

INTRODUCTION AU MANAGEMENT QUALITE

Sommaire

- 1 – Historique,**
- 2 – Établissement des normes,**
- 3 – Qu'est ce que les normes ISO 9000?**
- 4 – Objectifs de la norme ISO 9000,**
- 5 – Situation d'utilisation de la norme,**
- 6 – Schéma de présentation,**
- 7 – Simplification des normes,**
- 8 – De la conformité à l'excellence.**

1- Historique

C'est aux **ETATS UNIS** , dans le domaine nucléaire que les systèmes d'assurances qualité ont fait leur apparition par la publication en **juin 1970** par l'**AEC** (Atomic Energy Commission) des **18 critères** d'assurance de la qualité que doit respecter l'exploitant d'une centrale nucléaire ou d'une usine de retraitement de combustible .

En **1971**, l'**Américain National Standards Institute** publie la première édition de la norme :

ANSI - N45 - 2 « quality assurance program requirements for nucléaire power plants »

En **1978** , l'**Agence Internationale de l'Énergie Atomique (AIEA)** publie le code de bonne pratique **N° 50 CQA** qui comporte **13 critères** d'assurance qualité .



En **France** , les grands donneurs d'ordre ont été amenés à exiger de leurs fournisseurs le respect d'exigences contractuelles répondant à leur propre système d'organisation ou d'assurance de la qualité .

les grands donneurs d'ordre :

- **EDF**
- **AEROSPATIALE**
- **SIAR** (service de la surveillance industrielle de l'armement)
- **Constructeurs Automobiles**
- **SNCF**
- **Etc.....**

Sur un plan général , plusieurs organismes de normalisation ont publié leurs **normes qualité nationales** :

- **AFNOR** : les documents de la série **NFX 50** de **109** à **111**
- **British Standards Institut** : les documents de la série **BS 5750**

- Association Canadienne de normalisation :

les documents de la série Z 299 basés sur quatre modèles types d'exigences de la qualité ,

- Allied Quality Assurance Publications (AQAP) :

les documents reposant sur trois modèles types d'exigences d'assurance qualité .



Ces normes nationales ne sont pas assez développées pour répondre à tous les besoins des grands donneurs d'ordre et de plus , leurs exigences ne sont pas homogènes .

Devant cette situation embarrassante , tous les intervenants ont ressenti les mêmes besoins d'harmonisation .



Mais avant d'harmoniser les systèmes , il a fallu d'abord harmoniser et uniformiser le **langage** de la qualité .

Après une large concertation internationale entre experts de la qualité au sein du comité technique, **ISO / TC 176** a abouti à l'élaboration de :

- Norme **ISO 8402** « **qualité – vocabulaire** » en **1986** ,
- Normes **ISO 9000 / 1987**
- Révision des normes **ISO 9000 / 1994 (1ère révision)**
- Révision des normes **ISO 9000 / 2000 (2ème révision)**
- Révision des normes **ISO 9000 / 2008 (3ème révision)**

2 – *Établissements des normes* (*dates récentes*)

1979

: Publication des normes **BS 5750**

1983

: Édition des normes **NFX 50 DE 109 à 111**

1985

: **MARS** – Projet de norme **ISO 9000**

1986

: **AVRIL** / Projet des normes **Belge**
SEPT / Publication des normes **Française**

1987

: **MARS** / Version définitive des normes **ISO 9000**

: **OCTOBRE** / Publication des normes
ISO 9000 (1 ère version)

: **NOVEMBRE** / Adoption par le **CEN** des normes
Européennes série **EN 29000** identiques aux
normes **ISO 9000**

: **DECEMBRE** / Publication des normes
EN 29000

1988

**: DECEMBRE / Publication des normes
NF EN 29000**

1994

**: JUILLET / Publication des normes
EN ISO 9000**

**: AOÛT / Publication des normes
NF EN ISO 9000 (2 ème version)**

2000

**: DECEMBRE / Publication des normes ISO 9000 ,
ISO 9001 , ISO 9004 (3 ème version)**

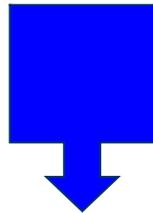
2008

**: NOVEMBRE/ Publication des normes ISO 9001 ,
(4 ème version)**

3 – Qu'est ce que l'ISO 9000 ?

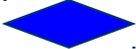
ISO 9000 est une série de normes internationales sur le management de la qualité et de l'assurance qualité .

Cette série comporte **05** normes :





ISO 9000 (1 à 4)



ISO 9001



ISO 9002



ISO 9003



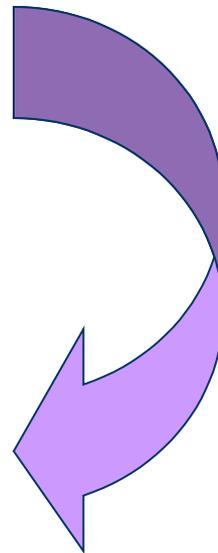
ISO 9004 (1 à 8)

Actuellement cette série est réduite à trois normes essentielles à savoir :

 **ISO 9000**

 **ISO 9001**

 **ISO 9004**



4 - Objectifs de la norme ISO 9000

- **Réaliser , maintenir et améliorer** continuellement la qualité de ses produits et leur conformité aux exigences de la qualité .
- Améliorer la qualité de ses **méthodes de travail** en vue de satisfaire continuellement tous les besoins **exprimés , implicites** de ses clients et autres parties concernées

- **Prouver** à la **direction** et au **personnel** que les exigences relatives à la qualité sont **respectées** et **appliquées** d'une manière permanente et qu'il y'a recherche **continue de l'amélioration** de la qualité .
- **Démontrer** aux clients et autres parties concernées que le **produit livré** est ou **sera livré** sera conforme aux **exigences relatives** à la qualité .
- **Démontrer** que les **exigences du système** qualité sont **respectées** .

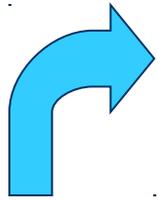
5 – *Situation d'utilisation de la norme ISO 9000*



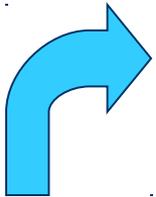
C'est un **guide** pour le management de la qualité,



Il peut être inclus dans un **contrat** liant un fournisseur et son client ,

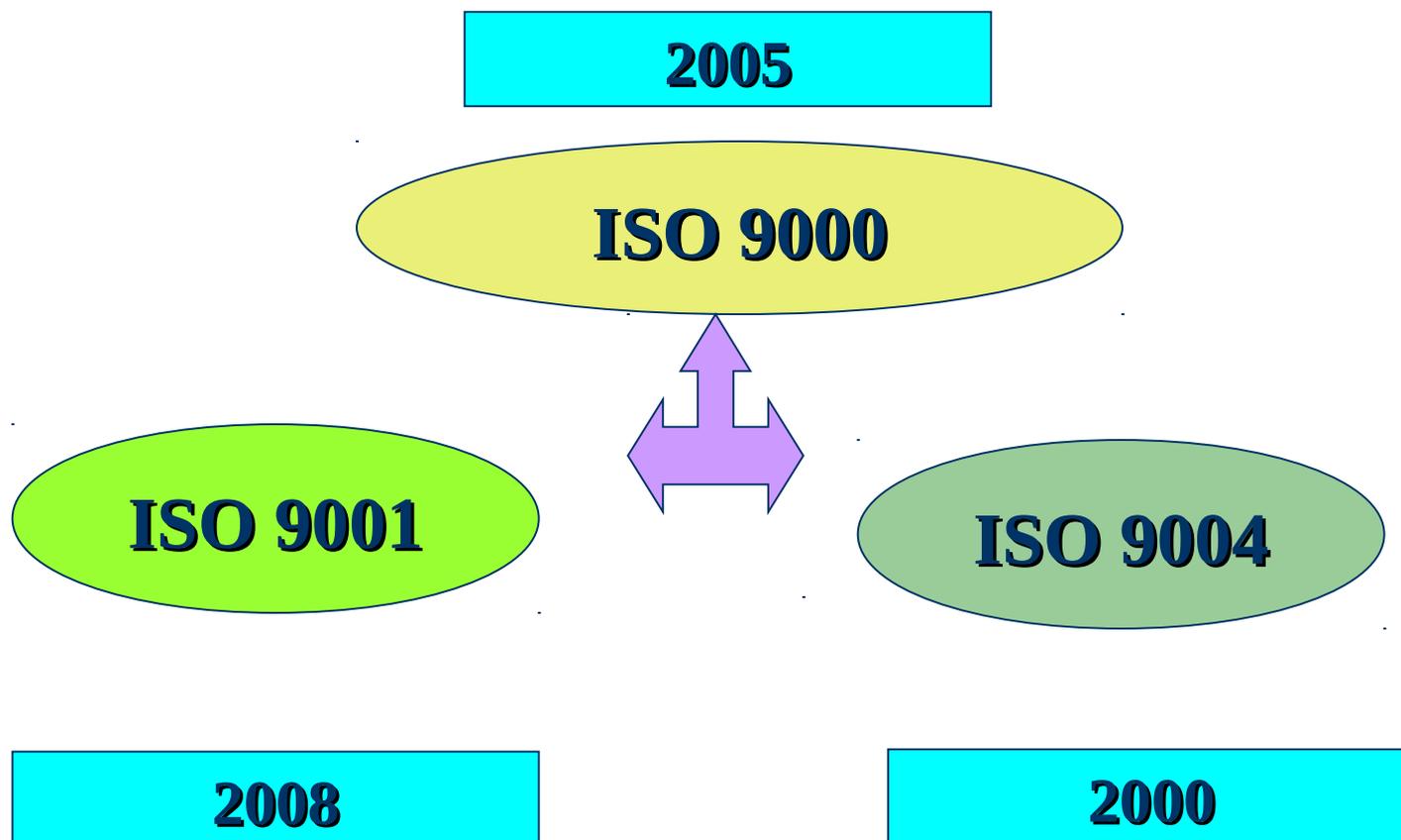


Approbation ou **enregistrement** des fournisseurs par leurs clients,



Utilisation par un **organisme de certification** pour certifier une entreprise .

6 – Schéma de présentation





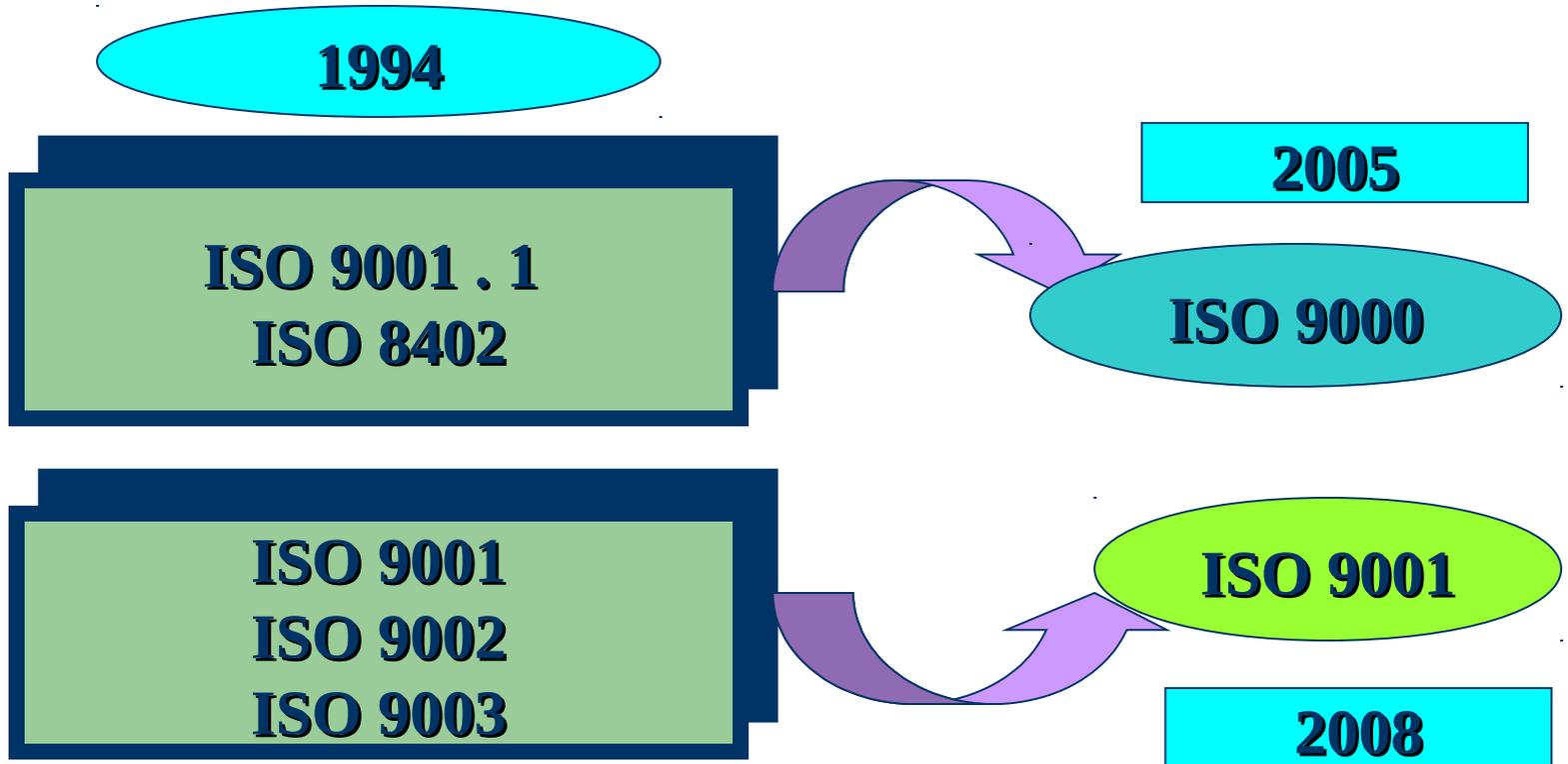
VOIE CONTRACTUELLE

ISO 9001

**VOIE NON
CONTRACTUELLE**

ISO 9004

7- Simplification des normes



1994

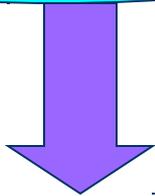
ISO 9004 . 1
ISO 9004 . 2
ISO 9004 . 3
ISO 9004 . 4

ISO 9004

2000



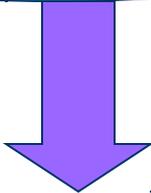
ISO 9000/2005



**SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
PRINCIPE ESSENTIELS ET VOCABULAIRE**



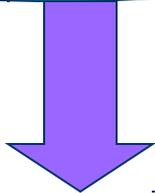
ISO 9001/2008



**SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
EXIGENCES**

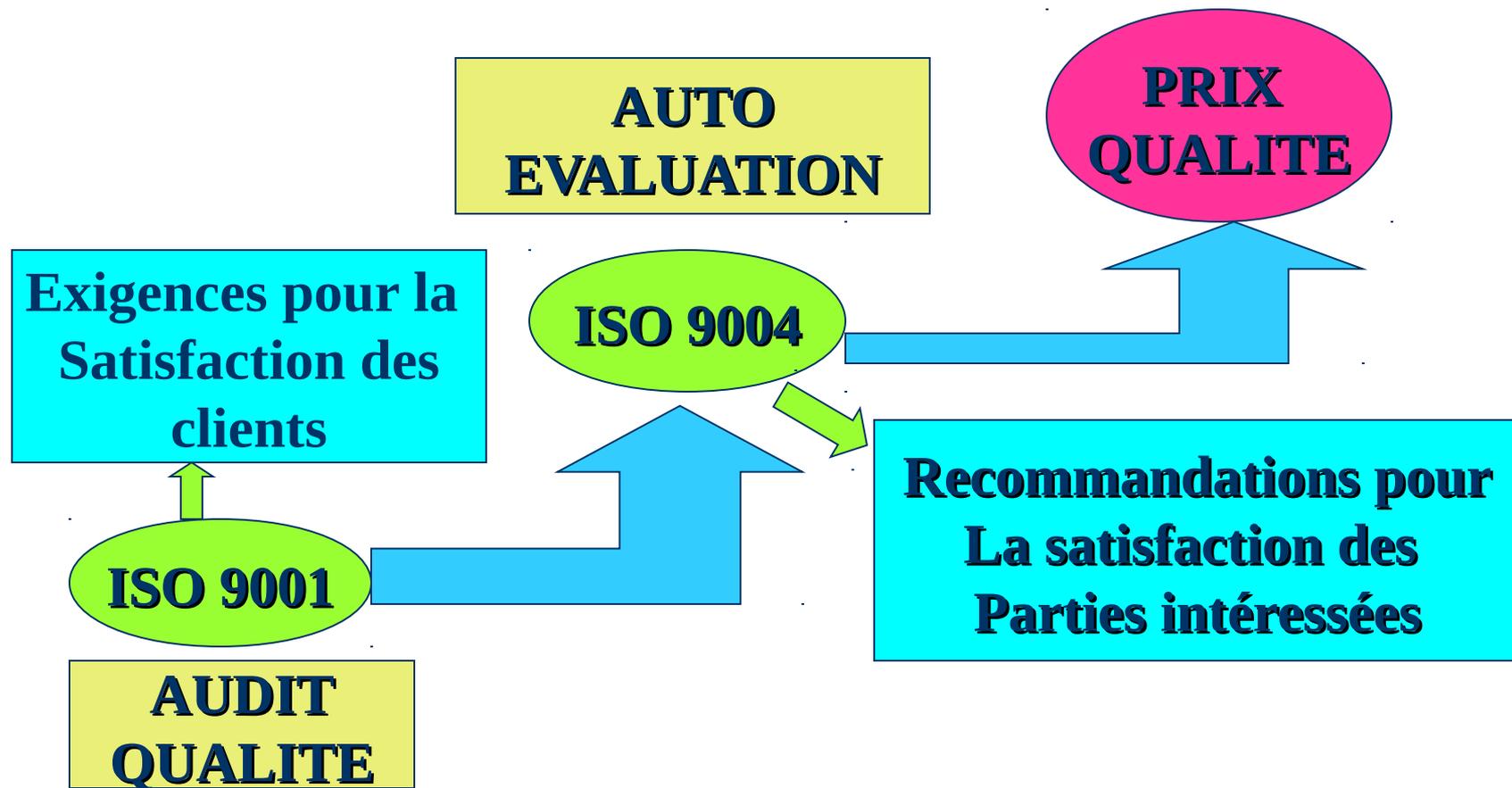


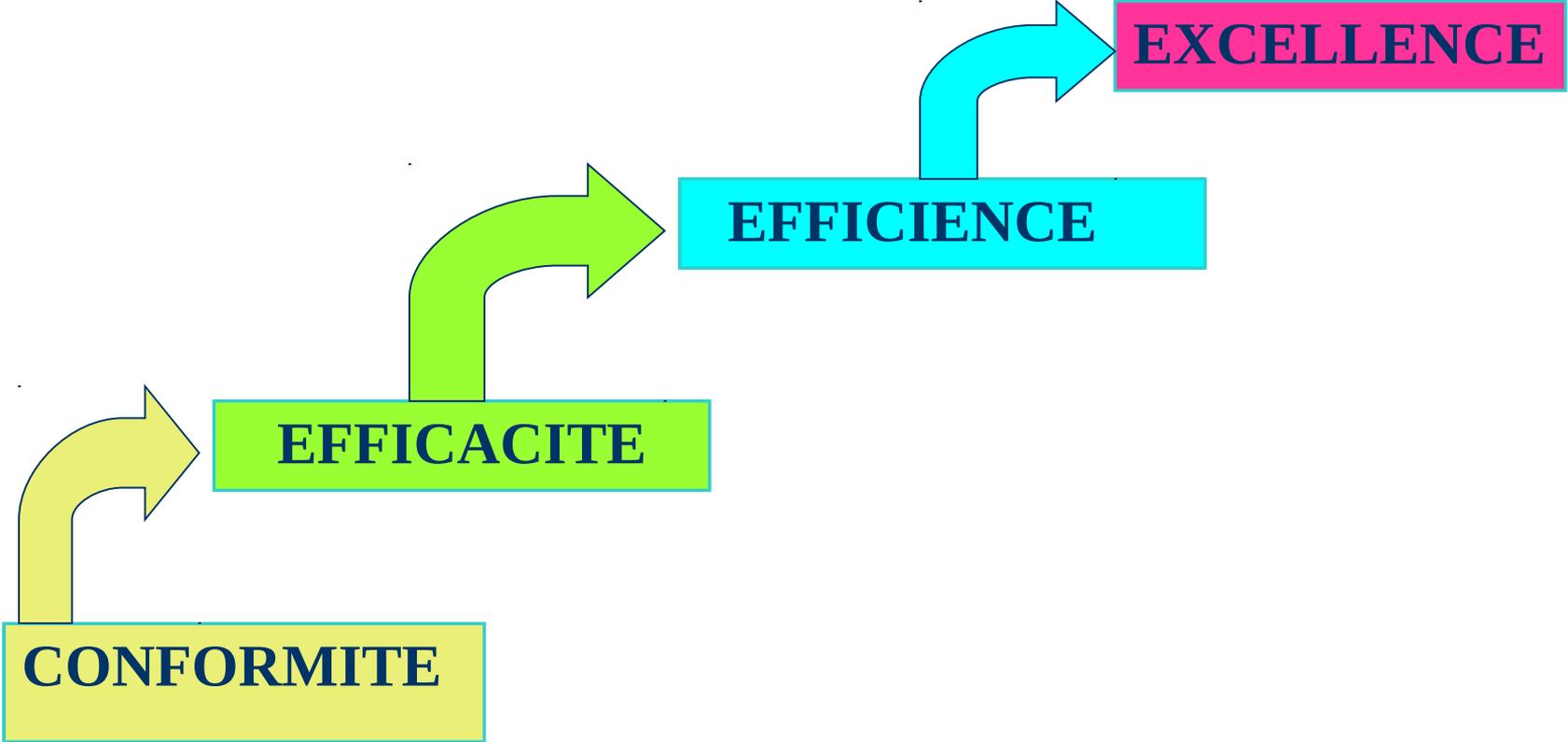
ISO 9004/2000



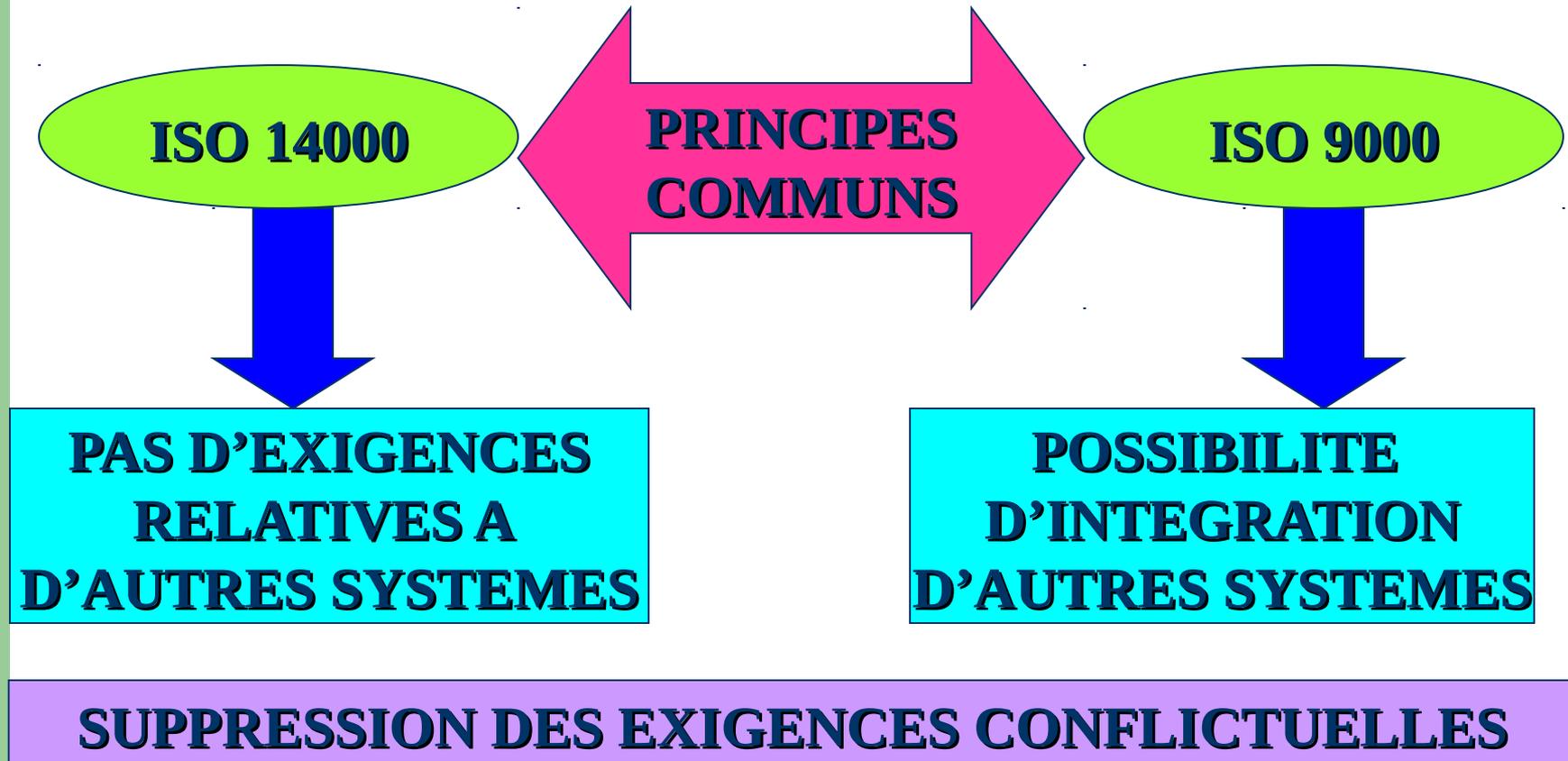
**SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
LIGNES DIRECTRICES POUR L'AMELIORATION
DES PERFORMANCES**

8 - De la conformité à l'excellence





Compatibilité avec d'autres systèmes



Parties prenantes et leurs attentes

PARTIES PRENANTES	ATTENTES OU BESOINS CARACTERISTIQUES
CLIENTS	QUALITE DU PRODUIT
EMPLOIYES	SATISFACTION DANS LE TRAVAIL
PROPRIETAIRES OU ACTIONNAIRES	RESULTATS DES INVESTISSEMENTS
SOUS CONTRACTANTS	OPPORTUNITE PERMANENTE D'AFFAIRES

Base de travail ISO 9000

Politique qualité



Un engagement de la direction

Responsabilité et autorité



Une direction et des moyens

Système qualité



Des procédures adaptées

Maîtrise des documents
et des données

Des documents
bien gérés

Formation

Un personnel
formé

Maîtrise des équipements
de contrôle , de mesure
et d'essai

Des instruments
étalonnés

Revue de contrat



Des commandes

Maîtrise de la
conception



Un produit
bien conçu

Achats



Des fournisseurs
capables

Identification et

et le suivi du produit



Identification traçabilité

Maîtrise des processus



Une fabrication maîtrisée

Contrôles et essais

complet du produit



Un contrôle

Maîtrise des enregistrements
à la qualité

La démonstration
de sa qualité

relatifs

Maîtrise du produit
non - conforme

La réparation ou
l'élimination du
produit

correctives
erreurs commises

Préventions des

Actions

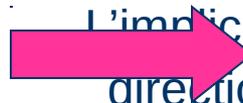


Audit qualité internes



et des lieux

Revue de direction



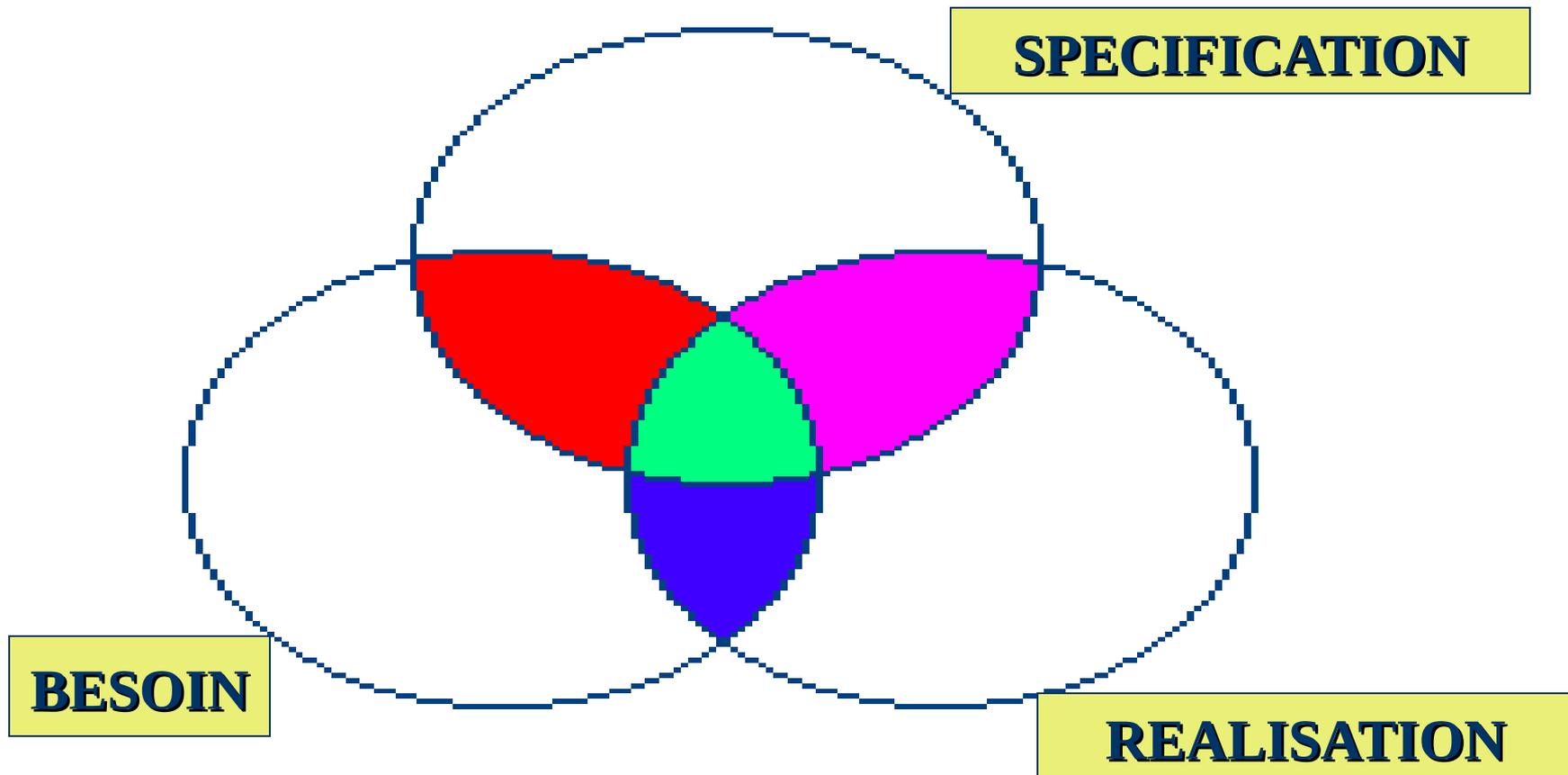
L'implication de la
direction

Actions préventives
potentielles erreurs

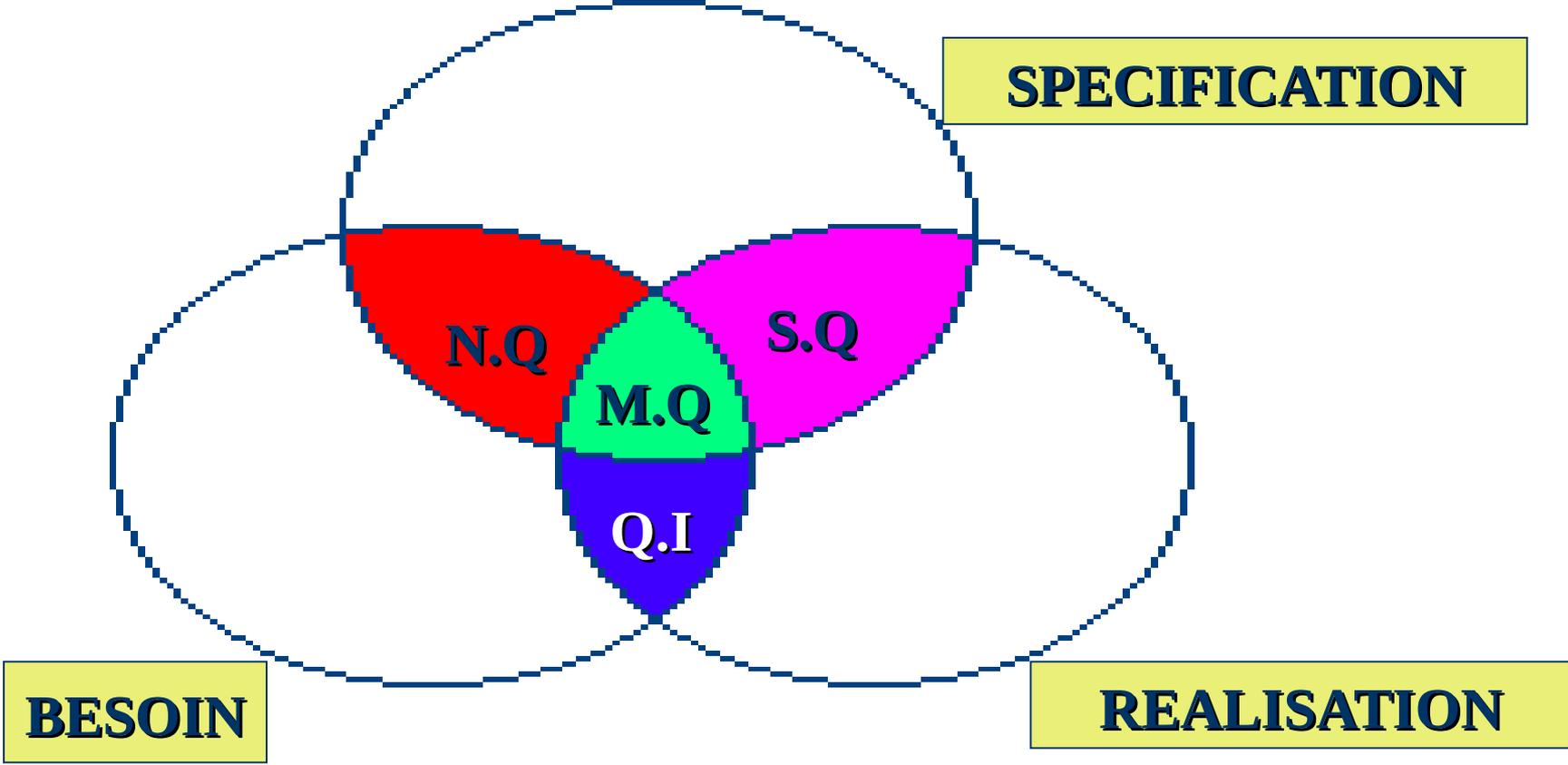


La prévention des

Exercice



Solution



Références normatives

- **ISO 10005 / 05** : Système de management de la qualité - lignes directrices pour les plans qualité .
- **ISO 10006 / 03** : Système de management de la qualité - lignes directrices pour le management de la qualité dans les projet .

- **ISO 10007 / 03** : Système de management de la qualité - lignes directrices pour la gestion de la configuration
- **ISO 10012 / 03** : Systèmes de management de la mesure – Exigences pour les processus et les équipements de mesure .

- **ISO/TR 10013/ 01** : lignes directrices pour la documentation des systèmes de management de la qualité

- **ISO 10015 / 99** : Management de la qualité – lignes directrices pour la formation
- **ISO 19011 / 02** : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental

- **ISO 9004** : Gestion du succès soutenu d'une organisation – Approche de gestion de la qualité (révision de l'ISO 9004/2000 en cours)

ISO 10001 / 07 : Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes

- **ISO 10002 / 04** : Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes
- **ISO 10003 / 07** : Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes

- **ISO 10014 / 06** : Management de la qualité – Lignes directrices pour réaliser les avantages financiers et économiques
- **ISO/TR 10017 / 03** : Lignes directrices pour les techniques statistiques relatives à l'ISO 9001/2000

- **ISO 10019 / 05** : Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services
- **ISO 14001 / 04** : Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation

- **CEI 603000-1 / 03** : Gestion de la sûreté de fonctionnement-Partie1:
Gestion du programme de sûreté de fonctionnement
- **CEI 61160 / 06** : Revue de conception

- **ISO/CEI 90003 / 04** : Ingénierie du logiciel – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001/2000 aux logiciels informatiques

CONCLUSION

Un système de management qualité peut se traduire par :

- Satisfaction accrue du client ,
- Réaction plus rapide face aux exigences du marché ,
- Réduction des coûts de défauts ,
- Temps de passage plus courts ,
- Réduction des coûts ,

- Base idéale pour la mise en œuvre de méthodes modernes de travail ,
- Meilleur climat de travail ,
- Réaction plus rapide en cas de non conformité
- Réduction des risques ,

- Preuve plus facile à donner ,
- Meilleure traçabilité du produit ,
- Meilleure image de marque de l'entreprise ,
- Argument commerciale ,

- Capacité concurrentielle ,
- Instrument de gestion efficace ,
- Base permettant de satisfaire à d'autres exigences ,
- E. t . c