

# PLANIFICATION DE LA QUALITE

Politique qualité

# Planification de la qualité

- La planification de la qualité est la partie du management de la qualité axée sur la **définition des objectifs qualité** et la **spécification des processus opérationnels** et des **ressources afférentes**, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité.
- C'est la traduction de la mise en œuvre de la **politique qualité**

# Politique qualité

- La Politique Qualité est le premier document du Système de management de la qualité d'une entreprise ou d'un organisme. Elle permet de cadrer la démarche qualité et de communiquer ses fondements.
- Elle est un document synthétique (une page suffit) qui définit de quelle manière la démarche qualité s'inscrit dans la stratégie globale d'entreprise.

# Politique qualité

- de la Direction pour développer et soutenir la démarche qualité.
- Elle contient toujours une orientation pour la satisfaction des clients et l'amélioration continue, et le plus souvent une volonté de progrès interne.

# Politique qualité

- Les orientations ainsi définies fournissent un cadre pour la définition des objectifs principaux du système de management de la qualité
- elle est signée par le **Directeur General** et sera revue au fil de modifications importantes dans l'entreprise, telles que de nouvelles orientations stratégiques.

# Politique qualité

- Elle est destinée à être **communiquée** en interne, mais peut l'être aussi en externe, auprès de vos prospects, clients et autres partenaires.
- Dans la quasi-totalité des cas, ce sont les responsables qualité qui propose un cadre de référence ou une première rédaction à la direction générale.

# Politique qualité

## Contenu

- respecter le vocabulaire, le langage et la culture de l'organisation.
- présenter l'organisation, ce qu'elle est, puis présenter ses orientations pour l'avenir et les moyens pour y parvenir.
- il est important de rappeler l'éthique et les valeurs adoptées par l'organisme dans son périmètre d'activité.
- Eviter de "copier" une politique existante qui deviendrait abstraite pour les équipes.



# Politique qualité

## Contenu

Selon les exigences de la norme ISO 9001 vs 2015 La direction doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique qualité qui:

- a) est appropriée à la finalité et au contexte de l'organisme et soutient son orientation stratégique;
- b) fournit un cadre pour l'établissement d'objectifs qualité;
- c) inclut l'engagement de satisfaire aux exigences applicables; et
- d) inclut l'engagement pour l'amélioration continue du système de management de la qualité.

# Politique qualité

## Communication de la politique qualité

La politique qualité doit:

- a) être disponible et tenue à jour sous la forme d'une information documentée;
- b) être communiquée, comprise et appliquée au sein de l'organisme;
- c) être mise à la disposition des parties intéressées pertinentes, le cas échéant.
- d) Exemples de politiques qualités

# Objectifs qualité

- les objectifs qualité sont fixés par la direction en lien avec les grandes orientations définies par la politique qualité.
- Ils couvrent donc la satisfaction clients, mais également les performances de l'organisation
- tenir compte des exigences applicables;
- être pertinents pour la conformité des produits et des services et l'amélioration de la satisfaction du client;
- être surveillés; être communiqués; et être mis à jour en tant que de besoin.

# Objectifs qualité

- définir des objectifs mesurables qui seront ensuite facilement suivis par des indicateurs (exemple orientation de la politique "Respect des délais", objectif qualité "100% des commandes clients arrivent à j+2" ; contrexemple "le respect des délais doit être renforcé" qui est impossible à mesurer)

# Objectifs qualité

- définir des objectifs concrets, qui apportent tout de même des améliorations. Ils sont à la fois pas atteints au moment de leur définition, mais atteignables. Il serait démobilisateur pour l'équipe qu'il n'y ait aucun effort à fournir pour atteindre les objectifs, mais également tout aussi démobilisateur de ne peut être en mesure de les atteindre car trop ambitieux.

# Objectifs qualité

- définir des objectifs cohérents entre eux, l'un ne pouvant être atteint au détriment d'un autre. Cela risque de susciter une incompréhension au sein des équipes, ou pire que chacun choisisse celui qui lui semble le plus approprié.

# Objectifs qualité

- les exprimer sous le langage propre de l'organisation de manière à faciliter leur compréhension au sein de vos équipes.
- enfin et surtout s'appuyer sur l'existant, il est important de rester dans la continuité de ce qui a été créé.

# Objectifs qualité

## ➤ Exigences ISO 9001 Vs 2015

6.2.1 L'organisme doit établir des objectifs qualité, aux fonctions, niveaux et processus concernés, nécessaires au système de management de la qualité.

### **Les objectifs qualité doivent:**

- a) être en cohérence avec la politique qualité;
- b) être mesurables;
- c) tenir compte des exigences applicables;
- d) être pertinents pour la conformité des produits et des services et l'amélioration de la satisfaction du client;



# Objectifs qualité

## ➤ Exigences ISO 9001 Vs 2015

e) être surveillés;

f) être communiqués; et

g) être mis à jour en tant que de besoin.

L'organisme doit tenir à jour des informations documentées sur les objectifs qualité.

# EXERCICE

- Etablir une politique qualité pour votre structure
- Définir les objectifs qualité