

GESTION DE QUALITE

Présentée Par :

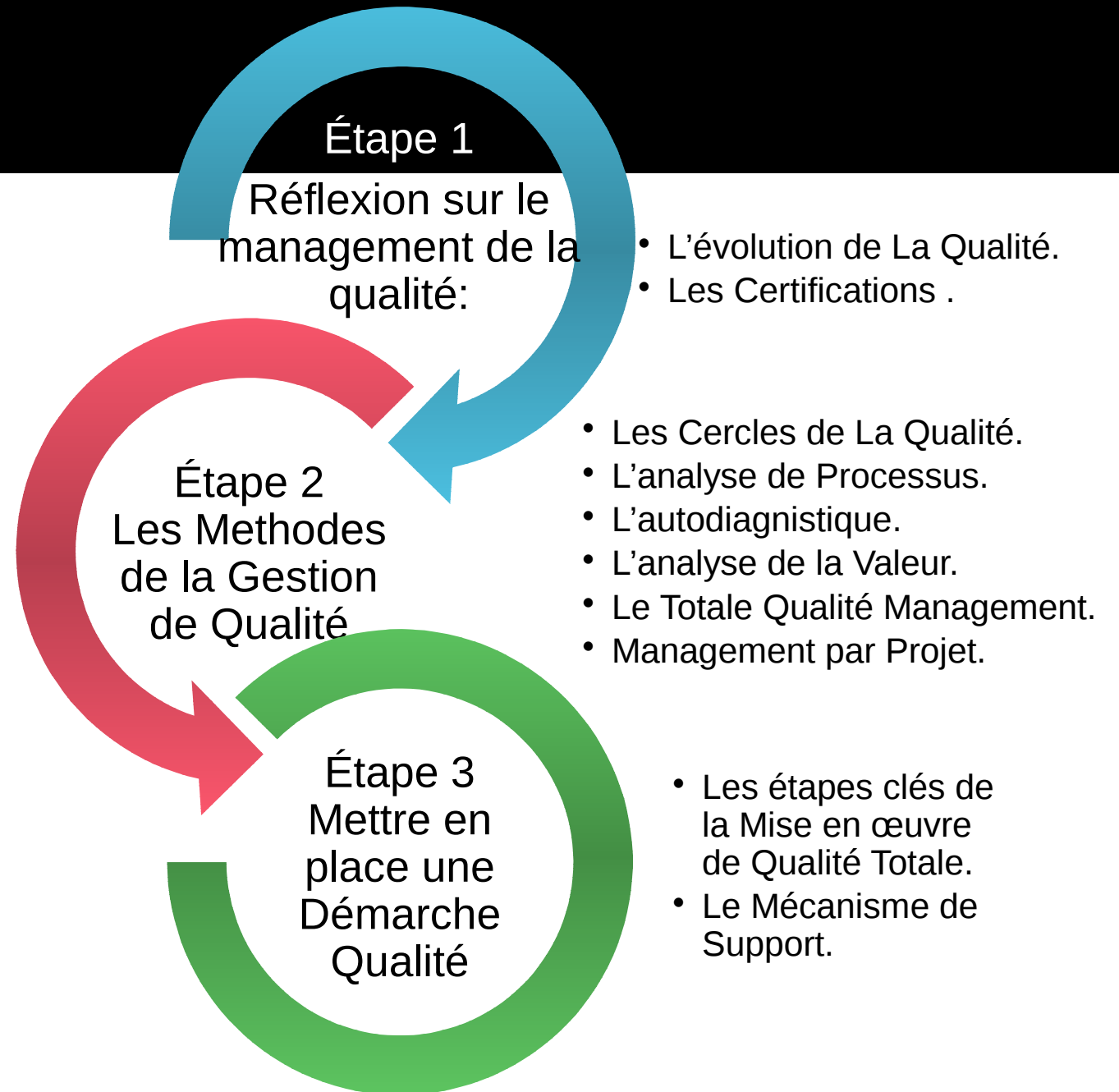
➤ **BENAMAR FATIMA-ZAHRA**

➤ **BENTALEB SOUKAYNA**

Etudiantes de : **Techniques de Management**

Option : **TM**

G:1



Aujourd'hui , La qualité est devenue un aspect essentiel dans la production des entreprises. La logique de qualité s'est développée avec l'ouverture de l'économie qui a accentué et transformé la demande des consommateurs.

La qualité désigne l'aptitude de l'entreprise à faire apprécier son produit auprès de sa clientèle. La différenciation de ses produits par la qualité est source d'avantage compétitif pour l'entreprise, qui privilégiera une stratégie par la qualité à une guerre des prix ruineuse.

La mise en place d'une démarche qualité au sein de l'entreprise quelle soit au niveau du produit ou de l'organisation engendre de nombreuses modifications au sein de l'entreprise. Quelles sont ces modifications comment peut-on obtenir une qualité Totale et quelle est l'évolution de la qualité vers la qualité totale.

D'abord ma copine Soukayna va soumettre le première chapitre et L'analyse de Processus et la conclusion Puis mois Le 2ème chapitre et le dernier .

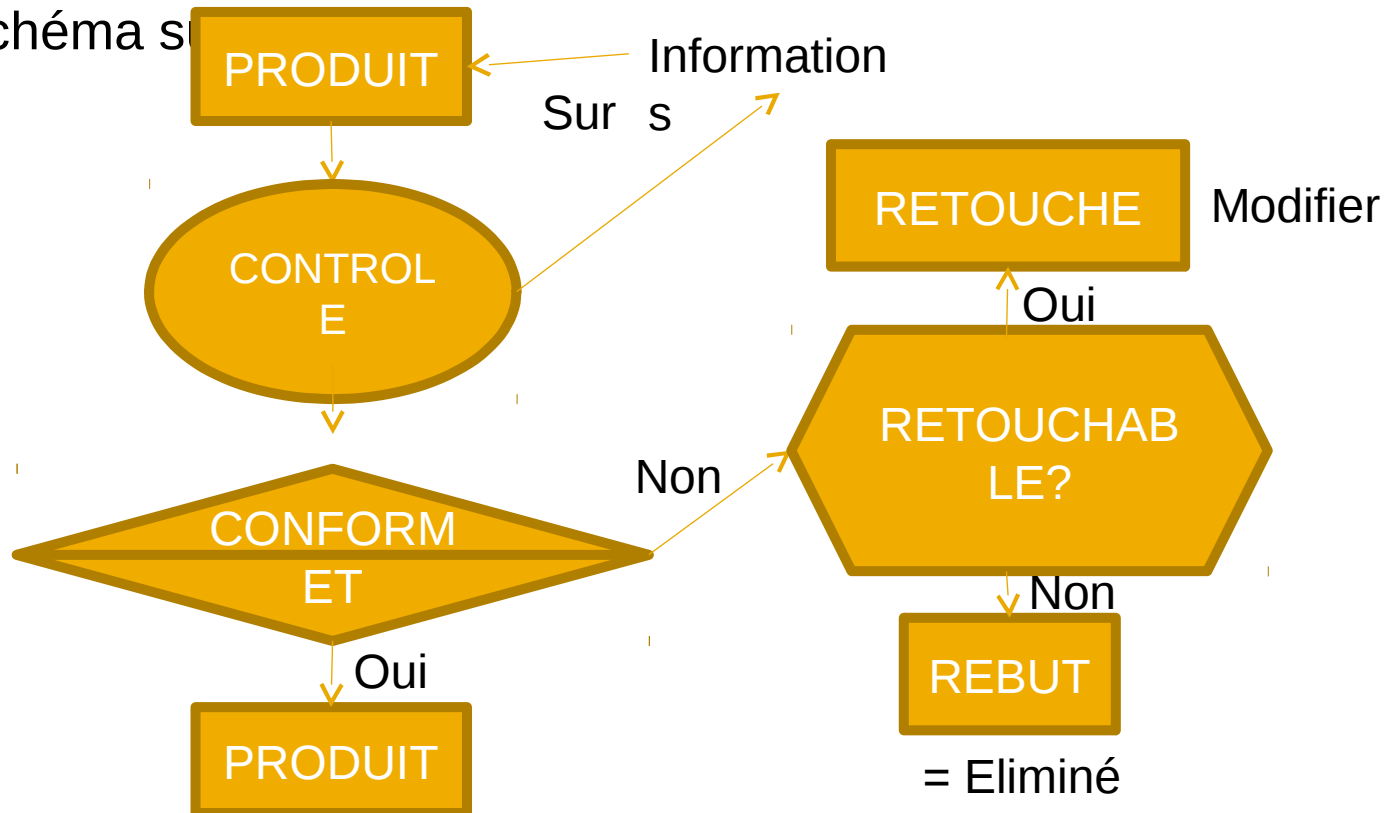
GESTION DE QUALITE

- ETAPE 1 : REFLEXION SUR
LE MANAGEMENT DE LA
QUALITE

L'EVOLUTION DE LA QUALITE

➤ Le Contrôle Qualité:

C'est la 1er pas vers la qualité . C'est une action curative se limitant a un contrôle à posteriori de la conformité du produit ou d'un service une fois réalisé. Or ce produit n'est pas forcément fait par des personnes qualifiées pour le faire ne garantissant pas la satisfaction du clients . On peut résumé le a partir au schéma s



L'EVOLUTION DE LA QUALITE

■ L'Assurance Qualité

C'est l'ensemble des actions entreprises pour garantir aux acteurs externes (Client, distributeur, partenaire...) une normalisation, ce niveau est généralement attesté par une norme ISO.

L'assurance qualité se compose essentiellement de la rédaction d'un cahier de charge des procédures et d'une démarche de certification de respect de la mise en œuvre de ces procédures et des éléments de la norme ISO choisie.

L'ÉVOLUTION DE LA QUALITE

■ La Qualité Totale

On parle de la qualité totale lorsqu'une entreprise travail pour proposer la meilleur qualité possible.

Qualité totale est une méthode cherchant a améliorer de façon continue la qualité des produits ou services de l'entreprise.

Parmi ces avantages on site :

- Intégré les besoins des clients.
- Optimisé et diminué ses couts de fonctionnement.
- Amélioré la productivité interne.

LES CERTIFICATIONS

- La certification est une procédure destinée à faire valider, par un organisme agréé indépendant, la conformité du système qualité d'une organisation à un référentiel de qualité

Officiel et reconnu . Tous simplement c'est un processus d'évaluation de la conformité.

On distingue 3 grandes catégories de certification:

- La certification première partie; une auto-déclaration réalisé par soi même.
- La certification seconde partie; où le client vérifié la conformité de son fournisseur.
- La certification tierce partie; où la conformité est vérifiée par un organisme certificateur indépendante.

La certification autorise généralement l'utilisation d'un label qui atteste la qualité de produit ou service auprès de consommateur.



GESTION DE QUALITE

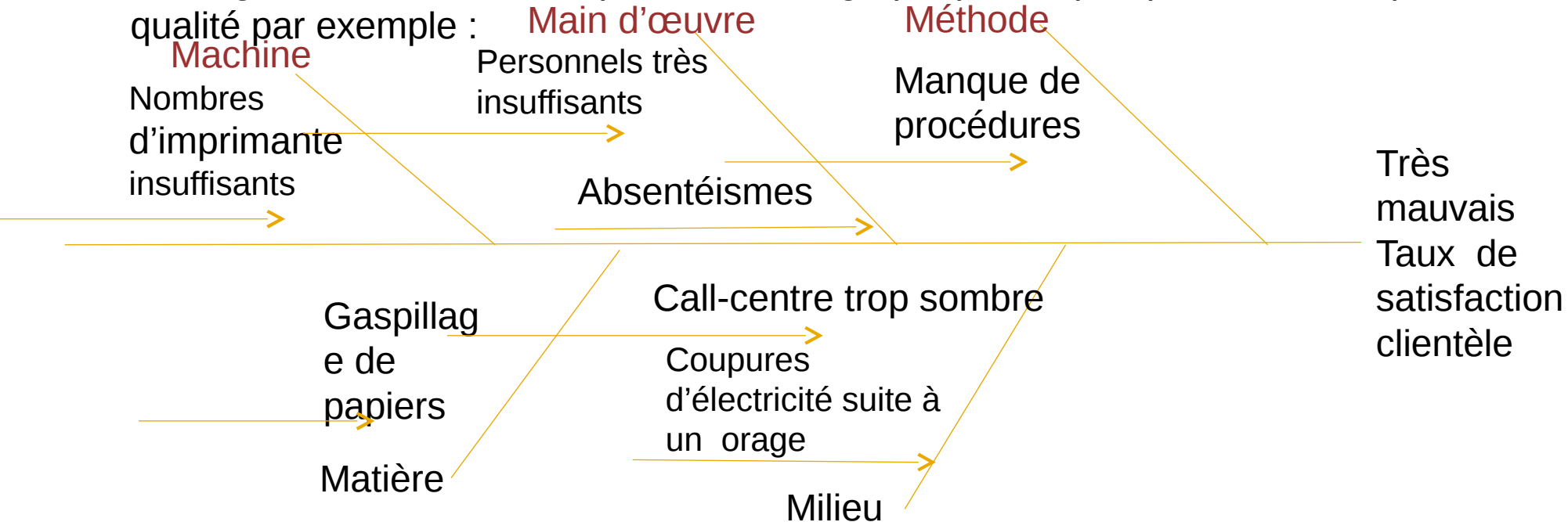
Étape 2:
Les Methodes de la Gestion de
Qualité

LES CERCLES DE LA QUALITE

- C'est kaoru Ishikawa qui eut l'idée des cercles de qualité au début des année 1960.

Ce sont des petit groupes de travail de 3à10 personnes appartenant a la même unité de travail qui se réunissent volontairement pour identifie et résoudre des problèmes relative a leur travail ,d'après plusieurs étapes parmi le on site :

- ❖ Le diagramme d'Ishikawa , qui est un outil graphique simple qui serte à comprendre les causes d'un défaut de qualité par exemple :



LES CERCLES DE LA QUALITE

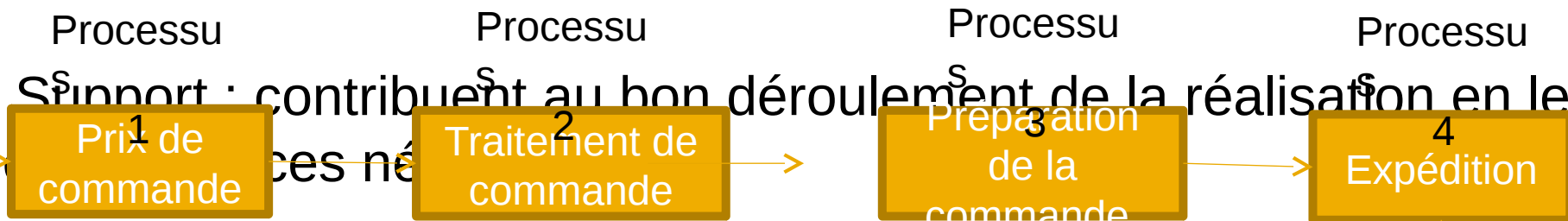
- ❖ Le brainstorming, qui est une méthode de créativité collective ayant pour but de choisir la meilleure solution au problème posé.
- ❖ Le QQQQCCP, après répondre aux questions qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi, qui permet d'avoir, sur toutes les causes du problème, des informations suffisantes pour déterminer avec exactitude quelle est la cause principale.
- ❖ Le modèle 5S Japonaise:
 - Seiri: signifie débarrasser c'est-à-dire distinguer ce qui est utile et ce qui ne l'est pas.
 - Seiton: signifie ranger c'est-à-dire mettre chaque chose à sa place puis partager l'information.
 - Seiso: signifie nettoyer c'est-à-dire le lieu de travail doit être propre et sans danger.
 - Seiketsu: signifie ordonner c'est-à-dire les informations doivent être visuelles et facilement disponibles.
 - Shitsuke: signifie rigueur c'est-à-dire respecter les ordres.

LES AVANTAGES DE LA QUALITE

- L' amélioration continu de la Qualité:
 - ✓ Améliorer la production et baisser les coûts
 - ✓ Améliorer l'organisation du travail
 - ✓ Améliorer les relations et les conditions de travail
 - ✓ Améliorer l'information et la concentration
 - ✓ Améliorer la sécurité au travail
 - ✓ Favoriser le développement personnel
 - ✓ Développer l'adhésion du personnel et son engagement au sein de l'entreprise.

L'ANALYSE DE PROCESSUS

- L'analyse de processus : tout activité qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré comme un processus .
- L'approche processus se décline en 3 phase:
 - Processus de Direction: déterminer la politique et le déploiement des objectifs dans l'organisation.
 - Processus de Réalisation: contribuent directement a la réalisation de produit ou service.
 - Processus Support : contribuent au bon déroulement de la réalisation en leur apportant les ressources nécessaires.



- Exemple:

L'AUTODIAGNOSTIC DE LA QUALITE

■ L'autodiagnostic est un Examen collectif et complet de l'ensemble des activités de l'entreprise et de ses Résultats par rapport à des Critères d'évaluation.

■ Les critères d'évaluation peuvent être basés sur :

□ Les facteurs clés de réussite.

□ Des principes de management.

■ L'autodiagnostic consiste donc à mesurer

Un niveau de performance atteinte en

Identifiant les points forts et faibles d'une entreprise .

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Qu'attendent les clients?

Analyse du marché

- ✓ Livraison à temps
- ✓ Meilleure qualité, meilleur prix
- ✓ Réduction des coûts
- ✓ Sécurisation des éléments
- ✓ Tirage plus fréquent, plus court
- ✓ Respect de l'environnement
- ✓ Logique de volume à logique de valeur

Comment affronter la compétition?

Analyse de la compétition

- ✓ Nombreuses petites structures
- ✓ Emergence de groupes
- ✓ Surcapacité de production
- ✓ Investissement important dans les nouvelles technologies
- ✓ Compétition globale

Facteurs clés de succès

- ✓ Le Juste à temps
- ✓ L'auto-organisation
- ✓ L'assurance qualité
- ✓ L'automatisation

L'ANALYSE DE LA VALEUR

- L'analyse de la valeur est une méthode de compétitivité, vise à obtenir la meilleur adéquation du produit au besoin de l'utilisateur. Elle est caractérisé par:
 - L'analyse fonctionnelle.
 - Une méthode.
 - Le travail en Groupe.
- La Valeur est une grandeur qui:
 - Croît lorsque la satisfaction des clients augmente .
 - Croît lorsque la dépense afférente au produit diminué.
- La FONCTION et l' ACTION du produit (ou de l'une de ses composants) exprime exclusivement en terme de fiabilité .
- La VALEUR du Client = Fonction/Prix.
- La VALEUR du PRODUCTEUR = Fonction/Cout .

LE TOTALE MANAGEMENT QUALITE

Le totale qualité management est un style de management par la qualité totale c'est la manière dont une entreprise est gérée pour conduire à l'excellence opérationnelle sur la base des concepts fondamentaux telle que l'éthique , la recherche de la qualité, le développement et l'implication du personnels.

Le TQM a pour objectif de l'obtention de la qualité totale grâce à:

- La réduction du gaspillage c.-à-d. l'excellente gestion des stocks .
- L'optimisation du temps de travaux.
- L'amélioration des produits ou services commercialisé.

MANAGEMENT PAR PROJET

➤ Management par projet : comprend les Processus et les activités de l'organisation réalisatrice qui déterminent la politique qualité. Management par projet permet une **constitution d'équipes** en vue d'un objectif de réalisation. Une mise en place des **outils de suivi** de projet. **Des apport méthodologique** en fonction des problématiques a traité. Enfin **Reporting** au client.

❖ Les bénéfices

Le management de projets recouvre des attraits indéniables pour la réussite et la gestion du projet :

- une dynamique forte du travail en équipes.
- la mise en place du projet immédiate.
- la pluridisciplinarité des talents et compétences.



GESTION DE QUALITE

Étape 3
Mettre en place une
Démarche Qualité

METTRE EN PLACE UNE DEMARCHE QUALITE

- La mise en œuvre de la démarche

Qualité s'appuie sur le principe de la Roue de Deming ou cycle

D'amélioration continue puisqu'il s'agit de 4 étapes:

1er c'est **Planifier**: établir les objectifs et

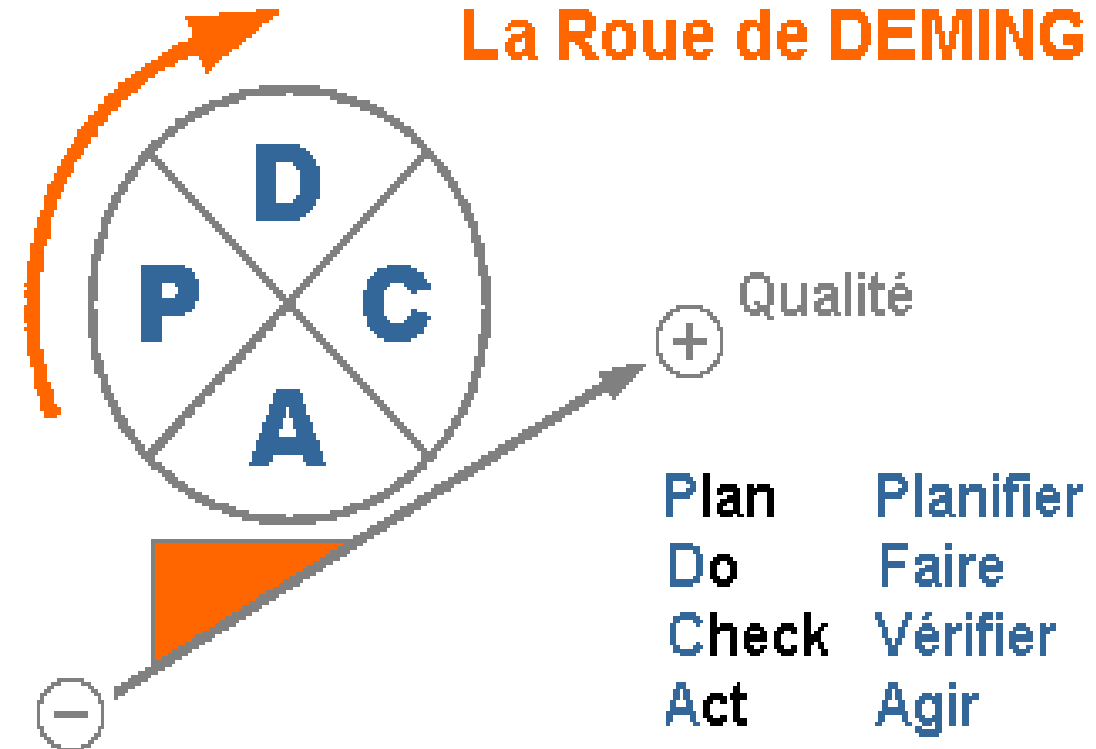
Les processus nécessaire pour fournir un résultat correspondant aux exigences de clients. En utilisant le cahier de charge par exemple ou bien un plan simple.

La 2ème c'est **Faire**: mettre en œuvre tout ce qui doit être fait pour garantir la satisfaction du client.

la 3ème c'est **Vérifier**: surveiller et évaluer les résultats obtenus ainsi que déterminer les actions a entreprendre pour résorber les écarts constaté.

La 4ème c'est **Agir**: entreprendre les actions pour corrigé les écarts ainsi qu' amélioré la performance des activités ou des produits.

De plus pour évité de revenir en arrière on représente une cale (un support) sous la Roue qui l' empêche de descendre et qui symbolise par exemple un système d'audit régulière ou un système documentaire qui capitalise les pratiques ou les décisions.



CONCLUSION

- L'ouverture au libre échange a accru la concurrence et l'exigence des clients. Aussi, la qualité est devenue un aspect fondamental dans la stratégie des entreprises. La certification permet de mettre en place une démarche qualité ainsi que le concept de qualité totale.
- Différents modèles de management ont été mis en place pour favoriser l'application de la qualité au sein des entreprises.
- De plus de nombreux outils permettent de l'évaluer et de l'appliquer.
- Les cercles de qualité sont un outil prédominant pour mettre en place la qualité. Une autre variable apparaît aujourd'hui fondamentale pour être compétitive : l'innovation.