



International Training School  
Côte d'Ivoire

# FORMATION SUPERVISEUR QHSE

Journée 02 : 25-08-2023

**Houcine SMARI**

Consultant Auditeur Qualité

houcinesmari@yahoo.com

(00216) 98108296



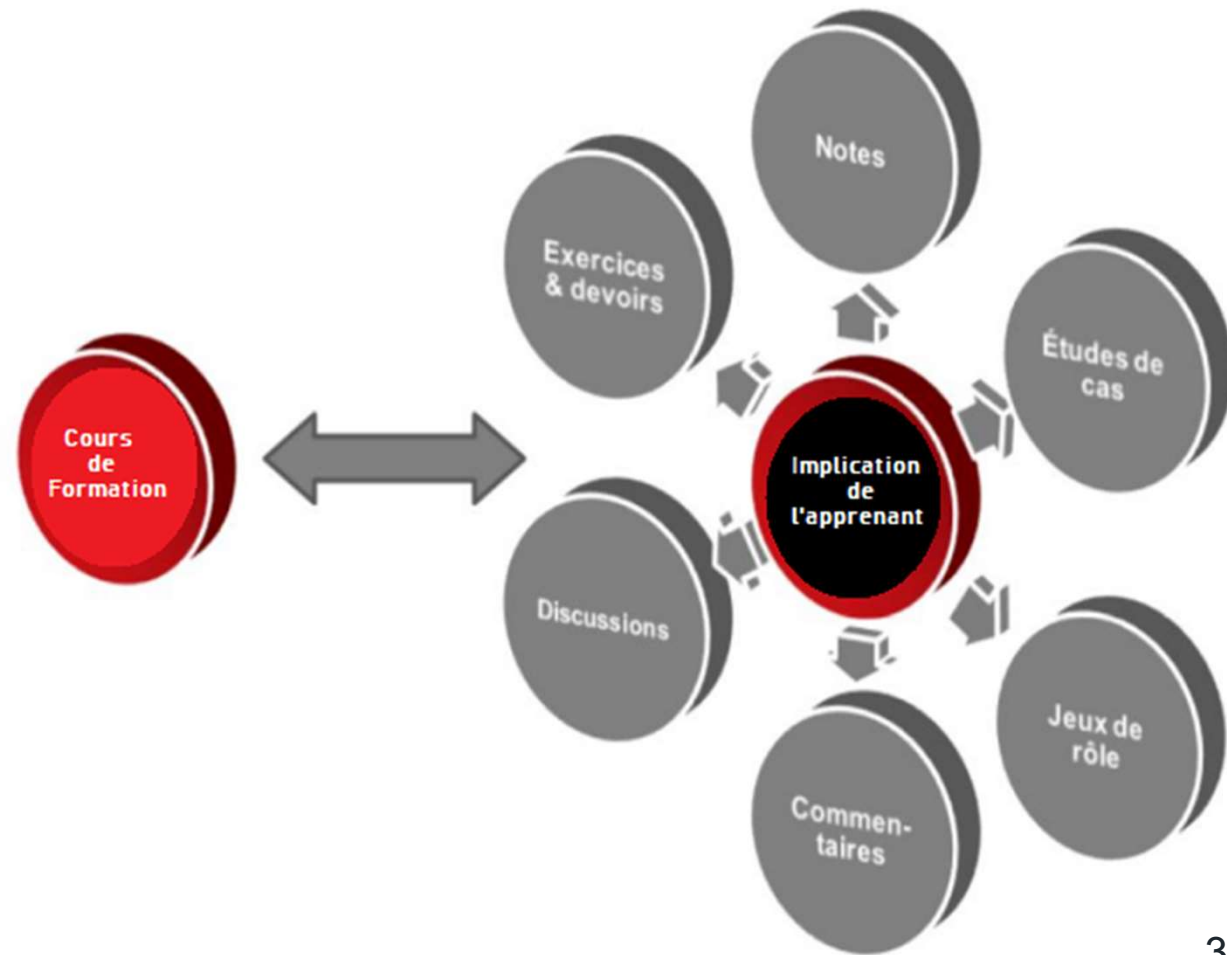


"La maîtrise de la **qualité** commence par la **formation** et se termine par la **formation**"

**Kaoru ISHIKAWA (1915–1989)**



## APPROCHE PEDAGOGIQUE



# Objectifs du module

- Comprendre les exigences de la norme ISO 9001/2015
- Comprendre l'organisation d'un système de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001/2015
- Acquérir les compétences de base dans le but de piloter un système de management de la qualité performant



# Module 1 : NORME ISO 9001/2015

## Journée 1

- Présentation des normes de la famille ISO 9000
- Explication des chapitres de la norme iso 9001
- Etude de cas

## Journée 2

- Corrigé de l'étude de cas
- Mise en place d'une démarche qualité et/ou certification

## Journée 3

- Présentation des outils, principes et concepts de la qualité (Exemples explicatifs)

## Journée 4

- Réalisation des enquêtes de satisfaction client
- Réalisation des audits qualité internes (suivant ISO 19011) : étude de cas

## Journée 5

- Elaboration des documents qualité

# I – PRESENTATION DE LA NORME ISO 9001 :

## Famille des normes ISO 9000

## **I – PRESENTATION DE LA NORME ISO 9001 :**

**ISO 9000** Vocabulaire

**ISO 17021** Exigences pour les organismes procédant à la certification

**ISO 10001** Codes de conduite

**ISO 10002** Traitement des réclamations

**ISO 10003** Résolution des conflits

**ISO 10004** Satisfaction du client

**ISO 10005** Plans qualité

**TL 9000** Télécommunications

**AS 9000** Aerospace

**ISO 16949** Automobile

**ISO 13485** Dispositifs médicaux

**ISO 9001** **Système de management de la qualité - Exigences**

## II – EXPLICATION DES CHAPITRES ISO 9001 :

### Introduction



**Le management de la qualité** est une discipline du management regroupant l'ensemble des concepts et méthodes visant à satisfaire les clients d'un organisme (les pouvoirs publics, le personnel en interne, les consommateurs/utilisateurs, les actionnaires/banques, les syndicats, ...) et à fournir des produits et/ou services correspondants à leurs attentes.

Le management de la qualité est transversal à toute organisation, dont la direction en définit la politique.

Système de management de la qualité



## II – EXPLICATION DES CHAPITRES ISO 9001 : Évolution de l'ISO 9001:

**ISO** – International Organization for Standardization (Organisation internationale de normalisation) est une organisation non gouvernementale éditrice de normes internationales.



**ISO 9001** définit les critères applicables à un système de management de la qualité. Il s'agit de la seule norme ISO 9000 à pouvoir être utilisée pour la certification (mais ce n'est pas une obligation).

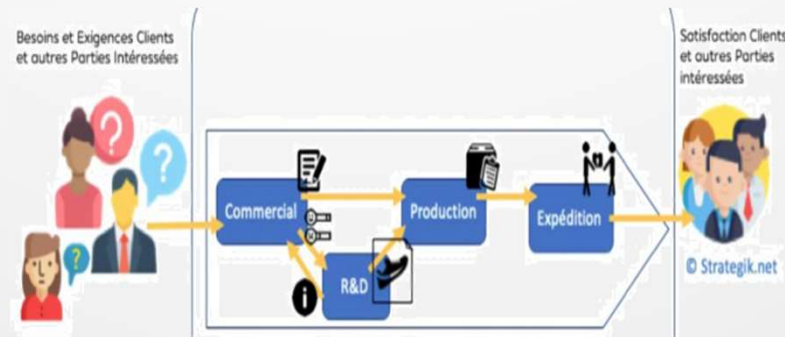
Toute organisation, grande ou petite, quel que soit son domaine d'activité peut l'utiliser (services étatiques, entreprise, ...)

Les nouveautés de la norme ISO 9001/2015 :

- ☐ L'approche processus
- ☐ L'approche par les risques
- ☐ La structure High Level Structure



**L'approche processus** s'appuie sur une identification systématique et un management des processus et de leurs interactions de manière à obtenir les résultats prévus conformément à la politique qualité et à l'orientation stratégique de l'organisme



**L'approche par les risques** est essentielle à l'obtention d'un système de management de la qualité efficace.

Par exemple: la mise en œuvre d'une action préventive pour éliminer des non-conformités potentielles, l'analyse et la mise en œuvre des actions appropriées aux effets d'une non-conformité.

**ISO 9001** permet aux entreprises d'être plus performantes, d'avoir une approche des risques et des opportunités internes et externes plus systématique. Dans un système de management de la qualité, on identifie les dysfonctionnements et on recherche l'amélioration continue.



- ☐ Permet une meilleure organisation de l'entreprise et de la production
- ☐ Permet de diminuer les coûts de la non-qualité
- ☐ Améliore la qualité des produits et/ou la prestation des services
- ☐ Crée une relation de confiance avec les différents clients



**ISO 9001** est structuré en 10 chapitres (structure HLS - High Level Structure)  
Les trois premiers présentent la norme, les sept suivants contiennent les éléments requis pour mettre en place un SMQ suivant la roue de DEMING.



## II – EXPLICATION DES CHAPITRES ISO 9001 :

### Les Chapitres

## Chapitre 1 : DOMAINE D'APPLICATION

**ISO 9001** spécifie les exigences relatives au SMQ lorsqu'un organisme :

- ☐ Doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables
- ☐ Vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables

## Chapitre 2 : REFERENCES NORMATIVES

- ❑ ISO 9000:2015 , Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire
- ❑ ISO 9001:2015, Systèmes de management de la qualité – Exigences

### Comment « lire la norme » ?

Les formes verbales sont utilisées :

- « **doit** » indique une exigence
- « **il convient** » indique une recommandation
- « **peut** » indique une permission, une possibilité ou une capacité
- « **...doit tenir à jour les informations documentées / être conservé sous la forme d'une information documentée** » indique la nécessité d'établir un document
- Les « **Notes** » fournissent des informations supplémentaires

## Chapitre 3 : TERMES ET DEFINITIONS (ISO 9000 Vocabulaire)

- ❑ **Qualité** = aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences,
- ❑ **Exigence** = besoin ou attente qui est formulé, généralement implicite ou obligatoire,
- ❑ **Système de management** = ensemble d'éléments corrélés ou interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques et des objectifs et des processus pour atteindre ces objectifs,
- ❑ **Système de management de la qualité (SMQ)** = système de management relatif à la qualité,



## Chapitre 4 : CONTEXTE DE L'ORGANISME

4	Contexte de l'organisme
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité
4.4	Système de management de la qualité et ses processus

## Chapitre 4 : CONTEXTE DE L'ORGANISME

Dans ce chapitre, le but est de comprendre le contexte de l'organisme via :

- ☐ La détermination des enjeux internes et externes (**PESTEL et SWOT**),
- ☐ La détermination des parties intéressées pertinentes (clients) et leurs principaux besoins et attentes,
- ☐ La détermination du domaine d'application du SMQ (**vision, mission, produits/services, localisation, ...**)
- ☐ La détermination de la **cartographie des processus** – l'élaboration des **fiches processus** suivant les approches processus et par les risques

## Chapitre 5 : LEADERSHIP

<b>5</b>	<b>Leadership</b>
<b>5.1</b>	Leadership et engagement
<b>5.2</b>	Politique
<b>5.3</b>	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

## Chapitre 5 : LEADERSHIP

Dans ce chapitre, il est nécessaire de comprendre que :

- ☐ **Le leadership** s'impulse depuis le top management – l'orientation client revient à tout mettre en œuvre pour satisfaire continuellement les clients,
- ☐ L'élaboration d'une **politique** est importante – il retrace les intentions du top management en ce qui concerne le management de la qualité,
- ☐ La définition des **rôles et responsabilités** au sein de l'organisme contribue à la mise en place et au fonctionnement efficace d'un SMQ

## Chapitre 6 : PLANIFICATION

6	Planification
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités
6.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre
6.3	Planification des modifications



## Chapitre 6 : PLANIFICATION

C'est dans ce chapitre que **l'approche par les risques** se ressent le plus. La planification, c'est :

- ☐ La détermination des **risques et opportunités** qui s'appliquent à l'organisme et la mise en place des moyens de maîtrise,
- ☐ La définition des **objectifs qualité** et la mise en œuvre des moyens (matériels et immatériels) pour les atteindre,
- ☐ La **gestion des modifications** en tenant compte des imprévus

## Chapitre 7 : SUPPORT

7	Support
7.1	Ressources
7.2	Compétences
7.3	Sensibilisation
7.4	Communication
7.5	Informations documentées

## Chapitre 7 : SUPPORT

Ce chapitre « Support » renvoie à :

- ☐ La détermination **des ressources** (humaines, infrastructures et environnement de travail) à mettre en place pour garantir l'atteinte des objectifs qualité prédéfinis,
- ☐ La définition **des compétences** clés à mobiliser pour l'atteinte des objectifs,
- ☐ **L'information régulière (sensibilisation)** apportées auprès des travailleurs sur les documents qualité (politique, fiches processus, procédures, formulaires, ...)
- ☐ **La communication** via des réunions de service/directions
- ☐ Et **la maîtrise des informations documentées**: depuis la création jusqu'à l'archivage et/ou élimination en passant par la codification, les mises à jour, les diffusions et les accès à la lecture/écriture.

## Chapitre 8 : REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

8	Réalisation des activités opérationnelles
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles
8.2	Exigences relatives aux produits et services
8.3	Modifications de la conception et du développement
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes
8.5	Production et prestation de service
8.6	Libération des produits et services
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes

## Chapitre 8 : REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

Le chapitre de la réalisation des activités opérationnelles parle de :

- ☐ **La planification et maitrise opérationnelle** qui est mise en œuvre via des plannings de travail, des rapports d'activités, ...
- ☐ La gestion des **exigences relatives aux produits et services** à travers les bons de commande, les devis, ... la communication avec les clients,
- ☐ La gestion de la **conception/développement de produits et services** : éléments d'entrée/sortie, les processus, produits et services externalisés
- ☐ La **maitrise de la production et prestation de service** via le contrôle qualité,
- ☐ La **libération des produits et services**,
- ☐ Et **la maitrise des éléments de sortie non conformes**.



## Chapitre 9 : EVALUATION DES PERFORMANCES

9	Évaluation des performances
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation
9.2	Audit interne
9.3	Revue de direction

## Chapitre 9 : EVALUATION DES PERFORMANCES

Le chapitre de l'évaluation des performances parle de :

- ☐ **La surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation** via la satisfaction du client, suivi des tableaux de bords, ...
- ☐ La réalisation des **audits internes** afin d'évaluer la performance du système,
- ☐ Et l'animation de **la revue de direction** en tenant compte des éléments d'entrée et de sortie prescrits

## Chapitre 10 : AMÉLIORATION

<b>10</b>	<b>Amélioration</b>
<b>10.1</b>	Généralités
<b>10.2</b>	Non-conformité et action corrective
<b>10.3</b>	Amélioration continue

## Chapitre 10 : AMELIORATION

Le chapitre 10 fait mention de :

- ☐ **La gestion des non-conformités** : de l'enregistrement, au traitement et à la clôture. Ici, on centralise toutes les non-conformités (réclamations clients, les NC issues des revues et audits, ...) dans une sorte de plan d'action d'amélioration
  
- ☐ La proposition **des corrections** appropriées aux non-conformités conduit à la récurrence des non-conformités d'où **l'amélioration continue du SMQ**

## II – EXPLICATION DES CHAPITRES ISO 9001 : Résumé



1. Un système de management de la qualité (SMQ) est la partie du système de gestion globale, basée sur une approche du risque lié à l'activité visant à établir, mettre en œuvre, exploiter, surveiller, réexaminer, tenir à jour et améliorer la gestion de la qualité.
2. Le SMQ est destiné à assurer le choix de processus adéquats et proportionnés qui satisfont le client et les exigences réglementaires et donnent confiance aux parties prenantes.
3. Des processus et des procédures servent à assurer que les objectifs de qualité sont accomplis et sont en conformité avec la politique qualité de l'organisme. Ces processus et procédures de qualité sont pas indépendants des processus d'affaires, mais s'y intègrent de manière à les améliorer au bénéfice de l'organisme.
4. Un organisme qui demande la certification doit se soumettre à toutes les clauses définies dans les sections 4 à 10 d'ISO 9001.
5. Les objectifs de qualité proprement dits doivent être sélectionnés et mis en œuvre pour répondre aux exigences identifiées par le processus d'appréciation du risque et de traitement du risque. Cette sélection doit tenir compte des critères d'acceptation des risques ainsi que des obligations légales, réglementaires et contractuelles.
6. L'organisme doit améliorer en permanence l'efficacité de son SMQ par sa politique et ses objectifs, ses audits internes ainsi que par les opportunités d'amélioration initiées par les revues de direction.



## Etude de Cas : Laverie «Wash-Washa»

Pour la laverie «Wash-Washa» de 06 travailleurs (patron, caissière et quatre laveurs) situé près d'un cours d'eau (en images)

Proposer :

- a) Les FFOM (forces, faiblesses, opportunités et menaces)
- b) Les PIP (parties intéressées pertinentes)
- c) Les besoins et attentes des PIP
- d) Une politique qualité
- e) La cartographie des processus
- f) Fiche fonction d'un laveur





# Thank You!

**Avez-vous des questions ?**

*A la prochaine séance ..*



houcinesmari@yahoo.com  
+216 98 108 296