

# SI3 Connaissance Entreprise 1

## SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE 1

---

NIRINA MUNIR

# Description du cours

---

## ► OBJECTIF

Comprendre les grands principes d'un système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

# SOMMAIRE

---

1. Généralités
2. Les principes du système de management de la qualité
3. Approche par le risque
4. L'amélioration continue
5. Cas pratique

1

# GÉNÉRALITÉS

# 1.Généralités

---

## **La qualité:**

«La qualité est l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites»

## **Management de la qualité (MQ):**

Management relatif à la qualité. (Manager: avoir une stratégie, orienter et contrôler l'organisme en matière de qualité.)

## **Système de management de la qualité (SMQ):**

"Ensemble de l'organisation, des responsabilités, des procédures, des processus et des moyens pour mettre en œuvre le management de la qualité"

# 1. Généralités

---

**Le SMQ prévoit de gérer la qualité interne et externe.**

**La qualité interne est présente quand:**

Le processus est communiqué au personnel.

Les travaux effectués sont exécutés selon le processus planifié.

Les processus sont opérationnels et conformes au déroulement réel des travaux.

Les processus sont mis à jour au besoin.

Les améliorations sont développées à l'aide d'essais contrôlés et/ou d'analyses coûts-bénéfices.

Les responsabilités sont réparties de façon non équivoque.

# 1.Généralités

---

**La qualité interne est celle liée à l'entreprise:**

Les processus sont conçus et contrôlés selon les attentes du client.

Le produit ou service est conforme et réalisé selon les spécifications décidées à la conception.

L'organisation est efficace et efficiente.

Bénéficiaire: direction, personnel, actionnaire, client...voire la société pour les démarches qualité éthique.

# 1. Généralités

---

## **Qualité interne**

### Résultats:

Rendement humain: motivation, valorisation.

Rendement technique: conformité des produits et services.

Rendement économique: maîtrise des couts, vente.



# 1.Généralités

---

## **Exemples de qualité d'un produit informatique:**

- La conformité: adéquation avec la conception
- La performance: caractéristique technique
- Les accessoires: services annexes
- La fiabilité: intégrité des données
- La durabilité: une bonne durée de vie
- La maintenabilité; rapidité, amabilité, compétence (Facilité à réparer)
- L'esthétique: forme ou couleur attractive, voire l'ergonomie
- La qualité perçue

# 1.Généralités

---

**La qualité externe est celle perçue par le client:**

L'entreprise a pris compte des besoins et attentes du client.

Le client perçoit le produit réalisé par l'entreprise.

Le client compare le produit qu'il perçoit à ses attentes.

La qualité externe provient de la comparaison entre: ce que le client attend (qualité attendue): Ce que le client perçoit (qualité perçue).

# 1. Généralités

---

## **Qualité externe=qualité pour le client**

La qualité pour le client se traduit par sa satisfaction.

Elle provient de la comparaison entre:

Ce qu'il attend (qualité attendue): Ce qu'il perçoit (qualité perçue).

# 1. Généralités

---

**Qualité externe=qualité pour le client**

Résultat:

Rendement humain: satisfaction

Rendement économique: concurrence, marché

# 1. Généralités

---

## **Exemples de qualité d'un service informatique**

Le temps d'attente: délai

La promptitude: respect des délais

La complétude: service complet fourni

La courtoisie: accueil, politesse

La cohérence: même type de service rendu

L'accessibilité: accès, horaires

L'exactitude: bon fonctionnement dès la première prestation

La réactivité: SAV efficace

# 2

## Les principes du système de management de la qualité

## 2. Les principes du SMQ

---

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 changement créant une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l'entreprise (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (qualité externe).

Ces exigences englobent aussi les demandes et obligations de tous (respect de l'environnement et sécurité) et du producteur lui-même (coûts, délais).

## 2. Les principes du SMQ

---

### **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. Les principes du SMQ (7)

---

### **L'ORIENTATION CLIENT:**

**La pérennité de l'entreprise dépend de la satisfaction de ses clients.**

Pour cela, l'entreprise doit:

- Identifier et décrire les besoins du client (Exemple par le cahier de charges).
- Prévoir les attentes du client (Exemple par la surveillance des tendances et le marché).

## 2. Les principes du SMQ

---

### **LEADERSHIP:**

**La pérennité de l'entreprise dépend du management de la direction.**

Pour cela, la direction doit:

- Faire un engagement formel à la démarche qualité.
- Définir les orientations de l'entreprise selon les résultats de l'écoute client (Stratégie, politique et objectifs qualité).
- Communiquer pour impliquer tout le personnel.
- Assurer la disponibilité des ressources (Compétences humaines, matérielles ou techniques).

## 2. Les principes du SMQ

---

### **IMPLICATION DU PERSONNEL:**

**La pérennité de l'entreprise dépend de la participation de son personnel.**

Pour cela, la direction doit:

- Motiver, encourager et fédérer les équipes (Processus de communication).
- Développer les compétences (Formation).

## 2. Les principes du SMQ

---

### **APPROCHE PROCESSUS:**

**La pérennité de l'entreprise dépend de la fluidité de ses processus.**

Pour cela, l'entreprise doit:

- Identifier les processus (Toutes les activités), leurs fonctionnements et leurs points critiques.
- Maîtriser les interactions.

## 2. Les principes du SMQ

---

### **AMELIORATION:**

**La pérennité de l'entreprise dépend de son progrès permanent.**

Pour cela:

- Identifier et traiter les problèmes (Tracer les non-conformités et les actions correctives).
- Prendre compte de toutes les opportunités d'amélioration du produit, service et processus par les retours des clients (Suggestions, réclamations, enquêtes).

## 2. Les principes du SMQ

---

### **PRISE DE DECISION FONDEE SUR LES PREUVES:**

**La pérennité de l'entreprise dépend des décisions pertinentes.**

Pour cela, la direction doit:

- Utiliser des données objectives (Statistiques).
- Prévoir des outils d'analyses (Indicateur, tableau de bord).
- S'appuyer sur des éléments factuels (Eléments concrets).

## 2. Les principes du SMQ

---

### **MANAGEMENT DES RELATIONS AVEC LES PARTIES INTERESSEES:**

**La pérennité de l'entreprise dépend des interactions, besoins et attentes de tous les acteurs.**

Pour cela, la direction doit:

- Evaluer les exigences des parties intéressées.
- Communiquer avec les parties intéressées.

## 2. Les principes du SMQ

---

### **LECTURE A L'ENVERS DES 7 PRINCIPES:** source Guillaume Promé

1. Exploitation client
2. Impassibilité de la direction
3. Dépréciation du personnel
4. Approche décousue
5. Détérioration
6. Prise de décision fondée sur pile ou face
7. Désengagement des relations avec les parties intéressées



# 3

## L'approche par le risque

# 3.L'approche par le risque

---

## **GESTION DES RISQUES**

- Identifier les risques liés aux activités, faire des actions préventives afin de prévoir les non-conformités potentielles.
- Prévoir les risques liés aux opportunités d'une situation favorable.

# 4

## L'amélioration continue

## 4.L'amélioration continue

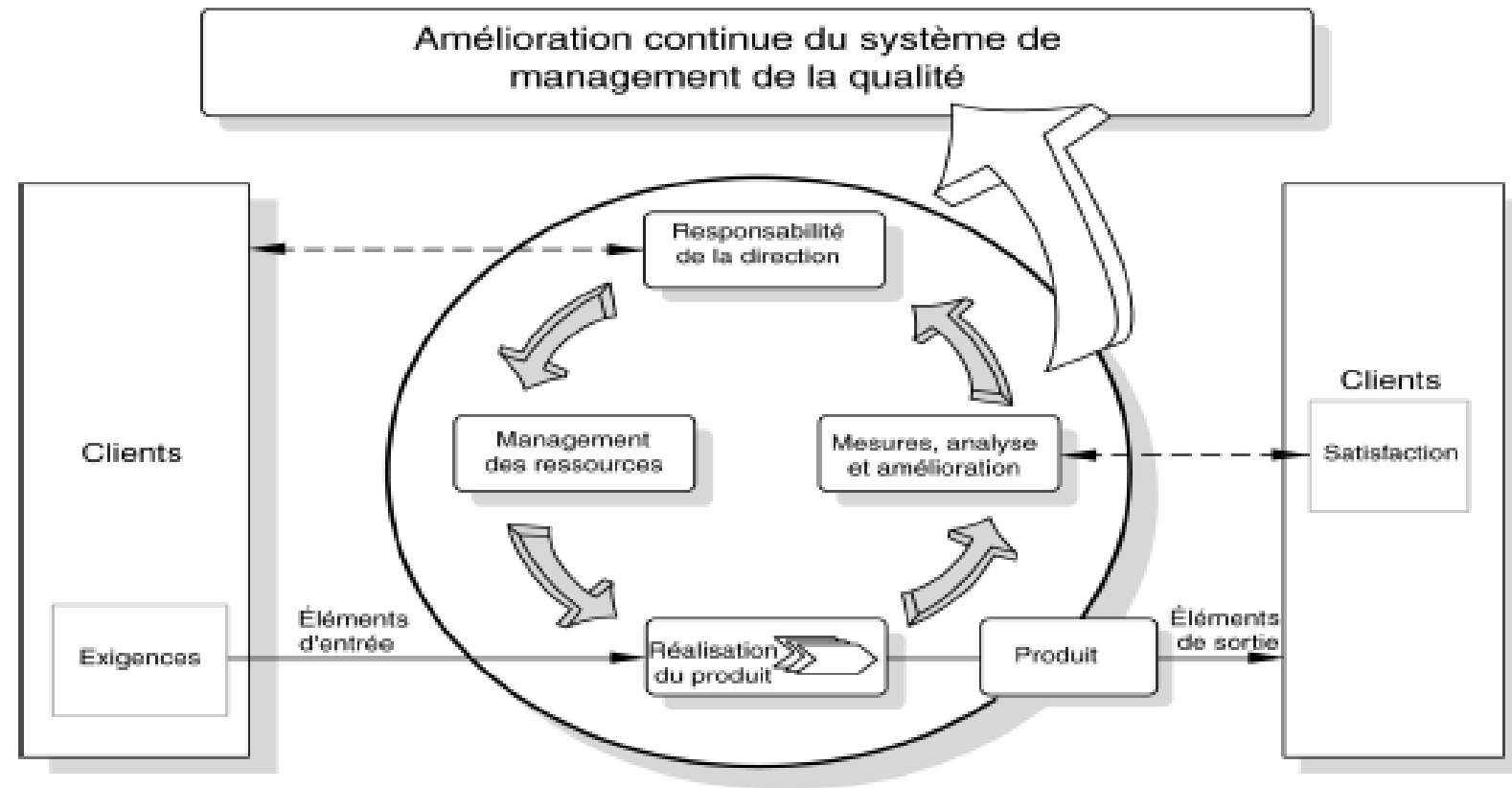
---

### **Définitions:**

Amélioration continue: activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.

S'améliorer au cours du temps => être de plus en plus proche des besoins et attentes du client.

## 4. L'amélioration continue



# 4.L'amélioration continue

---

## **DEMING**

Deming (1900-1993), statisticien américain, découvrant l'industrie japonaise après-guerre, révolutionne le management dans le commerce et industrie.

La démarche de Deming ne se limite pas au produit.

Quelques idées centrales:

« Intégrer la qualité dès la conception et la fabrication ».

« Construire un processus complet plutôt que de contrôler après coup ».

« Améliorer constamment les processus pour baisser les coûts ».

# 4.L'amélioration continue

---

## LES 14 POINTS DE DEMING

Gardez le cap de votre mission en améliorant constamment les produits et les services. Le but d'une entreprise est d'être compétitive, d'attirer des clients et de donner du travail.

Adoptez la nouvelle philosophie. Nous sommes dans un nouvel âge économique. Les dirigeants occidentaux doivent s'informer de leurs nouvelles responsabilités et conduire le changement.

Faites en sorte que la qualité des produits ne demande qu'un minimum de contrôles et de vérifications. Intégrez la qualité au produit dès la conception.

# 4.L'amélioration continue

---

## **LES 14 POINTS DE DEMING**

Abandonnez la règle des achats au plus bas prix. Cherchez plutôt à réduire le coût total. Réduisez au minimum le nombre de fournisseurs par article, en établissant avec eux des relations à long terme de loyauté et de confiance.

Améliorez constamment tous les processus de planification, de production et de service, ce qui entraînera une réduction des coûts.

Instituez une formation professionnelle permanente.

Instituez le leadership, nouvelle manière pour chacun d'exercer son autorité. Le but du leadership est d'aider les hommes et les machines à mieux travailler. Révisez la façon de commander.



# 4.L'amélioration continue

---

## **LES 14 POINTS DE DEMING**

Chassez la crainte, afin que tout le monde puisse contribuer au succès de l'entreprise.

Détruisez les barrières entre les services. Le travail dans un esprit d'équipe évitera que des problèmes apparaissent au cours de l'élaboration et de l'utilisation des produits.

Supprimez les exhortations et les formules qui demandent aux employés d'atteindre le zéro défaut pour augmenter la productivité. Elles ne font que créer des situations conflictuelles.

Supprimez les quotas de production, ainsi que toutes les formes de management par objectifs. Ces méthodes seront remplacées par le leadership.

# 4.L'amélioration continue

---

## **LES 14 POINTS DE DEMING**

Permettez aux salariés d'être fiers de leurs travaux.

Instituez un programme énergique d'éducation et d'amélioration personnelle.

Mobilisez tout le personnel de l'entreprise pour accomplir la transformation.

# 4.L'amélioration continue

---

## **LA ROUE DE DEMING**

Est un modèle de démarche d'amélioration continue utilisé pour le SMQ.

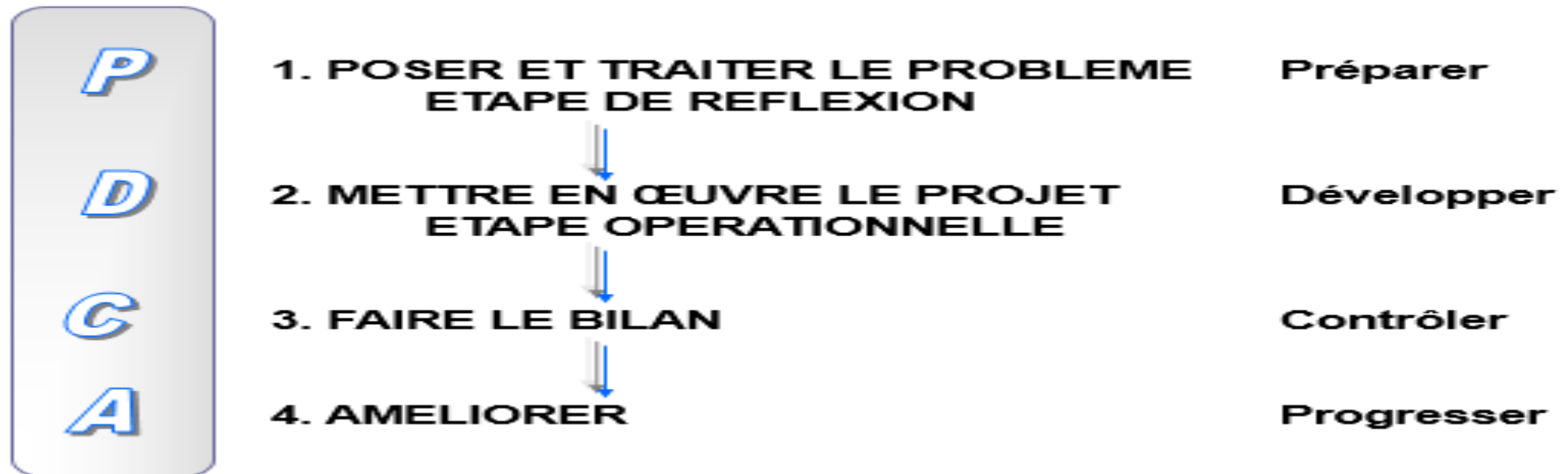
La roue de Deming consiste à reproduire continuellement 4 actions : PDCA

- P Plan : Planifier.
- D Do : Réaliser.
- C Check : Contrôler.
- A Act : Améliorer

# 4. L'amélioration continue

---

## LA ROUE DE DEMING



# 4.L'amélioration continue

---

## **LA ROUE DE DEMING: PLANIFIER**

Définir les objectifs de l'entreprise.

Analyser les demandes, les besoins et attentes des clients.

Communiquer.

Définir les méthodes ou processus et les compétences nécessaires.

Concevoir le produit ou le service.

Calculer le coût.

....

## 4.L'amélioration continue

---

### **LA ROUE DE DEMING: REALISER**

Expérimenter le produit ou le service.

Réaliser le produit ou le service.

### **LA ROUE DE DEMING: CONTROLER**

Vérifier que le produit ou service est conforme aux spécifications.

Estimer la satisfaction des clients.

Estimer les couts.

Calculer les délais.

## 4.L'amélioration continue

---

### **LA ROUE DE DEMING: AMELIORER**

Faire des actions correctives suite aux réclamations clients?

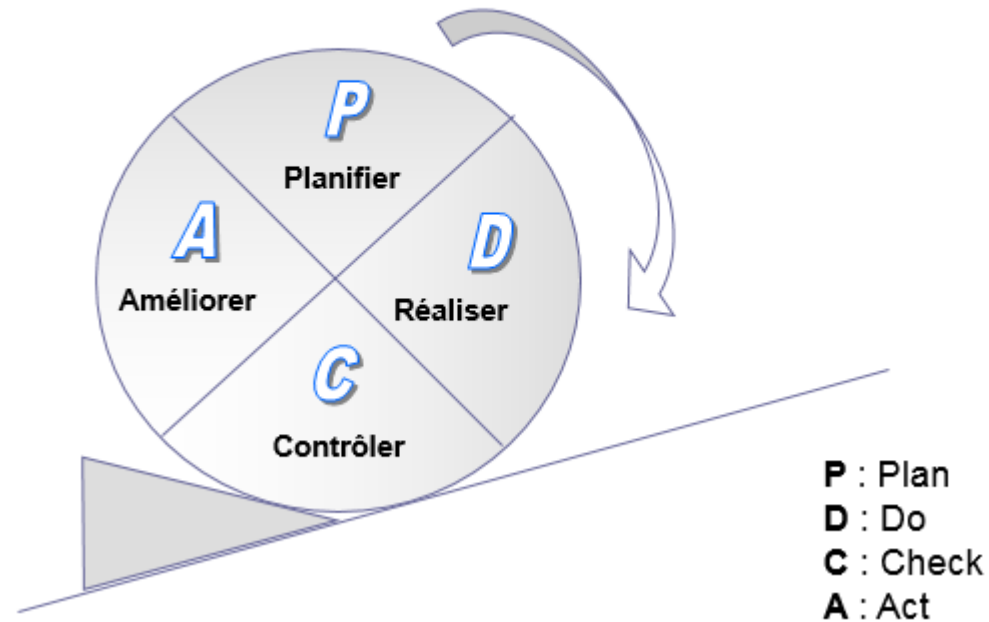
Améliorer les non-conformités.

Evaluer les impacts des actions de progrès.

# 4.L'amélioration continue

## LA ROUE DE DEMING

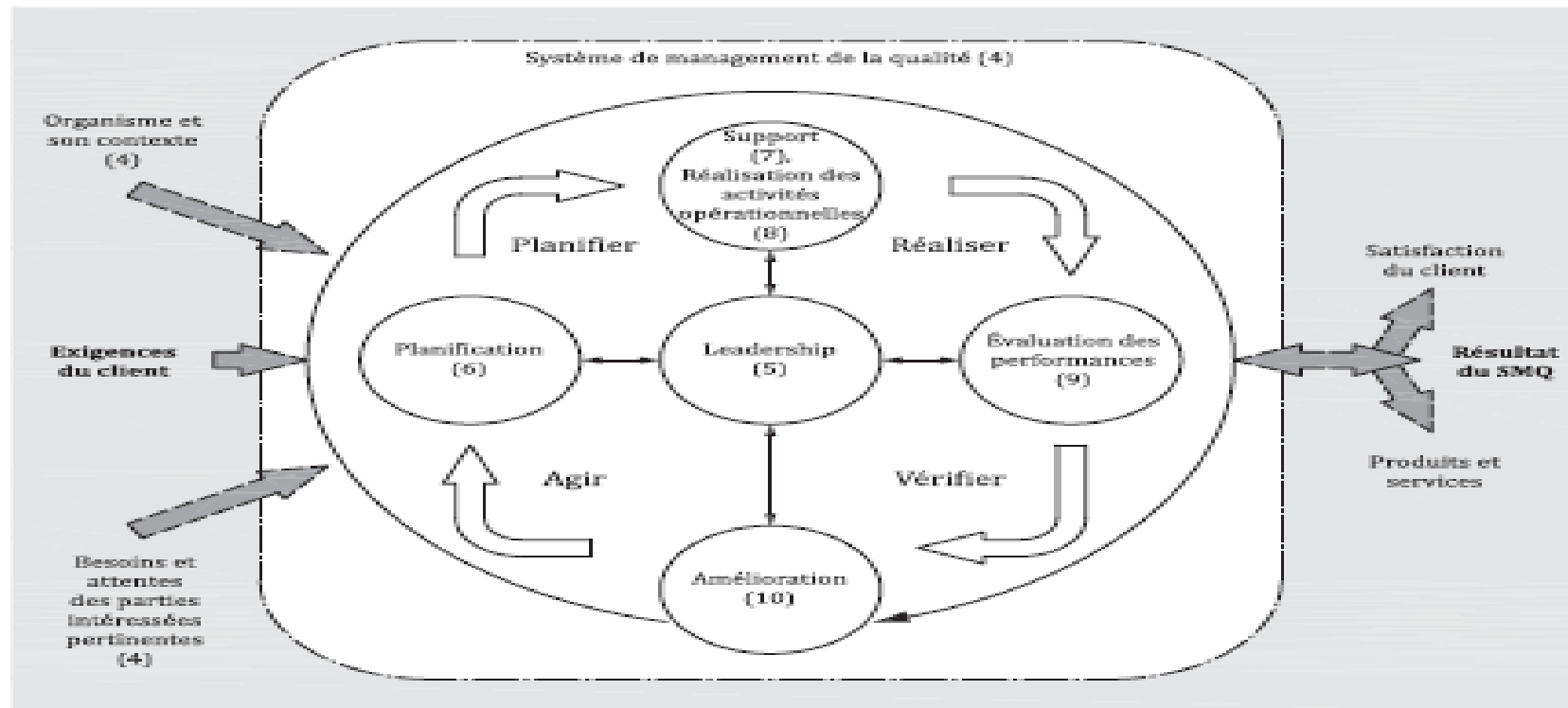
LE P.D.C.A.





## 4. L'amélioration continue

P  
D  
C  
A



I  
S  
O  
  
9  
0  
0  
1

**NOTE** Les nombres entre parenthèses font référence aux articles de la présente Norme internationale.

# 5

## Cas pratique:

## 5.Cas pratique

---

Une société informatique doit fournir à un hôpital un logiciel spécifique de gestion des dossiers patients.

Les souhaits sont nombreux:

Ergonomie, convivialité, efficacité, confidentialité des données, archivage, élaboration de jeux et scénarios de tests, prototypage, prix, respect des délais conception-réalisation, respect du budget conception-réalisation, formation des utilisateurs, qualité de la documentation, délai d'intervention (maintenance), efficacité d'une intervention (maintenance), organisation et gestion des ressources en matériel et personnel, utilisation de méthodes de conception et de développement, conformité des procédures au plan d'assurance qualité.

## 5.Cas pratique

---

Ces souhaits, plus ou moins explicités:

sont traduits dans un cahier des charges (qualité exprimée),  
interprétés d'une certaine façon par la direction de la société et le  
concepteur du produit (qualité comprise),

concrétisé par les différents corps de métiers selon un procédé  
validé (Qualité attendue) et une organisation du service (qualité  
interne) pour aboutir à un produit de qualité réelle (intrinsèque),

mais, surtout, à une certaine qualité perçue par l'utilisateur à  
travers le filtre de sa culture et caractères personnels et de son  
imagination.

## 5.Cas pratique

---

Afin de répondre à la demande du client, le SMQ doit gérer les critères de qualité interne de l'entreprise, et la qualité externe perçue par le client.

Afin d'identifier ces critères souhaités, classer les critères de qualité du logiciel en :

- caractéristiques de qualité du **produit** en conception et en exploitation (qualité souhaitée et qualité perçue par le client),
- caractéristiques de qualité du **processus** de production du logiciel (facteurs et critères de qualité internes à la société informatique),
- caractéristiques de qualité du **service** (qualité perçue par le client).

## 5.Cas pratique

---

Caractéristiques de qualité du **produit** en développement Ergonomie, convivialité, efficacité, confidentialité des données, archivage, élaboration de jeux et scénarios de tests, prototypage, prix, respect des délais conception-réalisation, respect du budget conception-réalisation

Caractéristiques de qualité du **processus** de production du logiciel: organisation et gestion des ressources en matériel et personnel, utilisation de méthodes de conception et de développement, conformité des procédures au plan d'assurance qualité.

Caractéristiques de qualité du **service**

Formation des utilisateurs, qualité de la documentation, délai d'intervention (maintenance), efficacité d'une intervention (maintenance),