**Assurance Certification/Qualité**

Annonce qualité = capacité e l’organisation à se conformer :

* à référentiel qualité (conformité interne)
* à un cahier des charges 🡪 clientx X (plan qualité)
* à référentiel commun (intéractionel rationel) (conformité interne) en norme ISO

Certification qualité = assurance qualité + audit qualité par un organisme entérieur + certification qualité valable par un durée

Enjeux :

* éviter les coûts de non qualité
* améliorer la qualité des outputs :
  + produits semi-finis
  + produis finis
  + travaux organisationnel
* amener des délais conformes aux attentes Clientèle
* économiser les coûts temps inutile
* développer une démarche globale d’amélioration permanente de la qualité, installer et diffuser une culture qualité

🡺 aug. De l’image de marque/notoriété/acquisition clientèle/fidélisation clientèle

🡺 Avantages concurrentiels 🡺 aug. Part du marché/rentabilité

Attention aux coûts de qualité d’annonce de certification (PME et TPE) :

* frais de formation
* frais de contrôle qualité
* de acte de qualité (bénédiction)
* frais de dossier
* frais de redevance annuelle
* frais frais d’expertise (750€ à 2500€/prestation)
* frais d’audit (1500€ à 5000€/audit)

Organisme normalisation : AFBIR, ISO

Certification : AFAQ,BUQI, ECOPASS, VERITAS, QUALICERT, ECOCERT, QUALIBAT, QUALIFELEC, AB CERTIFICATION

Normes + certificats : ISO, NF, CE, QUALIBAT, ECOCERT, COLABEL AB…

Plusieurs types de certificats 🡪 système qualité/certifier, le système de management de la qualité totale

(système de management) ISO 9001

(environnemental) ISO 14001

(societal) ISO 26000

Produis : -lien –norme NF / services – norme 22000(IAA)

Politique qualité/

Manuel qualité

---------------------

Procédures

Introduction + Gammes + Données

Enregistrements

Manuel qualité :

- exprime par la déclination de politique générale de la direction les grandes orientations qualité. (stratégie)

- s’appuie sur le ‘bref’ de l’organisation :

* Caractérisation :
* Contextualisation
  + Entrepreneurial
  + Managérial
    - Style de direction
    - Mécanisme de construction
    - Structure
  + Marketing/vente
  + Technologique
* Problème qualité

- corpus des revues de direction points d’étage de la direction sur la démarche d’amélioration de la qualité

Instructions

Documents de consignes pour tenir chaque porte de travail :

* Saurius à mobilise
* Tâcles à réaliser
* Contrainte à respecter

Gammes opérationnelles :

* De Factorisation
  + Documents de com + préciser
* De production
* De comunication

Respecter les budgets 🡨 temps allouer pour réaliser les tâcles /quantité de ressuource

Organisationnelle :

* Système qualité
* Sys productif
* Sys commercialisations
* Système administratif

Procédures :

= menaces spécifiés de réaliser une activité

Description normée de l’activité != personnes = déroulement réel de l’activité

Schema : APCD

**Principes fondateurs de la norme ISO 9000 :**

8 principes :

* Entreprise orientée client
  + EDM
  + Customisation de l’offre globale (produit principal + service associés)
  + Gestion de la relation client
  + Intégration des remontées d’information dans les enquêtes de satisfaction.
* Leadership interne des responsables qualités et externe de l’entreprise certifiée qualité
* Implication du personnel (syst d’information partagée + fonction + cercles de qualité)
* Approche procédures/processus
* Amélioration permanente de la qualité
* Approche décisionnelle par analyse des faits d’E
* Management par approche système-projet
* Relation mutuellement bénéfique avec les fournisseurs (marketing amont) (Attention avec les clients, avec les partenances)

OPEN INNOVATION

Inside out (cutband) ----------- Partenances 🡨> RD / outside in (inland)