

SI3 Connaissance Entreprise 1

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE 2

NIRINA MUNIR

Description du cours

► OBJECTIF

Appréhender la relation clients-fournisseurs, les coûts de la non qualité, l'approche processus, .

SOMMAIRE

1. Généralités
2. Les relations clients fournisseurs
3. Les coûts de la non qualité
4. L'approche processus
5. Cas pratique

1

GÉNÉRALITÉS

1. Généralités

Gérer le SMQ revient:

- A identifier les besoins et attentes des clients, soigner les relations clients fournisseurs.
- A connaitre et maitriser les activités et fonctionnements internes par l'approche processus.
- A prévoir l'amélioration continue: anticiper les non-conformités potentielles et traiter les non-conformités avérées (Non-qualité).

2

Les relations clients fournisseurs

3. Les relations clients fournisseurs

DEFINITIONS:

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.

Clients internes de l'entreprise: le personnel, les actionnaires, la direction.

Clients externes: acheteurs, donneurs d'ordre.

Fournisseur

Organisme qui procure un produit ou un service.

Les acteurs du processus en amont sont les fournisseurs des acteurs du processus en aval, ces derniers sont les clients.

3. Les relations clients fournisseurs

LES CLIENTS:

- Comptent leur temps et argent
- Sont attentifs aux services rendus
- Sont exigeants
- Sont de plus en plus informés
- Veulent le meilleur produit et le meilleur service

3. Les relations clients fournisseurs

LES CLIENTS veulent:

- La prise en compte de leurs souhaits
- La considération et le respect
- La compétence professionnelle
- La réactivité

3. Les relations clients fournisseurs

Il est important de travailler sur les besoins, attentes et désirs du client.

LES BESOINS sont des fonctions obligatoires de base à répondre, sont implicites et génère en cas de non-réponse une forte insatisfaction.

Exemple: la réponse d'un service après vente.

LES ATTENTES sont des les fonctions facilitantes, accessoires, sont explicites, et génère en cas de présence une satisfaction proportionnelle.

Exemple: l'ergonomie d'un logiciel de vente.

3. Les relations clients fournisseurs

Il est important de travailler sur les besoins, attentes et désirs du client.

LES DESIRS sont des fonctions attractives, elles sont culturelles, inconscientes mais génère en cas de réponse une forte satisfaction.

Exemple: la décoration ou couleur d'un produit.

Le fournisseur est l'entité qui doit donner confiance au client

Le fournisseur d'un produit, service, ou processus doit travailler sur ces 3 aspects afin de satisfaire son client.

3. Les relations clients fournisseurs

Comment améliorer la démarche qualité en améliorant la relation client fournisseur:

Formalisation des besoins. (Cahiers des charges)

Surveillance des tendances pour anticiper les attentes et désirs du client.

Communication continue afin de pouvoir négocier avec les clients, et adapter les décisions et réponses aux évolutions, éviter ainsi les conflits et les réclamations.

3

Les coûts de la non qualité

4. Les coûts de la non qualité

Définitions:

La non-qualité est définie comme l'écart entre la qualité voulue et la qualité réellement produite.

Les coûts de la non-qualité sont les pertes subies par l'organisme à cause d'un problème de qualité relatif au produit, au service, au processus interne.

Le coût de non-qualité peut être fonction du moment de détection: une anomalie découverte plus tôt engendrerait un moindre dégât.

CONCEPTION /TEST /PRODUCTION /VENTE /DISTRIBUTION /ACCIDENT CHEZ LE CLIENT

- - - CHER

+ + + CHER

4. Les coûts de la non qualité

Différents types de coûts de non qualité:

Coûts internes avant que le produit ou service ne soit délivré au client.

- Produits non conformes :
- Produits rebutés
- Produits détruits en manutention
- Frais de réparation
- Heures perdues de réparation
- Procédures non adaptées
- Temps passé à rechercher des informations
- Réunions inutiles
- Incompétence

4. Les coûts de la non qualité

Différents types de coûts de non qualité:

Coûts internes avant que le produit ou service ne soit délivré au client:

Défauts détectés dans l'entreprise qui seront corrigés, ils provoquent néanmoins des manques à gagner:

- Perte de temps, retard de livraison
- Perte financière
- Démotivation du personnel

4. Les coûts de la non qualité

Différents types de coûts de non qualité:

Coûts internes dus aux erreurs détectées par le client:

- Produits ou services non conformes :
- Service incomplet
- Produits détruits en manutention
- Rebuts chez le client
- Heures de reprise chez le client
- Heures d'arrêt machine chez le client
- Frais de transport exceptionnel
- Insatisfaction du client

4. Les coûts de la non qualité

Différents types de coûts de non qualité:

Coûts internes dus aux erreurs détectées par le client:

- Défauts détectés par le client, avec des conséquences majeures
- Réclamation
- Remises, pénalités, voire contentieux
- Perte financières
- Mauvaise réputation
- Perte du client et d'autres clients par mauvaise publicité

4. Les coûts de la non qualité

Est-ce que les non-qualité sont inhérentes à toute activité?

Pour certaines activités, la précision du processus de réalisation doit être extrême, même une qualité de 99% de conformité n'est pas acceptable dans certains domaines.

Exemples:

- Dans l'aviation
- Dans la programmation des robots médicaux informatisés
- Dans la confidentialité des données médicales informatisées

.....

4. Les coûts de la non qualité

Est-ce que les non-qualité sont inhérentes à toute activité?

OUI, zéro défaut impossible, mais réduire au maximum l'incertitude:

- En anticipant l'apparition des non-conformités: maîtrise des procédés, contrôles en amont.
- En recherchant les causes des non-conformités avérées.

4

L'approche processus

2.L'approche processus

Introduction:

La qualité interne de l'entreprise est sa capacité à accomplir les opérations selon les spécifications et ceci du « premier coup ».

Elle concerne les processus et l'entreprise (par opposition à la qualité externe qui concerne le produit).

Le meilleur moyen d'améliorer la qualité du produit (qualité externe) est d'améliorer toutes les étapes de production de celui-ci (qualité interne)

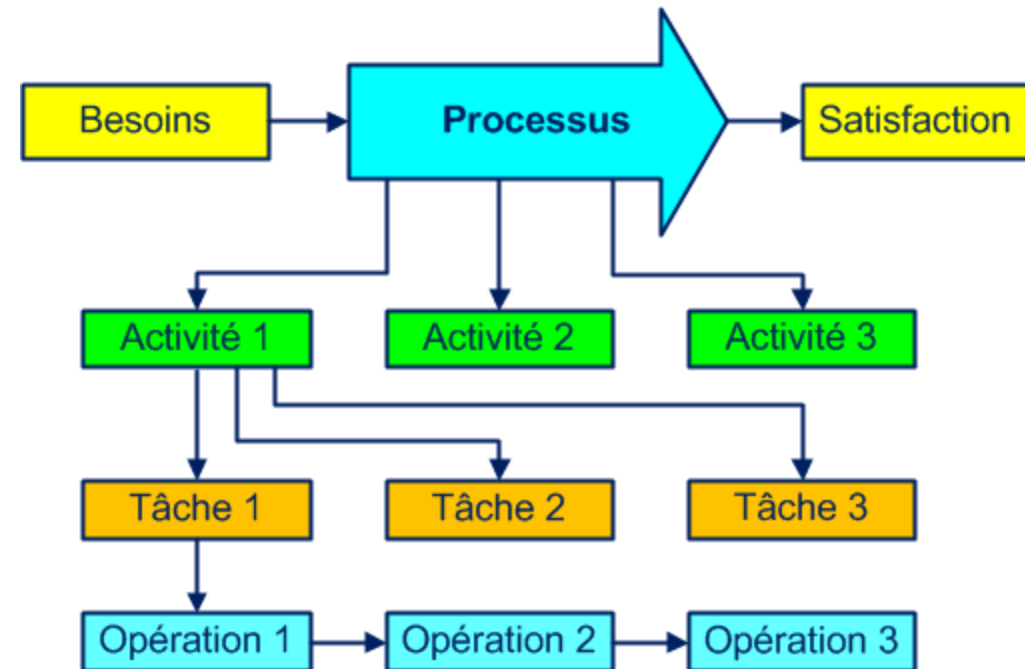
La qualité interne des processus de l'entreprise permet l'efficience.

EFFICIENCE: rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

2.L'approche processus

Définition du processus:

Ensemble des activités corrélées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants.

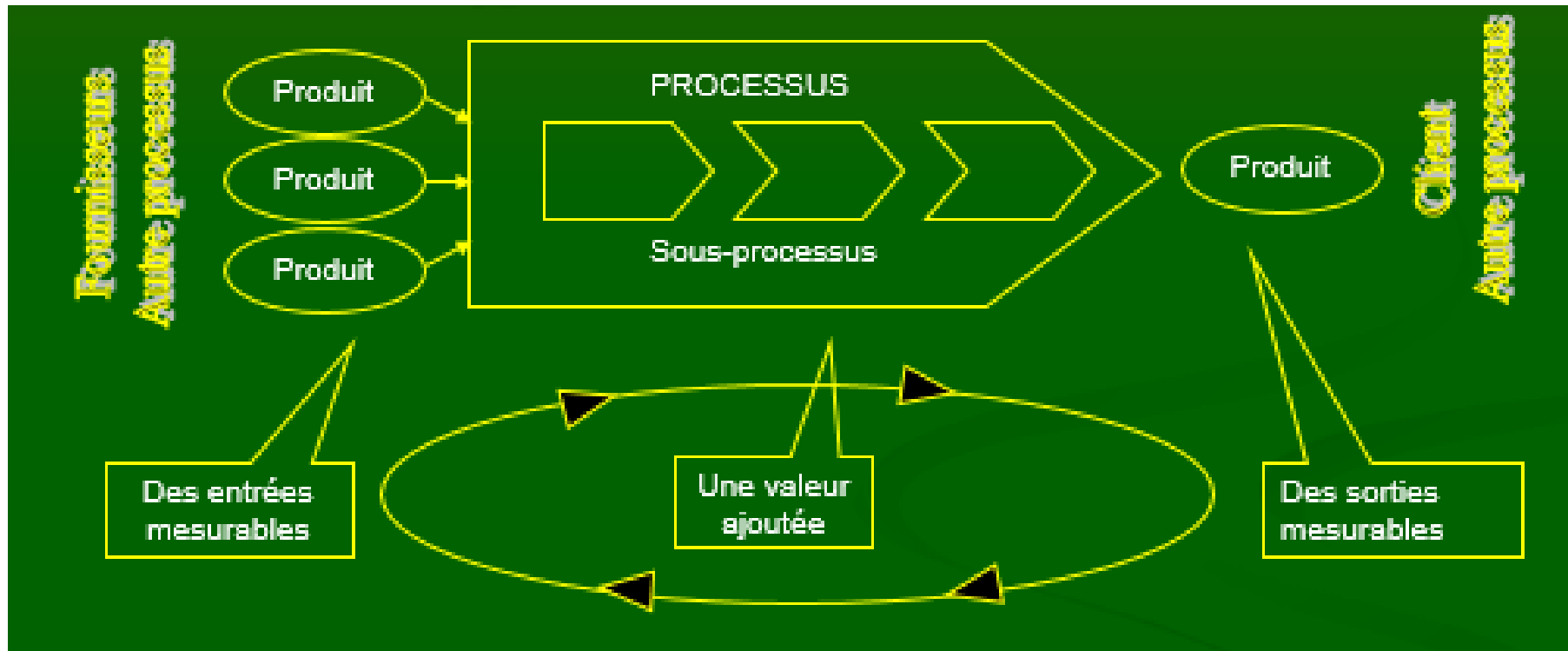


2.L'approche processus

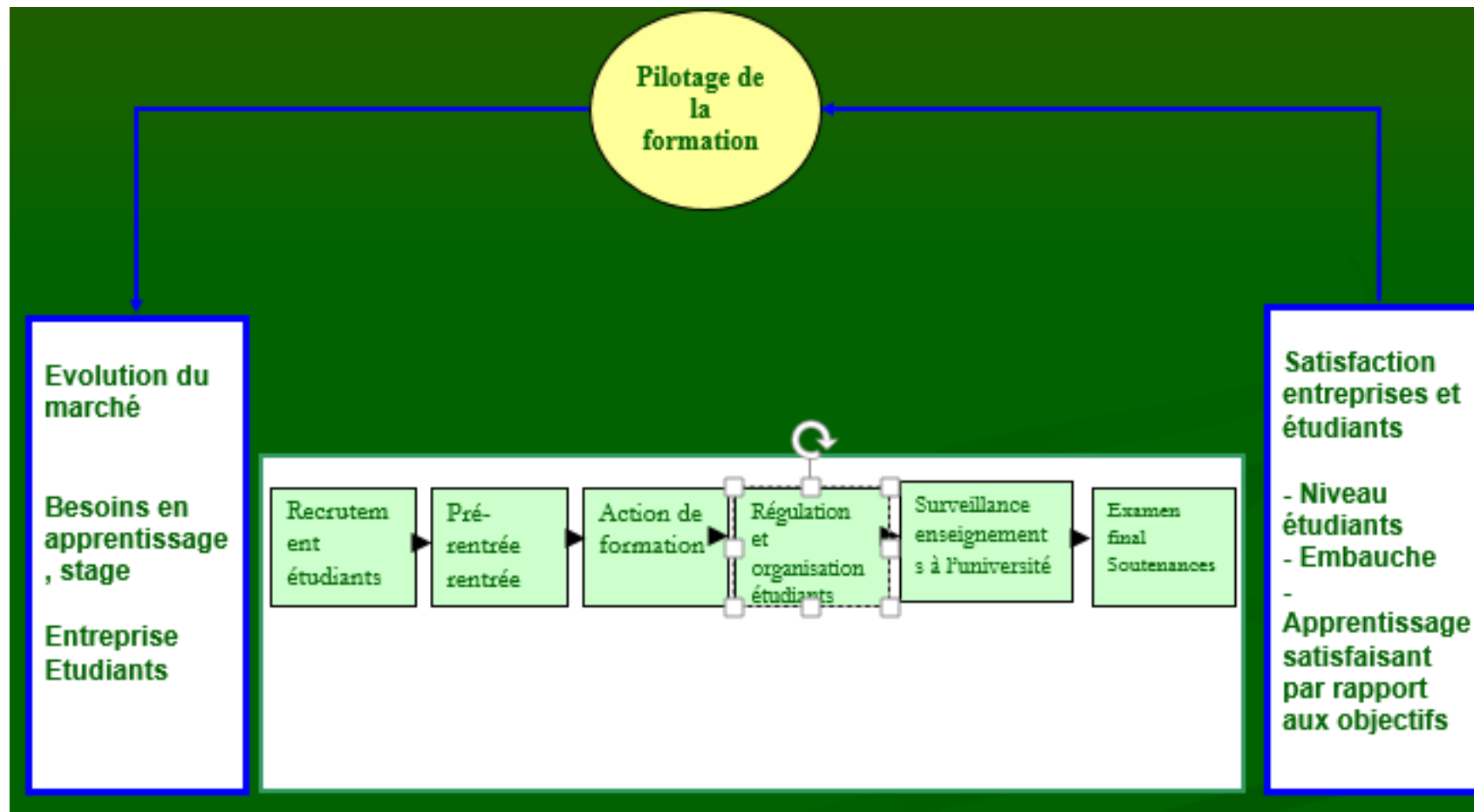
Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus.

Les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en oeuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.

2.L'approche processus



2.L'approche processus



2.L'approche processus

L'approche processus consiste à :

Identifier les processus , ses éléments entrants et ses produits ou éléments de sortie.

Les interactions entre les processus.

Maîtriser les processus: déterminer les critères et les méthodes pour assurer la maîtrise des processus.

Maîtriser les ressources et les informations nécessaires au bon fonctionnement des processus.

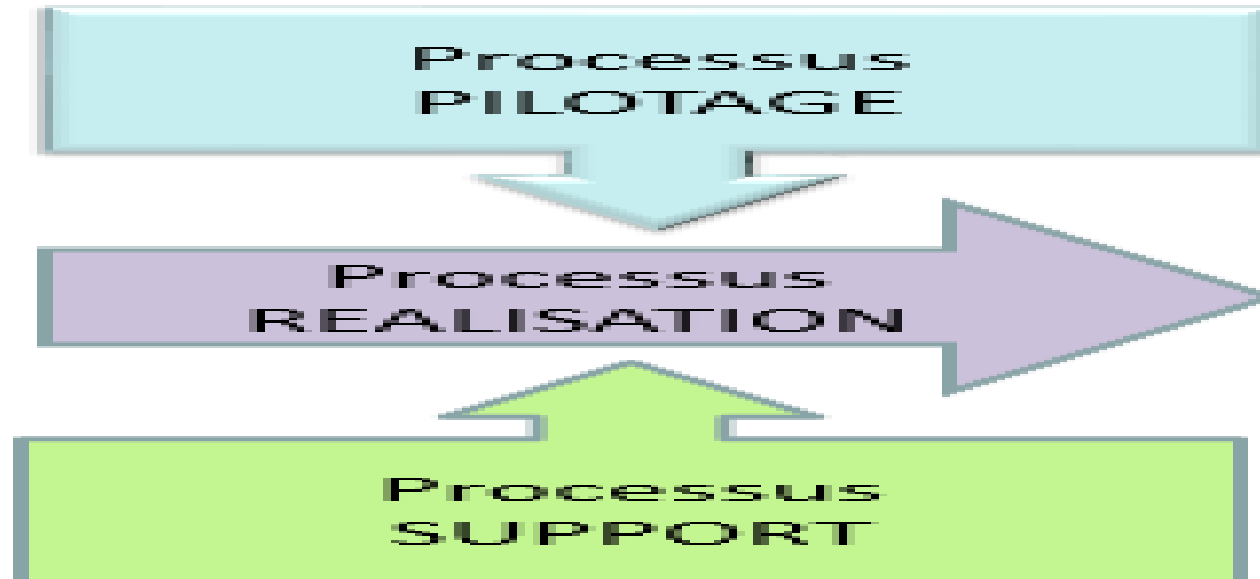
Surveiller, mesurer les processus.

Mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre les objectifs et l'amélioration continue.

2.L'approche processus

IDENTIFIER LE PROCESSUS

Types de processus :



2.L'approche processus

IDENTIFIER LE PROCESSUS

Processus de pilotage ou processus de management.

Processus qui contribue à la détermination de la stratégie, de la politique qualité au déploiement des objectifs qualité.

→ Pilotage

→ Actions d'amélioration

OBJECTIFS:

Conduire l'organisme.

Améliorer les dispositifs mis en place.

2.L'approche processus

IDENTIFIER LE PROCESSUS

Processus de réalisation ou processus opérationnel.

Processus qui contribue directement à la réalisation du produit ou du service.

- Besoins du client
- Satisfaction du client

OBJECTIFS :

Réaliser un produit, une prestation, un service.

2.L'approche processus

IDENTIFIER LE PROCESSUS

Processus support.

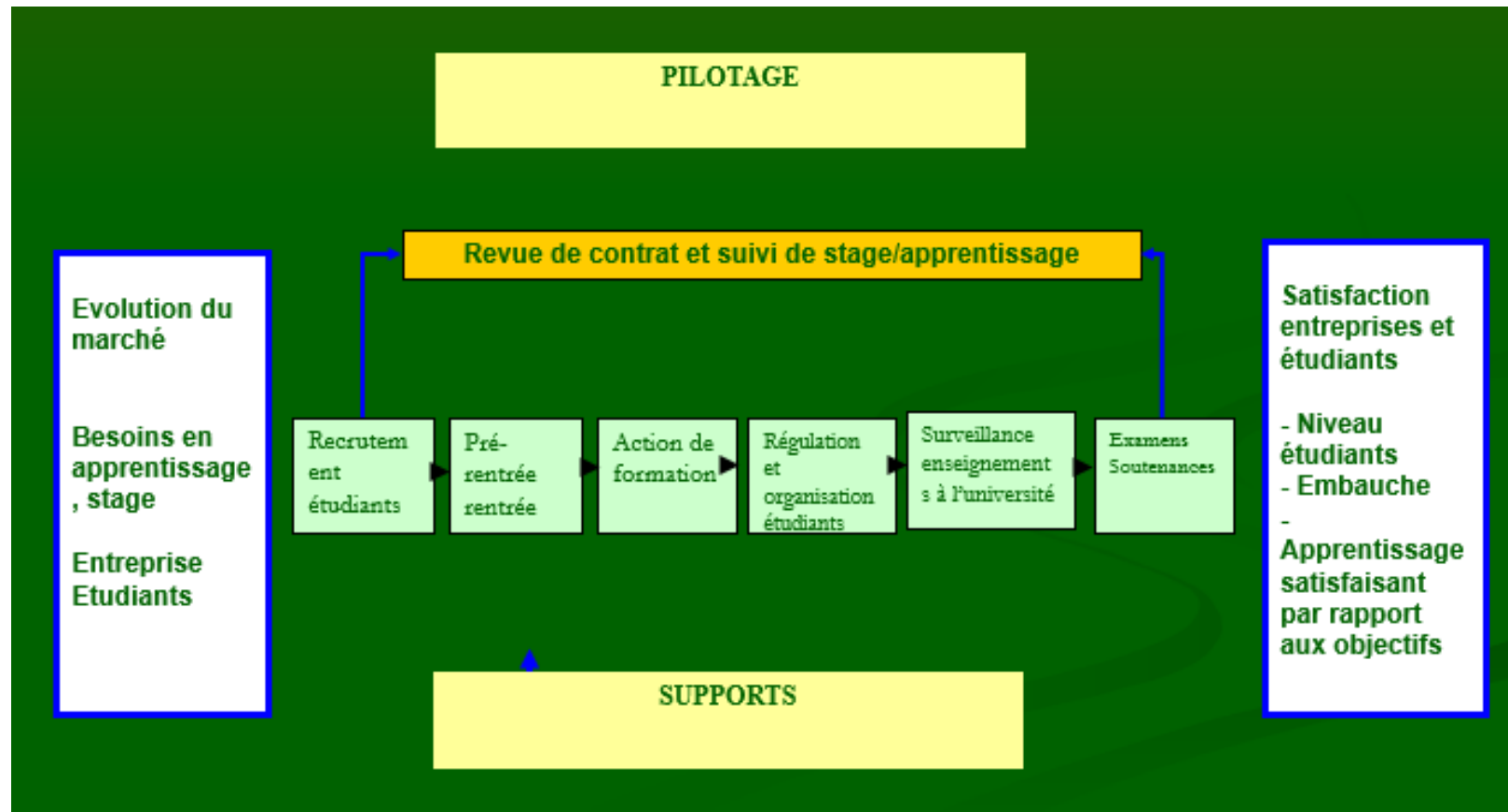
Processus qui contribue au bon déroulement des autres processus.

→Ressources

OBJECTIFS:

Soutenir les activités

2.L'approche processus



2.L'approche processus

ETABLIR UNE FICHE D'IDENTITE PROCESSUS

NOM DU PROCESSUS
Finalité du processus
Les activités du processus (Lister et schématiser la séquence)
Éléments d'entrées du processus
Éléments de sortie
Processus en amont
Processus en aval
Pilote, acteurs
Informations ou documents associés
Risques liés aux processus
Indicateurs

2.L'approche processus

La cartographie des processus :

Représentation schématique de la vision globale de tous les processus de l'organisme, leurs interactions, les éléments d'entrée et de sortie.

Avantages:

Permet une meilleure compréhension du fonctionnement.

Facilite le pilotage globale de l'organisme.

Facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs.

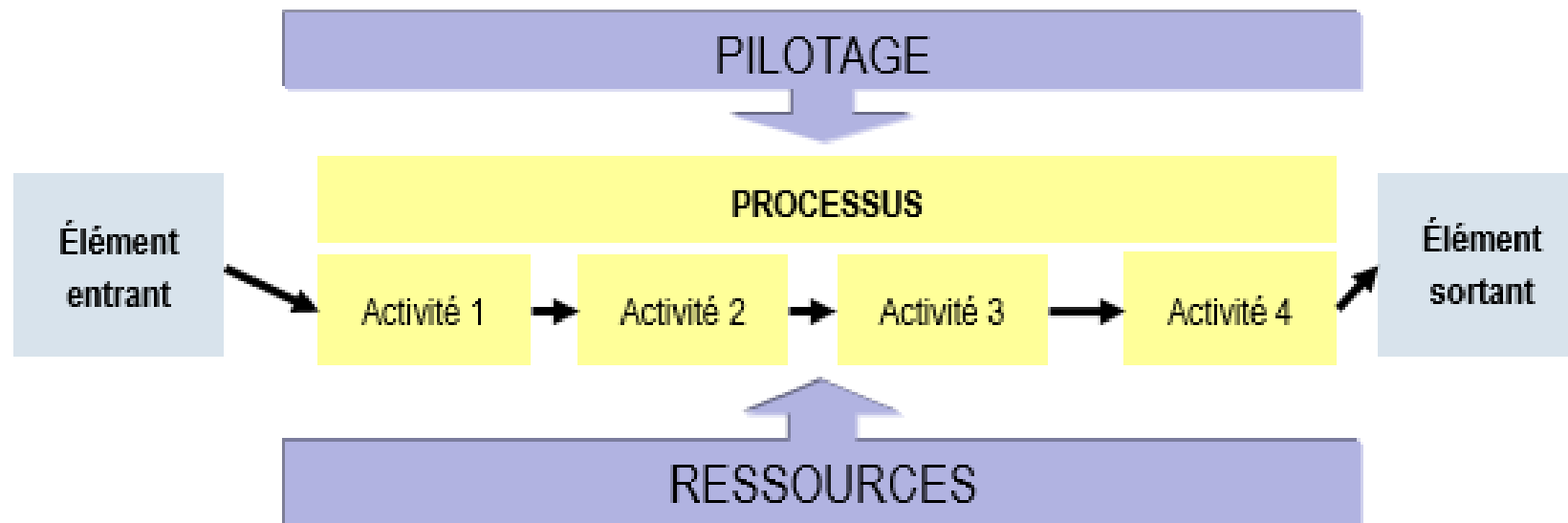
Met en évidence la finalité des activités et l'implication nécessaire de tous.

Permet de décrire de façon méthodique une organisation ou une activité et ses objectifs pour détecter les points faibles puis initier et suivre des actions d'amélioration.

2.L'approche processus

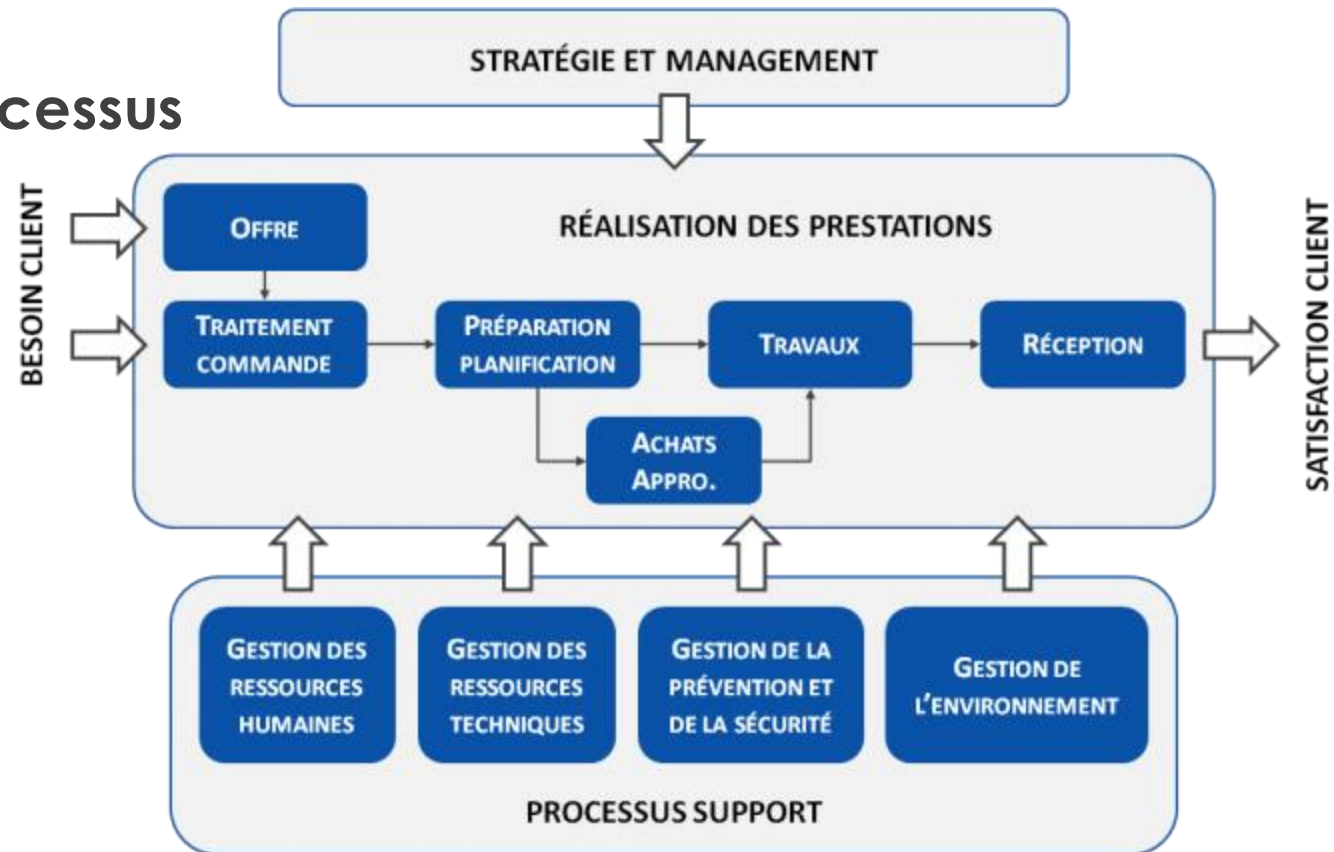
Exemple:

La cartographie des processus



2.L'approche processus

Exemple:
La cartographie des processus



2.L'approche processus

Maitriser et surveiller le processus : le pilotage et suivi du processus:

Nommer un ou plusieurs pilotes.

Assurer la disponibilité des ressources

Etablir des outils de pilotage: indicateurs de suivi, tableau de bord.

Surveiller: effectuer des audits de processus.

Améliorer le processus: Faire des revues de processus.

2.L'approche processus

Le pilotage:

Suivre les informations associés à son processus

Vérifier le fonctionnement du processus (gestion des non-conformités) et la bonne utilisation des ressources

Suivre les indicateurs des objectifs qualité

Décider de solutions pour corriger les dysfonctionnements rencontrés

Proposer des actions d'amélioration

S'assurer de la mise en œuvre des actions décidées et vérifier leur efficacité

Rendre compte à la direction des résultats du processus

2.L'approche processus

Les avantages de l'approche:

permet de décrire de façon méthodique une organisation ou une activité pour détecter les points faibles puis initier et suivre des actions d'amélioration

Le management par processus distingue :

- l'efficacité ou l'atteinte des résultats
- l'efficience: l'efficacité au moindre coût

L'approche processus est un outil d'organisation et d'amélioration continue

5

Cas pratique:

5.Cas pratique

Une société informatique, produisant des logiciels de gestion comptable, assure la formation des utilisateurs aux logiciels vendus.

Un ingénieur informatique disposant de compétence technique est désigné pour assurer cette tâche.

Il dispose de la liste des utilisateurs, du programme de formation, du manuel d'utilisation du produit.

Il doit préparer la formation, en fonction des informations clients, réaliser la prestation chez le client, évaluer la compréhension par les clients de la formation et fournir des certificats de formation.

5.Cas pratique

Afin de maîtriser et améliorer le processus formation de cette société, et assurer la satisfaction de ses clients, le directeur des ressources humaines, pilote de processus formation doit identifier, suivre, surveiller et améliorer son processus.

Etablir la fiche d'identité processus formation.

Définir un indicateur de suivi .

5.Cas pratique

NOM DU PROCESSUS: formation

Finalité du processus: apprendre aux utilisateurs l'utilisation du logiciel vendu

Les activités du processus: préparer-réaliser-évaluer la prestation de formation

Éléments d'entrées du processus: logiciel vendu, compétence du formateur, programme de formation, manuel d'utilisation

Éléments de sortie: utilisateur formé et évalué, certificat de formation

Processus en amont: vente de logiciel

Processus en aval: service après-vente

Pilote, acteurs: direction/ Acteurs du processus: concepteur du logiciel, formateur

Informations ou documents associés: manuel d'utilisation, programme de formation

Risques liés aux processus: formation non adaptée, formation non comprise

Indicateurs: taux de réponses satisfaisantes au questionnaire d'évaluation, taux de satisfaction des clients