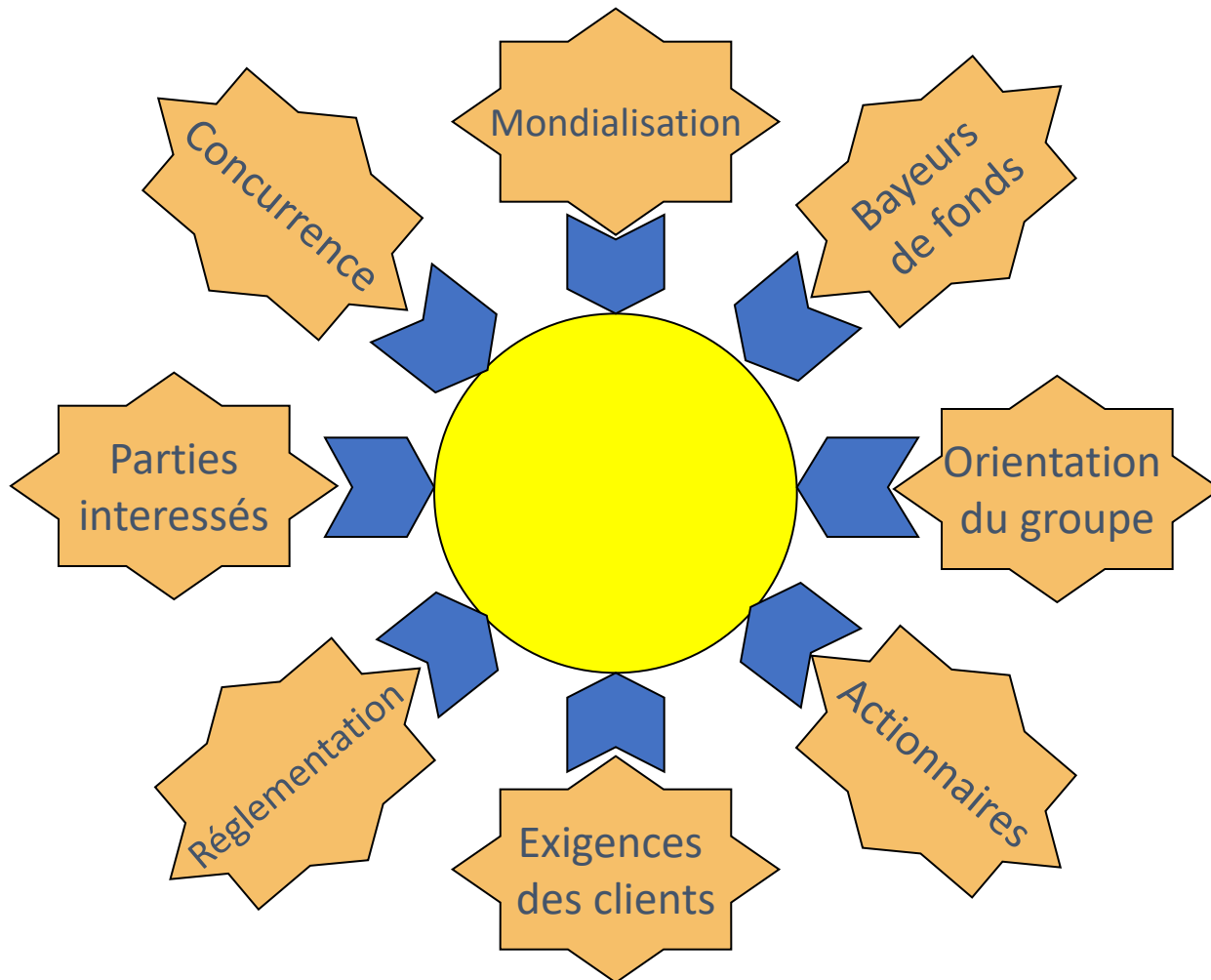


**Module : norme IATF 16949**

# **CHAPITRE 1: NOTIONS DE LA DEMARCHE QUALITE**

# ENJEUX ET CONCEPTS DE LA QUALITE

## ENVIRONNEMENT DES ENTREPRISES/ ETABLISSEMENTS



# ENJEUX ET CONCEPTS DE LA QUALITE

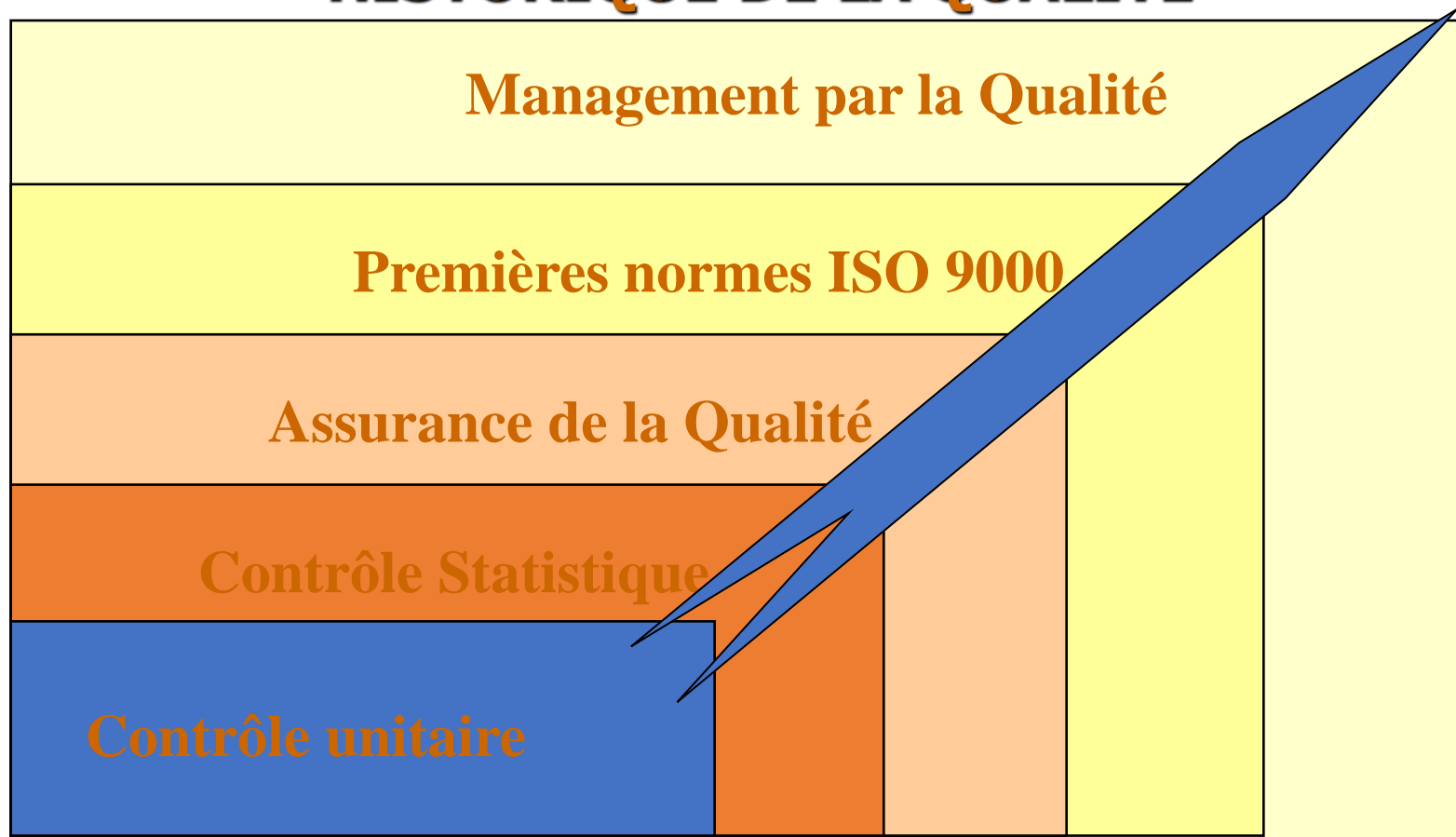
## ENJEUX DE LA QUALITE

- Satisfaire et fidéliser les clients
- Image positive de l'entreprise
- Augmentation de la compétitivité de l'entreprise ( meilleure qualité au moindre ressources )
- Faire face à une concurrence féroce et un marché ouvert à l'international
- Mobilisation et motivation de l'ensemble du personnel
- Pérennisation du savoir faire de l'entreprise
- Moteur de l'amélioration continue



# ENJEUX ET CONCEPTS DE LA QUALITE

## HISTORIQUE DE LA QUALITE



# ENJEUX ET CONCEPTS DE LA QUALITE

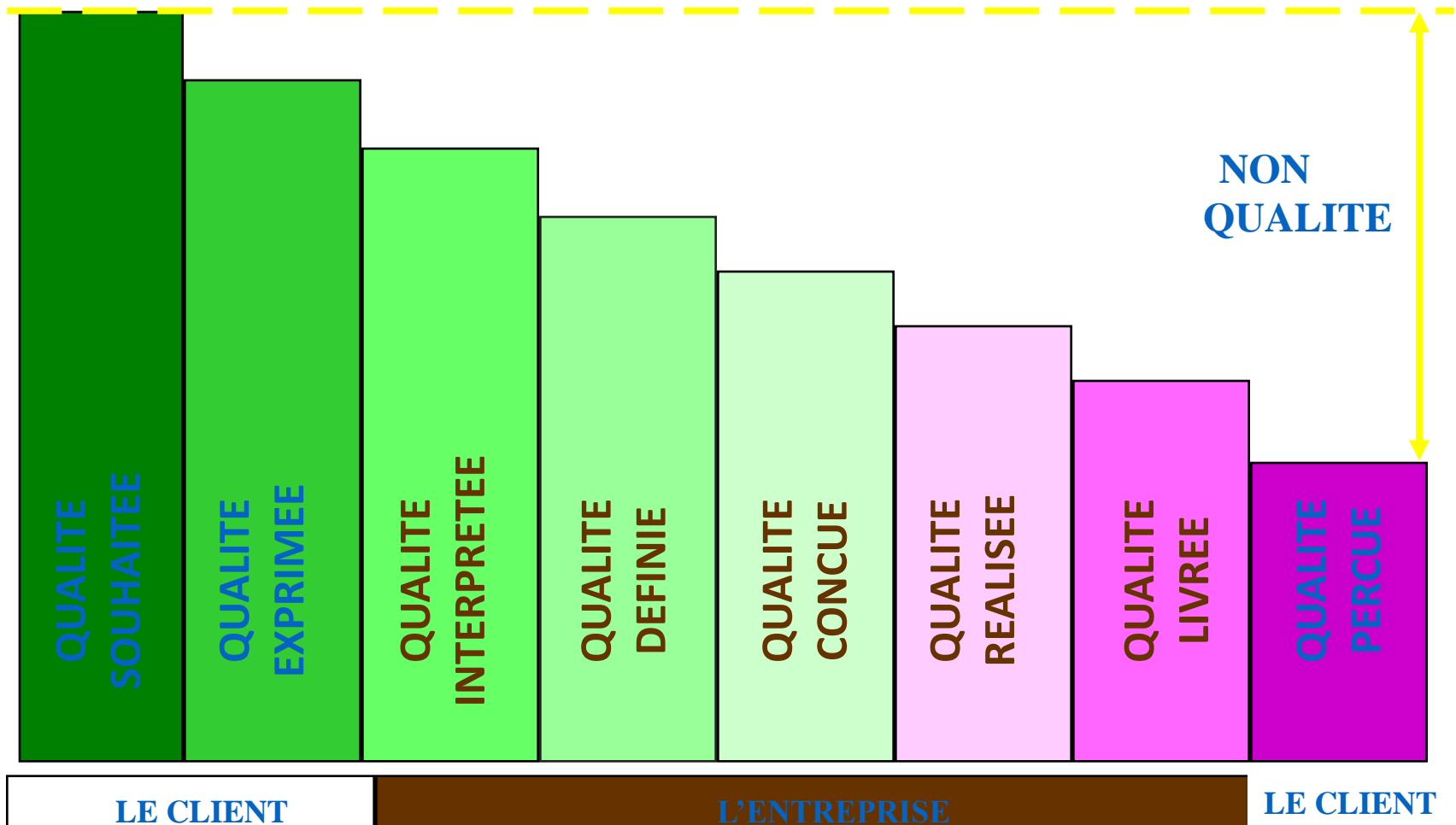
## DEFINITIONS

- **QUALITÉ EN EXTERNE:** Ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui détermine la capacité de satisfaire des exigences exprimées ou implicites
- **QUALITÉ EN INTERNE:** La qualité est LA CONFORMITE aux spécifications, procédures, commandes.

*« La qualité c'est donner au client ce qu'il n'a pas encore demandé, et dès qu'il l'aura demandé, il ne pourra plus s'en passer ! ».*

- **SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ :** Structure de l'organisation, responsabilité, procédures, processus et les ressources utilisés pour le management de l'entreprise pour la qualité

# ENJEUX ET CONCEPTS DE LA QUALITE



## **DANS CE CONTEXTE**

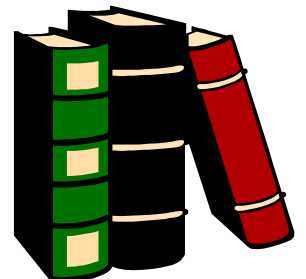
La norme ISO 9001 a désigné, depuis sa version 2000, comme nouvel objectif prioritaire :

*« la satisfaction des besoins du client, en intégrant une politique d'identification, de mesure de prise en compte de leurs exigences ».*

# PAYSAGE NORMATIF

## QU'EST CE QU'UNE NORME ?

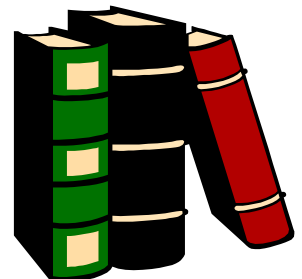
- Un document destiné a une application répétitive et commune
- Ecrit, accessible au public
- Etabli en faisant appel au consensus
- Approuvé par un organisme reconnu
- Non obligatoire par nature
- Un document actualisé et mis à jour
- Types de normes :
  - spécifications - essais ou méthodes d'analyses - service – système
- Niveau de normes :
  - National – Régional - International



# PAYSAGE NORMATIF

## OBJECTIFS DE LA NORMALISATION

- Encourager les bonnes pratiques
- Assurer la cohérence entre les acteurs dans un domaine d'activité donné
- Fournir des moyens de communication
- Protéger les consommateurs
- Promouvoir la qualité de la vie
- Promouvoir le commerce international



# PAYSAGE NORMATIF

## DEUX TYPOLOGIES POUR LES NORMES QUALITE

- **Qualité produit : conformité par rapport à une norme technique du produit**

**Exemples :**

- ISO 13006 : Carreaux céramiques
- NM01.4.096 : Fer à béton à haute résistance non soudable
- **Qualité système : conformité par rapport à une norme système (organisation) ISO9001**



# LA SERIE DES NORMES ISO 9000

## L' ISO EN BREF

- **ISO : Organisation internationale de normalisation (Organisation non gouvernementale)**
- **ISO : Fédération des organismes nationaux de normalisation de 149 pays**
- **3 000 groupes techniques chargés de l'élaboration des normes**
- **50 000 experts contribuent chaque année aux travaux de l'organisation**
- **Plus de 15 000 normes dans les différents secteurs : Economie, industrie, et technologie**
- **Les normes les plus répandues : les normes des familles ISO 9000 et ISO 14000**



**Masami Tanaka**



# LA SERIE DES NORMES ISO 9000

## HISTORIQUE DE LA NORME ISO 9001

**ISO 9001 Version 1987** : exigences les plus basiques pour le fonctionnement du SMQ d'un organisme.

**ISO 9001 Version 1994** : première révision de la norme. A cette période elle était orientée vers la maîtrise des procédés de production et les actions préventives.

**ISO 9001 Version 2000** : elle a intégré de nouvelles exigences, notamment la notion d'orientation client et d'approche processus.

**ISO 9001 Version 2008** : il n'y a pas eu de grandes modifications. En revanche, des précisions ont été apportées pour une meilleure compréhension des exigences.

**ISO 9001 Version 2015** : version actuelle de la norme. Une modification de la structure, une organisation plus performante, en combinant une approche processus, qui intègre le cycle PDCA, et une approche par les risques à tous les niveaux de l'organisation.

1987

Procédure  
Fabrication de produit

1994

Action préventive

2000

Processus    Fin des 9002 et 9003  
PDCA

2008

Axée client  
Pas de nouvelles exigences

2015

Structure    Risque&Opportunité  
Contexte    Processus

# LA SERIE DES NORMES ISO 9000

## LA SERIE DES NORMES ISO 9000



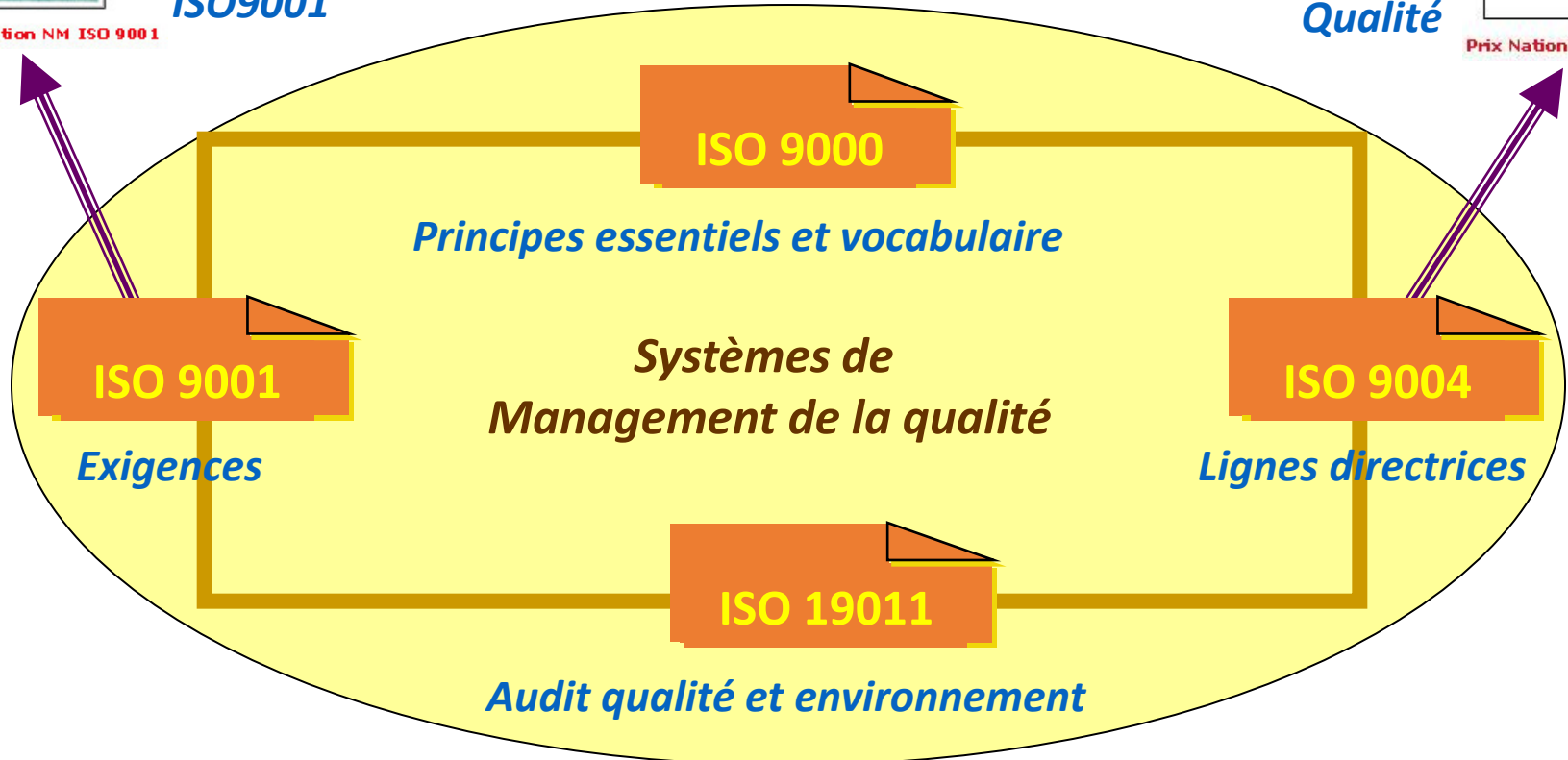
*Certificat  
ISO9001*



*Prix  
Qualité*

Prix National de la Qualité

Certification NM ISO 9001



- ⇒ **ISO 9000** : « **Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire** » ; fournit les concepts fondamentaux, les principes et le vocabulaire utilisés dans toutes les normes de la famille ISO 9000.
- ⇒ **ISO 9001**: « **Systèmes de management de la qualité – Exigences** » ; est utilisée pour mettre en place un SMQ donnant l'assurance que votre organisme est apte à fournir un produit répondant aux besoins et aux attentes des clients. (référentiel de certification);
- ⇒ **ISO 9004**: « **Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité** » ; fournit des lignes directrices sur l'efficacité et l'efficience du système de management de la qualité pour une gestion visant la réussite à long terme de l'organisme.
- ⇒ **ISO 19011**: « **Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management** » ; fournit des lignes directrices pour les programmes d'audit, la conduite des audits internes ou externes, et des informations sur la compétence des auditeurs.

# LA SERIE DES NORMES ISO 9000

## ISO 9001 ET LES AUTRES SYSTEMES DE MANAGEMENT

Système de management  
de la qualité

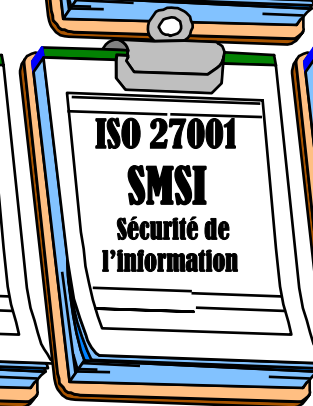
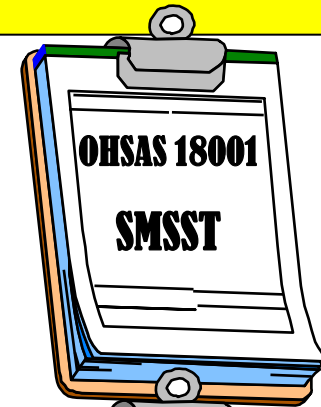


Plus d'un million  
d'entreprises

Système de management  
environnementale



Système de management  
de sécurité



# LA SERIE DES NORMES ISO 9000

## COMPATIBILITE ET COMPLEMENTARITE ENTRE L'ISO 9001 ET LES AUTRES SYSTEMES

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 22000
<b>Objectif</b>	<b>Satisfaire les exigences des clients</b>	<b>Satisfaire les exigences des parties intéressées</b>	<b>Maîtriser les risques pour la sécurité et la santé au travail</b>	<b>Maîtriser les risques pour la sécurité des denrées alimentaires</b>
<b>Sujet</b>	<b>Produit</b>	<b>L'environnement</b>	<b>Santé et sécurité des personnes</b>	<b>Sécurité des denrées alimentaires</b>
<b>Données d'entrée</b>	<b>Ecoute clients</b>	<b>Analyse environnementale</b>	<b>Analyse des risques</b>	<b>Analyse des dangers et des risques « HACCP »</b>

# LES PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

La qualité repose sur 7 principes de management:

- I. Orientation client
- II. Prise de décision fondée sur des preuves
- III. Responsabilité de la direction
- IV. Implication du personnel
- V. Approche processus
- VI. Gestion des relations avec les parties intéressées
- VII. Amélioration

# ORIENTATION CLIENT

## Principe 1

- Les organismes dépendent de leurs clients et doivent pour cette raison comprendre leurs besoins présents et futurs.
- L'entreprise possède une expertise qu'elle met au service du client. Cette expertise se manifeste notamment par sa capacité à identifier les besoins du client en lui apportant une aide dans la formulation et la formalisation de ces derniers.

# PRISE DE DECISION FONDEE SUR DES PREUVES

## Principe 2

- Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.
- L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à la réduction de l'effet d'incertitude.
- Plus la direction possède d'éléments tangibles et plus la prise de décision est qualitative.

# RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

## Principe 3

- Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme.
- Ils doivent créer et maintenir un environnement interne dans lequel les personnes peuvent s'impliquer entièrement dans l'atteinte des objectifs de l'organisme.
- L'engagement de la direction est le principal facteur de succès d'une démarche qualité. C'est la direction qui donne « le cap » par la définition de la politique d'entreprise. C'est aussi la direction qui crée un environnement de travail qui soit favorable à l'implication des personnes

# IMPLICATION DU PERSONNEL

## Principe 4

- Une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.
- Pour gérer un organisme de façon efficace, il est important d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux et de respecter chacun des individus.
- La reconnaissance et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs qualité de l'organisme.

- Un système de management est constitué de processus qui interagissent les uns avec les autres.
- Le pilotage de ces interactions permet à un organisme d'atteindre ses objectifs par la compréhension des conséquences de ces interactions sur les autres processus.
- Un résultat escompté est atteint avec plus d'efficacité et d'efficience si les activités et les ressources afférentes sont gérées comme un processus.
- Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.

# APPROCHE PROCESSUS

## Principe 5

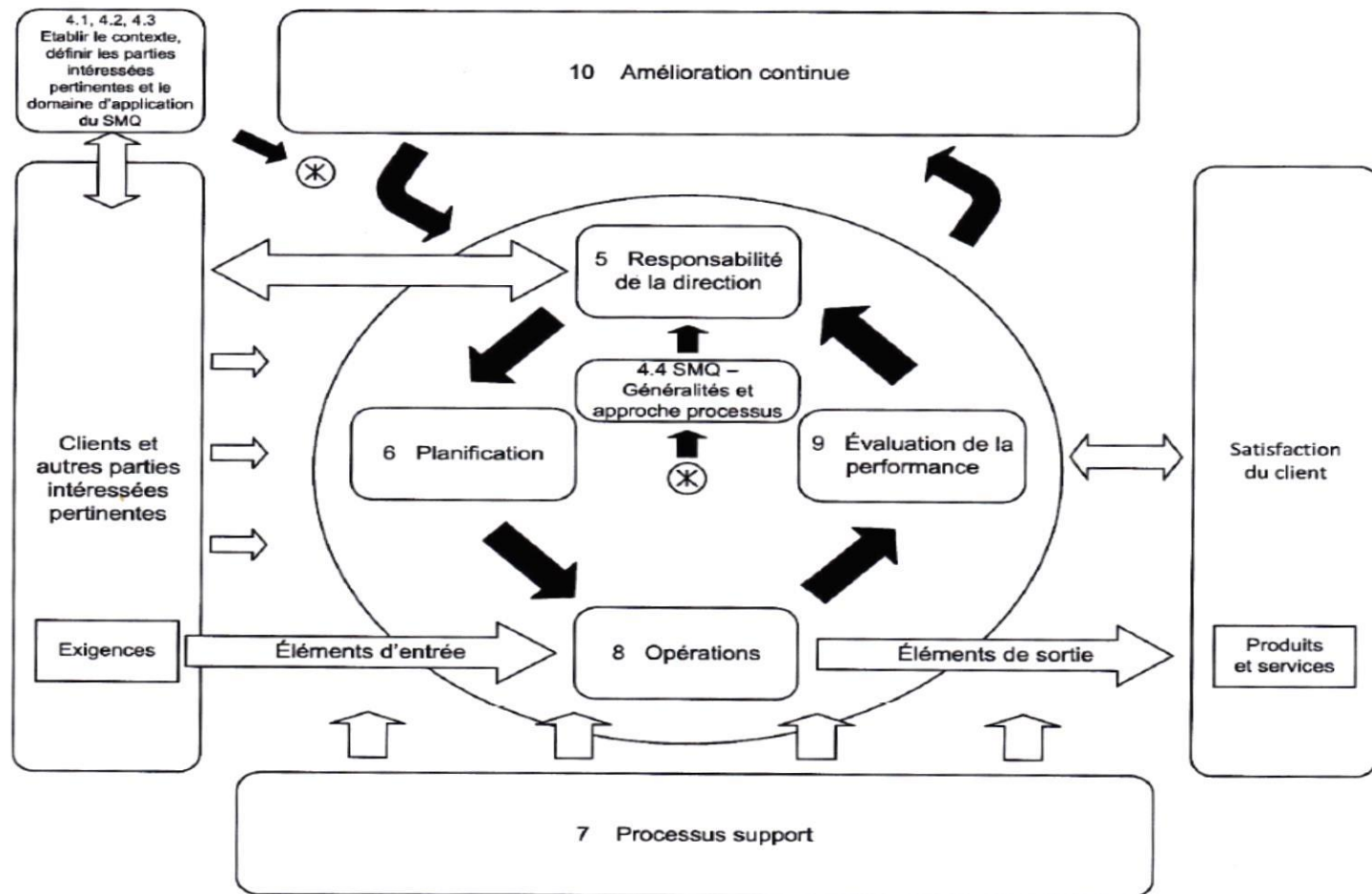


Figure 1 — Modèle de système de management de la qualité basé sur les processus, montrant les relations avec les articles de la présente Norme internationale

# APPROCHE PROCESSUS

## Principe 5

- La présente norme promeut l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un SMQ afin d'accroître la satisfaction des clients par le respect de leurs exigences.
- L'approche processus s'appuie sur une définition et un management systématiques 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 processus assure:
  - La compréhension et la satisfaction régulière des exigences
  - La prise en compte des processus en termes de valeur ajoutée
  - L'obtention d'une performance effective des processus
  - L'amélioration des processus sur la base d'une évaluation de données et d'informations.

# GESTION DES RELATIONS AVEC LES PARTIES INTERESSEES

## Principe 6

- Les parties intéressées ont un impact sur les performances de l'entreprise.
- Aussi il s'agit de piloter ces relations de façon à assurer la conformité de la prestation ou du produit.
- Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances.
- La gestion des relations avec ses réseaux de fournisseurs et partenaires à une importance particulière.

# AMELIORATION

## Principe 7

- Il convient que l'amélioration continue de la performance globale soit un objectif permanent de l'organisme.
- L'amélioration est l'activité visant à améliorer les performances pour satisfaire aux exigences du client et accroître la satisfaction du client.

Démarche d'amélioration continue:

1. Identification des non conformités
2. Identification des causes
3. Identification des solutions
4. Suivi de l'efficacité des solutions

# LA ROUE DE DEMING

Le management des processus et du système dans son ensemble peut être réalisé en appliquant le concept de la roue de Deming.

**Planifier**: établir les objectifs du système, ses processus ainsi que les ressources nécessaires pour fournir les résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'entreprise.

**Réaliser**: mettre en œuvre ce qui a été planifié

**Vérifier**: surveiller et mesurer les processus et les produits et services obtenus par rapport aux politiques, objectifs et exigences, et rendre compte des résultats

**Agir**: entreprendre les actions pour améliorer les performances des processus si nécessaire