

# Gestions systèmes d'informations

---

## Introduction

- **Une donnée** : une connaissance, une mesure
- **Une information** : un renseignement, une donnée labellisée
- **La connaissance** : l'utilisation des informations
- **La sagesse** : l'utilisation des connaissances à bon escient

### **Définition système d'information**

Un système d'information est l'ensemble des ressources d'une entreprise, permettant la récolte et le stockage de données de celle-ci. Ces données sont exploitées et il en résulte des informations qui seront ensuite propagées au sein de l'entreprise.

---

## Les enjeux de la qualité

Le triangle magique :

- **Qualité** : ce qui est attendu, le périmètre du projet
- **Coûts** : l'ensemble des ressources
- **Délais** : l'ensemble des échéances d'un projet (marqueurs qui ponctuent un projet)

Intégrer l'efficacité entre la qualité et les coûts pour éviter toute forme de gaspillage.

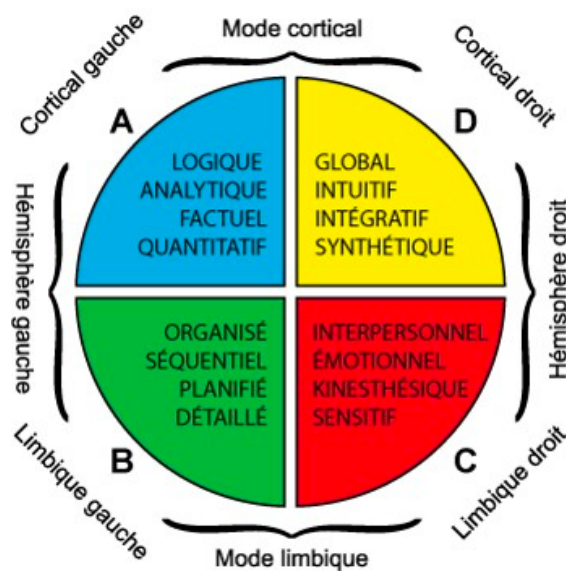


## Le triangle projet :



- **La qualité** : ensemble des caractères, des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on attend. (*dictionnaire Larousse*)
- **La qualité** : aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins des utilisateurs. (*AFNOR*)
- **Système de management de la qualité (ISO 9000)** : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.
- **Approche systémique** : propriété interne d'un système tel qu'il apparait globalement à l'extérieur. --> Notion de système entre la recherche de la satisfaction et l'expression du besoin, en incluant tous les flux entrants et sortants.

## Théorie des préférences individuelles selon le modèle de Hermann



### Qu'est-ce que la qualité ?

- Explicite
  - Individuelle
    - Expertise
    - Savoir rationnel
  - Collective
    - Outils
    - Normes, procédures
- Tacite
  - Individuel
    - Flairs
  - Collectif
    - Valeurs
- C'est un effort vers le mieux, vers l'excellence.
  - Produit de qualité supérieure, ayant fait l'objet d'un soin particulier
- La mise en oeuvre d'un professionnalisme
  - Travail de qualité, respectant les règles de l'art
- Travail bien apprécié, à l'usage du client

La qualité est donc partout et ne s'arrête jamais.

- *La qualité peut être considéré comme un moteur, un guide, une aide, un garde fou, une annexe, un obligation (légale) ou une garantie -*

# La gestion de la qualité

## Principe de management de la qualité (PMQ)

- Ensemble de valeurs, de règles de normes et de convictions fondamentales, considérées comme juste et susceptibles de servir de base au management de la qualité.
- Base des normes ISO 9000, 9001.
- 7 principes principaux :
  - **Orientation client**
    - Objectif : satisfaire aux existences des clients et s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes
    - Principes :
      - Compréhension et anticipation des besoins
      - Confiance des clients et des autres parties prenantes
      - Création de valeurs
    - Bénéfices :
      - Augmentation satisfaction client
  - **Leadership**
    - Objectif : Impliquer pour atteindre les objectifs qualité de l'entreprise
    - Principes :
      - Définitions des orientations
      - Alignement stratégique
    - Bénéfices :
      - Augmentation de l'efficacité et de l'efficience
      - Amélioration de la coordination des processus
      - Amélioration de la performance

- **Implication du personnel**

- Objectif : disposer du personnel compétent, habilité et impliqué
- Principes :
  - Respect de l'ensemble du personnel
  - Reconnaissance , habilitation et amélioration des compétences
- Bénéfices :
  - Partage et valeurs et culture de l'entreprise
  - Amélioration de la satisfaction du personnel
  - Implication dans les activités d'amélioration
  - Facilitation de la collaboration

- **Approche processus**

- Objectif : Gérer la cohérence du système
- Principes :
  - Corrélation des processus
  - Optimisation de la performance du système
- Bénéfices :
  - Priorisation des processus clés
  - Alignement stratégique du système
  - Réduction des contraintes inter fonctionnels
  - Cohérence et prévision des résultats

- **Amélioration**

- Objectif : Assurer les succès de l'organisation
- Principes :
  - Pérennisation des niveaux de performance
  - Adaptation aux nouvelles exigences internes et externes
  - Création des opportunités nouvelles
- Bénéfices :
  - Amélioration et détermination des causes profondes
  - Anticipation des actions correctives et préventives
  - Accroissement de l'effort d'innovation

- **Prise de décision fondée sur des preuves**

- Objectif : Analyser et évaluer pour produire les résultats escomptés
- Principes :
  - Objectivité et confiance dans les décisions
  - Révision et remise en question
- Bénéfices :
  - Amélioration des processus décisionnels
  - Amélioration de l'évaluation de la performance
  - Aptitude à changer les opinions et les décisions
  - Démonstrations de l'efficacité de décisions antérieures

Approche "Top down" :

Direction (Stratégie)



Equipes (Opérations)

Approche "Bottom up" :

Direction (Stratégie)



Equipes (Opérations)

- **Management des relations avec les parties intéressées**

- Objectif : Obtenir des performances durables
- Principes :
  - Maintien de relations de confiance
  - Partage des informations et des expertises
- Bénéfices :
  - Meilleure prise en compte des opportunités
  - Amélioration du management des risques
  - Augmentation réciproque de la création des valeurs

## **Les niveaux de qualité**

La qualité doit être totale / étendue à l'entreprise.

- Qualité processus
  - Assurance qualité, plan d'assurance qualité, manière de faire, jalons, ...
- Qualité produit
  - Contrôle qualité, enquêtes de satisfactions, indicateurs de performances.

La qualité s'applique sur :

- Des produits
  - Tangibles, soumis à la vente
- Des services
- Des concepts
  - Idées de possibilité
  - Alternative de choix
  - Noeud de signification
  - Point de convergence du raisonnement
  - Idées générales

- **Qualité attendu ou souhaité**

- Qualité qui se construit au regard des besoins exprimés par le client et tenant compte de son expérience.

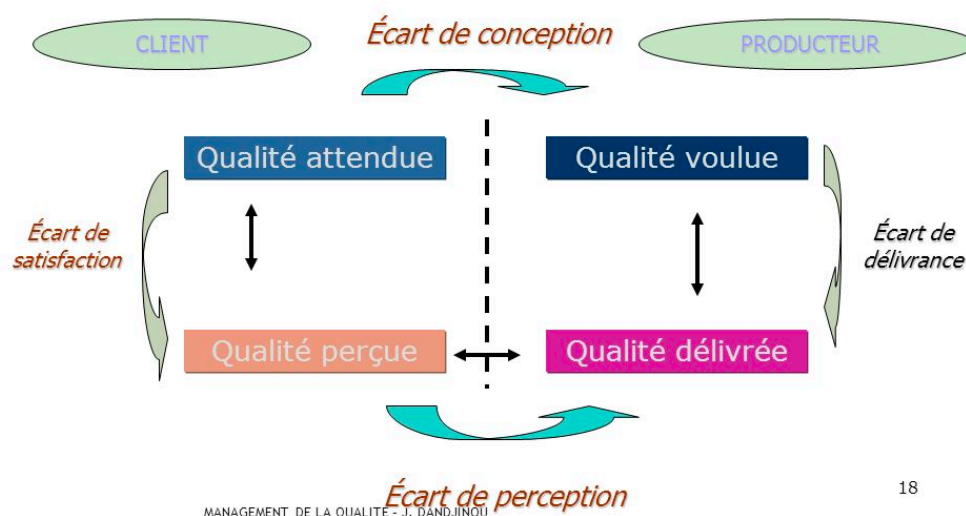
- **Qualité voulu, conçue ou spécifiée**

- **Qualité réalisée**

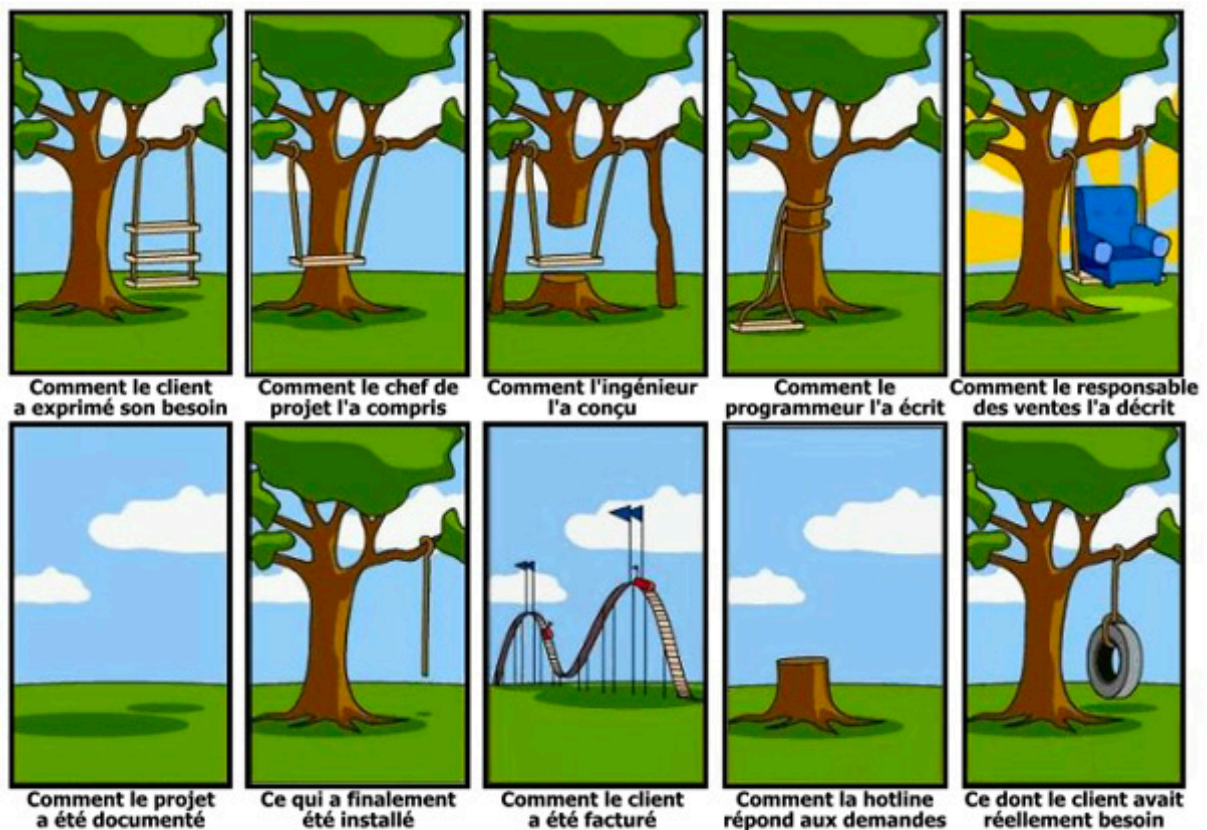
- Qualité planifié, délivré et réellement reçu par l'entreprise

- **Qualité perçue**

- Qualité et satisfaction expérimenté par le client



18





## Les composantes de la qualité

- **Qualité externe** : en direction des clients et partenaires extérieurs (comment les autres nous perçoivent).
  - Réponses aux attentes clients
  - Mesurée par la satisfaction des clients
  - Objectifs :
    - Fidéliser la clientèle
    - Être compétitif
    - Dominer ou être acteur majeur
  - Moyens :
    - Contrôle qualité
    - Audits
    - Sondages et enquêtes satisfaction
- **Qualité interne** : concerne la direction et les personnels de l'entreprise (qu'est ce qu'on met en place en interne pour faire de la qualité).

Equilibrer la qualité :

La vision traditionnelle  
(et erronée)

	spécifié	non spécifié
réalisé	Qualité	« Sur - qualité »
non réalisé	Non - qualité	Normal !

Robert BAZIN  
Conseil et formation

# La démarche qualité

## Définitions

**Système qualité** : ensemble de l'organisation, des procédures, des procédés, des ressources pour mettre en oeuvre le management de la qualité.

**Management de la qualité** : activité coordonnées permettant d'orienter et de contrôler une organisation (entreprise) en matière de qualité.

**Système de management** : système permettant d'établir une politique et des objectifs, et permettant d'atteindre ces objectifs l'aide d'outils (normes, référentiels, guides, démarches, ...).

**Démarche qualité** : ensemble coordonné des actions menées par une entreprise et crée une dynamique participative d'amélioration continue pour :

- Augmenter la satisfaction des clients et des partenaires extérieurs
- Amélioration de la gestion de la qualité
- Amélioration de la qualité
- Faire évoluer ses collaborateurs
- Objectifs internes :
  - Accompagner et maîtriser la croissance de l'entreprise
  - Amélioration des méthodes de travail
  - Mettre en place une organisation orientée résultat
  - Définir des méthodes de travail communes
  - Viabiliser les contrôles et les processus
  - Réduire les dysfonctionnements
  - Réduire les couts de non qualité et augmenter les marges
  - Pérenniser et garantir le savoir faire
  - Motiver et encourage le personnel autour d'un projet d'entreprise
- Objectifs externes :
  - Placer le client au centre de l'entreprise
  - Mieux identifier et anticiper les besoins clients
  - Amélioration satisfaction et fidélisation client
  - Conquérir nouveaux marchés
  - Améliorer et valoriser son savoir faire et son image

# Les méthodes & outils de la qualité

- **La manuel qualité** : document de fonctionnement du système qualité. Il contient :
  - Le domaine d'application du système de management de la qualité (SMQ)
  - Les procédures documentées pour le SMQ
  - La description des interactions entre les processus et les acteurs du SMQ

Exemple : La charte informatique c'est le manuel qualité du SI.

- **Outil de diagnostic, l'audit** : évaluation d'un produit, d'un service, de toute partie de l'entreprise.
  - Objectifs :
    - Vérifier que les objectifs sont atteints
    - Acquérir une certification ou une normalisation
  - Orientations :
    - Audit qualité externe : évaluation d'un produit ou service
    - Audit qualité interne : évaluation des moyens mis en oeuvre pour créer un produit ou un service

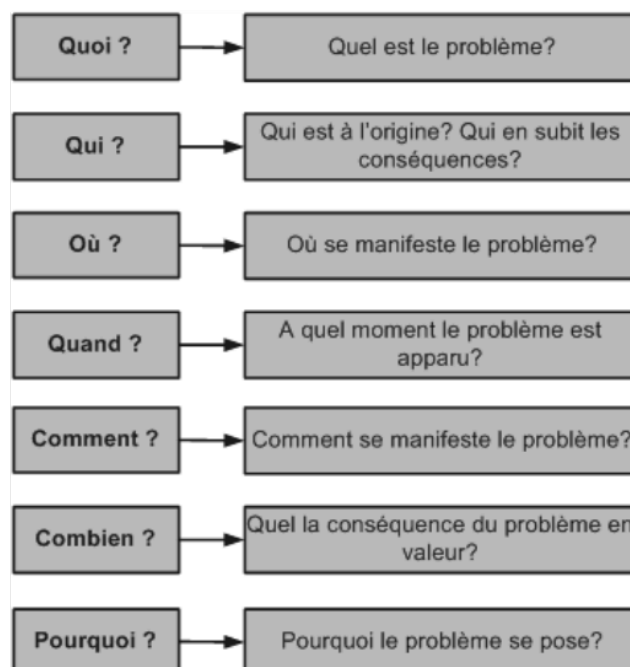


Type d'audit	Role
Audit inter service	Realiser par les salariés d'un autre service de l'entreprise. Permet d'apprécier et de comprendre le role de chacun.
Audit d'amélioration	Réalisé par les professionnels. Il vient en aide pour l'atteinte des objectifs d'un service.
Audit de controle ou de sécurité	Réalisé par les professionnels. Permet de savoir si les règlements sont respectes.
Audit de certification	Realiser par un organisme de certification.

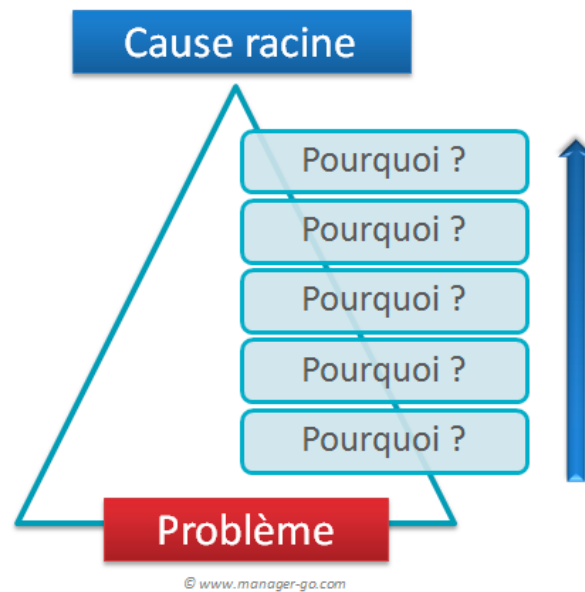
- Outil d'analyse : 5W.



- Outil d'analyse : QQQQCCP.

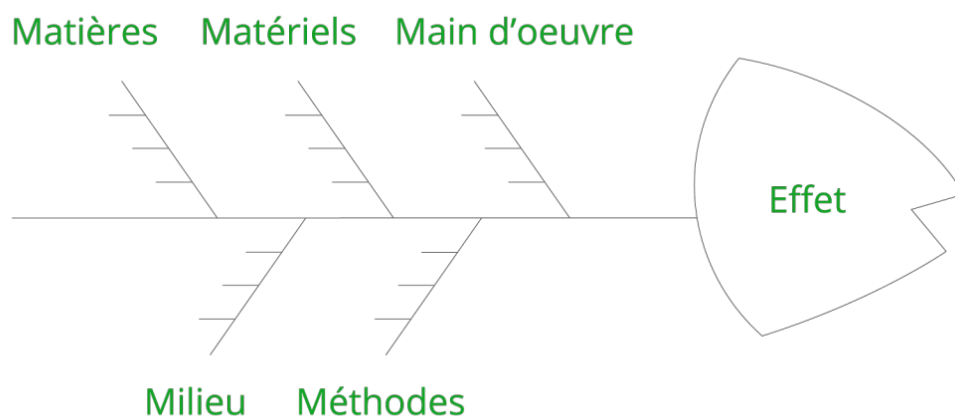


- Outil de résolution : 5P.



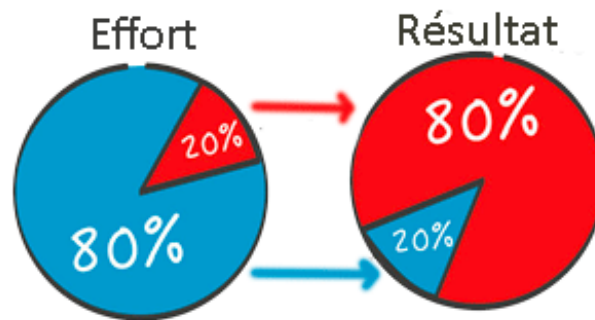
- Exemple: mes dépenses sont plus élevées que prévues (**Le problème**).
  - **Pourquoi ?** - Je dois payer 10% en plus.
  - **Pourquoi ?** - Je n'ai pas rendu ma déclaration à temps.
  - **Pourquoi ?** - Je n'avais pas toutes les informations nécessaires sur mon patrimoine.
  - **Pourquoi ?** - Je n'ai pas fait évaluer par un expert certains biens hérités.
  - **Pourquoi ?** - Je n'ai pas trouvé d'expert à temps. (**La cause première**)

- Outil de résolution : 5M



Ishikawa : diagramme 5M

- Outil de résolution : Loi de Pareto



20% des efforts produisent 80% des résultats.

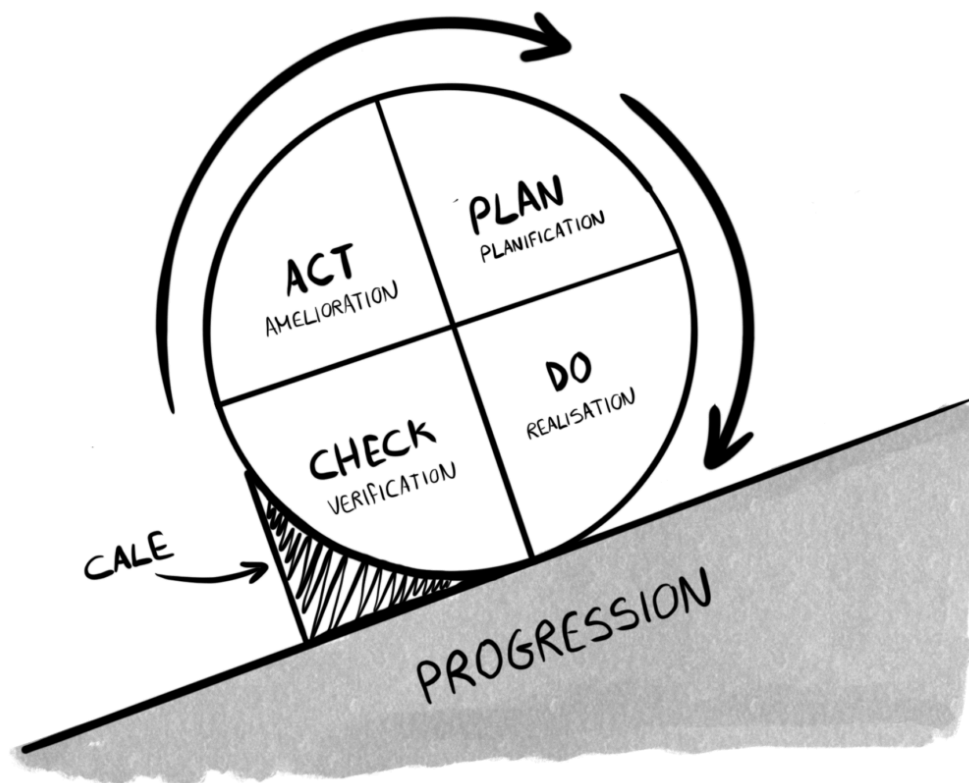
- Outil d'optimisation : 5S



- Outil d'optimisation : 5 zéros



- Outil d'amélioration : la roue de Deming



Imaginer tout ce que l'on veut faire comme un projet. Un projet se divise en 4 phases :

- **To Plan** (prévoir)
  - Imaginer ce qu'on veut, savoir comment le faire, avec qui.
  - Le mettre dans le temps (planification).
- **To Do** (faire)
- **To Check** (vérifier)
  - Faire de la qualité.
- **To Act** (agir)
  - Améliorer, prendre des mesures correctives.

A la fin de ce cycle, on a appris quelque chose. On a acquis de l'expérience (cale).