

2015

LE SYSTEME QUALITE

Réalisé par :

- BALKOUMI Adnane.
- BERHALI Elhassane.
- KABBAJ Kenza.
- LGUIRRI Meryem.
- MEDRARE Hoyame.
- TAHRI JOUTEI HASSANI Salah Eddine.

user

[Tapez le nom de la société]

01/01/2015



SOMMAIRE :

INTRODUCTION.

- I. DÉFINITION ET PRINCIPES DU SYSTÈME QUALITÉ.
- II. LES DOCUMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ.
- III. LE MANUEL QUALITÉ.
- IV. LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE QUALITÉ.
- V. AVANTAGES DU SYSTÈME QUALITÉ.
- VI. LES COÛTS DE LA NON QUALITÉ.

CONCLUSION.

LE SYSTÈME QUALITÉ :

INTRODUCTION :

Selon l'ISO 9000, la qualité peut être définie comme l'« aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ». La notion de qualité étant subjective, elle peut se quantifier par une mise en conformité avec les exigences de référentiels telles que les normes et les standards.

La qualité est un élément essentiel pour la réussite d'une entreprise. Cette dernière a un coût, mais qui est censé réduire le coût de la non-qualité. C'est pour cela que le système qualité doit être revu et contrôlé sans cesse.

1. Définition et principes du système qualité.

Un Système de management de la qualité, souvent abrégé SMQ (en anglais : quality management system), est l'ensemble des directives de prise en compte et de mise en œuvre de la politique et des objectifs qualité nécessaires à la maîtrise et à l'amélioration des divers processus d'une organisation, qui génère l'amélioration continue de ses résultats et de ses performances.

La gestion de la qualité est un domaine central pour l'entreprise. Il est donc souvent utile d'imaginer une structure à cette activité qui concerne en fait l'ensemble des services (logistique, informatique décisionnelle, finance, marketing/vente). Cependant chaque service a, à priori, la responsabilité complète de sa qualité. Le management de la qualité est donc une activité support cherchant à donner aux services la capacité de standardisation, mutualisation, et réutilisation des ressources nécessaires pour assurer les synergies (ou flexibilité) et efficience pour atteindre la stratégie d'entreprise attendue. La mise en œuvre du système de

management de la qualité est donc ici le processus support de la qualité de l'entreprise.

□ **Les 8 principes du management de la qualité :**

1) L'orientation client :

La satisfaction des clients est la base même de tout système de management de la qualité. L'écoute et la compréhension de leurs besoins, présents et futurs est indispensable pour satisfaire leurs exigences et d'aller au-devant de leurs attentes. L'orientation client se traduit par la mise en place d'un véritable processus de communication avec eux, une analyse prospective de leur besoin, une évaluation régulière de leur niveau de satisfaction et le traitement de leurs réclamations.

2) Le Leadership :

Dans tout système de management de la qualité, la direction doit déterminer clairement ses orientations stratégiques et créer les conditions pour que le personnel puisse pleinement s'impliquer. Pour cela elle doit montrer l'exemple et son réel engagement, définir des objectifs motivants et créer des valeurs partagées.

3) L'implication du personnel :

Le personnel est le cœur même d'une entreprise et donc l'un des maillons principal pour tout système de management de la qualité. Son implication est indispensable pour qu'une entreprise puisse progresser. Il est important de faire comprendre à chacun son rôle et son importance, de les responsabiliser.

4) L'approche processus :

Tout système de management de la qualité nécessite une approche processus. Celle-ci consiste, entre autre, à déterminer les processus de l'entreprise, leurs interactions et des critères de surveillance. Sur cette base, il sera possible de piloter chaque processus, d'analyser leurs performances, de faire des propositions d'amélioration et de les mettre en œuvre afin de contribuer aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

5) Le Management de la qualité par approche système :

Comprendre et gérer l'entreprise comme un système de processus interdépendants en vue d'un objectif donné permet d'améliorer son efficacité et son efficience. Ce principe permet de clarifier le fonctionnement de l'entreprise, de mettre à jour et de supprimer les activités "doublons" et les zones d'ombres qui sont souvent source de dysfonctionnements.

6) Développer des relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs :

Une entreprise et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques permettront d'augmenter leurs capacités à créer de la valeur. Pour cela, il est nécessaire de comprendre les intérêts des partenaires, de définir clairement leurs obligations et d'évaluer régulièrement leurs performances.

7) L'amélioration continue :

L'amélioration continue d'un système de management de la qualité consiste à augmenter la performance interne et la satisfaction des clients. Cela comprend, entre autre :

- analyse des résultats pour identifier les pistes d'amélioration,
- établissement des objectifs,

- recherche et mise en œuvre des actions d'amélioration,
- évaluation des résultats,
- formalisation des changements.

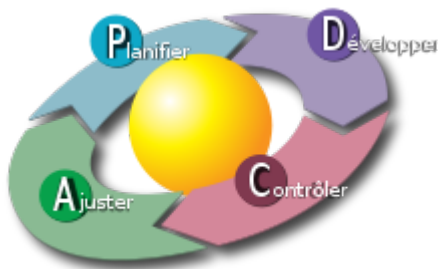
Cette dynamique de recherche d'amélioration est continue. Les retours d'information des clients, les audits et la revue du système de management de la qualité sont également utilisés pour identifier des opportunités d'amélioration.

L'amélioration continue doit être un objectif permanent de l'entreprise.

Le principe de l'amélioration continue est souvent représenté par un cycle d'actions, appelé "roue de Deming" ou cycle PDCA : Plan (Planifier, prévoir), Do (faire), Check (Vérifier), Act (Réagir).

8) Approche factuelle pour la prise de décision :

Décider c'est prendre un risque. Tout manager le sait bien ! Pour pouvoir prendre les bonnes décisions, il faut pouvoir s'appuyer sur des informations fiables. Ces informations doivent donc être disponibles et sous une forme permettant leur analyse et leur compréhension. Dans de nombreux cas, la mise en place d'indicateurs et tableaux de bord pertinents permet de répondre à ce besoin et facilite la prise de décision.



2. Les documents du système qualité.



3. Le manuel qualité.

Le système qualité d'une entreprise est mis par écrit dans ce qu'on appelle le manuel qualité.

Dans le manuel qualité, on retrouve :

- un résumé, généralement rédigé par le PDG, sur l'esprit de l'entreprise et son attachement à la qualité,
- les actions et procédures mises en place pour assurer la qualité des produits ou des services,
- le rôle de chacun des employés dans la démarche qualité,
- s'il y en a une, la charte qualité de l'entreprise,
- les résultats des différents contrôles qualité et audits qualité réalisés,
- les actions menées pour résoudre les anomalies et les erreurs.

N.B.:

Il existe des normes ISO qui encadrent le système qualité d'une entreprise. Pour exemple, la norme ISO 10013 concerne le contenu du manuel qualité d'une entreprise.

4. Les différents systèmes de qualité.

La normalisation :

Un des principaux objectifs de la normalisation est habituellement que tout le monde adhère aux mêmes normes, c'est-à-dire aux mêmes procédures ou spécifications de produits. Elle peut assouplir les procédures logistiques, faciliter le commerce, empêcher que les consommateurs ne soient trompés et améliorer la qualité.

Les normes :

Les normes sont définies par l'ISO comme des accords documentés contenant des spécifications techniques ou d'autres critères précis à utiliser de manière cohérente comme règles, directives ou définitions, afin d'assurer que les matériaux, produits, processus et services sont adaptés à leur objet. Les normes de processus peuvent encore se décomposer en normes de système de gestion et normes de performance. Les normes de système de gestion posent des critères pour les procédures de gestion, par exemple pour la documentation ou pour les procédures de suivi et d'évaluation. Pour les normes de performance posent des exigences vérifiables pour les facteurs tels que la non utilisation de certains pesticides, ou la disponibilité des services sanitaires.

Les normes les plus connus sont :

1. ISO 9000 - Systèmes de management de la qualité
2. ISO 14000 - Management environnemental
3. ISO 22000 - Gestion de la sécurité des denrées alimentaires
4. ISO 31000 - Management du risque
5. ISO 4217 - Codes pour la représentation des monnaies et types de fonds
6. ISO 639 - Codes pour la représentation des noms de langue
7. ISO 20121 – Management responsable des événements
8. ISO 27001 – Management de la sécurité de l'information

La certification :

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne l'assurance écrite qu'un produit, processus ou service est en conformité avec certaines normes. La certification peut être vue comme une forme de communication le long de la filière d'approvisionnement. Le certificat montre à l'acheteur que le fournisseur obéit à certaines normes, ce qui peut s'avérer plus convaincant que si le fournisseur lui-même en avait donné l'assurance.

L'organisme accomplissant la certification est appelé organisme de certification ou certificateur. L'organisme de certification peut effectuer l'inspection effective, ou donner l'inspection en sous-traitance à un inspecteur ou à un organe d'inspection. La décision de certification, à savoir la délivrance de l'assurance écrite ou «certificat», se fonde sur le rapport d'inspection, éventuellement.

Accréditation :

Le système de règles, de procédures et de gestion pour réaliser la certification, y compris les normes par rapport auxquelles la certification est faite, est appelé programme de certification. Un seul organisme de certification peut mettre en œuvre plusieurs programmes de certification différents. Pour assurer que les organismes de certification aient la capacité de mettre en œuvre des programmes de certification, ils sont évalués et accrédités par un organe faisant autorité. Les organismes de certification doivent éventuellement être accrédités par un institut gouvernemental ou paraétatique, qui évalue la conformité aux directives adoptées par l'ISO.

Labellisation :

Un label de certification est un label ou un symbole indiquant que la conformité aux normes a été vérifiée. L'utilisation du label est habituellement contrôlée par l'organe d'élaboration de normes. Le

label peut appartenir aux organismes de certification lorsque ceux-ci certifient par rapport à leurs propres normes spécifiques.

5. Avantages du système qualité.

Les retombées du système de management de la qualité sont d'abord ressenties au sein de l'entreprise d. Le fonctionnement à moyen et long termes de l'entreprise se voit ainsi marqué à travers la réduction de ses dysfonctionnements.

Ø La prévention des erreurs : Les accidents ou incidents, provoqués par des défauts de conception ou de réalisation, ou par des erreurs d'utilisation ont des répercussions humaines : morts ou blessés, désagréments de toutes sortes. La vie sociale est perturbée par ces phénomènes, qui entretiennent des tensions et des litiges. Un système qualité, de par ses recommandations, freine efficacement ces erreurs.

Ø La réduction des coûts de non-qualité : Les moyens de conception, de fabrication et de distribution n'étant pas parfaits, cela engendre parfois des défauts sur le produit qui se traduiront par des pertes. La non-qualité coûte cher. La non-qualité occasionne des dépenses. Ce sont justement des risques qu'un système qualité bien élaboré et appliqué peut réduire de façon durable.

Ø Une meilleure planification des opérations : Les buts et objectifs de l'entreprise sont compris par le personnel et le motivent. Chacun sait ce qu'il a précisément à faire et comment le faire sans bloquer ou fausser le processus e. Les défauts de communication entre les différents niveaux d'un organisme sont réduits au maximum.

Ø Le renforcement de la communication interne : Une bonne mise en œuvre de la démarche qualité passe forcément par une réelle communication entre la direction et les collaborateurs, au sein de la direction et entre les agents eux-mêmes. La communication

permet la fluidité des informations, et surtout une bonne compréhension du système qualité par l'ensemble du personnel.

Ø L'augmentation de la rentabilité : Le management de la qualité, s'il est bien effectif, permet d'atteindre l'un des objectifs premier de toute entreprise : le profit.

L'environnement externe de l'entreprise est largement influencé par des avantages déterminants liés à l'adoption et à l'application d'un système de management de la qualité. L'on retrouve ainsi des opportunités telles que :

Ø L'amélioration de la bonne image de l'entreprise et de celle de ses prestations ou produits : Le système de management de la qualité offre une aptitude accrue à créer de la valeur pour les fournisseurs et l'entreprise. La qualité des produits et services crée de la réputation pour l'entreprise qui permet de ramener plus de clients.

Ø La conservation des clients et le maintien de leur satisfaction : Les besoins de la clientèle sont pris en considération et satisfaits. L'augmentation de cette satisfaction du client dénote une efficacité accrue. Les clients sont les premiers partenaires de l'entreprise, car d'eux dépend énormément la vie de celle-ci.

Ø L'augmentation des parts de marché : Cela résulte de la souplesse et de la rapidité des réactions face aux opportunités du marché. Acquérir, de plus en plus, de parts de marché étant l'objectif majeur de toute entreprise. La firme sera en mesure de garantir une plus grande loyauté du client, car elle satisfera continuellement leurs besoins.

Ø L'avantage concurrentiel : Cela grâce à des capacités organisationnelles améliorées. Le management de la qualité donne de l'avance à l'entreprise qui la pratique, par rapport à ses concurrents. Aussi, si ces derniers y sont également engagés, l'entreprise sera d'autant plus forte que son système de management de la qualité sera performant.

6. Coûts de la non-qualité.



CONCLUSION.

La certification ne représente ni le but ultime, ni la fin du processus qualité. Au contraire, elle nous permet de progresser sur le chemin, à la fois complexe et passionnant de l'amélioration continue que nous souhaitons voir devenir un processus sans fin. Le système de Management de la Qualité est un système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité, il est ainsi la pierre angulaire de l'excellence .Il permet d'assurer la réalisation d'un produit ou d'un service conformément aux attentes explicites et implicites en matière de qualité, de santé, de sécurité et de gestion de l'environnement.

L'intérêt principal du système du management de la qualité réside dans le fait de procurer de nombreux avantages tels que l'accroissement des revenus financiers de l'entreprise, la création de la valeur et finalement une plus grande stabilité.