



International Training School
Côte d'Ivoire

FORMATION SUPERVISEUR QHSE

Journée 03 : 28-08-2023

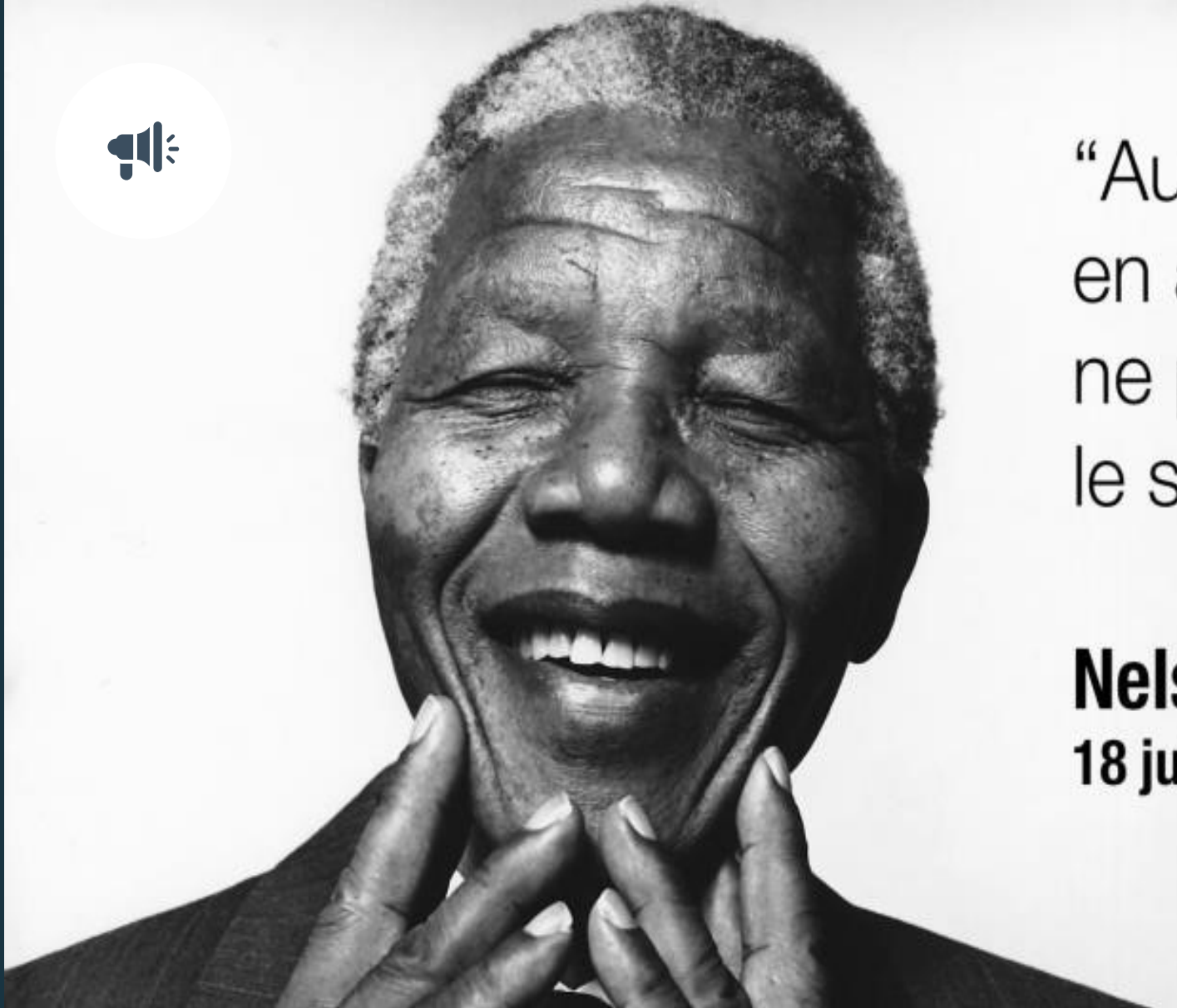
Houcine SMARI

Consultant Auditeur Qualité

houcinesmari@yahoo.com

(00216) 98108296



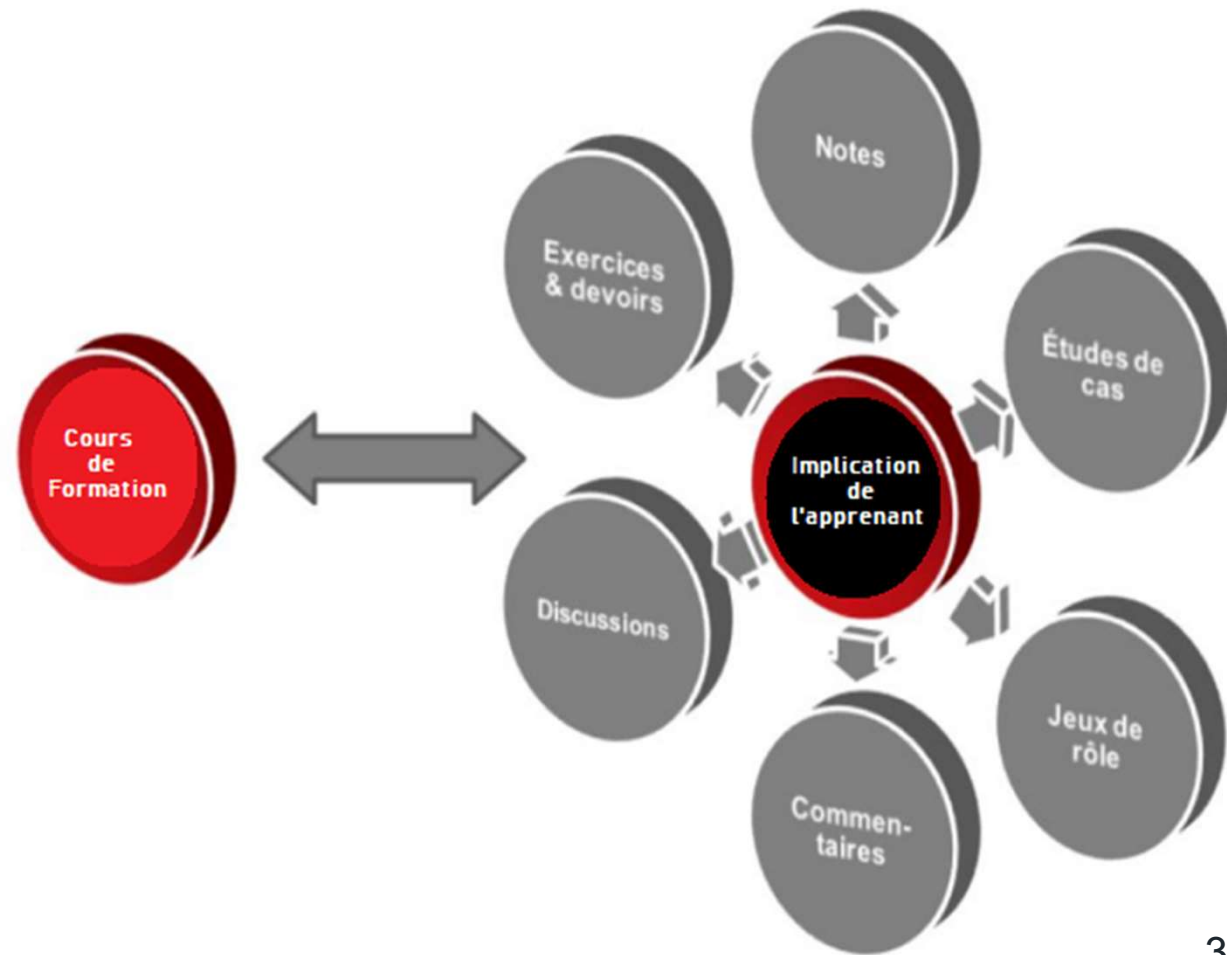


“Aucun de nous,
en agissant seul,
ne peut atteindre
le succès.”

Nelson Mandela
18 juillet 1918



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 – CORRIGÉ DE L'ÉTUDE DE CAS :

Laverie « WASH-WASHA »

Etude de Cas : Laverie «Wash-Washa»

Pour la laverie «Wash-Washa» de 06 travailleurs (patron, caissière et quatre laveurs) située 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 motos & voitures

SWOT



a) Analyse SWOT - Laverie WASH-WASHA

Forces (Strengths)	Faiblesses (Weaknesses)	Opportunités (Opportunities)	Menaces (Threats)
Emplacement stratégique	Concurrence accrue	Croissance du marché des véhicules et des motocycles	Conditions météorologiques
Services de qualité	Taille limitée de l'entreprise	Augmentation de la sensibilisation	Réglementations locales
Main-d'œuvre qualifiée	Dépendance à l'égard de quelques clients	Expansion vers de nouvelles zones	Fluctuation des prix des produits
Gamme de services étendue (lavages des motocycles, voitures, tapis, meubles...) + Ventes des détergents & savons	Coûts de main-d'œuvre élevée	Partenariats avec des concessionnaires	Évolution des préférences des clients
	Gestion inefficace	Élargissement de la clientèle	Pénurie de main-d'œuvre qualifiée
	Problèmes de gestion des stocks	Intégration de services en ligne	Augmentation des coûts énergétiques

b&c) Analyse des PIP (Parties Intéressées Pertinentes) Laverie WASH-WASHA



Parties Intéressées	Exigences	Risques Potentiels	Opportunités Potentielles
Clients	<ul style="list-style-type: none"> - Nettoyage rapide et efficace - Tarification compétitive - Service amical et courtois 	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfaction client en cas de service de mauvaise qualité - Augmentation des coûts de main-d'œuvre pouvant affecter les prix 	<ul style="list-style-type: none"> - Fidélisation de la clientèle - Possibilité de ventes croisées de services supplémentaires
Employés	<ul style="list-style-type: none"> - Salaire compétitif - Conditions de travail sécuritaires - Opportunités de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Turnover élevé du personnel en cas de salaires non compétitifs - Risques pour la sécurité en cas de négligence 	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel fidèle et motivé - Amélioration des compétences de l'équipe de travail
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Fourniture en temps opportun de produits de nettoyage de qualité - Paiements ponctuels 	<ul style="list-style-type: none"> - Perturbations de la chaîne d'approvisionnement - Coûts élevés des fournitures 	<ul style="list-style-type: none"> - Relations de travail solides - Possibilité de négocier des tarifs avantageux
Autorités locales	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité aux réglementations environnementales et de santé - Paiement des taxes 	<ul style="list-style-type: none"> - Amendes ou sanctions en cas de non-conformité aux réglementations - Charge fiscale élevée 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne réputation locale - Avantages fiscaux potentiels
Concurrents	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir la concurrence loyale - Respecter la propriété intellectuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Perte de parts de marché en cas de concurrence accrue 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité de partenariats stratégiques - Incitations à l'innovation
Communauté locale	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction de l'impact environnemental - Engagement communautaire (emploi) 	<ul style="list-style-type: none"> - Répercussions négatives sur la réputation en cas de pollution - Pression pour créer davantage d'emplois locaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne réputation locale - Collaboration communautaire

c) Politique Qualité

Laverie WASH-WASHA

Laverie

WASH WASHA

POLITIQUE QUALITE

NOTRE VISION

Etre leader national dans notre secteur d'activité

NOTRE FINALITE

En tant qu'acteur majeur, assurer l'entretien de premier ordre des moto&automobiles de la ville

NOS PRODUITS

• Vente des savons

• Vente des détergents

NOS SERVICES

• Nettoyage des motocyettes

• Nettoyage des automobiles

• Nettoyage divers (tapis, bâches, meubles, ...)

Propreté

NOS VALEURS

Ethique

Travail

Laverie WASH WASH, consciente que la satisfaction de nos clients et autres parties intéressées sont les éléments les plus déterminants pour notre développement et notre pérennité, nous nous engageons à mettre en place une organisation répondant au principe de l'amélioration continue qui respecte les exigences de la norme internationale ISO 9001-2015.

Nos bonnes pratiques de travail sont gérées par le Système de Management Qualité (SMQ) visant : à identifier et atténuer les risques et à améliorer continuellement les performances de nos activités que nous mettons à la disposition des clients.

Pour ce faire, nos objectifs sont :

- Réduire de moitié les temps d'enregistrement et de nettoyage des moto&automobiles ;
- Satisfaire les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes ;
- Respecter les exigences légales et réglementaires applicables ;
- Promouvoir la sensibilisation et leadership de qualité au sein de l'entreprise, à travers le coaching, la formation, la supervision et une communication efficace.

Les revues de direction semestrielles et les audits qualité internes, nous permettront de vérifier l'efficacité de notre système de management qualité et de nous assurer que la présente politique demeure appropriée et pertinente.

L'implication de l'ensemble du personnel est indispensable pour la réussite de notre mission.

La direction générale s'engage à fournir toutes les ressources nécessaires pour mettre en œuvre ces objectifs et le système de management qualité. Des réunions périodiques et la revue de Direction sont organisées afin de passer en revue les performances du SMQ et de proposer les actions nécessaires à son amélioration continue.

Je sollicite donc votre adhésion totale et permanente à la présente politique et à nos valeurs dans votre travail quotidien.

Le Directeur Général

Fait le

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS WASH-WASHA

EXIGENCES DES PARTIES INTÉRESSÉES PERTINENTES

PROCESSUS DE MANAGEMENT

PRO-M-01

GESTION
D'ENTREPRISE

PRO-M-02

GESTION DE
SMQ

PROCESSUS DE REALISATION

PRO-R-01

FAIRE LES
ENREGISTREMENTS

PRO-R-02

NETTOYAGE DES
MOTOS ET DES
VOITURES

PRO-R-03

CONTRÔLE DU
NETTOYAGE

PROCESSUS SUPPORT

PRO-S-01

FAIRE LES
ACHATS

PRO-S-02

GESTION
DES RH

PRO-S-03

FAIRE LE
MARKETING

SATISFACTION DES PARTIES INTÉRESSÉES PERTINENTES

e) Fiche Fonction Laveur Véhicules Laverie WASH-WASHA

wash washa	FORMULAIRE	Ref : RH-FF-01-00
	FICHE DE FONCTION	Date MAJ :
		Date de créa : 25/08/2023
		Page 1 sur 2

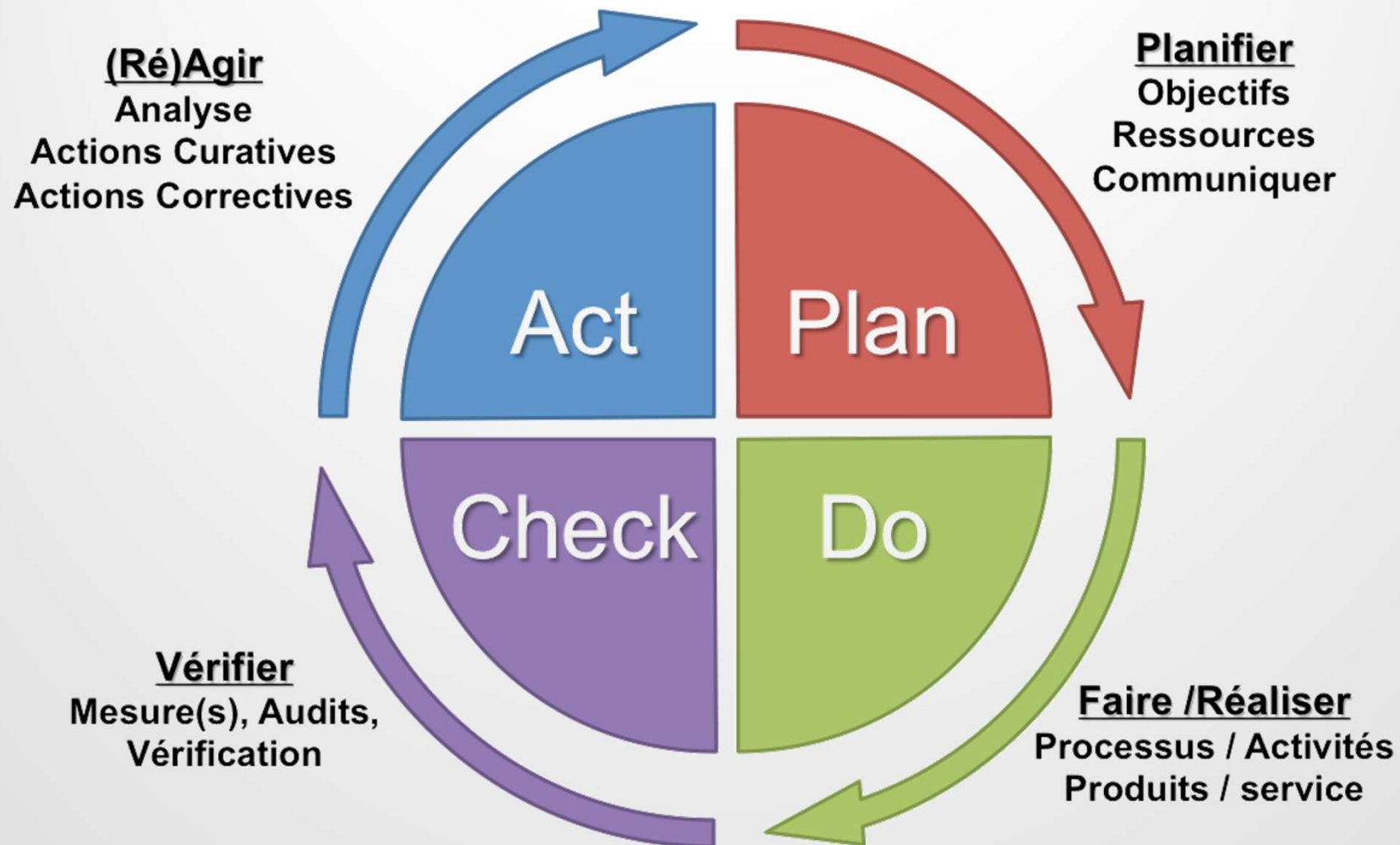
Titre du poste : Laveur des motos et des voitures
Departement (Service) : Lavage des motos et des voitures
Remplaçant : -
Hierarchie (n+1) : Gérant
1. Mission : Assurer un nettoyage complet et de haute qualité des motos et des voitures des clients de la laverie.
2. Responsabilités principales : 2.1 Préparation des véhicules : <ul style="list-style-type: none"> Accueillir les clients et collaborer avec eux pour comprendre leurs besoins spécifiques de nettoyage Vérifier l'état général du véhicule. 2.2 Nettoyage Extérieur : <ul style="list-style-type: none"> Laver extérieurement les véhicules en utilisant les produits et les équipements appropriés Éliminer les taches tenaces, la saleté et les résidus de route. Assurer un nettoyage minutieux des roues et des jantes. 2.3 Nettoyage Intérieur : <ul style="list-style-type: none"> Aspirer l'intérieur du véhicule, y compris les tapis et les sièges Nettoyer les surfaces intérieures, y compris le tableau de bord, les vitres, les miroirs et les poignées de porte. Éliminer les déchets et les débris de l'intérieur du véhicule. 2.4 Finition : <ul style="list-style-type: none"> Appliquer des produits de polissage ou de lustrage selon les demandes des clients Sécher soigneusement le véhicule pour éviter les taches d'eau. 2.5 Inspection de la qualité : <ul style="list-style-type: none"> Effectuer une vérification minutieuse pour s'assurer que le véhicule est propre et exempt de défauts. Corriger tout problème de nettoyage ou de finition. 2.6 Service à la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> Informar la caissière lorsque le véhicule du client est prêt. Répondre aux questions des clients et résoudre tout problème ou préoccupation. 2.7 Entretien et maintenance <ul style="list-style-type: none"> Elaborer et superviser la planification budgétaire de l'entreprise
3. Exigences du poste : <ul style="list-style-type: none"> Expérience préalable dans le nettoyage de véhicules préférés. Attention aux détails et souci de la qualité. Bonne forme physique pour des tâches physiquement exigeantes. Capacité à communiquer efficacement avec les clients. Connaissance des produits et des techniques de nettoyage appropriés.

III – MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE QUALITE ET/OU DE CERTIFICATION

Il existe plusieurs méthodes pour mener une démarche qualité et/ou de certification.

- ❑ **La démarche qualité** renvoie à restructurer l'organisation suivant les exigences de la norme **ISO 9001**. Elle passe par la formalisation des savoir-faire, la maîtrise des activités, la gestion des non-conformités,... l'encadrement des équipes.
- ❑ **La démarche de certification** fait suite à la démarche qualité. Ici la certification est **le but à atteindre**.

III - MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE QUALITE ET/OU DE CERTIFICATION



Suivant l'approche **Plan-Do-Check-Act**, nous avons :

- ❑ **La planification** : établir les objectifs du système, ses processus ainsi que les ressources nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme, et identifier et traiter les risques et opportunités.
- ❑ **La réalisation** : mettre en œuvre ce qui a été planifié.
- ❑ **Le contrôle** : surveiller (le cas échéant) mesurer les processus et les produits et services obtenus par rapport aux politiques, objectifs, exigences et activités planifiés, et rendre compte des résultats
- ❑ **L'amélioration** : entreprendre les actions pour améliorer les performances, en tant que besoin

En 10/**11** étapes, nous avons :

1. Définir l'objet de l'organisme
2. Définir la(les) politique(s) de l'organisme
3. Déployer les objectifs cohérents et mesurables
4. Déterminer les processus de l'organisme
5. Définir les activités et les séquences des processus
6. Définir les responsabilités des processus
7. Définir la documentation des processus
8. Définir les activités de surveillance et de mesure de l'efficacité des processus
9. Mesurer et améliorer les performances
10. Continuer sans cesse
- 11. Faire l'audit de certification**

1. Définir l'objet de l'organisme

- Quelle est la **finalité** de l'organisme ? Quel est son métier ? Qui sont ses clients ? Quelles sont leurs attentes ?
- Formaliser le **domaine d'application** (c'est-à-dire, définir les activités couvertes par le système de management de la qualité)
 - A titre d'exemple, voici un domaine d'application type : « Conception, réalisation et installation d'enceintes climatiques ».
- Délimiter le **périmètre** du système de management de la qualité (secteur géographique, typologie de clients, activités, ...)

2. Définir et communiquer la/les politique(s) de l'organisme

- A partir de la **stratégie globale** de l'organisme (axes de développement à moyen terme), définir la **politique** (levier opérationnel) permettant de servir de cadre à l'élaboration des objectifs à plus court terme (objectifs annuels)

NOTE : Une politique se décline sous forme d'axe de développement annuel (le plus souvent)

- Communiquer au personnel (à tous les niveaux) cette politique et s'assurer qu'elle soit comprise

3. Déployer des objectifs cohérents et mesurables

- A partir de la politique, définir des objectifs mesurables permettant de vérifier l'aptitude de l'organisme à mettre en œuvre sa stratégie
- NOTE : On utilise la méthode **SMART / ASMAC** pour définir les Objectifs:

SMART

- S pour Spécifique
- M pour Mesurable
- A pour Atteignable
- R pour Réaliste
- T pour Temporel (ou inscrit dans le Temps)

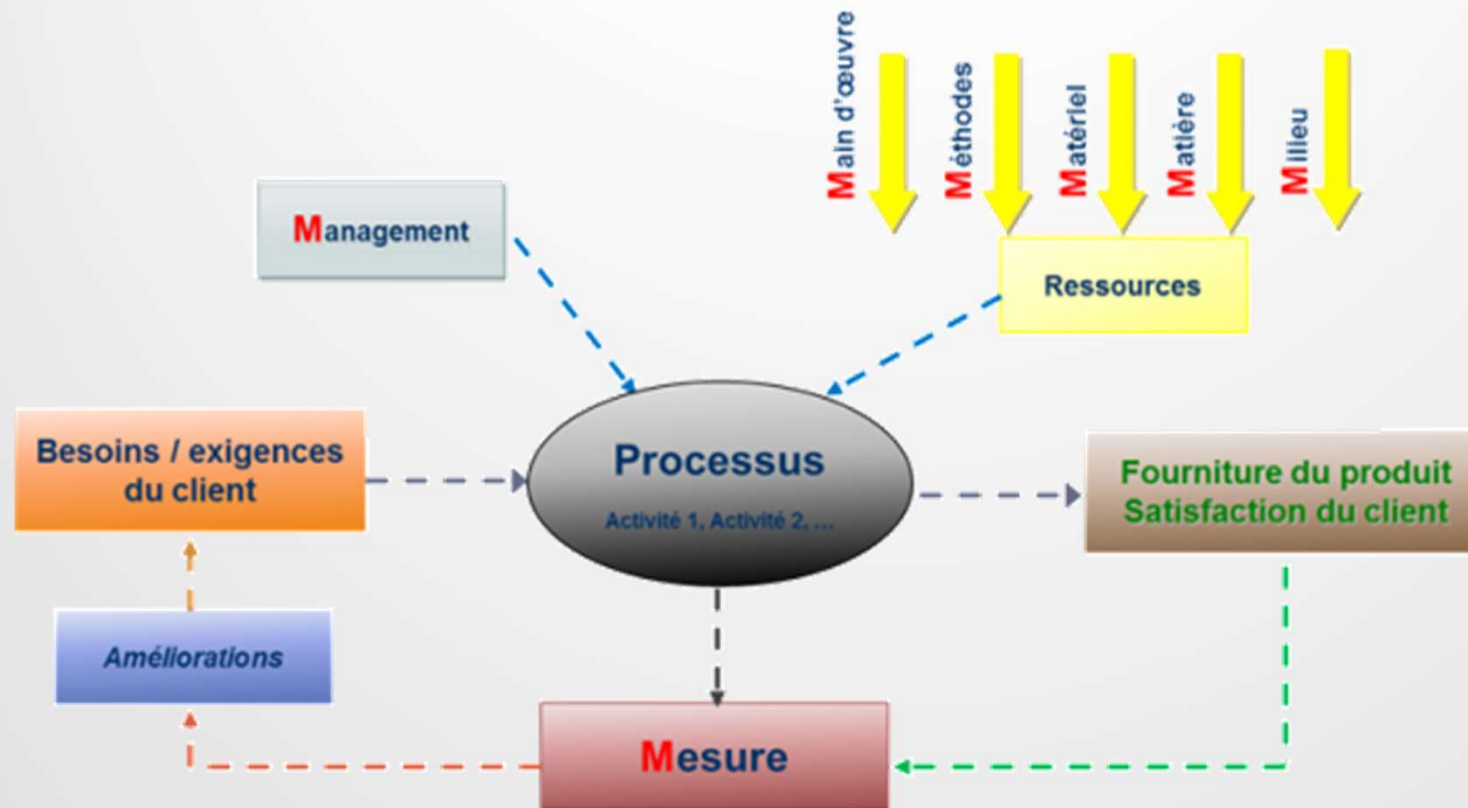
ASMAC

- A pour Ambitieux
- S pour Spécifique
- M pour Mesurable
- A pour Atteignable
- C pour Compatible

4. Déterminer les processus de l'organisme

- **Les processus** sont ensemble d'activités corrélées, qui interagissent pour transformer des données d'entrée en données de sortie. Gérer les activités comme des processus permet d'atteindre les objectifs de manière plus rationnelle est efficace.
- Pour accroître l'efficacité d'un processus, **les ressources nécessaires** à son pilotage doivent être identifiées et mises à disposition : main d'œuvre, milieu, matière, matériel, méthodes (**approche 5M**)

4. Déterminer les processus de l'organisme



Représentation d'un processus faisant apparaître les 7M caractérisant le processus

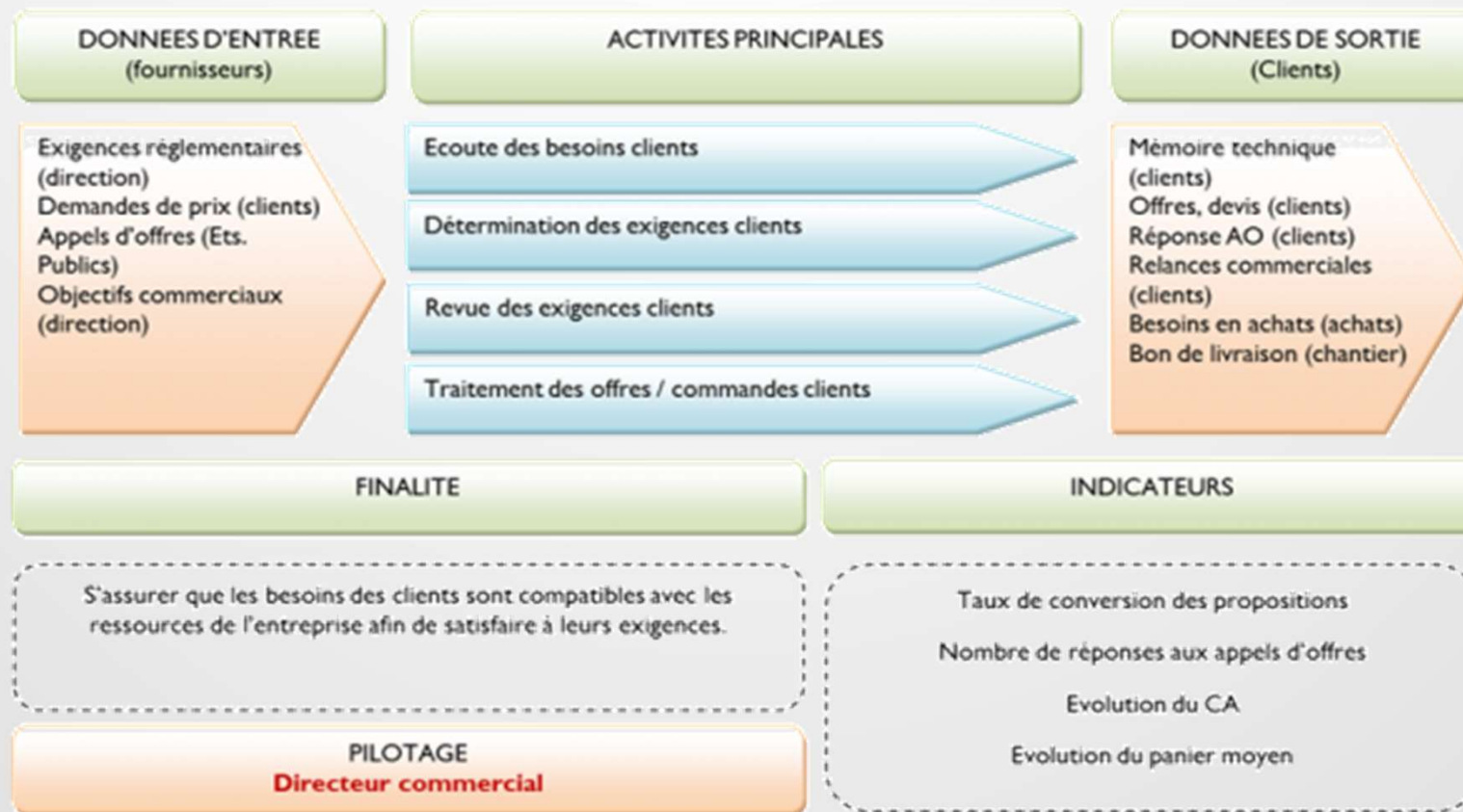
5. Définir les activités et les séquences des processus

- Chaque **processus** regroupe une somme d'activités qu'il convient de définir. Par exemple un **processus achat** regroupe les activités de sélection des fournisseurs, de passation de commande, de contrôle à réception et de réévaluation des fournisseurs. Chacune de ces activités doivent être identifiées et décrites avec le formalisme adapté à la complexité de ces activités et à la compétence du personnel.
- **L'approche processus** induit la notion de client/fournisseur interne (approche systémique) du fait que tous les processus interagissent les uns avec les autres. Il convient d'identifier les interactions et s'assurer de l'intégrité des flux.

5. Définir les activités et les séquences des processus

- A **titre d'exemple** voici une présentation ultra synthétique d'un processus commercial :

*Exemple de fiche
processus
synthétique*



6. Définir les responsabilités des processus

- Pour qu'un processus fonctionne de manière efficace il doit être piloté de sorte à ce que les dispositions établies soient appliquées. Il faut donc identifier l'équipe de pilotage des processus et nommer ce que l'on appelle des pilotes de processus



7. Définir la documentation des processus

Documenter un processus c'est :

1. Réfléchir sur l'essentiel, les points bloquants, les risques
2. S'assurer de l'homogénéité des pratiques
3. Apporter la démonstration de conformité aux pratiques
4. Prévenir les départs non planifiés
5. Améliorer l'intégration des nouveaux collaborateurs

8. Définir les activités de surveillance et de mesure de l'efficacité des processus

- Que ce soient des **contrôles**, des **audits** ou de la **mesure**, des **activités de surveillance** et (lorsque cela est possible) de mesure doivent être déployées pour vérifier l'efficacité des processus ; c'est-à-dire leur aptitude à atteindre les résultats planifiés (les objectifs).



Activités de surveillance et de mesure



Les qualités des indicateurs de performance

9. Mesurer et améliorer les performances

- Que Il convient alors de mettre en œuvre les **activités de surveillance** et de mesure précédemment citées afin d'en analyser les résultats.
- Le **traitement des non-conformités** et **des réclamations clients** viendra également alimenter l'analyse des données relatives aux performances de l'organisme.
- L'amélioration des performances doit être planifiée au travers d'actions décidées à différents moments tels que **la revue de direction ou les revues de processus** mais aussi quotidiennement ! C'est notamment ici que le rôle du responsable qualité (représentant de la direction) tient toute son importance...

10. Continuer sans cesse !

- Ne vous arrêtez pas sur votre lancée. Bâtir un système de management de la qualité est plus facile qu'il n'y paraît. C'est de l'améliorer qui est plus délicat et qui demande l'implication de tous.

C'est le principe de l'amélioration continue...

11. Faire l'audit de certification





Thank You!

Avez-vous des questions ?

A la prochaine séance ..

Your Date Here

Your Footer Here



houcinesmari@yahoo.com
+216 98 108 296