

SI3 Connaissance Entreprise 1

INTRODUCTION AU MANAGEMENT DE LA QUALITE

NIRINA MUNIR

Description du cours

► OBJECTIFS

Comprendre les notions générales de la qualité
Comprendre le processus d'élaboration des normes, les différents types de normes et les modalités d'interprétation

SOMMAIRE

1. Historique
2. Généralités- Définitions
3. Les normes
4. Cas pratique

1

HISTORIQUE

1. Historique

La qualité n'est pas une préoccupation nouvelle.

La société humaine a toujours recherché la meilleure organisation, et un travail ou un produit de meilleure qualité.

De nombreux articles, codes, protocoles du monde ancien ont été découverts.

Exemples:

- Dans l'antiquité: des normes de construction
- Au moyen-âge: des cahiers de charges des principaux métiers

1. Historique

La qualité a évolué selon les époques:

Avant l'ère de grande productivité à nos jours :

La notion de qualité intègre la réalisation de ce qui est attendu (Connaissances du métier, travail bien fait, produit original ou sophistiqué...)=>satisfaction implicite.

Au début de l'ère de la productivité:

La qualité se concentre sur les caractéristiques du produit
=>contrôle final du produit.

1. Historique

Pendant la période de productivité intensive après-guerre:

La qualité est « ce qui différencie au mieux un produit d'un autre qui lui ressemble ».

=> mise en place des procédés de fabrication.

Après les années 1970:

Les consommateurs sont de plus en plus exigeants,

=> Prise en compte de la satisfaction du client à la fois sur le produit et le service.

1. Historique

Actuellement:

Système de gestion de la Qualité totale qui s'intègre à la gestion de l'entreprise.

=> Satisfaire l'ensemble des parties prenantes « le client, le personnel, le donneur d'ordre, voire l'environnement extérieur à l'activité concernée... ».

=> Intégrer la démarche qualité dans la gestion de l'entreprise pour avoir une entreprise efficace, concurrentielle, dynamique et pérenne.

1. Historique

Les « Papes » de la qualité:

Deming (1945) propose une réforme globale du système organisationnel de production (Gestion participative de l'ensemble du personnel de l'entreprise).

Ishikawa (Après-guerre) théorise la primauté de la mesure et le diagramme des causes.

Crosby (1961), dans le cadre des programmes spatiaux Apollo, développe le concept du "zéro défaut" en mettant l'accent sur la place de l'homme (motivations et comportements) dans l'obtention de la qualité.

Juran (1979), crée aux USA, le Juran Institute afin de développer l'organisation, la "planification et les processus d'amélioration de la qualité comme discipline à part entière à travers la formation.

1. Historique

Pionnier: les USA

- 1829: Normes des médicaments
- 1890: Normes des chemins de fer
- 1913: Ford « Voiture standard »
- 1918: Création de l'ANSI (American national standards institute)

1. Historique

Quelques dates:

- 1906: création du CEI (Commission électronique internationale)
- 1924 : création de l'ISA (Fédération internationale des associations nationales de normalisation)
- 1926 : création de l'AFNOR (Agence française de normalisation)
- 1947: création de l'ISO qui remplace l'ISA (Organisation internationale de standardisation)
- 1956: création de l'EOQ (European Organization for Quality)
- 1959 : 1ère norme traitant de l'AQ (Température normale de référence des mesures industrielles de longueur)
- 1987 : élaboration des normes ISO 9000
- 1994 : 1ère révision des normes ISO 9000
- 2000 : 2ème révision des normes ISO 9000

2

Généralités-Définitions

2.Généralités-Définitions

Iso 9000: « **Qualité**: aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences »

La qualité existe lorsque la nature de la prestation offerte correspond aux exigences.

La Démarche qualité est un outil de management destiné à atteindre l'adéquation entre la conformité, performance du produit ou du service avec les besoins et attentes du client.

2.Généralités-Définitions

Assurance qualité

C'est l'ensemble des procédures, méthodes utilisées pour assurer la conformité d'un produit ou du service.

Management de la qualité : management relatif à la qualité.

Manager: avoir une stratégie, orienter et contrôler l'organisme en matière de qualité.

2.Généralités-Définitions

Partie intéressée, partie prenante

Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.

Client

Personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme.

2.Généralités-Définitions

Prestataire/Fournisseur

Organisme qui procure un produit ou un service.

Produit

Élément de sortie d'un organisme.

Service

Élément de sortie d'un organisme avec au moins une activité nécessairement réalisée entre l'organisme et le client.

Exigence

Besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire.

2.Généralités-Définitions

Satisfaction du client

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses attentes.

Réclamation

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant son produit ou service.

2.Généralités-Définitions

Amélioration: activité menée pour améliorer les performances.

Amélioration continue: activité récurrente menée pour améliorer les performances.

2.Généralités-Définitions

Les enjeux de la qualité:

Enjeux stratégiques: niveau de qualité et de sécurité reconnu et approuvé par les clients, image de marque...

Enjeux économiques: compétitivité, pérennité de l'entreprise face à la concurrence, ... les non-qualité coutent chers.

Enjeux humains: internes à l'entreprise(Motivation, valorisation, responsabilisation, autonomie...) et externes (sureté, sécurité, protection...)

Enjeux juridiques: contentieux.

3

Les normes

3. Les normes

Historique:

Les applications normatives officielles sont chronologiquement et historiquement dans l'ordre:

- Les monnaies et le système de poids et de mesure.
- Les sciences physiques (métriques).
- L'électronique
- Les industries.
- Les services.

3. Les normes

Définitions:

- Une norme est une règle à suivre.
- Une norme est un référentiel (Document de référence) approuvé par un organisme de normalisation.
- ISO (International Organization for Standardization)

« Une norme est un document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné ».

3. Les normes

Définitions:

Décret n° 84-74, du 26 janvier 1984

« La normalisation est un processus ayant pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, biens et services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux. »

Une norme doit:

- Lister les méthodes pour reproduire un produit ou un service.
- Etre reconnue par les professionnels du milieu concerné.

3. Les normes

Définitions:

Article 1 du décret du 16 juin 2009:

« La normalisation est d'intérêt général et a pour objet de fournir des documents de référence élaborés de manière consensuelle par toutes les parties intéressées, portant sur des règles, des caractéristiques, des recommandations ou des exemples de bonnes pratiques, relatives à des produits, à des services, à des méthodes, à des processus ou à des organisations. Elle vise à encourager le développement économique et l'innovation tout en prenant en compte des objectifs de développement durable. »

3. Les normes

Une norme permet:

- L'utilisation d'un langage universel entre les différents acteurs économiques.
- La libre circulation des produits.
- Des solutions techniques, commerciales ou organisationnelles.
- La simplification des relations contractuelles.

3. Les normes

Certification

Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus, un service, ou un organisme est conforme aux exigences spécifiées.

La certification :

- permet la compétitivité
- harmonise le marché
- garantit la conformité du produit en libre échange
- sécurise l'acheteur
- assure une garantie juridique de l'acheteur pour le respect de la réglementation

3. Les normes

Exemples de normes et autres référentiels:

ISO 9001 : Qualité

ISO 26000 : responsabilité sociale des organisations

ISO 14001 : Environnement

ISO 13485 : Dispositifs médicaux

ISO 15189: laboratoires de biologie médicale et d'anatomo-pathologie

ISO 22000 issu des HACCP: Agroalimentaire

OHSAS 18001 : Santé Travail

3. Les normes

Exemples de normes de sécurité informatique

ISO/CEI 27001 : Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) — Exigences

ISO/CEI 27002 : Code de bonnes pratiques pour la gestion de la sécurité de l'information (anciennement ISO/CEI 17799)

ISO/CEI 27003 : Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) — Guide d'implémentation

ISO/CEI 27004 : Mesure de la gestion de la sécurité de l'information

ISO/CEI 27005 : Gestion du risque en sécurité de l'information

ISO/CEI 27006 : Exigences pour les organismes réalisant l'audit et la certification de Systèmes de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)

ISO/CEI 27007 : Guide pour l'audit de Systèmes de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI).

ISO/CEI 27799 : Informatique de santé - Gestion de la sécurité de l'information relative à la santé en utilisant l'ISO/CEI 27002

3. Les normes

Exemples de normes informatiques

ISO 9126 gestion des exigences logicielles (Conception, fabrication, utilisation)

ISO/CEI 25051 : Exigences qualité relatives aux logiciels et leur évaluation

ISO/CEI 20000 : gestion des services informatiques

Standards: ensemble de recommandations développées et préconisées par un groupe représentatif d'utilisateurs

3. Les normes

Autres référentiels informatiques

La marque NF Logiciel: un produit certifié NF Logiciel signifie que :

Le fournisseur a conçu le logiciel en respectant des exigences qualité basées sur la norme internationale ISO 9001, relatives aux méthodes de tests et à la validation du produit, aux moyens pour assurer un soutien après la vente aux clients et aux dispositions d'assurance qualité garantissant la pérennité du produit.

Le produit « logiciel » possède un niveau de qualité conforme aux exigences de la norme ISO/CEI 25051. Il remplit les fonctions indiquées dans le descriptif du produit, la documentation d'utilisation et dans la documentation de tests.

3. Les normes

Autres référentiels informatiques

ITIL: (Information Technology Infrastructure Library - Bibliothèque de l'Infrastructure des technologies de l'Information) utilisé pour la gestion des services et support informatique.

CobiT: (Common Objectives for Business Information Technology) gouvernance informatique, approche par les risques informatiques (les technologies de l'information sont-elles en cohérence avec les objectifs pris au sens le plus large, et la stratégie de l'entreprise).

CMMI (Capability Maturity Model integration) utilisé pour les développements informatiques.

GREEN IT: numérique responsable (Développement durable écologique et économique).

4

Cas pratique

Cas pratique

- Une société informatique a décidé de se lancer dans la démarche qualité. Le directeur a choisi le référentiel, la norme ISO 9001, il a désigné un ingénieur informatique comme responsable qualité.
- Le nouveau responsable qualité a eu quelques heures de cours qualité lors de son cursus universitaire, sa première interrogation concerne la norme qu'on lui confiait, comment la lire et l'interpréter?

4.Cas pratique

- **LA FORME**

- De quel type de référentiel s'agit-il?
- Ce document est-il français, européen, international?
- Ce document parle-t-il d'exigences, de technique, de lignes directrices?
- Dispose-t-on de la bonne version?
- Comment comprendre les principaux termes?
- Comment chercher un chapitre?

4.Cas pratique

NF EN ISO 9001

OCTOBRE 2015

Norme Française

Norme Européenne

Numéro de la norme

Version 2015

norme française

ISSN 0336-3931
NF EN ISO 9001
15 Octobre 2015

Indice de classement : X 50-131

ICS : 03.120.10

Systemes de management de la qualite — Exigences

4.Cas pratique

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général d'AFNOR.

Remplace la norme homologuée NF EN ISO 9001, de novembre 2008.

Correspondance

La Norme européenne EN ISO 9001:2015 a le statut d'une norme française et reproduit intégralement la Norme internationale ISO 9001:2015, version corrigée.

NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD

EN ISO 9001

Septembre 2015

CEN

COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Europäisches Komitee für Normung
European Committee for Standardization

4.Cas pratique

- **LE FOND**
- Comment chercher un chapitre?
- Comment différencier une exigence et une application interprétative?
- Quels sont les points nouveaux par rapport à la version ancienne?
- Par quoi commencer?

4.Cas pratique

EXIGENCES: application obligatoire => formes verbales « doit » et « doivent ».
Ces exigences peuvent se trouver dans le corps de la norme ou en annexe qualifiée de « normative ».

RECOMMANDATIONS: application souhaitée=>expressions « il convient » et « il est recommandé ».

SUGGESTIONS et CONSEIL: application proposée=>formes verbales « peut » et « peuvent ».

CLARIFICATION: notes et annexes.

4.Cas pratique

NOUVEAUTÉS

Se renseigner auprès des professionnels de la qualité ou travailler avec d'autres organismes identiques.

Nouveautés de la norme Iso9001

Parties intéressées, identification des parties intéressées, de leurs besoins et attentes.

Approche par les risques: prise en compte des risques et opportunités.

Informations documentées: ensemble de la documentation.