LA QUALITE, LA VOIE DE L'EXCELLENCE

Sensibilisation aux concepts de la qualité

Animé par :
M. KAMMAS SAID
Directeur de projets et études au Groupe BMHS
Enseignant – Chercheur en Sciences de Gestion
Auditeur certifié IRCA

PLAN

1. Généralités
2. Coûts de la non-Qualité
3. Terminologie de la qualité
4. Les normes
5. Les principes du management de la qualité
6. La certification

Présentation des objectifs de l'intervention

❖ Sensibiliser sur l'importance de la qualité et de la certification qualité

❖ Acquérir des connaissances théoriques et pratiques concernant la qualité et son environnement :

- Définitions des termes de la qualité et certification;
- Évolution et historique.
- Les normes ISO

❖ Découvrir les principes et les concepts d'une démarche qualité

Généralités

LE MAROC AU MONDE !



Morocco's economic freedom
Liberté économique du Maroc 58/103
http://www.heritage.org/index/country/morocco

Indicateur de développement humain (IDH) 130/186 Classe ©
Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD)
http://hdr.undp.org/fr/data

La compétitivité 70/144
Le World Economic Forum

Corruption 91/177
Transparency

Indice de performance logistique 62/166
La Banque Mondiale

Academic Ranking of World Universities
(Marco Absent)!!! Sur les Top 500
Shanghai Jiao Tong University

Pays Misérable 58
Cato Institute

Quality-of-life index 65/111
http://www.economist.com/

Doing Business 87/189
Le World Economic Forum

Mondialisation 62/207
le centre de recherches conjoncturelles KOF.

Le Maroc parmi les 21 pays ayant
Le système éducatif le plus mauvais en
http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002261/226157f.pdf

Performance industrielle 66/133
Org NU pour le Dév Indus. ONUDI

Sécurité Internet 49
ITU Telecom World 2013

Commerce International 43/138
Le World Economic Forum



La Qualité !

الجودة

L'ESPRIT DE LA QUALITÉ

قال الرسول صلى الله عليه وسلم

« رحم الله عبدا عمل عملا فأتقنه»

« Que Dieu Bénisse celui qui exécute sa tâche à la perfection »

Le prophéte sidna mohamed (S)

DÉFINITION DE LA QUALITÉ

Définition N°1

La qualité d'une entité est l'ensemble des caractéristiques qui lui Confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.

ISO 8402

Définition N°2

Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

AFNOR

La Qualité dans le contexte Marocain

- Le Maroc confronte de plus en plus ***des enjeux majeurs*** (la mondialisation, la crise mondiale, la concurrence...)

- ***La mondialisation*** de l'économie et des échanges présente des ***opportunités et des contraintes*** pour le Maroc.

- ***La concurrence*** est devenue de plus en plus ***féroce et déloyale***

- ***Ouverture des zones de libre échange*** entre le Maroc et les marchés mondiaux notamment l'union européenne et les états unis, représente un ***gisement inexploités des opportunités***

La Qualité dans le contexte Marocain

- Dans l'effort d'adaptation imposé aux entreprises marocaines par l'environnement socio-économique, ***l'amélioration de la qualité*** doit jouer un rôle prépondérant.

- ***La maîtrise de la qualité*** pour les entreprises marocaines constitue un atout vital à leur développement.

- Les produits et les services ont des ***dimensions nationales et internationales***.

L'UTILITÉ DE LA QUALITÉ DANS LES ENTREPRISES MODERNE

- L'environnement actuel des entreprises est, entre autre, constitué :
  - De clients de plus en plus exigeants
  - D'un besoin de services associés de plus en plus important
  - D'une concurrence de plus en plus forte
  - D'un marché de plus en plus international
  - D'un contexte économique de plus en plus incertain
  - Pour s'adapter à cette évolution, l'entreprise moderne dispose d'une arme : ***LA QUALITÉ***
- Le service associé à la qualité offre à la fois un avantage commercial et financier

➔ *Les clients heureux forment les entreprises gagnantes*

AVANTAGES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

- **Organisation définie, fiable et fluide**
- **Amélioration continue des performances**
- **Prévenir les erreurs, Réduire les coûts**
- **Augmenter la rentabilité**
- **Renforcer la satisfaction du client**
- **Pérenniser et développer les ventes**
- **Amélioration de la confiance, du Moral et de la Motivation**
- **Meilleure Formation**
- **Reconnaissance nationale et internationale.**

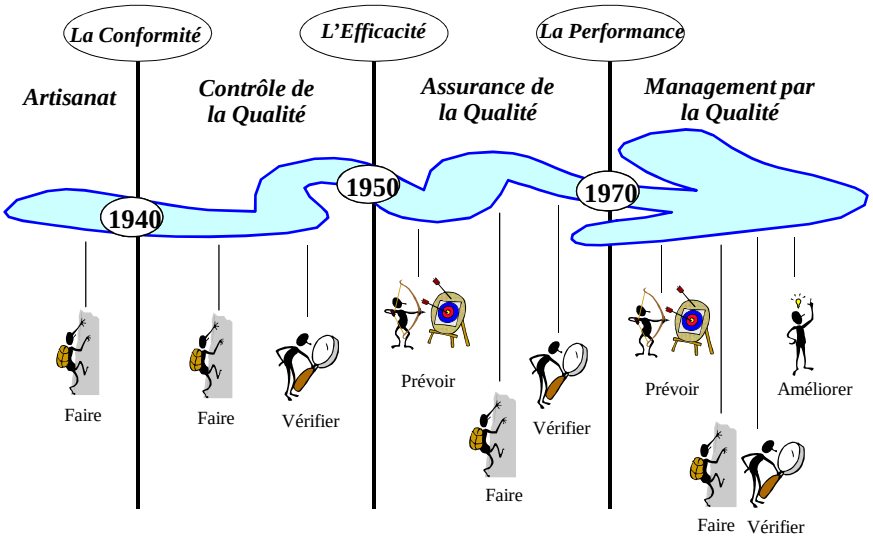




L'EVOLUTION DE LA NOTION DE QUALITE

1ère phase (1940) **Le contrôle Qualité**	2ème phase (1950-1970) **L'assurance qualité**	3ème phase **Gestion Totale de la qualité**
On assiste à un clivage (division, segmentation, séparation) entre ceux qui produisent et ceux qui contrôle : ▪La production veut que le travail passe la barrière du contrôle ; ▪le contrôle qualité joue le rôle de douanier sur le travail des producteurs ; la qualité est obtenue par le contrôle final.	Expansion générale du marché Rôle de l'assurance de la qualité dans : ▪la production ; ▪stock de production ▪utilisateur et client on s'intéresse plus à la qualité des procédés et non plus exclusivement à la qualité des produits	Concurrence internationale et le succès industriel japonais . ▪Tous les employés sont des agents de qualité, sans distinction de rôle, ni de niveau hiérarchique. ▪améliorer la qualité c'est prendre des actions préventives le plus fort possible en amont.

L'EVOLUTION DE LA NOTION DE QUALITE



OBJECTIFS D'UNE GESTION DE LA QUALITE

OBJECTIFS INTERNES

- Réduction des **délais** et des **stocks**
- Réduction des **aléas** des prestations.
- Amélioration des coûts de **non qualité**.
- **Décloisonnement** des différents services de l'entreprise
- Meilleure **communication** entre les acteurs de la qualité
- Passage de la culture **orale à un référentiel écrit**.
- **Responsabilisation** qualité de toutes les personnes de l'entreprise: mobiliser et stimuler tous le personnel
- Avoir le **bon produit**, dans les **bons délais** et au **meilleur coût**.

OBJECTIFS D'UNE GESTION DE LA QUALITE

OBJECTIFS EXTERNES

- Les clients auront une **confiance** dans l'obtention de la qualité requise.
- Assurer une **meilleure communication** avec les clients.
- Permettre des **prix de vente adaptés** au marché
- **Répondre aux besoins** du donneur d'ordre ou du marché.
- **Amélioration de l'image** de marque.
- **Adaptation** rapide aux nouvelles relations «clients fournisseurs».
- **Allège** certaines formalités administratives entre les pays.

POURQUOI L'ACCENT PORTE SUR LA QUALITE, AUJOURD'HUI PLUS QU'HIER?

- Dans une société où ***les besoins quantitatifs sont satisfaits*** les consommateurs ou les utilisateurs deviennent exigeant à la qualité
- Dans une économie ***concurrentielle ouverte sur le monde***, les entreprises doivent s'adapter aux exigences de leurs clients.
- ***La course à l'innovation*** fait que les producteurs mettent sur le marché des produits au point à une cadence accélérée.
- Pour les équipements modernes complexes et coûteux, tout ***défaut peut avoir des effets de grande ampleur***.
- ***La non qualité coûte cher***.

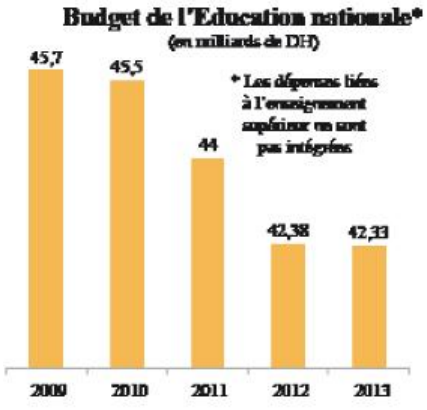
Coûts de la non Qualité

COÛT DE LA NON QUALITE

QUELQUES CHIFFRES

- Les coûts résultant de la non qualité représentent :
- ***10 à 30 %*** du Chiffre d'affaires :
  - ***5%*** au Japon
  - ***10 %*** aux USA
  - ***20 %*** en France
  - ***50% à 70 % au Maroc !!! (notamment chez les prestataires de services)***
  - ***Selon les auteurs AMAQUEN, l'Etat a «perdu» en 2007,* 15.547.315.286 DH *à cause de la non qualité de l'enseignement dispensé***

L'Unesco chiffre le coût de la non-qualité



Source: Ministère des Finances Le Maroc consacre tous les ans plus de 25% du budget à l'éducation. Mais il n'arrive pas encore à «rentabiliser» cet effort financier au regard de la baisse généralisée du niveau des élèves.
En principe, le recul du nombre d'enfants à scolariser devrait lui permettre de réaliser quelques économies

See more at:
http://www.leconomiste.com/article/916140-education-l-unesco-chiffre-le-co-t-de-la-non-qualit#sthash.dHLWEFmy.dpuf

COÛT DE LA NON QUALITE

QUELQUES CHIFFRES

- ***15*** à ***40*** % de la valeur ajoutée (***la richesse crée par l'entreprise***)
- En France :
  - ***25 Milliards*** d'Euros dans l'industrie du bâtiment
  - ***45 Milliards*** d'Euros pour l'ensemble de l'activité industrielle.
  - Ramené à un salarié, ce coût de non-qualité (CNQ) est de ***2166,6 €/an,*** quelques fois plus....

COUT DE NON QUALITE

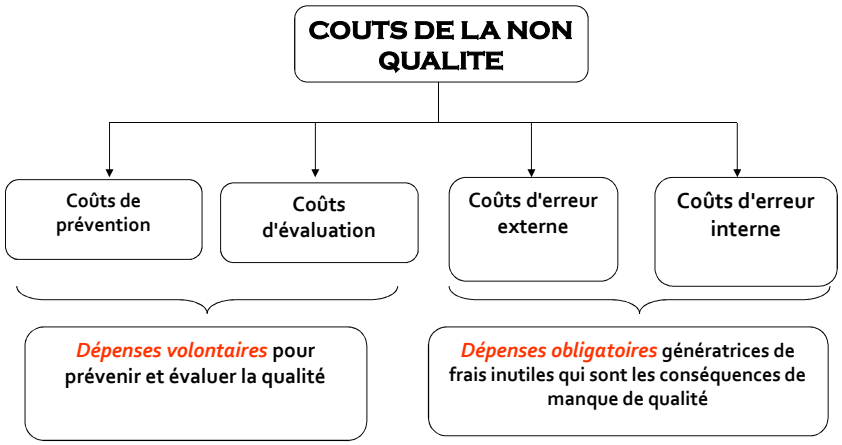
- La non-qualité ou "disqualité" est donc l'écart global constaté entre la qualité visée et la qualité effectivement obtenue. Cet écart peut être évalué plus ou moins complètement en termes économiques.

- La non-qualité se traduit en général par un défaut, une non-conformité, une anomalie.

Les coût de la non qualité = les coûts cachés : « Le grand frein à la croissance, c'est la présence, derrière chaque entreprise, d'une sorte d'entreprise, fantôme qui consomme du capital, qui brûle de l'énergie et qui détourne des talents »

Usine nouvelle, 18 janvier 1997

COUT DE NON QUALITE



COUT DE NON QUALITE

Coûts de anomalies externes

- Remises et ristournes
- Retard de livraison
- Remboursement
- Frais de retour
- Frais de re-contrôle dû à une mauvaise qualité.

Coûts de prévention

- Formation
- Audit

Coûts de anomalies internes

- Aléas de fabrication
- Retouches, conditionnement, réparation
- Rupture d'alimentation
- Pannes machines
- Problème d'encours
- Problème qualité coupe
- Indisponibilité du matériel
- Indisponibilité de la main d'oeuvre
- Changement du modèle
- Non performance
- Absentéisme
- Gaspillage du processus « recoupes »

Coûts de détection

- Salaires et charges liés au contrôle
- Tests aux laboratoires internes et externes
- Matériel et composant du contrôle

COUT DE NON QUALITE

ETUDE DE CAS

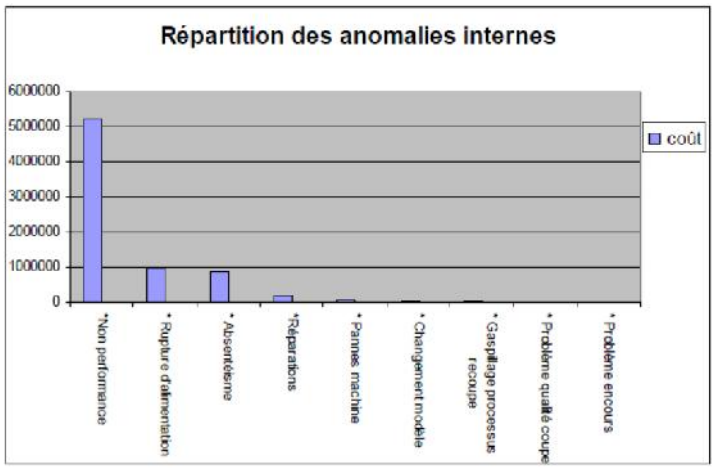
- Raison sociale: Société Y à Casablanca
- Forme juridique: SARL
- Capital social: 107.250.000DH
- Date de création: 1997
- Part étrangère: 100%
- Activité: Confection de chemises et pantalons homme
- Client: Marks & Spencers
- Capacité de production: 12000 pièces /jour
- Effectif: 1600

COUT DE NON QUALITE

Répartition des anomalies internes

	Coût en DHS	%
*Non performance	5.210.019,96	70,55%
* Rupture d'alimentation	967.860,00	13,1%
* Absentéisme	895.527,50	12,11%
*Réparations	168.960,00	2,3%
* Pannes machine	62.400,00	0,85%
* Changement modèle	32.010,00	0 ,43%
* Gaspillage processus recoupe	23.870,00	0,32%
* Problème qualité coupe	17.280,00	0,24%
* Problème encours	7.320,00	0,1%
TOTAL	7.385.247,46	100%

COUT DE NON QUALITE



COUT DE NON QUALITE

Anomalies Externes	**Frais de re-contrôle**	145.589,60	100%
	TOTAL	**145.589,60**	100%
Prévention	**Formation à la qualité**	130.300,00	100%
	TOTAL	**130.300,00**	100%
Détection	**Salaires et charges liés au contrôle**	2.694.728,00	91,6%
	Matériel et composants de contrôle	88.532,00	3%
	Tests aux laboratoires internes et externes	158.676,00	5,4%
	TOTAL	**2.941.936,00**	100%

COUT DE NON QUALITE

Répartition des coûts de la non qualité :
CA : 48.571.809,52 DH

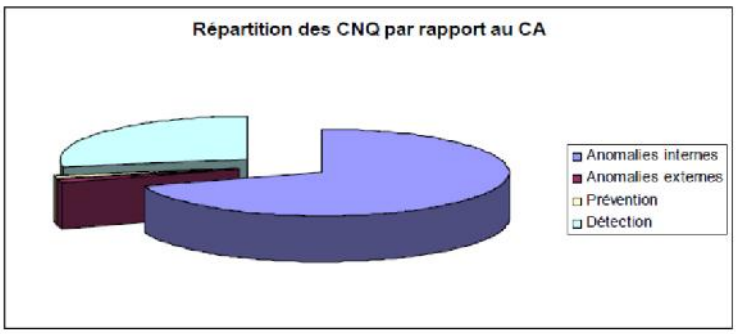
	Coût (DH)	% / Coût global	% / Chiffre d'affaires
Anomalies internes	7.385.247,46	69,65%	15,2%
Anomalies externes	145.589,60	1,37%	0,3%
Prévention	130.300,00	1,23%	0,27%
Détection	2.941.936,00	27,75%	6,05%

La non qualité	10.603.073,06	21,82%

TOTAL CNQ :	10.603.073,06

COUT DE NON QUALITE

Le manque à gagner est donc de **21,82%** soit **10.603.073,06 DHS** à raison de **1.927.831,46 DHS** par mois.
C'est un chiffre alarmant qui suscite une plus fine analyse.



TERMINOLOGIE DE LA QUALITÉ

QU'EST CE QUE L'ISO?

Organisation internationale de normalisation

ISO vient du GREC = ISOS qui signifie EGAL

- (FR) Organisation Internationale de Normalisation
- (GB) International Organization for Standardization

L'Organisation Internationale de Normalisation, ou ISO est un organisme de normalisation international composé de représentants d'organisations nationales de normalisation de 158 pays

Mission de l'ISO

- Favoriser le développement de la normalisation et des activités connexes dans le monde en vue de faciliter entre les nations les échanges de biens et de services et de développer la coopération dans le domaine intellectuel, scientifique, technique et économique.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

- **Produit** (3.4.2) est défini comme le «résultat d'un processus (3.4.1)»,
- **Processus** est défini comme un «ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie».
- **Produit** défini comme le «**résultat d'un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie**».

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la qualité

- **Exigence** besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés
- **Classe** catégorie ou rang donné aux différentes exigences (3.1.2) pour la qualité (3.1.1) pour des produits (3.4.2), des processus (3.4.1) ou des systèmes (3.2.1) ayant la même utilisation fonctionnelle

➔ EXEMPLE : Classe de billet d'avion, catégorie d'hôtel dans un guide hôtelier.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la qualité

- **Satisfaction du client :** perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences

- NOTE 1 Les ***réclamations des clients*** (3.3.5) sont un ***indicateur*** habituel d'un faible niveau de satisfaction du client mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

- NOTE 2 Même lorsque les exigences (3.1.2) du client (3.3.5) ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la qualité

- **Capacité :** aptitude d'un organisme (3.3.1), d'un système (3.2.1) ou d'un processus (3.4.1) à réaliser un produit (3.4.2) satisfaisant aux exigences (3.1.2) relatives à ce produit,

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Système :** ensemble d'éléments corrélés ou interactifs

- **Système de management :** système (3.2.1) permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs

NOTE Le système de management d'un **organisme** (3.3.1) peut inclure différents systèmes de management, tels qu'un **système de management de la qualité** (3.2.3), un système de management financier ou un système de management environnemental.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Système de management de la qualité :** système de management (3.2.2) permettant d'orienter et de contrôler un organisme (3.3.1) en matière de qualité

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Politique qualité :** orientations et intentions générales d'un organisme (3.3.1) relatives à la qualité (3.1.1) telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction (3.2.7)

NOTE 1 La politique qualité est généralement cohérente avec la politique générale de l'organisme et fournit un cadre pour fixer des **objectifs qualité** (3.2.5).

NOTE 2 La politique qualité peut s'appuyer sur les principes de **management de la qualité** (3.2.8) cités dans la Norme internationale ISO

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Objectif qualité :** ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité (3.1.1)

NOTE 1 Les objectifs qualité sont généralement fondés sur la **politique qualité** (3.2.4) de l'organisme.

NOTE 2 Les objectifs qualité sont généralement spécifiés pour des fonctions et niveaux pertinents dans l'**organisme** (3.3.1).

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Management :** activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme (3.3.1)

NOTE En français, il ne convient pas d'utiliser le terme «management» pour désigner des personnes, c'est-à-dire «personne ou groupe de personnes ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un organisme». Il est préférable d'utiliser l'expression «l'encadrement doit…» ou «la direction doit…», plutôt que l'expression «le management doit…».



TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Direction :** personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un organisme (3.3.1) au plus haut niveau

QU'EST CE QUE LE MANAGEMENT DE LA QUALITE ?



Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de Qualité



L'orientation et le contrôle d'un organisme en matière de qualité incluent généralement l'établissement d'une ***politique Qualité*** et ***d'objectifs qualité***, la ***planification de la qualité***, la ***maîtrise de la qualité***, ***l'assurance de la qualité*** et ***l'amélioration de la qualité***

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Planification de la qualité :** partie du management de la qualité (3.2.8) axée sur la définition des objectifs qualité (3.2.5) et la spécification des processus (3.4.1) opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité



TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Maîtrise de la qualité :** partie du management de la qualité (3.2.8) axée sur ***la satisfaction des exigences*** (3.1.2) pour la qualité (3.1.1)

QU'EST CE QUE L'ASSURANCE QUALITE ?



Partie du Management de la Qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites



L'assurance de la Qualité consiste à donner la ***confiance***.
Confiance externe aux clients qu'ils obtiendront ce qu'ils ont spécifié et confiance interne à la direction de l'organisme que le ***risque d'erreur est minimisé***

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Maîtrise de la qualité :** partie du management de la qualité (3.2.8) axée sur ***la satisfaction des exigences*** (3.1.2) pour la qualité (3.1.1)
- **Amélioration de la qualité :** partie du management de la qualité (3.2.8) axée sur ***l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences*** (3.1.2) pour la qualité (3.1.1)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Maîtrise de la qualité :** partie du management de la qualité (3.2.8) axée sur ***la satisfaction des exigences*** (3.1.2) pour la qualité (3.1.1)
- **Amélioration de la qualité :** partie du management de la qualité (3.2.8) axée sur ***l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences*** (3.1.2) pour la qualité (3.1.1)

NOTE Les exigences peuvent être liées à tout aspect tel que l'**efficacité** (3.2.14), l'**efficience** (3.2.15) ou la **traçabilité** (3.5.4).

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs au management

- **Amélioration continue :** activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences (3.1.2)

NOTE Le **processus** (3.4.1) de définition des objectifs et de recherche d'opportunités d'amélioration est un processus permanent utilisant les **constatations d'audit** (3.9.5) et les **conclusions d'audit** (3.9.6), l'analyse des données, les **revues** (3.8.7) de **direction** (3.2.7) ou d'autres moyens, et qui mène généralement à des **actions correctives** (3.6.5) ou **préventives** (3.6.4).

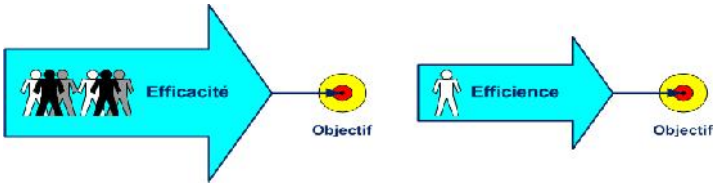


TERMINOLOGIE QUALITÉ

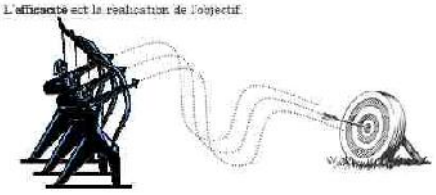
Termes relatifs au management

- **Efficacité :** niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

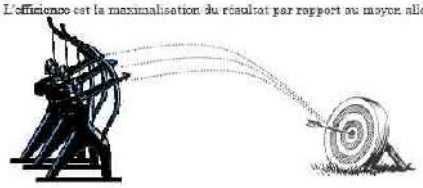
- **Efficience :** rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées



- L'**efficacité** est la réalisation de l'objectif.



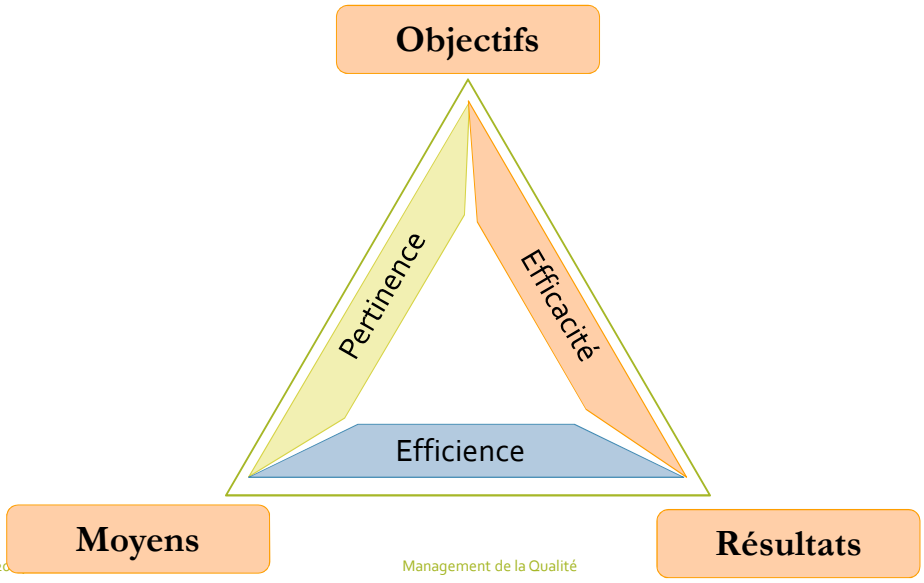
- L'**efficience** est la maximalisation du résultat par rapport au moyen alloué.



- La **pertinence** est l'adéquation et la bonne articulation du couple objectif/moyen.



TERMINOLOGIE QUALITÉ



TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

➢ **Organisme :** ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association, ou parties ou combinaison de ceux-ci.

NOTE 1 Cet ensemble est généralement structuré.

NOTE 2 Un organisme peut être public ou privé.



TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

➢ **Organisation :** ensemble de responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes

NOTE 1 Cet ensemble est généralement structuré.

NOTE 2 L'organisation est souvent formalisée dans un **manuel qualité** (3.7.4) ou le **plan qualité** (3.7.5) d'un **projet** (3.4.3).

NOTE 3 Le périmètre d'une organisation peut inclure des interfaces pertinentes avec des **organismes** (3.3.1) externes.





TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

- **Infrastructure :** (organisme) système des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un organisme (3.3.1)



TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

- **Environnement de travail :** ensemble des conditions dans lesquelles le travail est effectué

NOTE Ces conditions intègrent des aspects physiques, sociaux, psychologiques et environnementaux (tels que température, dispositifs de reconnaissance, ergonomie et composition de l'atmosphère).

- **Client :** organisme (3.3.1) ou personne qui reçoit un produit (3.4.2)

EXEMPLE Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.
NOTE Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

- **Fournisseur :** organisme (3.3.1) ou personne qui procure un produit (3.4.2)

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant, marchand, prestataire de service ou d'information.

NOTE 1 Un fournisseur peut être interne ou externe à l'organisme.

NOTE 2 Dans une situation contractuelle, le fournisseur peut être appelé «contractant».



TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

- **Partie intéressée :** personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme (3.3.1)

EXEMPLE **Clients** (3.3.5), propriétaires, personnes d'un organisme, **fournisseurs** (3.3.6), banques, syndicats, partenaires ou société.

NOTE Un groupe de personnes peut être un organisme, une partie de celui-ci ou plusieurs d'entre eux.



TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs aux processus et aux produits

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

- **Projet :** processus (3.4.1) unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences (3.1.2) spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs aux processus et aux produits

- **Produit :** résultat d'un processus

NOTE 2 Un service est le résultat d'au moins une activité nécessairement réalisée à l'interface entre le **fournisseur** (3.3.6) et le **client** (3.3.5) et est généralement immatériel. La prestation d'un service peut impliquer par exemple:

— une activité réalisée sur un produit tangible fourni par le client (par exemple, réparation d'une voiture);
— une activité réalisée sur un produit immatériel (par exemple, une déclaration de revenus nécessaire pour déclencher l'impôt);
— la fourniture d'un produit immatériel (par exemple, fourniture d'informations dans le contexte de la transmission de connaissances);
— la création d'une ambiance pour le client (par exemple, dans les hôtels et les restaurants).

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs aux processus et aux produits

- **Procédure :** manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus (3.4.1)

NOTE 1 Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents.

NOTE 2 Lorsqu'une procédure fait l'objet de documents, les termes «procédure écrite» ou «procédure documentée» sont fréquemment utilisés.

Le **document** (3.7.2) contenant une procédure peut être appelé un «document de procédure».

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs aux caractéristiques

- **Caractéristique :** trait distinctif

NOTE 1 Une caractéristique peut être intrinsèque ou attribuée.

NOTE 2 Une caractéristique peut être qualitative ou quantitative.

NOTE 3 Il existe différents types de caractéristiques, tels que:

— physiques, par exemple mécaniques, électriques, chimiques, biologiques;
— sensorielles, par exemple odeur, toucher, goût, aspect visuel, sonorité;
— comportementales, par exemple courtoisie, honnêteté, véracité;
— temporelles, par exemple ponctualité, fiabilité, disponibilité;
— ergonomiques, par exemple caractéristique physiologique ou relative à la sécurité des personnes;
— fonctionnelles, par exemple vitesse maximale d'un avion.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

- **caractéristique qualité :** caractéristique (3.5.1) intrinsèque d'un produit (3.4.2), d'un processus (3.4.1) ou d'un système (3.2.1) relative à une exigence (3.1.2)

NOTE 1 «Intrinsèque» signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.

NOTE 2 Une caractéristique attribuée à un produit, un processus ou un système (par exemple le prix d'un produit, le propriétaire d'un produit), n'est pas une caractéristique qualité de ce produit, processus ou système.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

- **sûreté de fonctionnement :** ensemble des propriétés qui décrivent la ***disponibilité*** et ***les facteurs qui la conditionnent*** : fiabilité, maintenabilité et logistique de maintenance

NOTE La sûreté de fonctionnement est une notion générale sans caractère quantitatif.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'organisme

➢ **Traçabilité :** aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné

NOTE 1 Dans le cas d'un **produit** (3.4.2), elle peut être liée à:
— l'origine des matériaux et composants;
— l'historique de réalisation;
— la distribution et l'emplacement du produit après livraison.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

➢ **Conformité :** satisfaction d'une exigence 

➢ **Non-Conformité :** Non-satisfaction d'une exigence 





TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Défaut :** non-satisfaction d'une exigence (3.1.2) relative à une utilisation prévue ou spécifiée

NOTE 1 La distinction faite entre les concepts «défaut» et «**non-conformité**» (3.6.2) est importante car elle comporte des connotations juridiques, particulièrement celles liées à la responsabilité du fait du **produit** (3.4.2). En conséquence, il convient d'utiliser le terme «défaut» avec une extrême précaution.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **action préventive :** action visant à éliminer la cause d'une non-conformité (3.6.2) potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable

NOTE 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité potentielle.

NOTE 2 Une action préventive est entreprise pour empêcher **l'occurrence** alors qu'une action corrective (3.6.5) est entreprise pour empêcher la **réapparition**.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Action corrective :** action visant à éliminer la cause d'une non-conformité (3.6.2) ou d'une autre situation indésirable détectée

NOTE 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité.

NOTE 2 Il convient de distinguer action curative, ou correction (3.6.6) et action corrective.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Correction :** action visant à éliminer une non-conformité (3.6.2) détectée

NOTE 1 Une correction peut être menée conjointement avec une action corrective (3.6.5).

NOTE 2 Une correction peut être par exemple une reprise (3.6.7) ou un reclassement (3.6.8).

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Reprise :** action sur un produit (3.4.2) non conforme pour le rendre conforme aux exigences (3.1.2)

NOTE Contrairement à la reprise, la **réparation** (3.6.9) peut avoir une influence sur, ou modifier, des composants du produit non conforme.

- **Reclassement :** modification de la classe (3.1.3) d'un produit (3.4.2) non conforme pour le rendre conforme à des exigences (3.1.2) différentes de celles initialement spécifiées

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Réparation :** action sur un produit (3.4.2) non conforme pour le rendre acceptable pour l'utilisation prévue

NOTE 1 La réparation comprend les actions rectificatives menées pour rétablir dans son usage un produit initialement conforme, par exemple dans le cadre d'une opération de maintenance.

NOTE 2 Contrairement à la reprise (3.6.7), la réparation peut avoir une influence sur, ou modifier, des parties du produit non conforme.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Rebut :** action sur un produit (3.4.2) non conforme visant à empêcher son usage tel que prévu à l'origine

EXEMPLE Recyclage, destruction.

NOTE Dans une situation de service non conforme, l'usage est empêché par l'interruption du service

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Dérogation (après production) :** autorisation d'utiliser ou de libérer un produit (3.4.2) non conforme aux exigences (3.1.2) spécifiées

NOTE Une telle dérogation est généralement limitée à la livraison d'un produit qui possède des caractéristiques (3.5.1) non conformes, dans des limites spécifiées pour une durée ou une quantité de ce produit convenues.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Dérogation (avant production) :** autorisation de s'écarter des exigences (3.1.2) spécifiées à l'origine pour un produit (3.4.2) avant sa réalisation

NOTE Une dérogation (avant production) est généralement accordée pour une quantité ou une durée limitées, et pour une utilisation spécifique.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la conformité

- **Libération :** autorisation de procéder à l'étape suivante d'un processus (3.4.1)

NOTE En anglais, dans le contexte du logiciel, le terme «release» (qui se traduit par «libération») est couramment utilisé pour faire référence à une «version» dudit logiciel.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la documentation

- **Information :** données signifiantes

- **Document :** support d'information et l'information (3.7.1) qu'il contient

NOTE 1 Le support peut être papier, disque informatique magnétique, électronique ou optique, photographie ou échantillon étalon, ou une combinaison de ceux-ci.

NOTE 2 Un ensemble de documents, par exemple spécifications et enregistrements, est couramment appelé «documentation».

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la documentation

- **Spécification :** document (3.7.2) formulant des exigences (3.1.2)

NOTE Une spécification peut être liée à des activités (par exemple, document de procédure, spécification de processus et spécification d'essai), ou à des produits (3.4.2) (telle que spécification de produit, spécification de performance et plan).

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la documentation

- **Manuel qualité :** document (3.7.2) spécifiant le système de management de la qualité (3.2.3) d'un organisme (3.3.1)

NOTE Le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et la complexité d'un organisme particulier.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la documentation

- **Plan qualité:** document (3.7.2) spécifiant quelles procédures (3.4.5) et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour : un projet (3.4.3), un produit (3.4.2), un processus (3.4.1) ou un contrat particulier

NOTE 1 Ces procédures comprennent généralement celles faisant référence aux processus de management de la qualité et aux processus de réalisation de produits.

NOTE 2 Un plan qualité fait souvent référence à des parties du manuel qualité (3.7.4) ou à des documents de procédure.

NOTE 3 Un plan qualité est généralement l'un des résultats de la planification de la qualité (3.2.9).

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à la documentation

- **Enregistrement :** document (3.7.2) faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité

NOTE 1 Les enregistrements peuvent, par exemple, documenter la traçabilité (3.5.4) et apporter la preuve que vérification (3.8.4), actions préventives (3.6.4) et actions correctives (3.6.5) ont été réalisées.

NOTE 2 En général, les enregistrements ne nécessitent pas de maîtrise des révisions.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'examen

- **Preuve tangible :** données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

NOTE La preuve tangible est obtenue par observation, mesure, **essai** (3.8.3) ou autre moyen

- **Contrôle :** évaluation de la conformité (3.6.1) par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'examen

- **Essai :** détermination d'une ou plusieurs caractéristiques (3.5.1) selon une procédure (3.4.5)
- **Processus de qualification :** processus (3.4.1) permettant de démontrer l'aptitude à satisfaire les exigences (3.1.2) spécifiées

NOTE 1 Le terme «qualifié» désigne l'état correspondant.
NOTE 2 La qualification peut concerner les personnes, les **produits** (3.4.2), les processus et les **systèmes** (3.2.1).
EXEMPLE Processus de qualification d'auditeur, processus de qualification de matériau.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'examen

- **Revue :** examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité (3.2.14) de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis

NOTE La revue peut également inclure la détermination de l'**efficience** (3.2.15).

EXEMPLE Revue de direction, revue de conception et développement, revue des exigences du client et revue de nonconformité.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'audit

- **Audit** : processus (3.4.1) méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit (3.9.4) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit (3.9.3) sont satisfaits

TERMINOLOGIE QUALITÉ

NOTE Les audits internes, appelés parfois «audits première partie» sont réalisés par, ou au nom de, l'**organisme** (3.3.1) lui même pour des raisons internes et peuvent constituer la base d'une auto-déclaration de **conformité** (3.6.1).

Les audits externes comprennent ce que l'on appelle généralement les «audits seconde ou tierce partie». Les audits seconde partie sont réalisés par des parties, telles que des clients, ayant un intérêt dans l'organisme, ou par d'autres personnes en leur nom.

Les audits tierce partie sont réalisés par des organismes externes indépendants. De tels organismes fournissent l'enregistrement ou la certification de conformité à des exigences comme celles de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001. Lorsque les **systèmes de management** (3.2.2) de la qualité et environnemental sont audités simultanément, on parle d'«audit commun».
Lorsque deux organismes ou plus coopèrent pour auditer conjointement un seul **audité** (3.9.8), on parle d'«audit joint».

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'audit

- **Programme d'audit :** ensemble d'un ou plusieurs audits (3.9.1) planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique
- **Critères d'audit :** ensembles de politiques, procédures (3.4.5) ou exigences (3.1.2) utilisées comme référence
- **Preuves d'audit :** enregistrements (3.7.6), énoncés de faits ou autres informations (3.7.1) pertinents pour les critères d'audit (3.9.3) et vérifiables

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'audit

- **Constatations d'audit :** résultats de l'évaluation des preuves d'audit (3.9.4) par rapport aux critères d'audit (3.9.3)

NOTE Les constatations d'audit peuvent indiquer soit la conformité, soit la non-conformité avec les critères d'audit, ou encore des perspectives d'amélioration.

- **Conclusions d'audit :** résultat d'un audit (3.9.1) auquel l'équipe d'audit (3.9.10) parvient après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les constatations d'audit (3.9.5)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'audit

- **Client de l'audit :** organisme (3.3.1) ou personne demandant un audit (3.9.1)
- **Audité :** organisme (3.3.1) qui est audité
- **Auditeur :** personne ayant la compétence (3.9.12) pour réaliser un audit (3.9.1)
- **Équipe d'audit :** un ou plusieurs auditeurs qui réalisent un audit (3.9.1)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'audit

- **expert technique :** (audit) personne possédant des connaissances ou une expertise spécifiques sur le domaine à auditer

NOTE 1 Les connaissances ou l'expertise spécifiques englobent la connaissance ou l'expertise sur l'**organisme** (3.3.1), le **processus** (3.4.1) ou l'activité à auditer, tout comme les conseils en matière de langue et de culture.
NOTE 2 Un expert technique n'agira pas en tant qu'**auditeur** (3.9.9) au sein de l'**équipe d'audit** (3.9.10).

- **Compétence :** aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'assurance de la qualité pour les processus de mesure

- **Système de maîtrise de la mesure :** ensemble d'éléments corrélés ou interactifs nécessaires pour effectuer une confirmation métrologique (3.10.3) et un contrôle continu des processus de mesure

Fonction ayant la responsabilité organisationnelle de définition et de mise en œuvre du **système de maîtrise de la mesure** (3.10.1)

- **Processus de mesure :** ensemble d'opérations permettant de déterminer la valeur d'une grandeur

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'assurance de la qualité pour les processus de mesure

- **Équipement de mesure :** instrument de mesure, logiciel, étalon de mesure, matériau de référence ou appareil auxiliaire ou combinaison de ceux-ci, nécessaire pour réaliser un processus de mesure (3.10.2)
- **Caractéristique métrologique :** trait distinctif qui peut avoir une influence sur les résultats d'une mesure

NOTE 1 Un **équipement de mesure** (3.10.4) a généralement plusieurs caractéristiques métrologiques.

NOTE 2 Les caractéristiques métrologiques peuvent être soumises à étalonnage.

TERMINOLOGIE QUALITÉ

Termes relatifs à l'assurance de la qualité pour les processus de mesure

- **fonction métrologique :** fonction ayant la responsabilité organisationnelle de définition et de mise en œuvre du système de maîtrise de la mesure (3.10.1)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

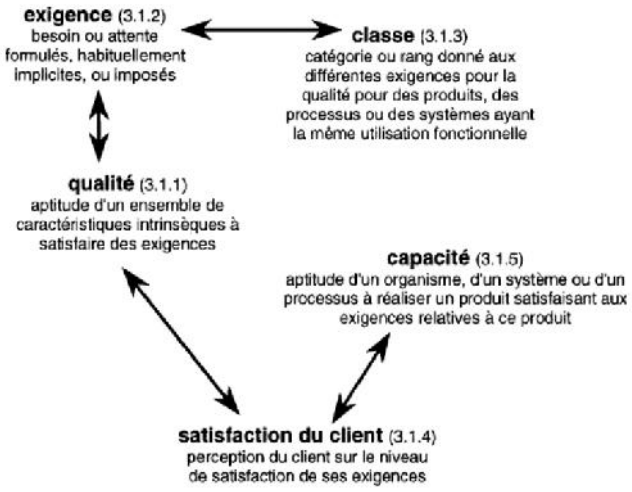
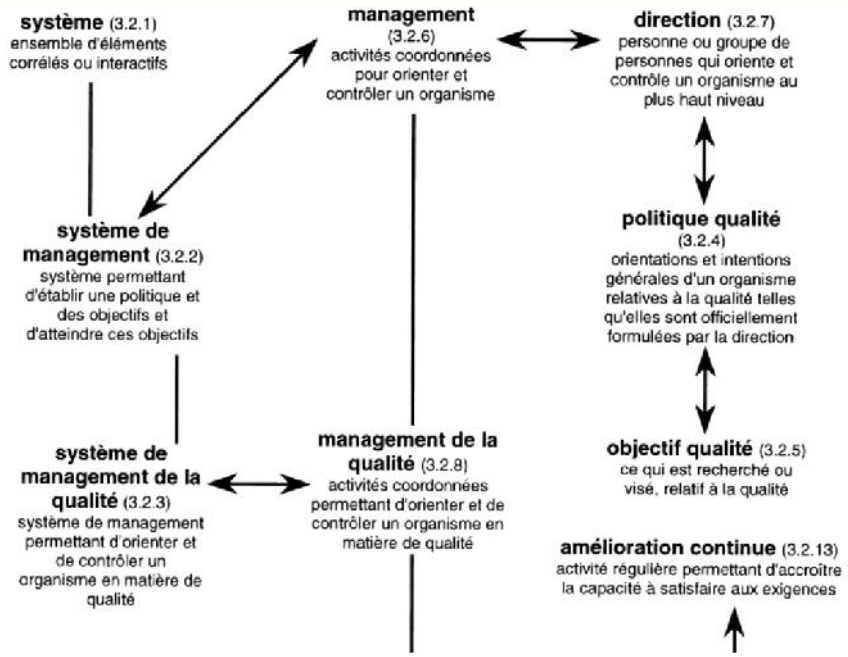


Figure A.4 — Concepts relatifs à la qualité (3.1)



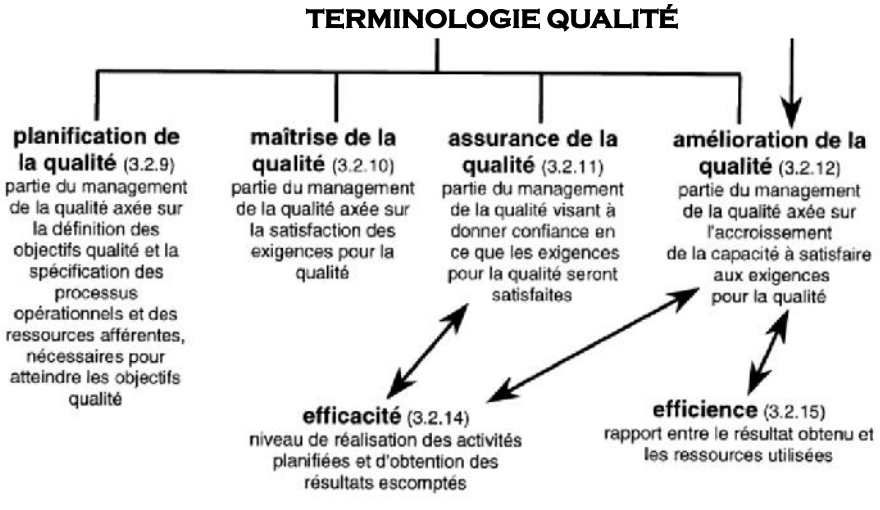


Figure A.5 — Concepts relatifs au management (3.2)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

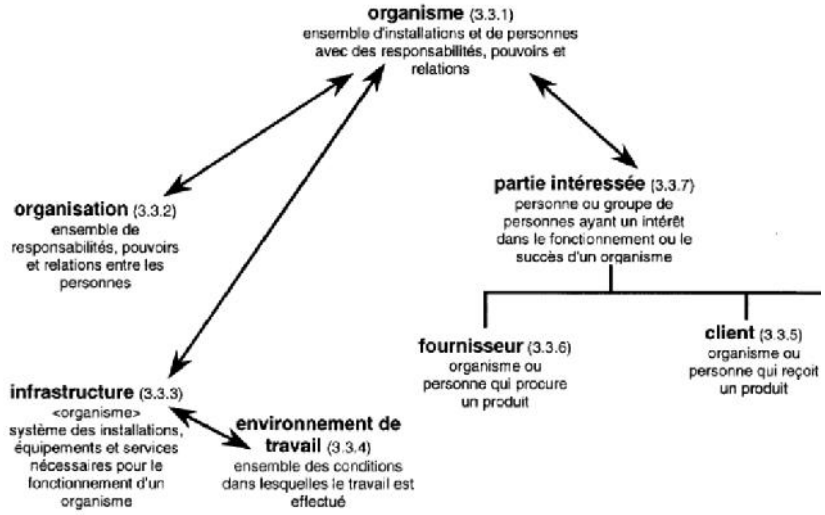


Figure A.6 — Concepts relatifs à l'organisme (3.3)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

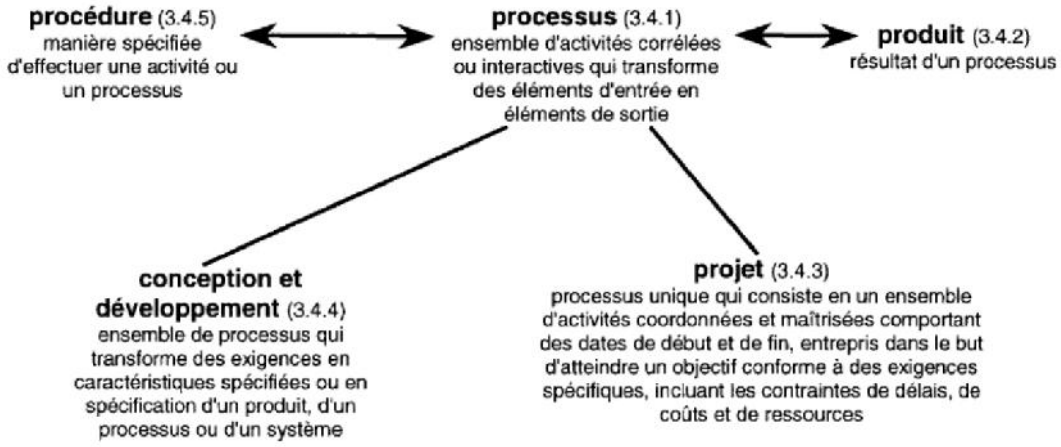


Figure A.7 — Concepts relatifs aux processus et aux produits (3.4)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

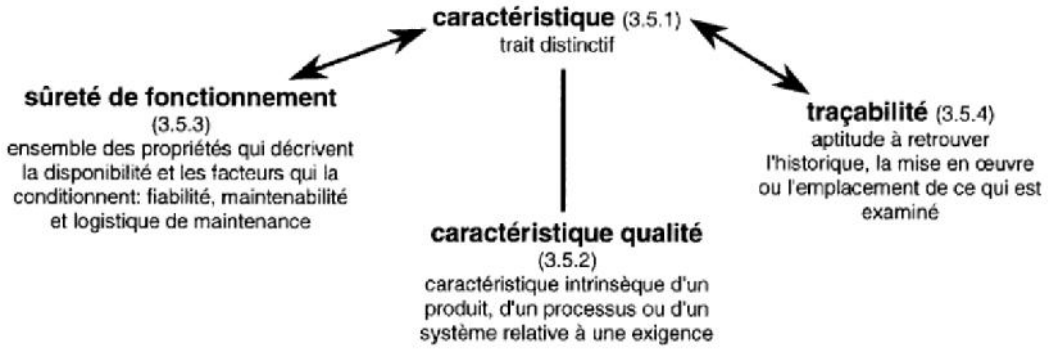
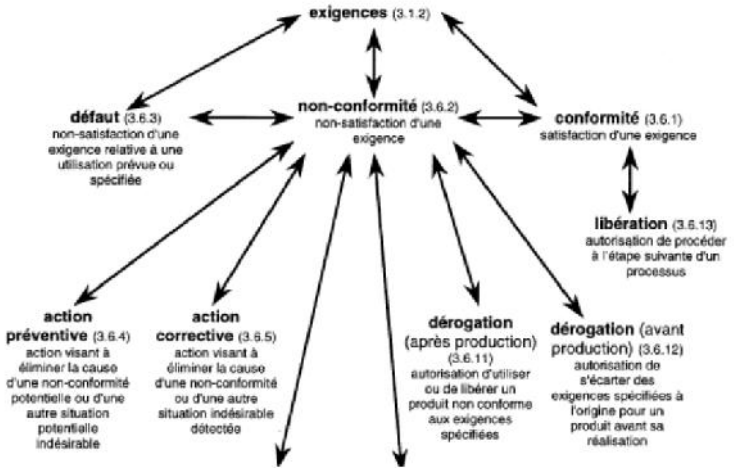


Figure A.8 — Concepts relatifs aux caractéristiques (3.5)

TERMINOLOGIE QUALITÉ



TERMINOLOGIE QUALITÉ

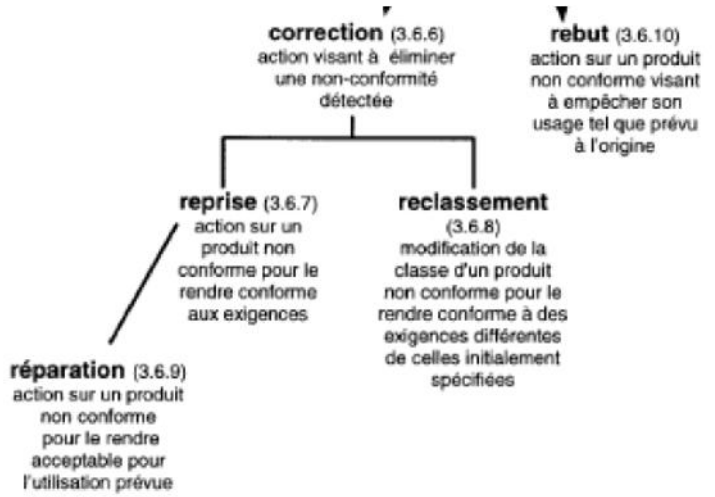


Figure A.9 — Concepts relatifs à la conformité (3.6)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

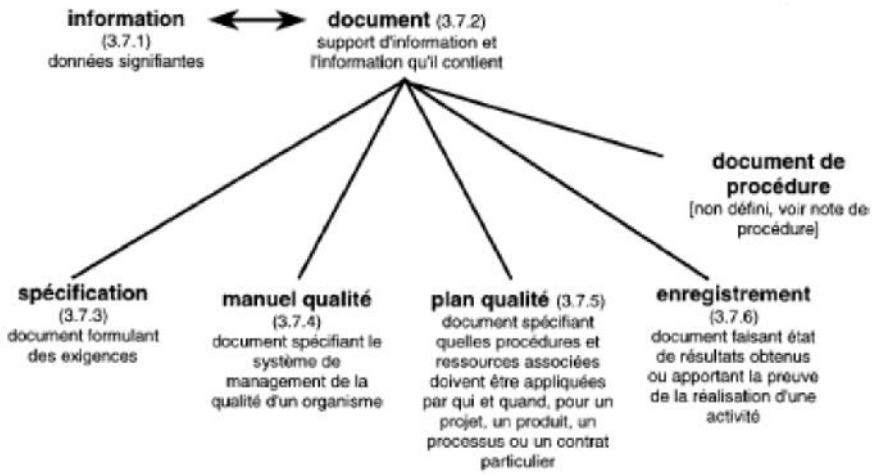


Figure A.10 — Concepts relatifs à la documentation (3.7)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

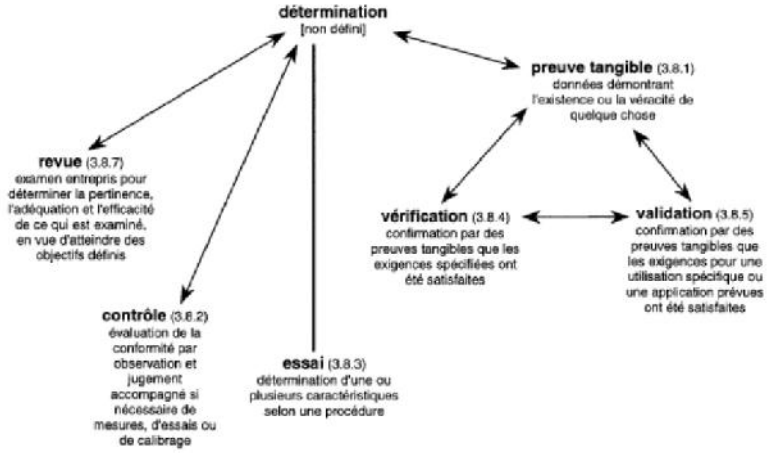


Figure A.11 — Concepts relatifs à l'examen (3.8)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

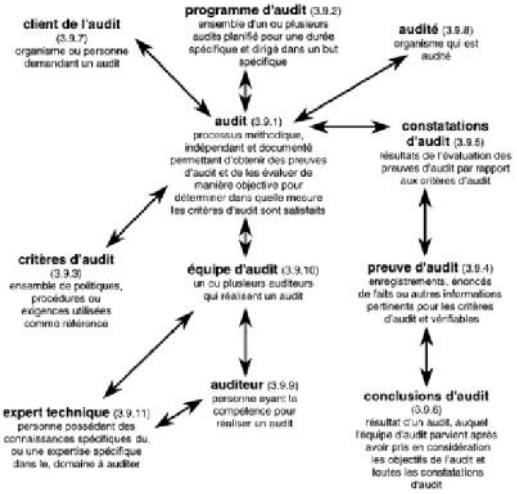


Figure A.12 — Concepts relatifs à l'audit (3.9)

TERMINOLOGIE QUALITÉ

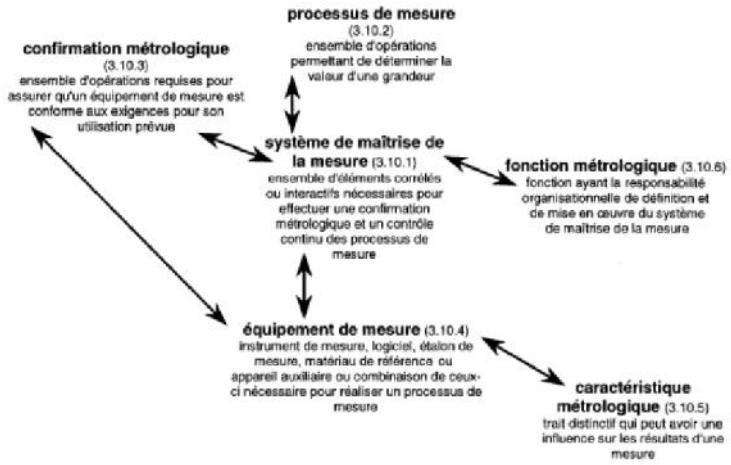


Figure A.13 — Concepts relatifs à l'assurance de la qualité pour les processus de mesure (3.10)

LES NORMES

Normes de systèmes de management



ISO 50001 - Management de l'énergie



Famille ISO 14000 - Management environnemental



Famille ISO 9000 – Management de la qualité



ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires



ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information



ISO 20121 – L'événementiel pour un développement durable

Normes de systèmes de management



Famille ISO 9000 – Management de la qualité

ISO 9000 – Management de la qualité

Comment bien gérer grâce à la qualité ?

La famille ISO 9000 couvre les divers aspects du management de la qualité et comprend certaines des normes les plus connues de l'ISO. Elles offrent des lignes directrices et des outils aux entreprises et aux organismes qui veulent que leurs produits et services soient constamment en phase avec ce que leurs clients demandent et que la qualité ne cesse de s'améliorer.

ISO 9000 – Management de la qualité

ISO 9000

La famille ISO 9000 compte de nombreuses normes, notamment:

- ISO 9001:2008 – établit les ***exigences*** relatives à système de management de la qualité
- ISO 9000:2005 – couvre ***les notions fondamentales et la terminologie***
- ISO 9004:2009 – montre comment augmenter ***l'efficience et l'efficacité*** d'un système de management de la qualité
- ISO 19011:2011 – établit des ***lignes directrices pour les audits internes*** et externes des systèmes de management de la qualité.

ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 définit les critères pour un système de management. Il s'agit de la seule norme de cette famille à pouvoir être utilisée pour la certification (mais ce n'est pas une obligation). Toute organisation, grande ou petite, quel que soit son domaine d'activité, peut l'utiliser. De fait, plus d'un million d'entreprises et organismes dans plus de 170 pays appliquent ISO 9001:2008.



ISO 9000:2005

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

Principes de management de la qualité



ISO 9004:2009

ISO 9004:2009

Gestion des performances durables d'un organisme -- Approche de management par la qualité

Norme non Contractuelle

ISO 19011:2011

ISO 19011

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

Norme non Contractuelle

Normes de systèmes de management



ISO 50001 - Management de l'énergie

ISO 50001 – Management de l'énergie

Une gestion efficace de ***l'énergie aide les organismes à réaliser des économies***, à réduire leur consommation d'énergie et à faire face au ***réchauffement climatique***. ISO 50001 guide les organismes, quel que soit leur secteur d'activité, dans la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie qui leur permettra de faire un meilleur usage de l'énergie.

ISO 50001 se fonde sur l'amélioration continue – un modèle de système de management que l'on retrouve dans d'autres normes bien connues, dont ISO 9001 et ISO 14001. Ainsi, il est plus facile pour un organisme, d'intégrer le management de l'énergie à l'ensemble des efforts qu'il met en œuvre pour améliorer son management de la qualité et son management environnemental.

ISO 50001 – Management de l'énergie

ISO 50001:2011 définit un cadre d'exigences pour que les organismes puissent :

- Élaborer une politique pour une utilisation plus efficace de l'énergie
- Fixer des cibles et des objectifs pour mettre en oeuvre la politique
- S'appuyer sur des données pour mieux cerner l'usage et la consommation énergétiques et prendre des décisions y relatives
- Mesurer les résultats
- Examiner l'efficacité de la politique
- Améliorer en continu le management de l'énergie.

ISO 50001 – Management de l'énergie

Certification selon ISO 50001

Comme pour les autres normes ISO de systèmes de management, la certification selon ISO 50001 est une possibilité, mais pas une obligation. Certains utilisateurs décident de mettre en œuvre la norme simplement pour les avantages directs qu'elle procure. D'autres font le choix de la certification pour prouver à des tiers qu'ils mettent en oeuvre un système de management de l'énergie. L'ISO ne fournit pas de services de certification

Normes de systèmes de management



Famille ISO 14000 - Management environnemental

ISO 14000 – Management environnemental

Comment bien gérer votre relation à l'environnement ? La famille ISO 14000 répond à cette question en traitant de divers aspects du management environnemental. Elle donne des ***outils pratiques aux entreprises et organisations qui souhaitent identifier et maîtriser leur impact sur l'environnement,*** et constamment améliorer leur performance environnementale. Les normes ISO 14001:2004 et ISO 14004:2004 se concentrent sur les systèmes de management environnemental. Les autres normes de la famille traitent d'aspects spécifiques, notamment l'analyse du cycle de vie, la communication et l'audit.

ISO 14000 – Management environnemental

ISO 14001:2004, qui définit les critères d'un système de management environnemental, peut être utilisée pour la certification. Elle n'énonce pas d'exigences pour la performance environnementale, mais trace un cadre qu'une entreprise ou une organisation peuvent appliquer pour mettre sur pied un système efficace. Tout type d'organisation, quels que soient ses activités ou son secteur, peut l'utiliser. ***La norme ISO 14001:2004 donne à la direction, au personnel et aux parties prenantes extérieures l'assurance que l'impact environnemental fait l'objet de mesures et d'améliorations***.





ISO 14000 – Management environnemental

Mettre en œuvre ISO 14001:2004 présente divers avantages, notamment :

- réduction des coûts de la gestion des déchets;
- économies dans la consommation d'énergie et de matériaux;
- coûts de distribution moindres;
- meilleure image de l'entreprise auprès des autorités réglementaires, des donneurs d'ordre et du public;







Normes de systèmes de management



ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires

ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires

La famille ISO 22000 de Normes internationales traite du management de la sécurité des denrées alimentaires.

Les produits alimentaires dangereux peuvent avoir des conséquences graves et le management de la sécurité des denrées alimentaires aide les organismes à identifier et à maîtriser les dangers liés à cette sécurité. Alors qu'aujourd'hui bon nombre des produits alimentaires franchissent régulièrement les frontières nationales, des Normes internationales sont indispensables pour garantir la sécurité des chaînes mondiales d'approvisionnement en denrées alimentaires.

ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires

La famille ISO 22000 contient différentes normes, chacune axée sur différents aspects du management de la sécurité des denrées alimentaires:

- ISO 22000:2005 contient les exigences de portée générale applicables à ce management.
- ISO/TS 22004:2005 contient des recommandations pour l'application d'ISO 22000
- ISO 22005:2007 est axée du la traçabilité de la chaîne alimentaire
- ISO/TS 22002-1:2009 contains specific prerequisites for food manufacturing
- ISO/TS 2002-3:2011 contient des programmes prérequis pour l'agriculture
- ISO/TS 22003:2007 fournit des exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires

ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires

Les exigences de la norme ISO 22000:2005

L'ISO 22000:2005 spécifie les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires dans la chaîne alimentaire, lorsqu'un organisme a besoin de démontrer son aptitude à maîtriser les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires, afin de garantir que la denrée alimentaire est sûre au moment de sa consommation par l'homme.

Elle s'applique à tous les organismes, indépendamment de leur taille, qui sont impliqués dans un aspect de la chaîne alimentaire et veulent mettre en oeuvre des systèmes permettant de fournir en permanence des produits sûrs. Les moyens mis en oeuvre pour satisfaire toutes les exigences de la présente Norme internationale peuvent être réalisés par l'utilisation de ressources internes et/ou externes.

ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires

Les exigences de la norme ISO 22000:2005

L'ISO 22000:2005 définit des exigences pour permettre à un organisme de:

- planifier, mettre en oeuvre, exploiter, maintenir et mettre à jour un système de management de la sécurité des denrées alimentaires destiné à fournir des produits qui, conformément à leur usage prévu, sont sûrs pour le consommateur;
- démontrer la conformité avec les exigences légales et réglementaires applicables en matière de sécurité des denrées alimentaires;
- évaluer et apprécier les exigences du client, démontrer la conformité avec les exigences établies en accord avec lui et relatives à la sécurité des denrées alimentaires afin d'améliorer la satisfaction du client;

ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires

Les exigences de la norme ISO 22000:2005

L'ISO 22000:2005 définit des exigences pour permettre à un organisme de:

- communiquer efficacement sur les questions relatives à la sécurité des denrées alimentaires avec ses fournisseurs, ses clients et les parties intéressées de la chaîne alimentaire;
- garantir la conformité avec sa politique déclarée en matière de sécurité des aliments;
- démontrer cette conformité aux parties intéressées; et
- faire certifier/enregistrer son système de management de la sécurité des denrées alimentaires par un organisme extérieur, ou effectuer une auto-évaluation/ auto-déclaration de conformité à l'ISO 22000:2005.

Normes de systèmes de management



ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information

ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information

La famille de normes ISO 27000 aide les organisations à assurer la sécurité de leurs informations.

Ces normes vous faciliteront le management de la sécurité des informations, notamment les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données qui vous sont confiées par des tiers.

ISO/IEC 27001, qui expose les exigences relatives aux systèmes de management de la sécurité des informations (SMSI), est la norme la plus célèbre de cette famille.

ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information

Un SMSI, c'est quoi ?

Un SMSI désigne l'approche systémique par laquelle une organisation veille à la sécurité des informations sensibles. Construit selon un processus de management du risque, un SMSI englobe les personnes, les processus et les systèmes de TI.

Cette solution peut être utile aux organisations de tous secteurs et de toutes tailles qui tiennent à la confidentialité de leurs informations.



ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information

Certification à ISO/IEC 27001

Comme toutes les autres normes de systèmes de management de l'ISO, la certification selon ISO/IEC 27001 est une possibilité, mais pas une obligation. Certains utilisateurs décident de mettre en œuvre la norme simplement pour les avantages directs que procurent les meilleures pratiques. D'autres font le choix de la certification pour prouver à leurs clients qu'ils suivent les recommandations de la norme. L'ISO ne fournit pas de services de certification.

Normes de systèmes de management



ISO 20121 – L'événementiel pour un développement durable

ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information

ISO: 20121
Sustainable Event Management Systems

Les activités événementielles prélèvent un lourd tribut sur nos ressources, la société en général et l'environnement. Elles peuvent produire des déchets importants, mettre trop fortement à contribution les ressources locales comme l'eau ou les sources d'énergie, voire entraîner des tensions au sein des collectivités. Grâce à ISO 20121, votre événement, quel que soit son type ou sa taille, peut s'inscrire dans une logique de développement durable.

ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information

ISO: 20121
Sustainable Event Management Systems

Comment ?

ISO 20121 vous offre des lignes directrices et les meilleures pratiques pour vous aider à gérer votre événement et à maîtriser son impact social, économique et environnemental. La moindre action a son importance, qu'il s'agisse de préférer l'eau du robinet à l'eau en bouteille en plastique ou d'encourager l'utilisation des transports publics. Vous découvrirez aussi que la norme vous aide à éliminer les coûts superflus.

ISO/IEC 27001 – Management de la sécurité de l'information

ISO: 20121
Sustainable Event Management Systems

Comment ?

L'approche souple adoptée dans la norme permet d'utiliser ISO 20121 pour tous types d'événements, des festivals de musique aux excursions scolaires.

Pour en faire faire une norme pratique et utile, ISO 20121 a été élaborée avec le concours de nombreuses parties prenantes, notamment des représentants du secteur de l'événementiel. Elle couvre tous les stades de la chaîne d'approvisionnement d'un événement et comprend des recommandations pour la surveillance et la mesure

Pour qui ?

Si vous êtes impliqués dans le secteur événementiel, cette norme est pour vous. ISO 20121 a été utilisée avec succès pour tous types d'événements, des festivals de musique aux excursions scolaires.

PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les 8 PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

1. **Orientation Client**
2. **Leadership**
3. **Implication du Personnel**
4. **Approche Processus**
5. **Management par Approche Système**
6. **Amélioration Continue**
7. **Approche factuelle pour la prise de décision**
8. **Relation mutuelle bénéfique avec les fournisseurs**

1. ORIENTATION CLIENT



- Comprendre les besoins des clients actuels et futurs
- Satisfaire les exigences client
- Aller au delà des exigences clients



2. LEADERSHIP





- Établir les finalités
- Établir les politiques et stratégies
- Établir les conditions environnementales
- Créer un contexte favorable à l'implication du perso

  dans l'atteinte des objectifs



3. L'IMPLICATION DU PERSONNEL



- Impliquer le personnel au profit de l'entreprise
- Les personnes à tous 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.



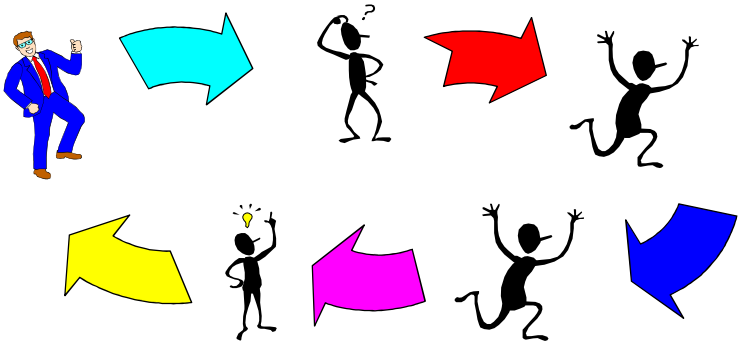
4. APPROCHE PROCESSUS



- Gérer les processus : affecter des ressources aux activités
- Passer de l'approche classique « ***gestion par activité*** » à une approche de « ***gestion par les processus*** »
- Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

LES PROCESSUS

- Qu'est-ce qu'un processus ?



QU'EST CE Q'UN PROCESSUS?

PROCESSUS

- "Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie."

L'évolution du management

- Passer d'une orientation « **tâches** », rigide et adaptée seulement à certains types d 'entreprises,



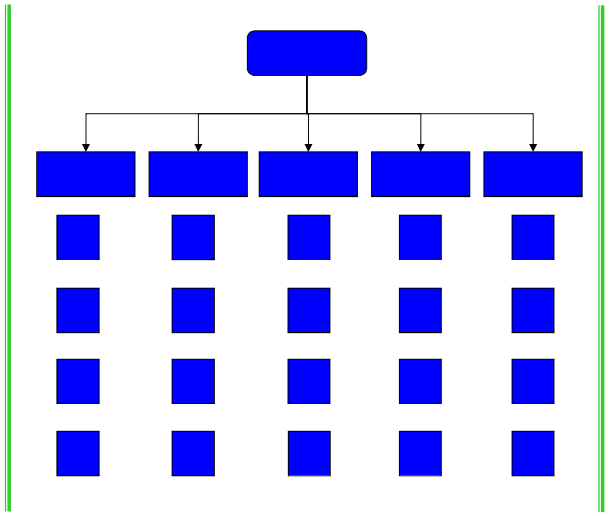
à une approche « **processus** », plus correspondante aux activités quotidiennes et orientée vers l'excellence.

Pourquoi l'approche par processus ?

- Une nouvelle façon de décrire le fonctionnement de l'entreprise, mais aussi …

➔ un outil du management pour améliorer les performances de l'entreprise dans une optique TQM.

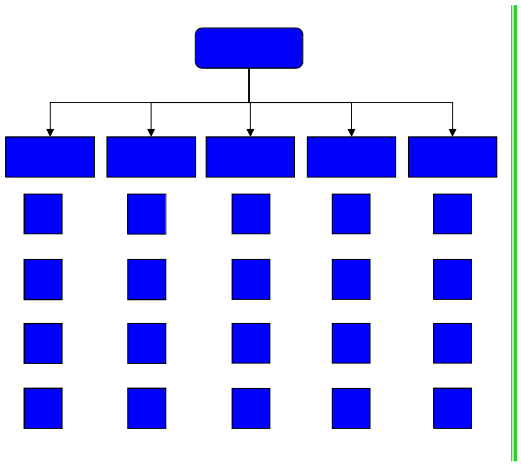
L'ENTREPRISE



LE CLIENT ET L'ENTREPRISE

Accueil client



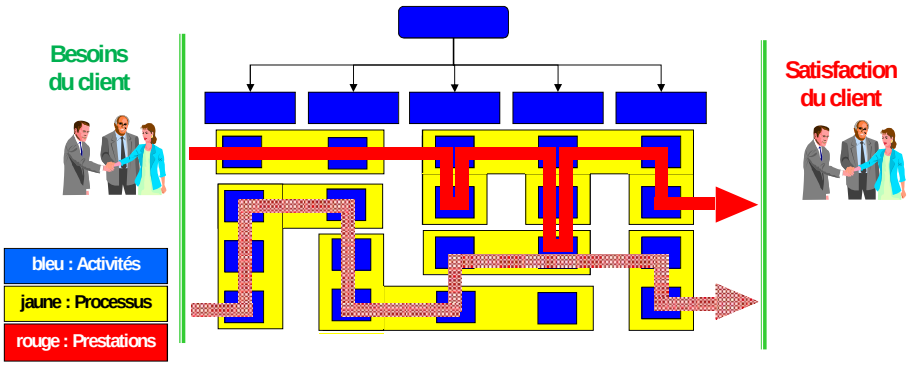


Service client

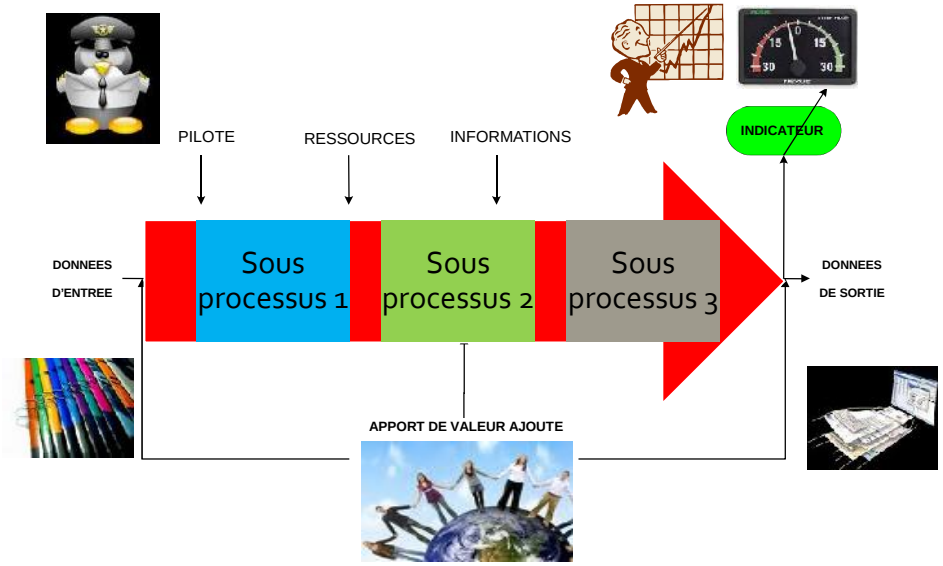


LE CLIENT ET LA RÉALISATION DES PRESTATIONS

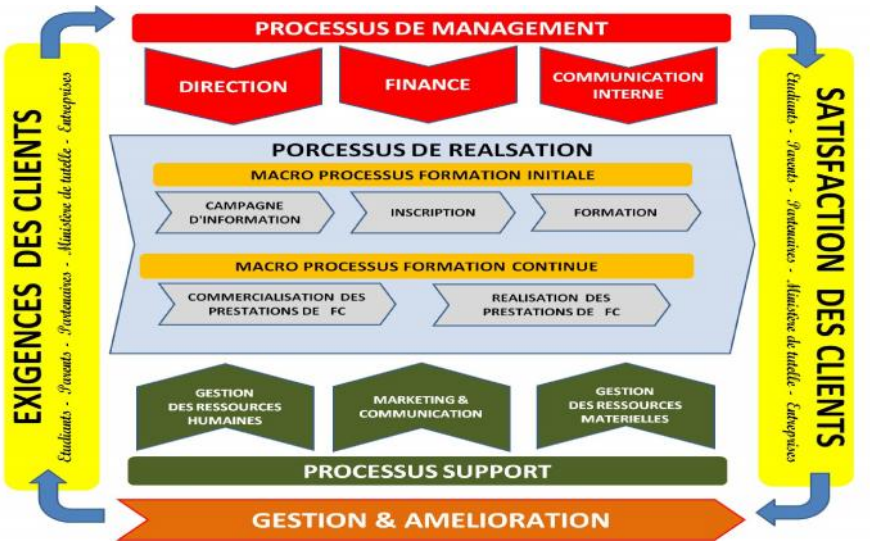
- Les processus passent au travers les différentes activités
- Les prestations sont réalisées au travers différents processus
- Le client voit seulement LA QUALITÉ FINALE de la prestation



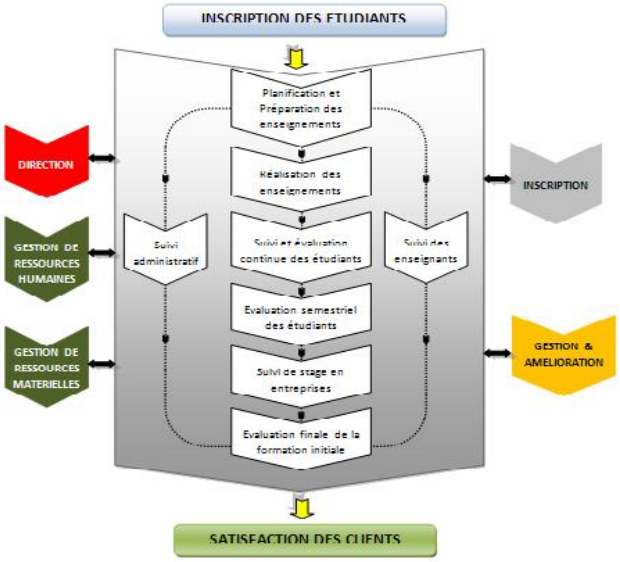
PROCESSUS DANS LES PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS QUALITÉ



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS QUALITÉ

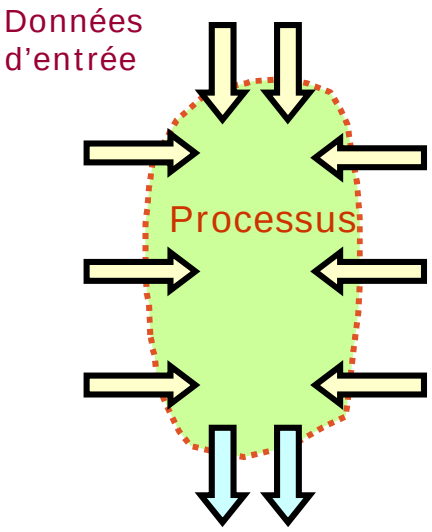


5. Management par approche système



- Identifier, comprendre et gérer un système de processus corrélé pour un objectif donné contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme.

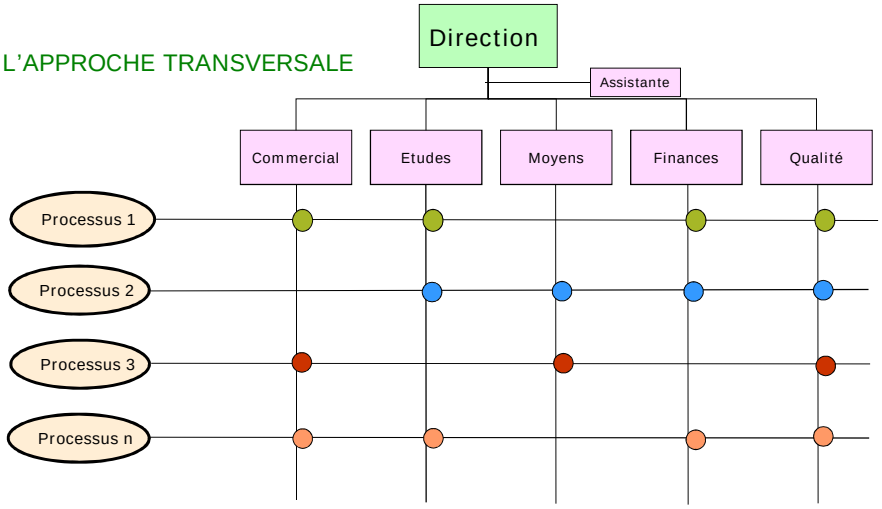
5. Management par approche système



Ensembles de ressources et d'activités liées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants.

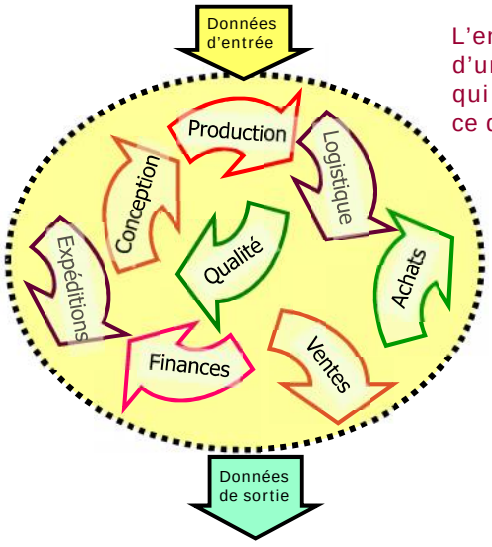
5. MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTÈME

L'APPROCHE TRANSVERSALE



Ce sont des activités liées par une logique de finalité.
Ils font appels aux ressources de chacune des fonctions.

5. MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTÈME

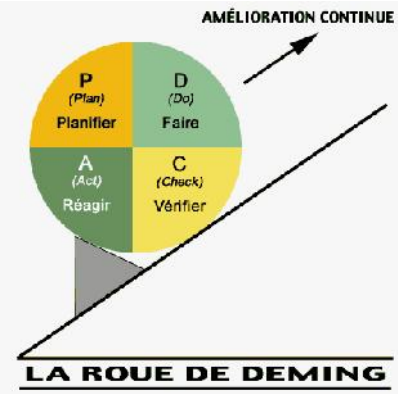


L'entreprise est constituée d'un ensemble de sous systèmes qui fonctionnent pour réaliser ce que nous offrons à nos clients.

Chaque sous système répond à la définition d'un processus.

6. Amélioration continuelle

- L'amélioration continue constitue un objectif permanent de l'organisme

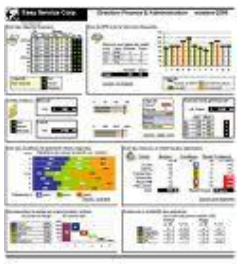


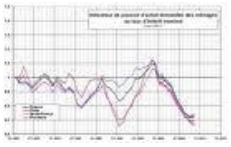
7. Approche factuelle pour la prise de décision

- Décider en s'appuyant sur des éléments concrets (données, information)



Traitement Informatique





Statistiques



8. Relations mutuellement bénéfiques aves les fournisseurs

- Relations mutuellement bénéfiques aves 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.





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.

Avantages clés

- Augmentation des recettes et des parts de marché résultant de la souplesse et de la rapidité des réactions face aux opportunités du marché
- Efficacité accrue dans l'utilisation des ressources de l'organisme pour augmenter la satisfaction du client
- Plus grande loyauté des clients conduisant à un renouvellement des relations d'affaires.

1. ORIENTATION CLIENT

Aspects découlant de l'application

- Cerner et comprendre les besoins et les attentes du client
- Assurer que les objectifs de l'organisme sont en phase avec les besoins et les attentes du client
- Exposer les besoins et les attentes du client dans tout l'organisme
- Mesurer la satisfaction du client et agir sur les résultats
- Gérer méthodiquement les relations avec le client
- Assurer, dans la démarche visant la satisfaction de la clientèle, une approche équilibrée avec les autres parties intéressées (notamment les propriétaires, les employés, les fournisseurs, les financiers, les collectivités locales et la société dans son ensemble).

2. LEADERSHIP



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.

Avantages clés

- Les buts et objectifs de l'organisme sont compris par le personnel et le motive
- Les activités sont évaluées, alignées et mises en œuvre de façon unifiée
- Les défauts de communication entre les différents niveaux d'un organisme sont réduits au minimum.



2. LEADERSHIP

Aspects découlant de l'application

- Prendre en compte des besoins de toutes les parties intéressées notamment les clients, les employés, les fournisseurs, les financiers, les collectivités locales et la société dans son ensemble
- Etablir une vision claire du futur de l'organisme
- Définir des objectifs et des cibles réalisables



2. LEADERSHIP

Aspects découlant de l'application

- Créer et entretenir des valeurs communes et des modèles de comportement fondés sur l'équité et l'éthique à tous les niveaux de l'organisme
- Etablir la confiance et éliminer les craintes
- Fournir au personnel les ressources et la formation nécessaires et la liberté d'agir de manière responsable
- Susciter, encourager et reconnaître les contributions des individus.



3. L'IMPLICATION DU PERSONNEL



Les personnes à tous 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.

Avantages clés

- Personnel motivé, impliqué et engagé pour l'organisme
- Innovation et créativité pour atteindre les objectifs de l'organisme
- Membres du personnel responsables de leurs performances individuelles
- Personnel soucieux de participer et de contribuer à l'amélioration continue.



3. L'IMPLICATION DU PERSONNEL

Aspects découlant de l'application

- Le personnel comprend l'importance de sa contribution et de son rôle dans l'organisme
- Le personnel identifie ce qui freine ses performances
- Le personnel accepte d'être responsabilisé et d'assumer sa part de responsabilité à résoudre les problèmes
- Le personnel évalue sa performance par rapport aux buts et objectifs individuels



3. L'IMPLICATION DU PERSONNEL

Aspects découlant de l'application

- Le personnel recherche activement des occasions d'accroître sa compétence, ses connaissances et son expérience
- Le personnel partage librement le savoir-faire et l'expérience
- Le personnel débat ouvertement des problèmes et des questions.



4. APPROCHE PROCESSUS



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

Avantages clés

- Coûts et durées de cycle réduits par l'utilisation efficace des ressources
- Résultats améliorés, cohérents et prévisibles
- Focalisation sur les opportunités d'amélioration et classement par ordre de priorité.



4. APPROCHE PROCESSUS

Aspects découlant de l'application

- Définition systématique des activités nécessaires pour obtenir un résultat désiré
- Etablissement de responsabilités claires pour la gestion des activités clés
- Analyse et mesure du potentiel des activités clés



4. APPROCHE PROCESSUS

Aspects découlant de l'application

- Identification des interfaces des activités clés avec et entre les différentes fonctions de l'organisme
- Focalisation sur les facteurs – notamment les ressources, les méthodes et les matériels – qui amélioreront les activités clés de l'organisme
- Evaluation des risques, des conséquences et des impacts des activités sur les clients, les fournisseurs et d'autres parties intéressées



4. APPROCHE PROCESSUS



- Gérer les processus : affecter des ressources aux activités
- Passer de l'approche classique « ***gestion par activité*** » à une approche de « ***gestion par les processus*** »
- Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

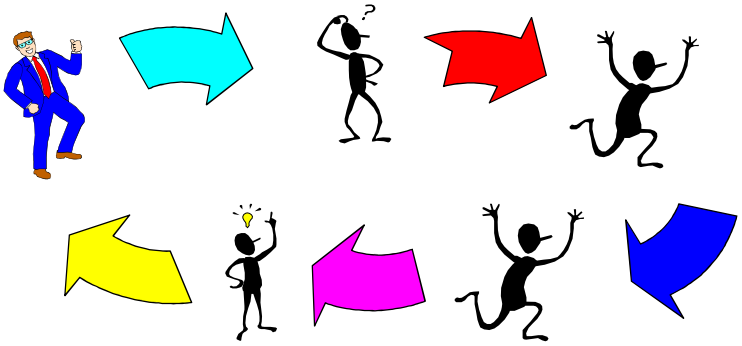
4. APPROCHE PROCESSUS



- Gérer les processus : affecter des ressources aux activités
- Passer de l'approche classique « ***gestion par activité*** » à une approche de « ***gestion par les processus*** »
- Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

LES PROCESSUS

- Qu'est-ce qu'un processus ?



QU'EST CE Q'UN PROCESSUS?

PROCESSUS

- "Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie."

L'évolution du management

- Passer d'une orientation « **tâches** », rigide et adaptée seulement à certains types d 'entreprises,



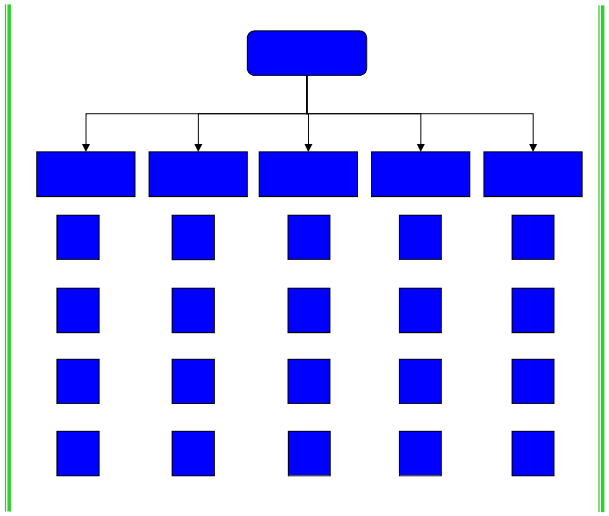
à une approche « **processus** », plus correspondante aux activités quotidiennes et orientée vers l'excellence.

Pourquoi l'approche par processus ?

- Une nouvelle façon de décrire le fonctionnement de l'entreprise, mais aussi …

➔ un outil du management pour améliorer les performances de l'entreprise dans une optique TQM.

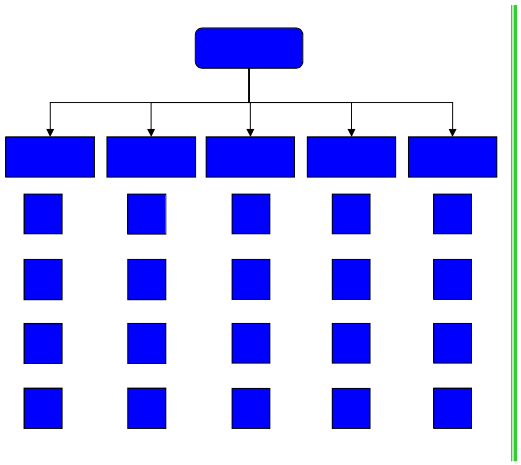
L'ENTREPRISE



LE CLIENT ET L'ENTREPRISE

Accueil client



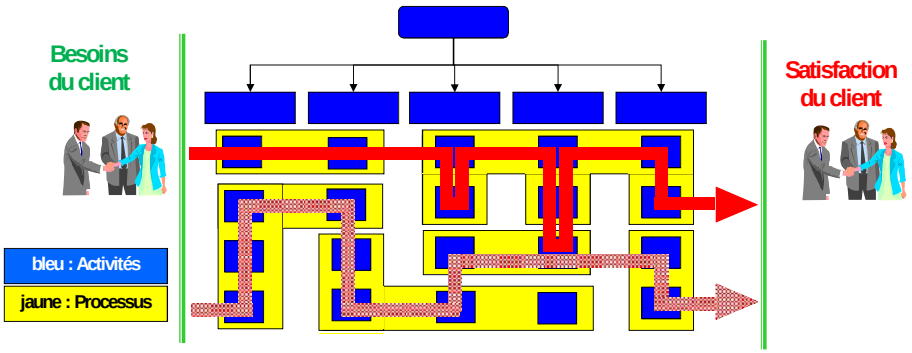


Service client

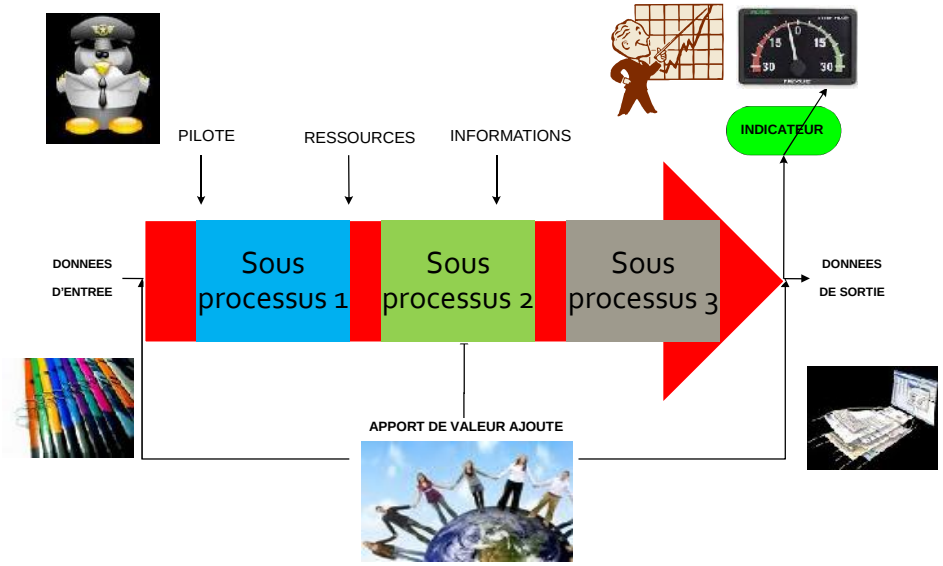


LE CLIENT ET LA RÉALISATION DES PRESTATIONS

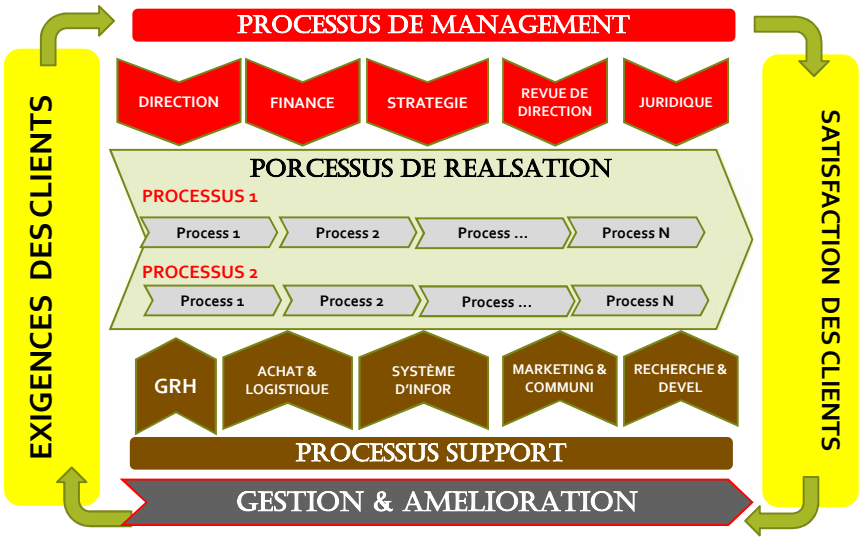
- Les processus passent au travers les différentes activités
- Les prestations sont réalisées au travers différents processus
- Le client voit seulement LA QUALITÉ FINALE de la prestation



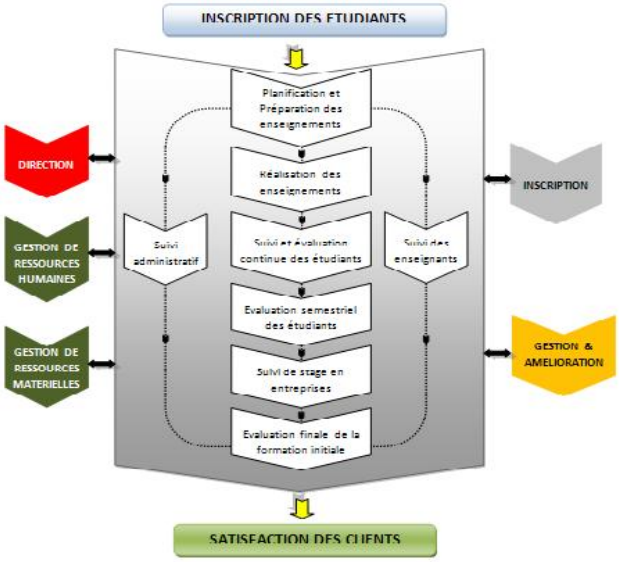
PROCESSUS DANS LES PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS QUALITÉ



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS QUALITÉ



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS QUALITÉ

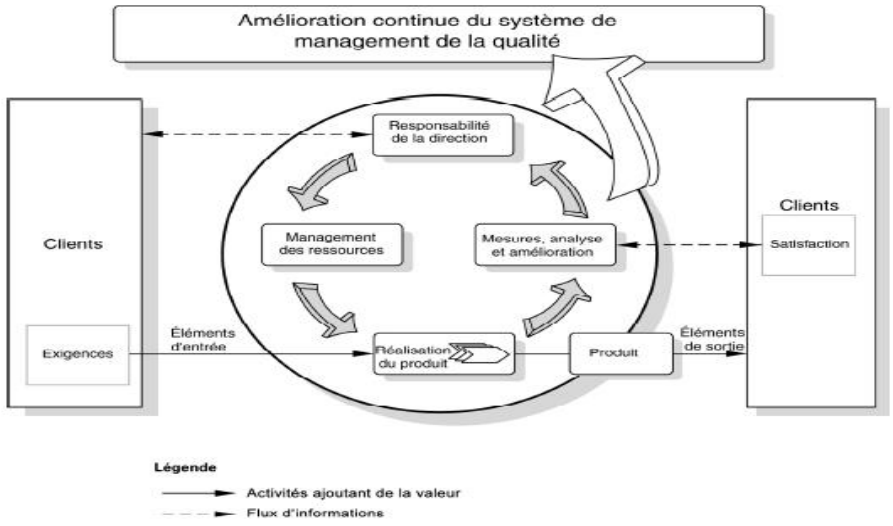


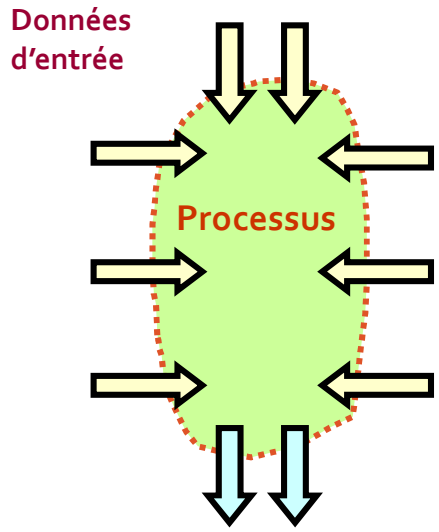
Figure 1 — Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus

5. MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTÈME



- Identifier, comprendre et gérer un système de processus corrélé pour un objectif donné contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme.

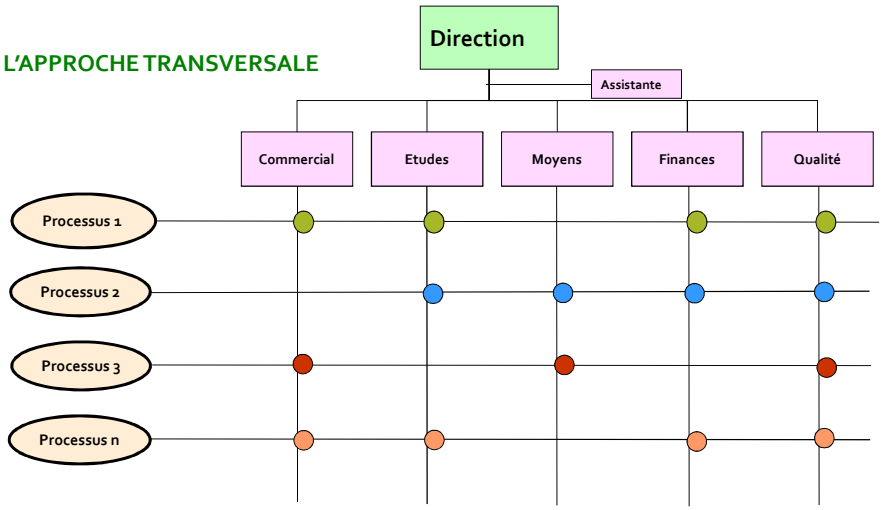
5. MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTÈME



Ensembles de ressources et d'activités liées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants.

5. MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTÈME

L'APPROCHE TRANSVERSALE



Ce sont des activités liées par une logique de finalité.
Ils font appels aux ressources de chacune des fonctions.

5. Management par 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.

Avantages clés

- Intégration et alignement des processus qui permettront d'atteindre au mieux les résultats désirés
- Aptitude à focaliser les efforts sur les processus clés
- Conférer aux parties intéressés la confiance dans la cohérence, l'efficacité et l'efficience de l'organisme.

5. Management par approche système

Aspects découlant de l'application

- Structuration du système pour atteindre les objectifs de l'organisme de la façon la plus efficace et efficiente
- Compréhension des interdépendances entre les processus du système
- Approches structurées avec harmonisation et intégration des processus



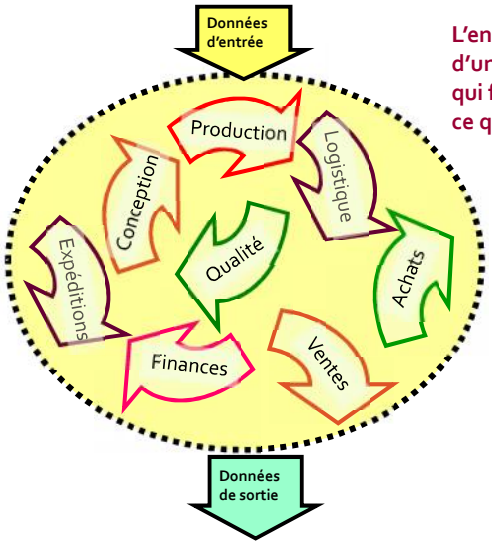
5. Management par approche système

Aspects découlant de l'application

- Assurer une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités nécessaires pour réaliser les objectifs communs et réduire ainsi les blocages inter fonctionnels
- Comprendre les possibilités organisationnelles et établir avant d'agir les contraintes liées aux ressources
- Cibler et définir comment devraient s'opérer des activités particulières au sein d'un système
- Amélioration continue du système par le biais de mesures et d'évaluations.



5. Management par approche système



L'entreprise est constituée d'un ensemble de sous systèmes qui fonctionnent pour réaliser ce que nous offrons à nos clients.

Chaque sous système répond à la définition d'un processus.

6. AMÉLIORATION CONTINUELLE



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

Avantages clés

- Avantage concurrentiel grâce à des capacités organisationnelles améliorées
- Alignement des activités d'amélioration à tous les niveaux par rapport aux objectifs stratégiques de l'organisme
- Souplesse et rapidité de réaction face aux opportunités.



6. AMÉLIORATION CONTINUELLE

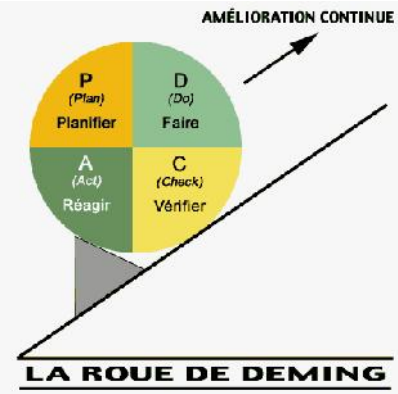
Aspects découlant de l'application

- Utilisation d'une approche cohérente à l'ensemble de l'organisme en vue de l'amélioration continue des performances de l'organisme
- Assurer la formation du personnel aux méthodes et outils d'amélioration continue
- L'amélioration continue des produits, processus et systèmes devient un objectif de chaque individu dans l'organisme
- Etablir des buts afin d'orienter l'amélioration continue et des mesures pour en assurer le suivi
- Reconnaître et prendre acte des améliorations.



6. Amélioration continuelle

- L'amélioration continue constitue un objectif permanent de l'organisme



7. Approche factuelle pour la prise de décision



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

Avantages clés

- Décisions bien informées
- Meilleure aptitude à démontrer l'efficacité des décisions antérieures par référence à des données factuelles enregistrées
- Augmenter l'aptitude à examiner, mettre en cause et changer les opinions et les décisions.



7. Approche factuelle pour la prise de décision

Aspects découlant de l'application

- Garantir que les données et les informations sont suffisamment exactes et fiables
- Rendre les données accessibles à ceux qui en ont besoin
- Analyser les données et les informations à l'aide de méthodes valides
- Prises de décisions et actions fondées sur une analyse factuelle, équilibrée par l'expérience et l'intuition.

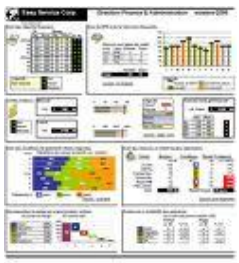


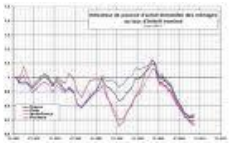
7. Approche factuelle pour la prise de décision

- Décider en s'appuyant sur des éléments concrets (données, information)



Traitement Informatique





Statistiques



8. Relations mutuellement bénéfiques 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.

Avantages clés

- Aptitude accrue à créer de la valeur pour les deux parties
- Souplesse et rapidité des réactions face à l'évolution du marché ou des besoins et des attentes du client
- Optimisation des coûts et des ressources



8. Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Aspects découlant de l'application

- Etablir des relations qui équilibrent les gains à court terme et des considérations à long terme
- Mise en commun des acquis et des ressources avec les partenaires
- Identifier et choisir les fournisseurs clés
- Communication claire et ouverte
- Partage d'information et des plans futurs



- Etablir des activités communes de développement et d'amélioration
- Inspirer, encourager et reconnaître les améliorations et les réalisations des fournisseurs.

8. Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

- Relations mutuellement bénéfiques aves 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.





La certification

QU'EST CE QUE LA CERTIFICATION?



- Une reconnaissance d'un système Qualité efficace délivrée par une tierce partie
- Cette reconnaissance couvre un champ d'activités précis pour une durée limitée

ACCRÉDITATION VS CERTIFICATION

Accréditation (ISO 17 000:2004)

Procédure par laquelle ***UNE AUTORITÉ*** reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques.

Certification (ISO 17 000:2004)

DÉMARCHE VOLONTAIRE ayant pour objet d'attester au moyen d'un certificat délivré par un organisme tiers, compétent et impartial, qu'un produit industriel, un service, le système qualité d'une entreprise, le SME, le personnel est conforme à un référentiel préétabli.

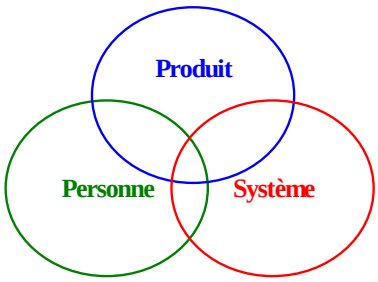
LES CERTIFICATIONS CONNUES

- **Les certifications produits (Normes NM, Fibre citoyenne…)**
- **Les certifications de personnes**
- **Les certifications de systèmes:**

➔ **Système de management de la qualité : ISO 9001**

➔**Système de management de l'environnement : IS0 14001**

➔**Système de management de la sécurité : OHSAS 18001**



ORGANISMES CERTIFICATEURS



- Au Maroc: Pour ISO 9001 : LRQA, BVQI, AFAQ, TUV, DNV, SGS, MCI, UTAC, AOQC, Deloite…
- Leur certification est valable trois ans

Royaume du Maroc Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies — SNIMA — Maroc

UTAC — France

TÜVRheinland® Precisely Right. — Allemagne

LRQA France Measure the Difference

Norvège DNV MANAGING RISK

BUREAU VERITAS — Angleterre

Deloitte. — États unis

Switzerland SGS WHEN YOU NEED TO BE SURE

MOODY INTERNATIONAL — États unis

AFAQ

ORGANISMES CERTIFICATEURS

reconnu par plus de 40 organismes nationaux et internationaux, Bureau Veritas Certification emploie 5 700 auditeurs qualifiés dans 80 pays et a certifié plus de 80 000 clients dans le monde entier. Bureau Veritas Certification est le leader mondial de la certification.

Née en 1995, Bureau Veritas Certification France SAS est la filiale française, disposant d'un effectif permanent de 220 personnes. Son siège est situé à Paris-la-Défense (92800 Puteaux). Avec 6 600 entreprises certifiées représentant plus de 14 000 sites, il est le numéro deux du marché français de la certification. Ses directions commerciales et contrats sont installées à Dardilly, près de Lyon. Localement, il est présent via ses responsables commerciaux, à Aix-en-Provence, Beauvais, Bordeaux, Lyon, Mulhouse, Nantes et Paris.

ORGANISMES CERTIFICATEURS

TÜV Rheinland France est membre du TÜV Rheinland Group qui avec plus de 13 850 employés dans le monde, génère un chiffre d'affaire annuel de 1,2 milliard d'euros.

Organisme de certification pour:

- les 39 domaines de compétence
- Systèmes de management de la qualité
- Systèmes de management de la sécurité au travail
- Systèmes de management environnemental
- Systèmes de management de la qualité pour les dispositifs médicaux
- Travail et protection de la santé (SCC).

ORGANISMES CERTIFICATEURS

Cette société du groupe AFNOR propose les deux marques les plus connues du marché : AFAQ et NF. Elle délivre plus de 500 prestations différentes. Accréditée en France et à l'étranger, elle offre un véritable service de proximité grâce à ses 27 implantations sur les 5 continents et à ses 13 délégations régionales françaises. Elle mobilise 1500 auditeurs qualifiés pour répondre aux besoins de ses clients répartis sur plus de 60 000 sites de par le monde

ORGANISMES CERTIFICATEURS

Le département Certification de Systèmes et de Services (SSC) possède 80 000 clients dans le monde. SGS a délivré avec succès plus de 100 000 certifications, ce qui en fait l'organisation d'audit et de certification la plus appréciée du monde.
SGS s'engage à fournir les audits les plus professionnels possible, tout en apportant les services supplémentaires qui font une réelle différence. Une certification SGS est reconnue mondialement, à la fois comme un symbole de conformité aux standards en vigueur, et comme un gage d'excellence professionnelle.

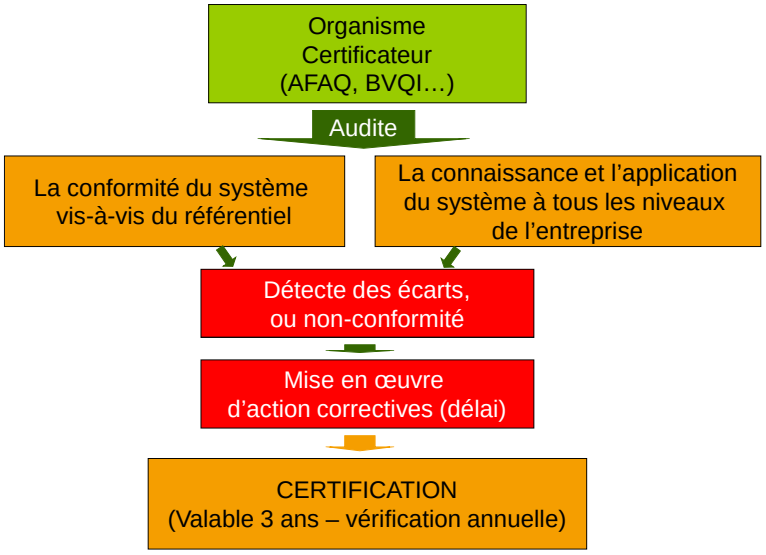
ORGANISMES CERTIFICATEURS

LRQA France a été créée en 1994 et est une société de droit français. Son siège est situé à Lyon d'où est contrôlé l'ensemble de ses activités. LRQA France intervient en France, au Luxembourg, à Monaco et dans d'autres pays francophones (Maghreb, Europe de l'Est, etc.). Toutefois, le réseau mondial du Groupe LRQA permet de proposer des services coordonnées et homogènes dans le monde entier.

LES ETAPES D'UNE CERTIFICATION

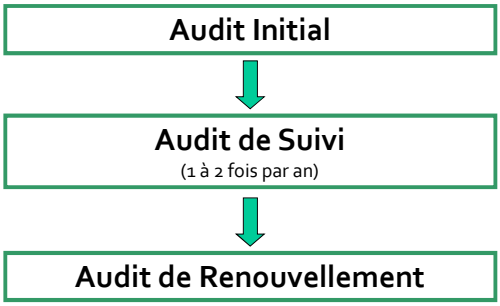
1. La préparation du système qualité
2. La vérification de son fonctionnement
3. La revue documentaire par un auditeur
4. L'audit de certification
5. La délivrance du certificat

PROCESSUS DE CERTIFICATION



LA CERTIFICATION EST UNE ATTESTATION TEMPORAIRE ET NON UN DIPLÔME

Un contrat de 3 ans renouvelable par tacite reconduction



SELECTION DE L'ORGANISME CERTIFICATEUR

1. L'habilitation à auditer le métier considéré
2. La réputation nationale
3. La reconnaissance internationale
4. Les habitudes particulières d'un secteur d'activité
5. Les coûts

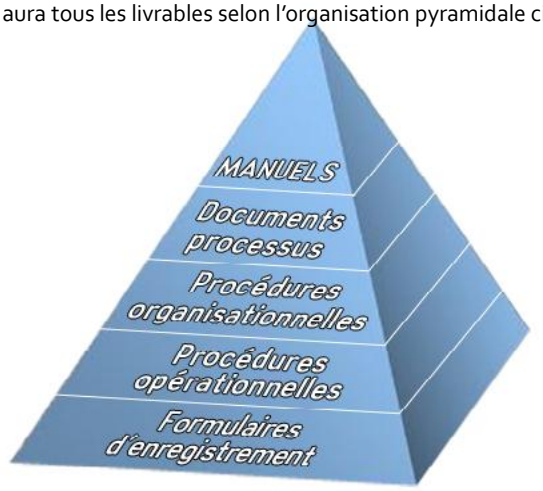
POINTS RECURRENTS

- Les actions sont planifiées:
  - Détermination, prévision, réalisation, contrôle
- Les responsabilités et habilitations sont définis:
  - Chaque activité est sous la responsabilité de quelqu'un, et doit être réalisée par une personne habilité.
- Le système utilise des références:
  - Critères d'acceptation, objectifs ...
- Prévenir vaut mieux que guérir:
  - Planifier les taches, action préventives, revues des exigences...

Respect des engagements pour la satisfaction du client

LA BASE DOCUMENTAIRE DU SMQ

A la fin du processus de l'accompagnement à la certification qualité ISO 9000 Version 2008, le groupe aura tous les livrables selon l'organisation pyramidale ci dessous:



OBSTACLES AU BON DEROULEMENT DE LA DEMARCHE QUALITE

1. Défaut de culture qualité
2. Résistance forte au changement
3. Perfectionnement excessif ➔ perte de temps
4. Crainte d 'être mesurer, évaluer
5. Crainte de perte de pouvoir
6. Mauvaise organisation entre les services
7. Non implication du personnel
8. Manque de moyens humains, techniques et financiers disponibles
9. Autres

PLANNING PREVISIONNEL DE REALISATION DE LA MISE EN PLACE DU SMQ AUX DIFFÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION

N°	Activités / Actions	Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Mois 5	Mois 6	Mois 7	Mois 8	Mois 9	Mois 10	Mois 11
1	Etat des lieux de l'organisation et des activités de l'établissement de formation et l'étude de faisabilité pour la certification											
2	Conception d'une structure globale de système qualité adaptée au profil et aux spécificités de l'établissement.											
3	Sensibilisation initiale et mise en œuvre d'un plan de communication pour préparer le personnel de l'établissement et lui fournir les informations et outils nécessaires à la mise en œuvre des actions											
4	Accompagnement à la mise en œuvre du système qualité basé sur une approche processus pour l'élaboration et l'implantation des procédures de travail											
5	Réalisation d'un audit à blanc en phase finale du projet											
6	Accompagnement dans la mise en œuvre des actions d'améliorations du système qualité											
7	Sensibilisation du personnel de l'établissement au déroulement d'un audit de certification											
8	Formations ponctuelles sur les concepts et outils de la qualité											
9	Formation des auditeurs internes de l'établissement											
10	Audit de certification											

MERCI DE VOTRE ATTENTION…



…VOS QUESTIONS