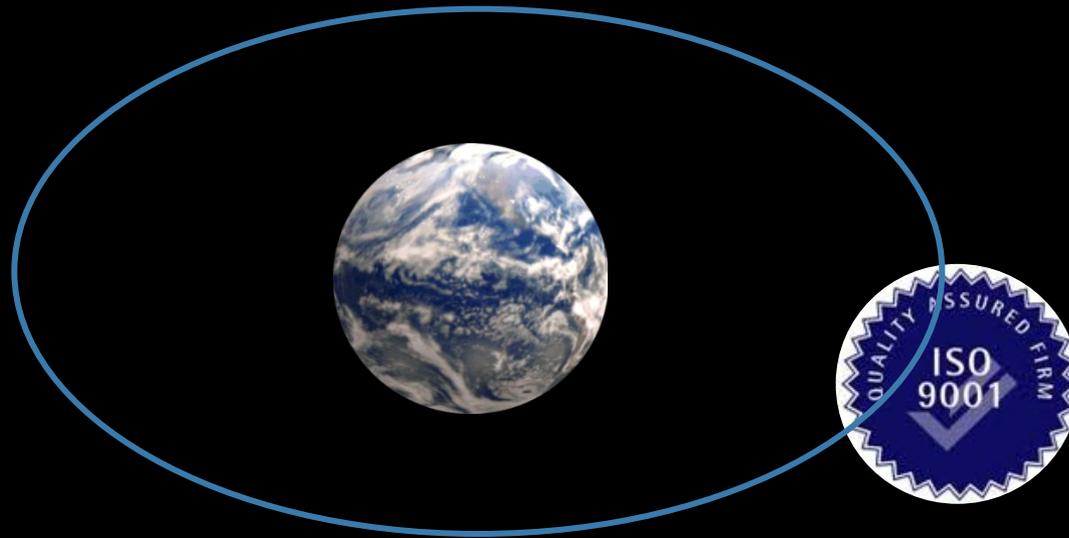


MANAGEMENT

De la QUALITE TOTAL



Dr. ACHELHI Hicham
achelhihicham@yahoo.fr

80 Etudiants
8 sujets
16 groupes de 5

**Travail en groupe
(5 étudiants maxi)**

Exposé + rapport

Sujet 1 :

TQM (7 zéros, CNQ)

Sujet 2 :

Analyse de la valeur

Sujet 3 :

SMQ, application des 8 principes

Sujet 4 :

Application du SME (ISO 14001)

Sujet 5 :

ISO 22000

Sujet 6 :

**Certification de la FPL selon Iso
9000**

Sujet 7 :

SPC ou MSP

Sujet 8 :

Audit

Management de la qualité

Chap 0 : Introduction générale

Chap 1: Principes de base du mangement de la qualité totale

Chap 2 : Normalisation

Chap 3 : Les outils de la qualité

Chap 4 : Audit et certification

Chap 2 :

Normalisation

- Principes du SMQ
- HACCP
- ISO 18000, 14000 et 9000

Dr. ACHELHI Hicham
achelhihicham@yahoo.fr



Introduction

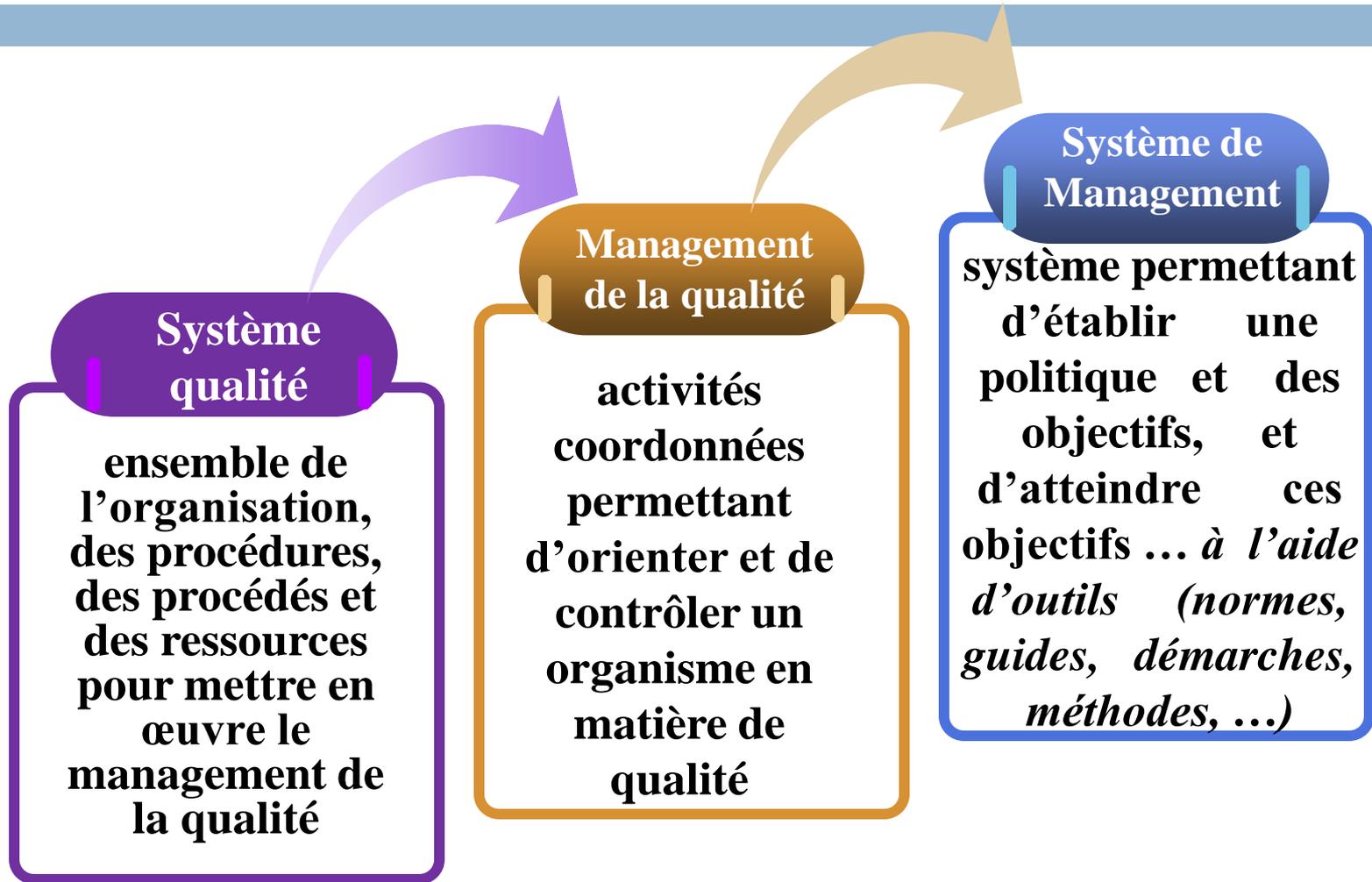
L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO.

Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

Au Maroc **SNIMA** (Le Service de Normalisation Industrielle Marocaine (SNIMA) est institué par un dahir le 30 Juillet 1970 relatif à la normalisation industrielle, en vue de la recherche de la qualité et de l'amélioration de la productivité. Il est rattaché au Ministère chargé de l'industrie et est chargé de la coordination des activités du système national de certification de la conformité aux normes.

Le SNIMA est constitué de 4 unités chargées respectivement de la normalisation, la certification, l'information et formation.

TERMES & DEFINITIONS



(selon ISO 9000:2005)

TERMES & DEFINITIONS

Norme

Ensemble de règles d'usage, de prescriptions techniques, relatives aux caractéristiques d'un produit ou d'une méthode, édictées dans le but de standardiser et de garantir les modes de fonctionnement, la sécurité et les nuisances

Référenciel

Ensemble servant de référence dans une étude faisant intervenir des parties (sous-ensembles) de cet ensemble.

Quatre types de normes

Normes fondamentales

règles en matière de terminologie, sigles, symboles, métrologie
(exemple **ISO 31** : grandeurs et unités)

Normes de spécifications

caractéristiques, seuils de performance d'un produit ou d'un service
(exemple : **EN 2076-2** : Série aérospatiale - Lingots et pièces moulées en alliages d'aluminium et de magnésium - Spécification technique - Partie 2 - Lingots pour refusion)

Normes d'analyse et d'essais

méthodes et moyens pour la réalisation d'un essai sur un produit
(exemple : **ISO 6506-1** : Matériaux **métalliques** - Essai de **dureté Brinell** - Partie 1 : Méthode d'essai)

Normes d'organisation

fonctions et relations organisationnelles à l'intérieur d'une entité
(exemple : **ISO 9001** : Systèmes de management de la qualité – Exigences)

Démarche «systèmes de management de la qualité» (ISO 9000)

Les huit principes :

Principe 1 - Orientation client : détermination des besoins et attentes des clients et des autres parties intéressées;

Principe 2 - Leadership : établissement de la politique qualité et des objectifs qualité de l'organisme;

Principe 3 - Implication du personnel : détermination des processus et responsabilités nécessaires pour atteindre les objectifs qualité;

Principe 4 - Approche processus : détermination et fourniture des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs qualité;

P5 - Management par approche système : définition des méthodes permettant de mesurer l'efficacité et l'efficacité de chaque processus;



Démarche «systèmes de management de la qualité» (ISO 9000)

Principe 6 - Amélioration continue mise en œuvre de ces méthodes pour mesurer l'efficacité et l'efficience de chaque processus;

Principe 7 - Approche factuelle pour la prise de décision détermination des moyens permettant d'empêcher les non-conformités et d'en éliminer les causes;

Principe 8 - Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs : établissement et application d'un processus d'amélioration continue du système de management de la qualité.

Famille ISO 9000

Systemes de management de la qualite

ISO 9000

- Systemes de Management des processus - Principes essentiels et vocabulaire

ISO 9001

- Systemes de Management des processus - Exigences

ISO 9004

- Systemes de Management des processus - Lignes directrices pour l'amelioration des performances

ISO 19011

- *Lignes directrices pour le management des audits*

Quelques autres Systèmes de Management

Norme ISO 22000/2005

Système de Management de la sécurité des produits alimentaires – Exigences relatives aux organismes tout au long de la chaîne alimentaire

Norme ISO 14001/2004

Système de management de l'environnement.

Spécification OHSAS 18001/1999

Système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Spécification OHSAS 18001/1999

Systeme de management de la santé et de la sécurité au travail.

La présente spécification OHSAS est applicable à tout organisme souhaitant

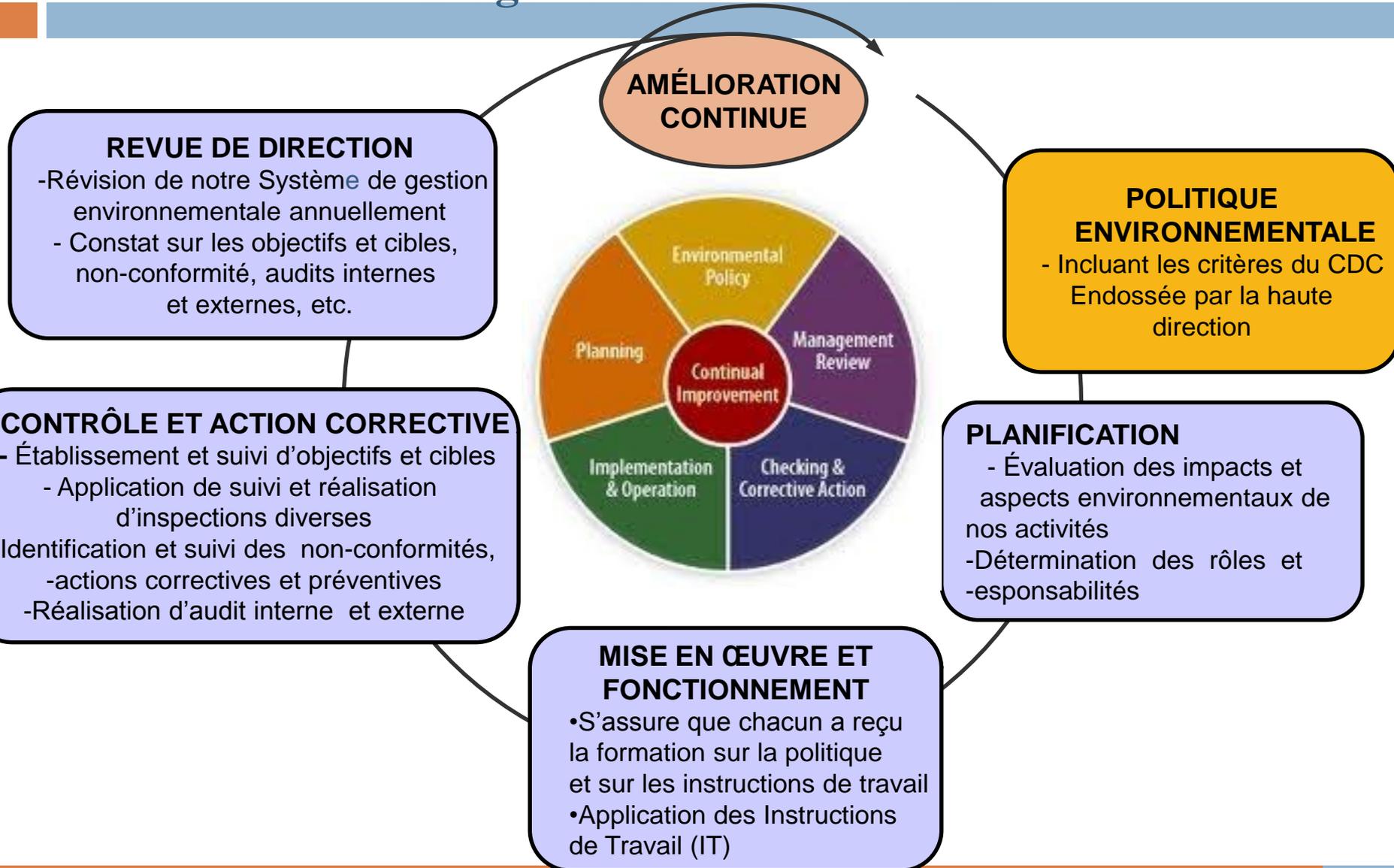
- a) établir un système de management de la santé et de la sécurité au travail
- b) mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer de manière continue un système de management de la santé et de la sécurité au travail;
- c) assurer la conformité avec sa politique de santé et de sécurité au travail;
- d) démontrer cette conformité à d'autres parties;

Politique de santé et de sécurité au travail :

Il doit exister une politique de santé et de sécurité au travail autorisée par la direction de l'organisme au plus haut niveau elle doit indiquer clairement les objectifs généraux en termes de santé et de sécurité et refléter l'engagement pris pour améliorer les performances de santé et de sécurité.

ISO 14000 :

Management environnemental



Quelques autres Systèmes de Management

Méthode HACCP

Méthode visant à l'amélioration de la salubrité des aliments et à la maîtrise des dangers significatifs

Réglementation Américaine

par exemple les cGMP de la FDA (Food and Drug Administration) - traduit en BPF (Bonnes pratiques de fabrication)

Accréditation Etablissement Santé

Manuel d'accréditation des établissements de santé
2ème procédure d'accréditation (sept 2004)

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point

La méthode Haccp est basée sur 7 principes :

P1 : Procéder à une analyse des dangers.

P2 : Déterminer les points critiques pour la maîtrise (CCP).

P3 : Fixer le ou les seuil(s) critiques(s) pour chaque CCP

P4 : Mettre en place un système de surveillance permettant de maîtriser les CCP.

P5 : Déterminer les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé.

P6 : Appliquer des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement.

P7 : Constituer un dossier dans lequel figureront toutes les procédures et tous les relevés concernant ces principes et leur mise en application.

Quelques définitions

Danger = agent biologique, chimique ou physique présent dans un aliment ou état de cet aliment, pouvant avoir un effet adverse sur la santé.

Risque = Fonction de la probabilité d'un effet adverse sur la santé et de sa gravité, du fait de la présence d'un ou plusieurs dangers dans un aliment.

Source: Codex CAC/GL 30

LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 : 2000

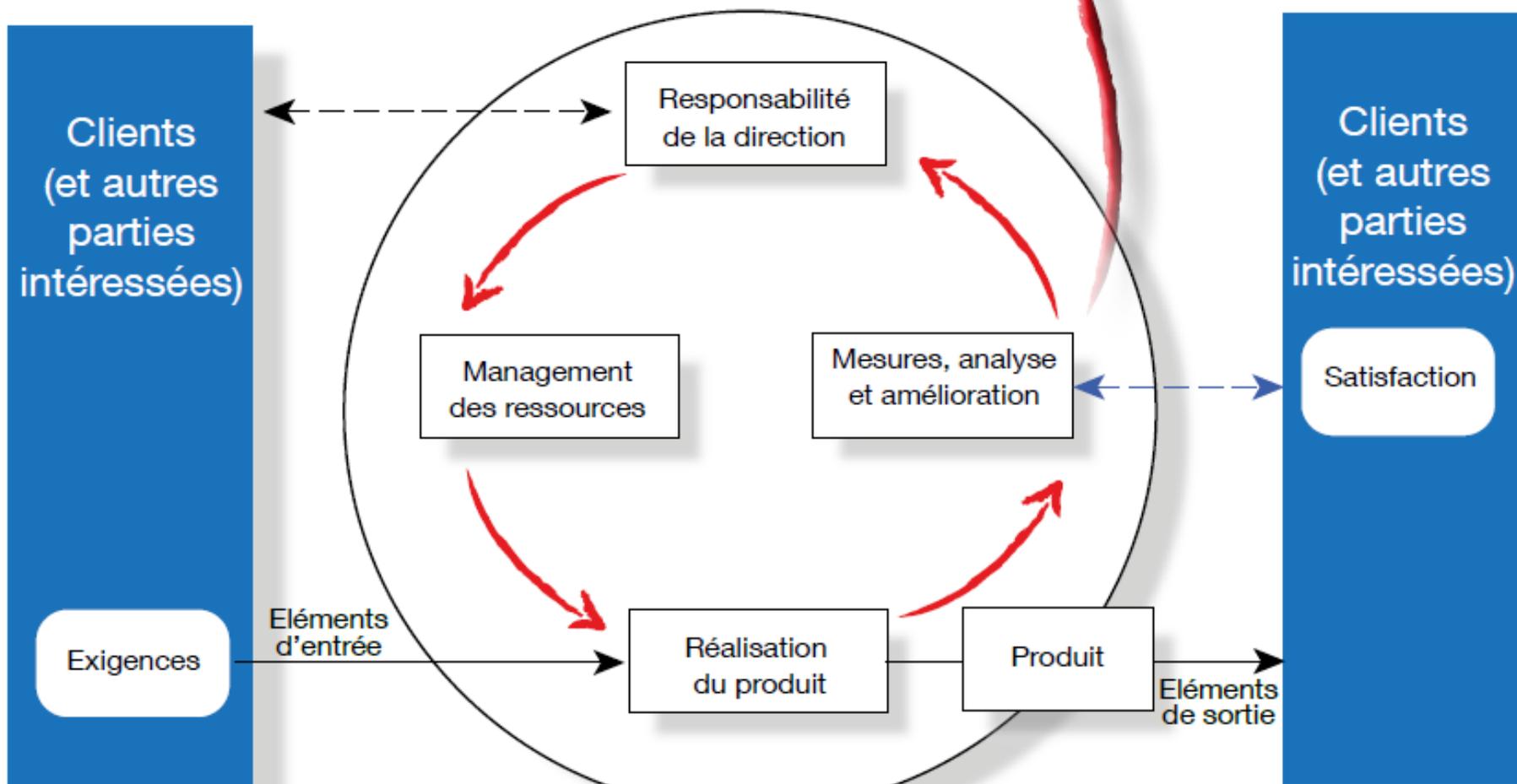


Les principes fondamentaux de ISO 9001:2000

- La direction a un rôle fondamental dans le système de Management pas la Qualité
- La gestion de l'entreprise est effectuée à travers l'approche par processus
- Est basée sur la mesure et l'amélioration de la performance de l'entreprise
- Les activités sont gérées en fonction de leur efficacité
- Les ressources doivent être adéquates aux objectifs.
- Les besoins et des attentes des clients et des autres parties intéressées doivent être la référence pour la stratégie
- La Communication interne et externe est à la base du SMQ

Le Système Qualité selon ISO 9001:2000

Amélioration continue du système de management de la qualité



Les chapitres de ISO 9001 : 2000



1 - Exigences générales

☞ 4.1 Exigences générales :

L'organisme doit :

- ❑ identifier les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme
- ❑ déterminer la séquence et l'interaction de ces processus;
- ❑ déterminer les critères et les méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise de ces processus;
- ❑ assurer la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance de ces processus;
- ❑ surveiller, mesurer et analyser ces processus;
- ❑ mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue de ces processus.

1 - Exigences générales

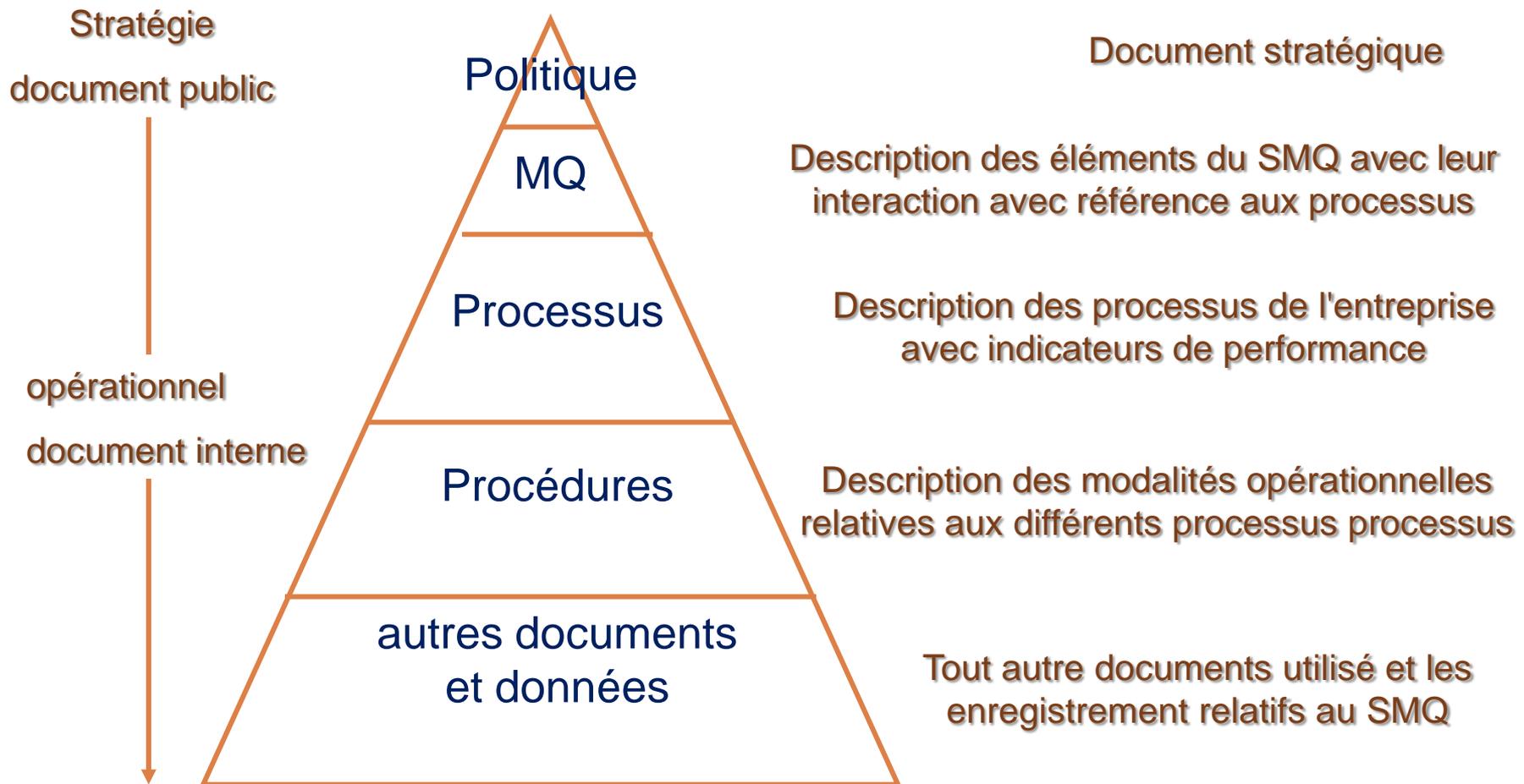
☞ 4.1 Exigences générales.

☞ **4.2 Gestion de la documentation.**

La documentation du système de management de la qualité doit comprendre :

- ☐ l'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualité;
- ☐ un manuel qualité;
- ☐ les procédures documentées exigées par la présente Norme internationale;
- ☐ les documents nécessaires à l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus;
- ☐ les enregistrements exigés par la présente Norme internationale

Types de documents et données



2 - Responsabilité de la direction

- ➔ 5.1 Engagement de la direction
- ➔ 5.2 **Ecoute client**
- ➔ 5.3 **Politique qualité**
- ➔ 5.4 **Objectifs et planification**
- ➔ 5.5 Responsabilité et **communication**
- ➔ 5.6 Revue de direction

Principe de cohérence !

5.2 . Être à l'écoute des clients

- ☞ comprendre les besoins et les attentes de ses clients, y compris ceux de clients potentiels,
- ☞ déterminer les caractéristiques du produit essentielles pour ses clients et utilisateurs finals,
- ☞ identifier et évaluer la concurrence sur son marché,
- ☞ identifier les opportunités du marché, les faiblesses et les avantages concurrentiels futurs.

LA POLITIQUE QUALITÉ :

DÉFINITION

" Orientations et intentions globales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont exprimées formellement par la direction."

selon ISO 9001:2000

5.3. La politique qualité : les exigences ISO 9001: 2000

La direction doit élaborer sa politique Qualité et s'assurer qu'elle :

- est **appropriée** à l'entreprise et cohérente avec la mission, les valeurs et la vision d'avenir,
- comprend l'**engagement** à satisfaire les clients et à l'amélioration continue,
- **fournit un cadre** pour la mise en place des objectifs qualité,
- est **communiquée**, comprise et mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisme. Elle doit permettre à tous les niveaux de l'organisme de comprendre et appliquer les objectifs et partager l'orientation générale,
- est **revue** et maintenue à jour.

Planification de la qualité

- Se donner des objectifs de performance pour chaque fonction et niveau en accord avec la politique et l'orientation client avec l'engagement à l'amélioration continue.
- Identifier et planifier les activités et ressources nécessaire à la réalisation des objectifs

Pour une bonne communication

- la communication interne est pilotée par l'encadrement dans les espaces de travail,
- la direction utilise les enquêtes auprès des employés et leurs suggestions pour améliorer la communication interne.

3 - Gestion des ressources

- ➡ 6.1 Mise à disposition des ressources
- ➡ 6.2 **Ressources humaines**
- ➡ 6.3 Infrastructures
- ➡ 6.4 **Environnement de travail**

Une bonne gestion des ressources !

- ➡ Ressources humaines
- ➡ Infrastructures
- ➡ Information
- ➡ Partenariat et fournisseurs
- ➡ Ressources naturelles
- ➡ Ressources financières

Ressources humaines

- Déterminer les besoins en compétences (TMT).
- Pourvoir à la formation.
- Évaluer l'efficacité de la formation.
- Sensibiliser le personnel aux objectifs qualité.
- Garantir les enregistrements appropriés.
- *Evaluer la satisfaction des collaborateurs*

Ressources humaines: les personnes

- Formation continue et plan de carrière
- Définition des objectifs personnels ou de team et évaluation de la performance.
- Implication et reconnaissance.
- Echange ouvert d'information.
- Revue permanente des besoins du personnel.
- Encourager l'innovation
- Développer l'esprit d'équipe.
- Raisons de la venue ou du départ des collaborateurs.
- Mesure de la satisfaction.

Exercice en groupe :

Réaliser un questionnaire satisfaction des étudiants à la FPL

- Ecrire dix questions concernant les différents aspects que, selon vous, ont une influence sur la satisfaction des étudiants
- Indiquer quel est, selon vous, l'ordre d'importance des questions.
- Faites le questionnaire sur un échantillon significatif pour les trois niveaux.
- qu'est-ce qu'il faut faire selon vos résultats

Infrastructures

- La direction définit les besoins en équipements, communication et information, confort de la place de travail.
- Les infrastructures sont définies en termes de performance, coûts, sécurité et innovation.
- Développement et mise en œuvre de de méthodes de maintenance.
- Evaluation des infrastructures en fonction des besoins des PP.
- Prise en compte des problèmes environnementaux.
- Prise en compte des risques associés.

Information

- ➔ Identifier les besoins en information.
- ➔ Définir les règles d'accès à l'information et les niveaux de confidentialité.
- ➔ Convertir les information en connaissances utiles pour l'entreprise.
- ➔ Utilise les informations pour établir la stratégie d'entreprise.
- ➔ Évalue la performance de l'information.

Partenaires et fournisseurs

- ➡ Optimiser le nombre de fournisseurs.
- ➡ Crée un dialogue permanente avec les fournisseurs et partenaires.
- ➡ Coopère avec les fournisseurs pour valider la capacité des leurs processus.
- ➡ Surveille la qualité des livraisons.
- ➡ Encourage l'amélioration chez les fournisseurs.
- ➡ Évalue, reconnaît et récompense les fournisseurs.

Ressources naturelles

- ➔ Prêter attention à la disponibilité de ressources qui peuvent influencer la performance de l'entreprise.

Ressources financières

- ➔ Déterminer les besoins en ressources financières.
- ➔ Évalue les résultats financiers en fonction des budgets.
- ➔ Modifie et actualise sa politique financière

4 - Réalisation de la prestation (ou produit)

- **7.1 Planifier la réalisation** (cohérence avec l'amélioration continue)
- **7.2 Processus relatifs aux clients** (exigences, revue, communication).
- **7.3 Conception et développement.**
- **7.4 Achats.**
- **7.5 Activités liées à la réalisation de la prestation.**
- **7.6 Maîtrise des dispositifs de mesure et surveillance.**

5 - Mesures, analyse et amélioration

- 8.1 **Généralités** (conformité produit, système et mesure de l'amélioration continue)
- 8.2 **Surveillance et mesure.**
- 8.3 **Maîtrise de non-conformités.**
- 8.4 **Analyse de données en vue de l'amélioration.**
- 8.5 **Amélioration** : actions préventives et correctives.

Maîtrise de non-conformités

- ➡ Assurer qu'un élément qui ne répond pas aux exigences du SMQ est traité pour le résoudre.
- ➡ Identifier, enregistrer et examiner la nature et l'étendue de la non-conformité.
- ➡ Définir des modalités d'intervention en cas de non-conformité.
- ➡ Analyser la non-conformité pour empêcher sa réapparition.

Conclusion

**« Je suis convaincu que si
le changement à l'intérieur de
l'institution se fait à un taux
moindre que le taux de changement
à l'extérieur, la fin est proche.
La seule question est pour quand »**

Jack Welch – Président, Général Electric