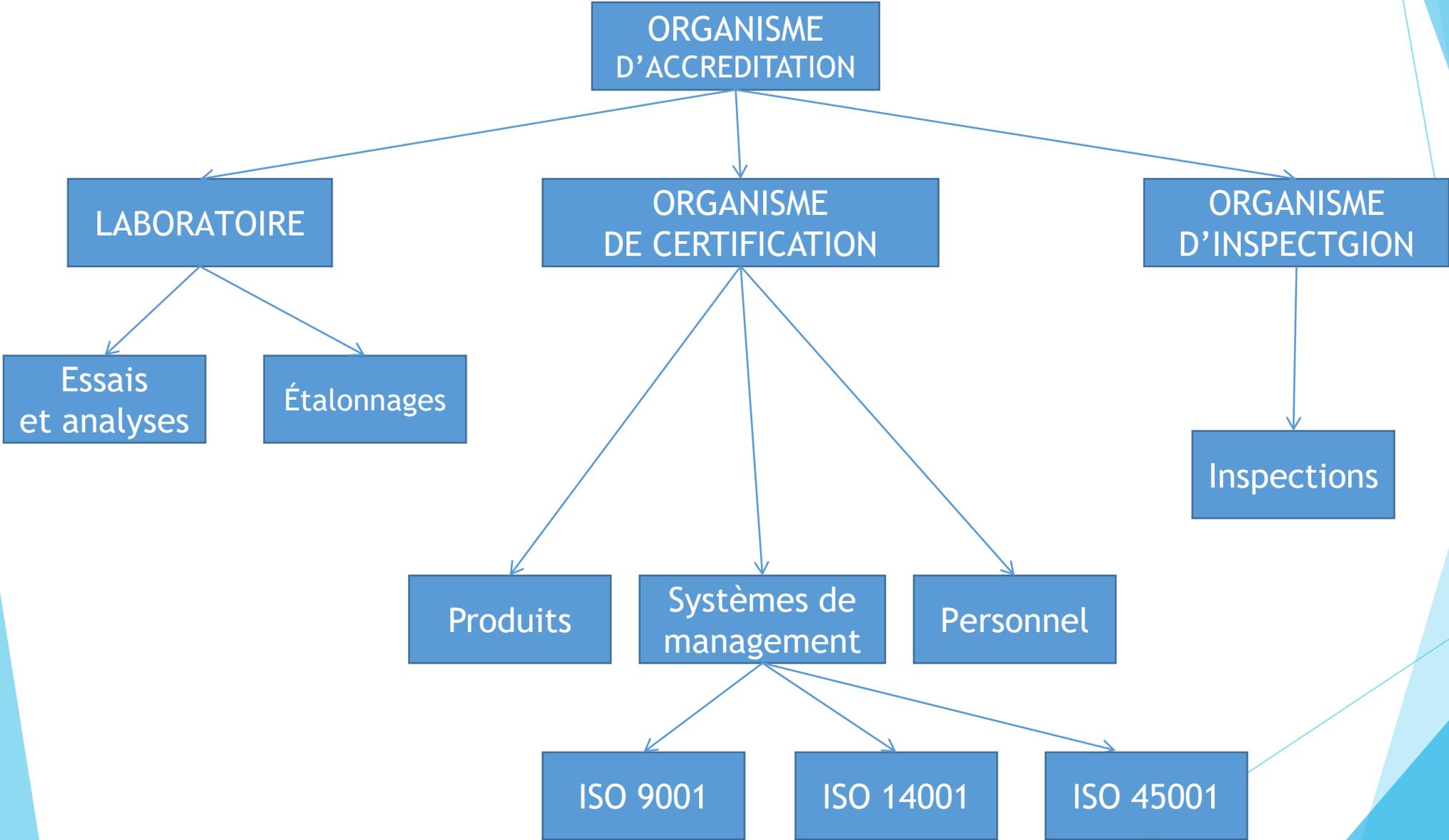
Procédure par laquelle une tierce partie donne assurance écrite qu'un produit ou un service est conforme aux exigences spécifiées.

Reconnaissance (validation) par un tiers de l'application d'exigences conformément à un modèle de référence donné.

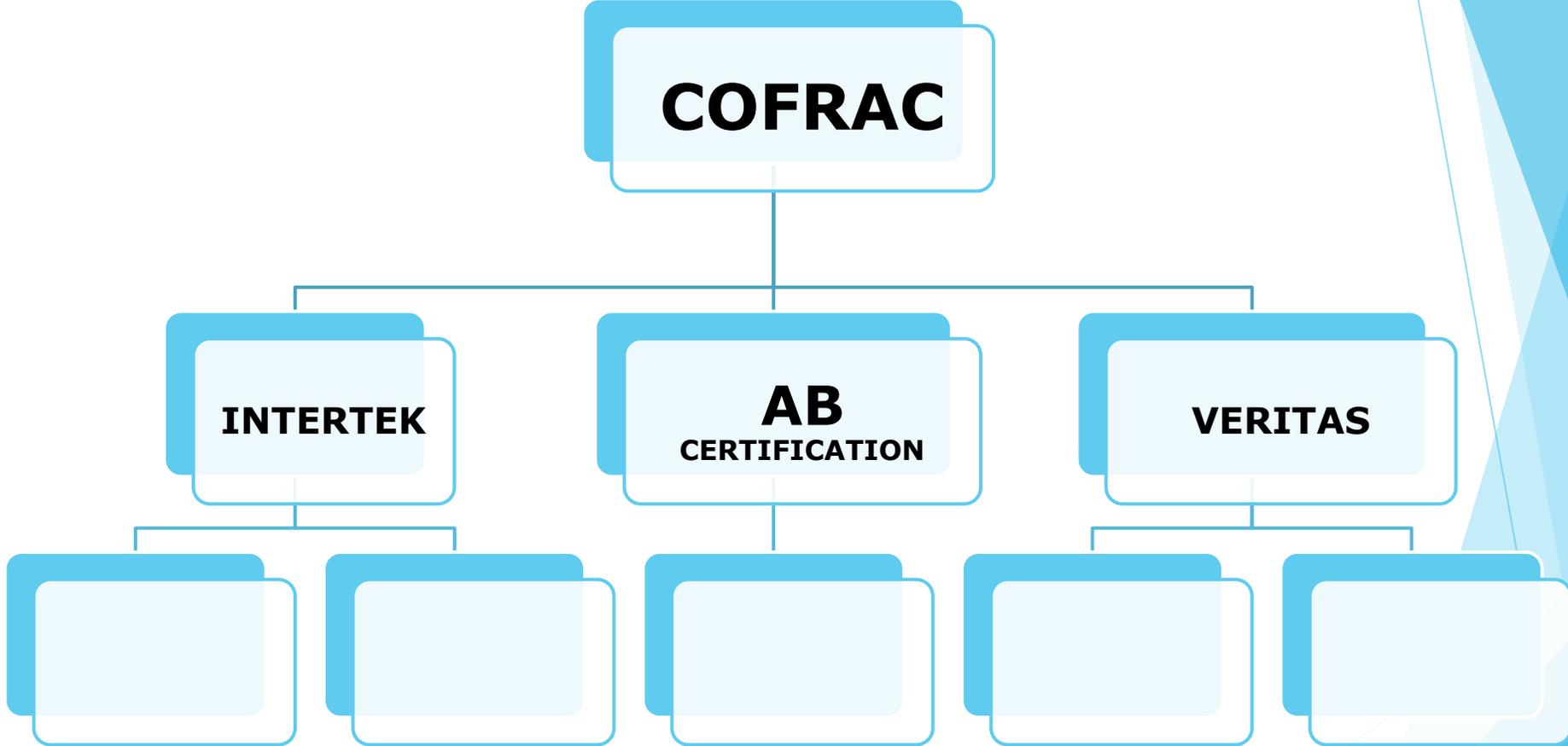
# LE PROCESSUS DE CERTIFICATION



# ACCREDITATION



# LE PROCESSUS DE CERTIFICATION



Audits tierce partie  
Cycle de 3 ans

## CERTIFICATION

Pour certifier, il est nécessaire de déterminer:

La nature et le domaine de la certification

- ▶ Certification de produit ?
- ▶ Certification de système ?
- ▶ Certificat de personne ?

Le périmètre de la certification

- ▶ Le (s) site(s) concerné(s)
- ▶ Les activités et produits ou services concernés

Choix de la référence

- ▶ Norme de référence
- ▶ Cahier des charges

# CERTIFICATION

## LES ETAPES:

1. Choix de l'organisme certificateur
2. Consultation de l'organisme certificateur
3. Demande dossier d'inscription
4. Renvoi du dossier, questionnaire plus ou moins détaillée, manuel qualité, etc.
5. Fixation des auditeurs et date de l'audit
6. Audit (Audit documentaire, Audit terrain)

# CERTIFICATION

## LES ETAPES:

7. Débriefing en fin d'audit, non conformités et remarques 1ère défense
8. Réception projet de rapport, délai 15 jours pour répondre
9. Envoi par l'auditeur du rapport au comité de certification avec réponse de l'entreprise pour les remarques non levées
10. Décision du comité de certification (Certificat, Audit de confirmation, Refus)
11. Audit d'entretien ou de suivi périodique (chaque année)
12. Renouvellement complet tous les 3 ans

# L'audit de certification

Un audit se déroule selon le programme suivant :

1. La planification de l'audit
2. La rédaction du Plan d'audit et la notification
3. Transmission du Plan et de la notification
4. Ouverture de l'audit et réajustement du plan de l'audit si nécessaire
5. Réalisation de l'audit
6. Clôture de l'audit
7. Rédaction du rapport d'audit
8. Transmission du rapport d'audit
9. Proposition de traitement des écarts d'audit
10. Validation des propositions par l'auditeur
11. Mise en œuvre des actions validées

**MERCI POUR VOTRE ATTENTION**