

# Management de la Qualité

A dramatic night sky with a bright purple lightning bolt striking down over a city skyline. The lightning bolt is the central focus, with several smaller, branching bolts around it. The city lights are visible at the bottom, and a dark silhouette of a hill or mountain is on the right.

# Sensibilisation au Management de la Qualité

- Rappeler quelques notions de base sur la qualité
- Donner des informations générales sur ISO 9001 version 2000



# 1- La Qualité : Définition



Capacité  
à répondre aux  
besoins du client  
**exprimés**  
**et implicites**

La qualité n'a de sens  
que **par rapport** aux  
besoins de nos clients.

Besoins exprimés :  
Demande d'ouverture d'un  
compte, lettre de crédit,  
octroi d'un crédit etc....

Besoins implicites :  
compétence du personnel,  
respect des  
réglementations, sécurité  
des transactions etc...

# Selon la norme ISO 9000-2005

## Qualité

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques inhérentes à satisfaire des exigences

Caractéristique  
trait distinctif

## Exigence

Besoin ou attente formulés, habituellement implicites

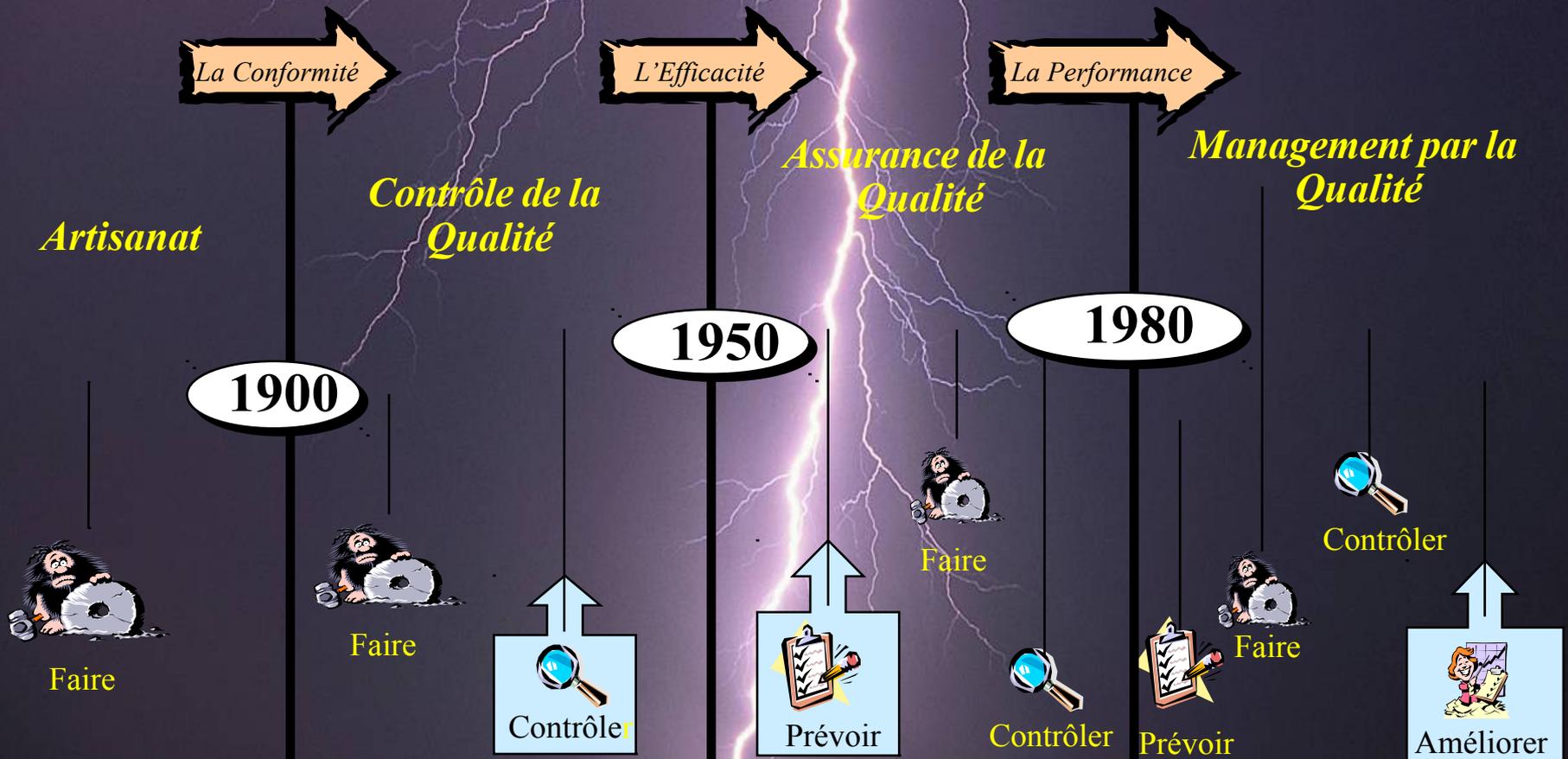
# 1- La Qualité : Définition

## La Qualité c'est:

- Comprendre les besoins du client
- Définir le niveau de qualité à délivrer
- Produire la prestation selon le niveau défini
- Analyser la perception du client



# 1- La Qualité : Évolution



# 1- La Qualité : Évolution

- Les grandes étapes

- Au début du siècle, la **qualité** est une notion liée au savoir faire de l'artisan.
- Après les années 20, avec le développement du système de production, le **contrôle qualité** apparaît mais se borne à vérifier la conformité des produits à des standards.
- Dès les années 80, la qualité devient une fonction à part entière, et l'autocontrôle devient un principe industriel.



# 1- La Qualité : Évolution

- Les grandes étapes

- A partir des années 80, la fonction qualité s'intègre dès la conception, et participe à la **planification** et à la préparation de l'industrialisation.

La nécessité de **PREUVES** du niveau de qualité se fait ressentir. Des procédures sont expliquées et appliquées, mais non négociées.



*Prévoir*

- **AUJOURD 'HUI**, la qualité est une fonction transversale et se préoccupe de tous les **PROCESSUS** concourant à la réalisation des produits et/ou des prestations. Ses objectifs sont négociés puis validés.

L'homme est reconnu dans la démarche qualité, et le système qualité devient le support d'une **DEMARCHE D'AMELIORATION PERMANENTE**.



*Améliorer*

# 1- La Qualité : Notions de base

- Assurance de la Qualité



C'est l'Organisme  
qui choisit ses  
méthodes

L'application systématique  
des méthodes  
donne confiance en interne  
et au client

Ensemble des activités  
préétablies et  
systématiques  
mises en œuvre ...  
pour donner confiance

# 1- La Qualité : Notions de base

- Assurance de la Qualité

- Pour gagner et pérenniser la confiance de nos clients, c'est :



- Écrire ce que l'on fait,
- Faire ce que l'on a écrit,
- Vérifier et valider ce que l'on a fait.(preuves tangibles)

# 1- La Qualité : Notions de base

- Management de la Qualité

Déterminer  
la politique qualité,  
les objectifs et les  
responsabilités et  
les mettre en œuvre  
... dans le cadre du  
**système qualité**

Sa mise en œuvre  
implique tous les  
membres de  
l'Entreprise



# 1- La Qualité : Notions de base



- Management de la Qualité

- La Qualité s'inscrit dans une stratégie globale de l'entreprise

- Des objectifs qualité précis sont définis

- Tous les acteurs de l'entreprise sont impliqués

# 1- La Qualité : Notions de base

- Politique Qualité

- Orientations et objectifs généraux de l'organisme, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction.

- Amélioration de la Qualité

- Actions mises en œuvre au sein de l'organisme, en vue d'accroître l'efficacité des activités et des processus pour apporter des avantages accrus à la fois à l'entreprise et à ses clients.

# 2- Le Management de la Qualité

## Le choix d'un modèle : l'ISO 9001

### • Une Norme

- Internationale
- Applicable à tous les secteurs
- Portant sur le management de l'entreprise

### • Une Approche

- Managériale
- Par processus (à identifier)
- Tournée vers le CLIENT (écoute et satisfaction du...)
- Pour une AMELIORATION CONTINUE

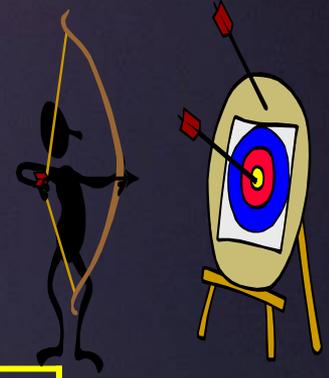
### • Une certification

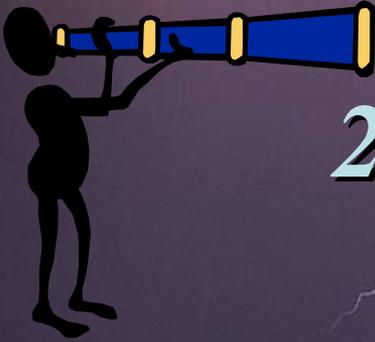
- Faire reconnaître l'aptitude de l'entreprise à répondre aux attentes de ses clients par un organisme indépendant



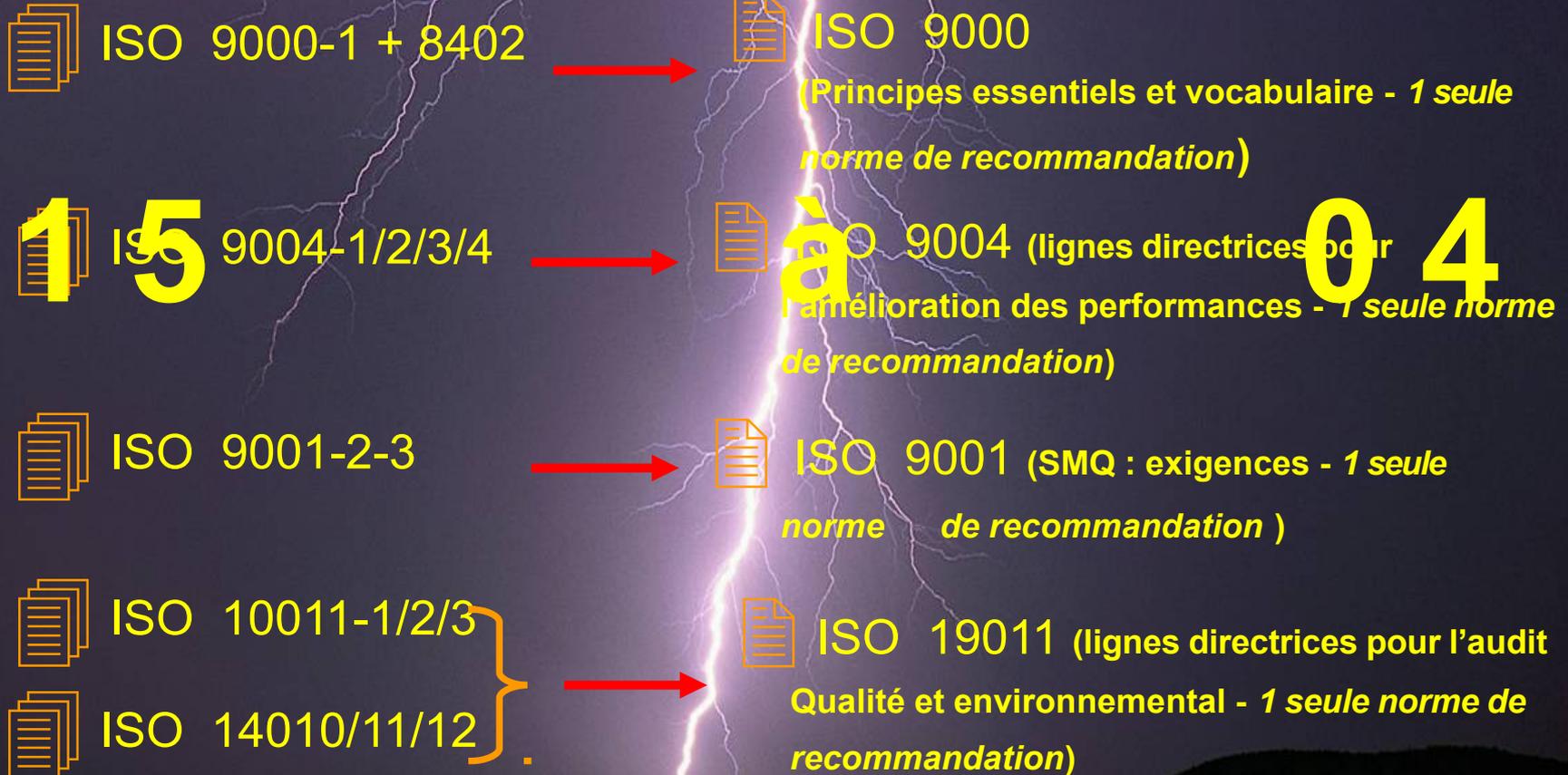
# 2- Le Management de la Qualité

## Le choix d'un modèle : l'ISO 9001



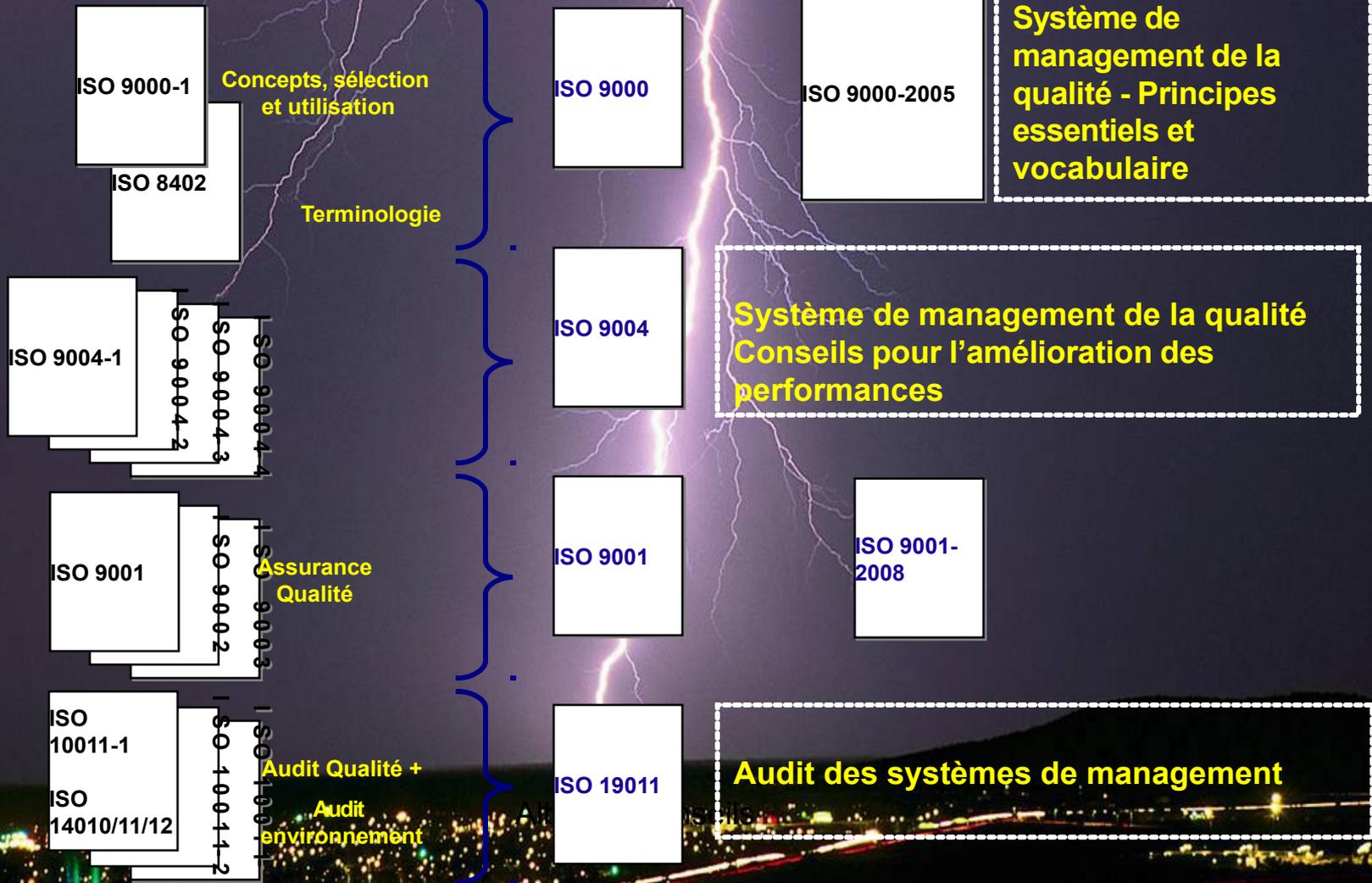


## 2- *Le Management de la Qualité* *Spécification de la famille ISO*



## Versions 1994

## Versions 2000



# 2- Le Management de la Qualité

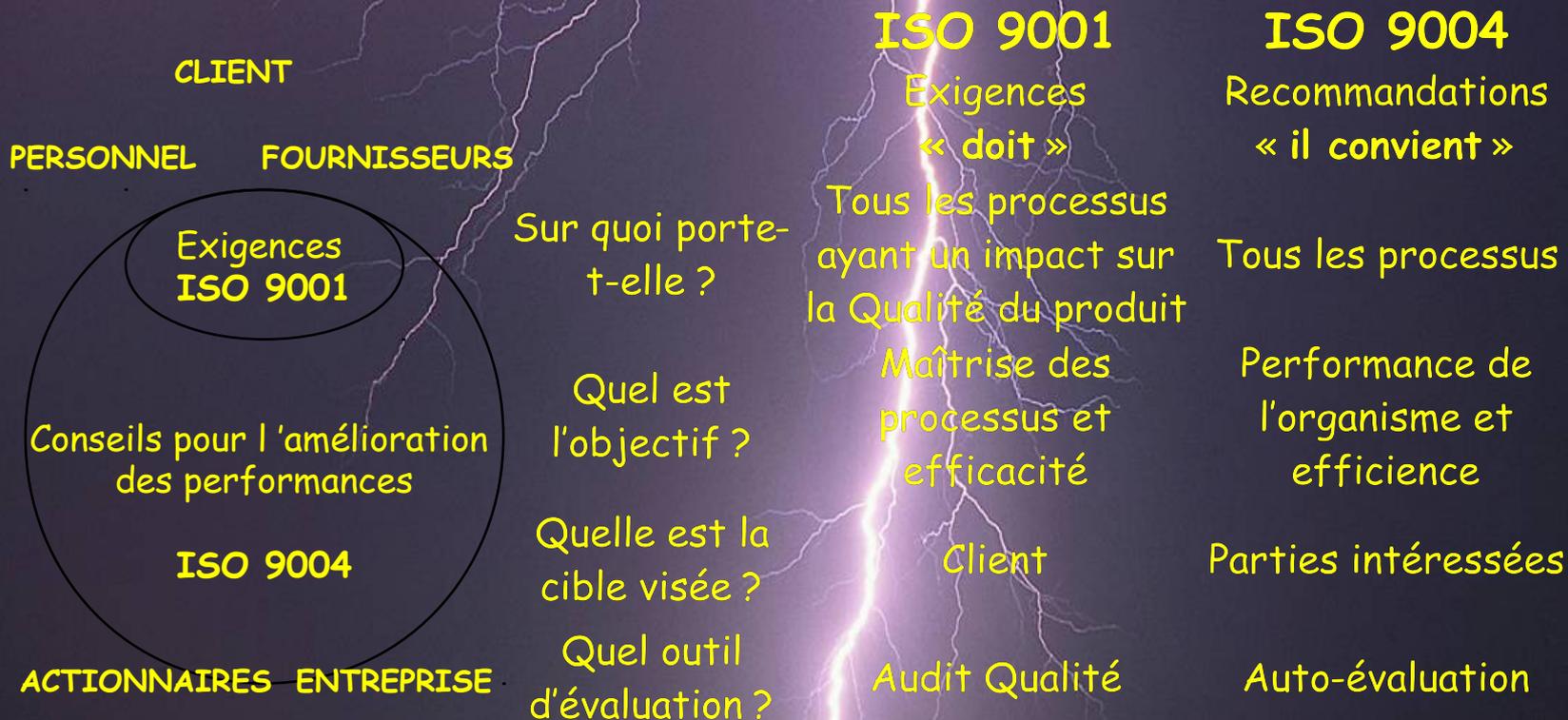
## Spécification de la famille ISO

| Pour       | Référence | Titre   |
|------------|-----------|---|
| Comprendre | ISO 9000  | Systemes de management de la Qualité, principes essentiels et vocabulaire                     |
| Améliorer  | ISO 9004  | Systemes de management de la Qualité, lignes directrices pour l'amélioration des performances |
| Démontrer  | ISO 9001  | Systemes de management de la Qualité, exigences   |
| Surveiller | ISO 19011 | Audit des Systemes de management de la Qualité et de l'environnement                          |



# 2- Le Management de la Qualité

## Spécification de la famille ISO



# Le Principe de certification

## 1- BUT

Démontrer l'aptitude de l'entreprise à fournir des produits conformes aux exigences (marchés, clients, réglementations etc.)

## 2- MISE EN OEUVRE

La mise en œuvre permanente d'un ensemble de dispositions adéquates d'organisation et de production démontre cette aptitude

## 3- RESULTAT

L'adéquation de ces dispositions est démontrée par sa conformité à des exigences définies par un référentiel reconnu (ISO 9001)

## 4 - MOYEN

Un audit effectué par un organisme compétent et indépendant de l'entreprise et de ses clients permet de certifier cette conformité

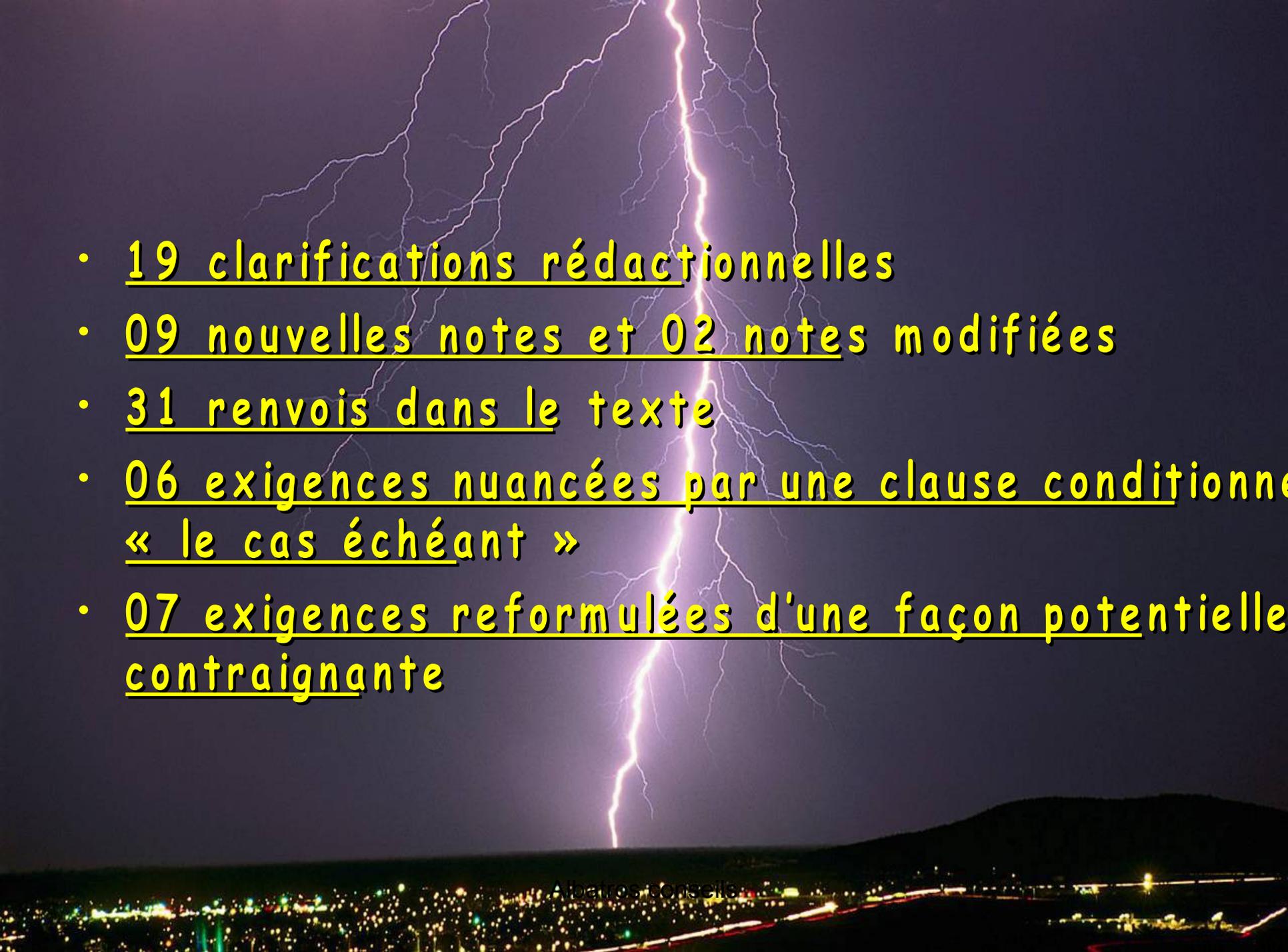
# Conclusion - ISO 9001 version 2000

- ISO 9001 version 2000 remplace la norme version 94
- Importance de l'approche managériale
- Importance de l'approche processus
  - Permet l'optimisation des ressources
  - Analyse et amélioration de l'organisation
  - Maîtrise du fonctionnement de l'organisme
  - Maîtrise et atteinte de la satisfaction client



# La norme - ISO 9001 version 2008

- Aucune nouvelle exigence
- Des clarifications rédactionnelles
- Aides à l'interprétation correcte partout où cela

- 
- 19 clarifications rédactionnelles
  - 09 nouvelles notes et 02 notes modifiées
  - 31 renvois dans le texte
  - 06 exigences nuancées par une clause conditionnelle « le cas échéant »
  - 07 exigences reformulées d'une façon potentielle contraignante