



**IFRISSE
LICENCE**

LES DEMARCHES QUALITE

Dr Abdoulaye SO
Mars 2022

PLAN

- Histoire
- Définitions
- Caractéristiques et fondements
- Principes des démarches ISO
- Autres types de démarches qualité
- Facteurs de succès



UN PEU D'HISTOIRE

Dr Abdoulaye SO
Mars 2022

Évolution des formes de production

QUALITÉ → Associée à l'évolution des technologies

↳ Transformation de la relation CLIENT-FOURNISSEUR

Inspection unitaire

→ Ère artisanale

Contrôle fin production

→ Début de l'industrie

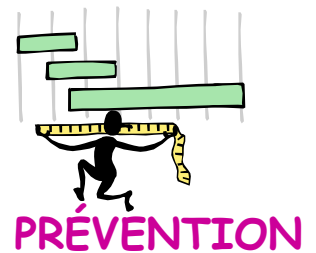
Contrôle cours de production

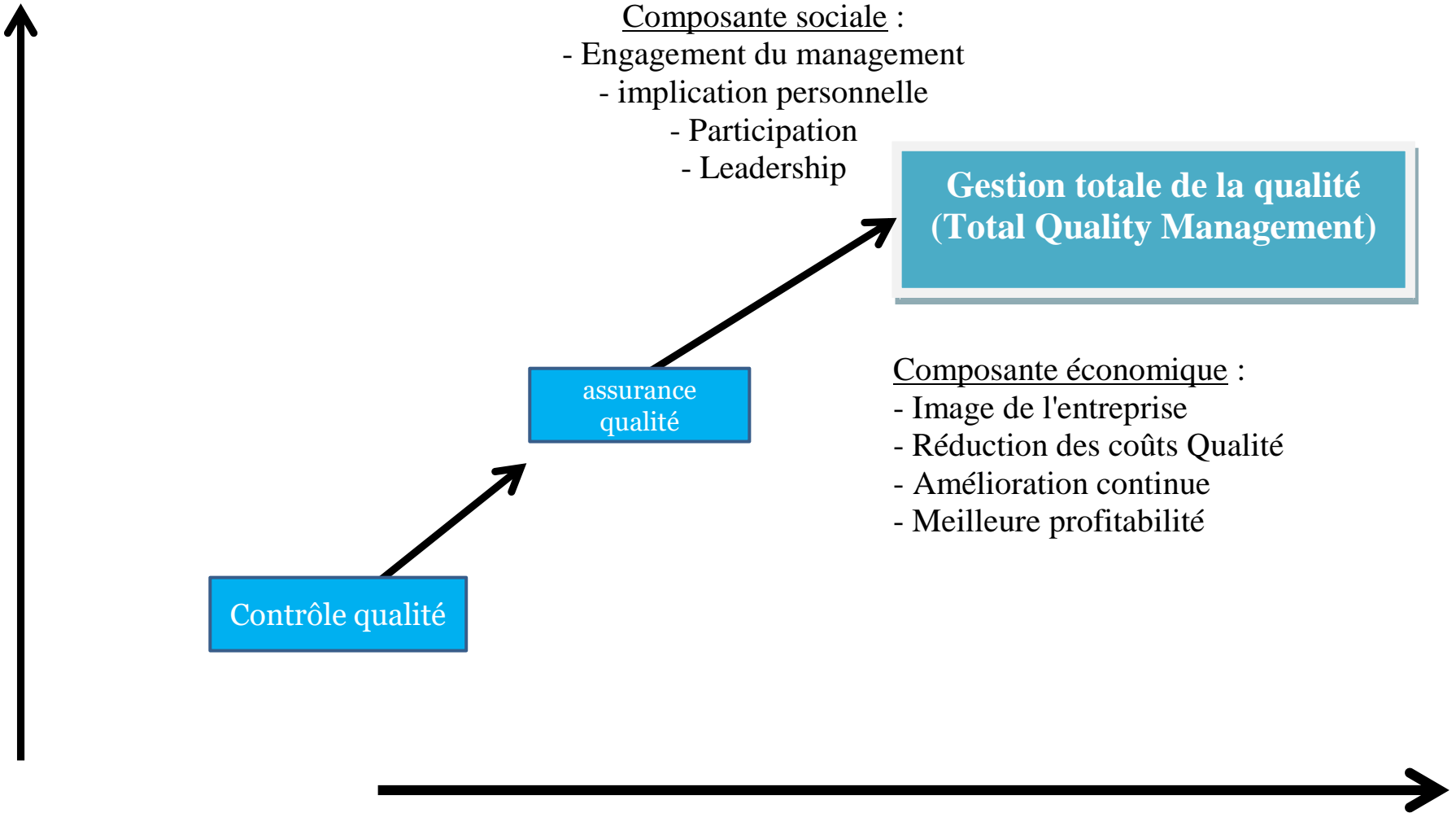
→ Début du XXème siècle jusqu'aux années 50

Assurance → Les années 60 à 80

Management → Année 80

→ Après année 80





Source: Crevoisier (1999), Figure 11 : Evolution du concept qualité et ses composantes économiques et sociales, p. 49 ; Adaptée de Kobler C. (1992) La qualité Totale ou le chemin qui mène vers l'excellence, *Texte d'une conférence Présentée au CDP (EPFL), le 21 avril 1992- Lausanne..*



LA DEMARCHE QUALITE

DEFINITION

LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Processus mis en œuvre pour implanter un système qualité et s'engager dans un processus d'amélioration continue

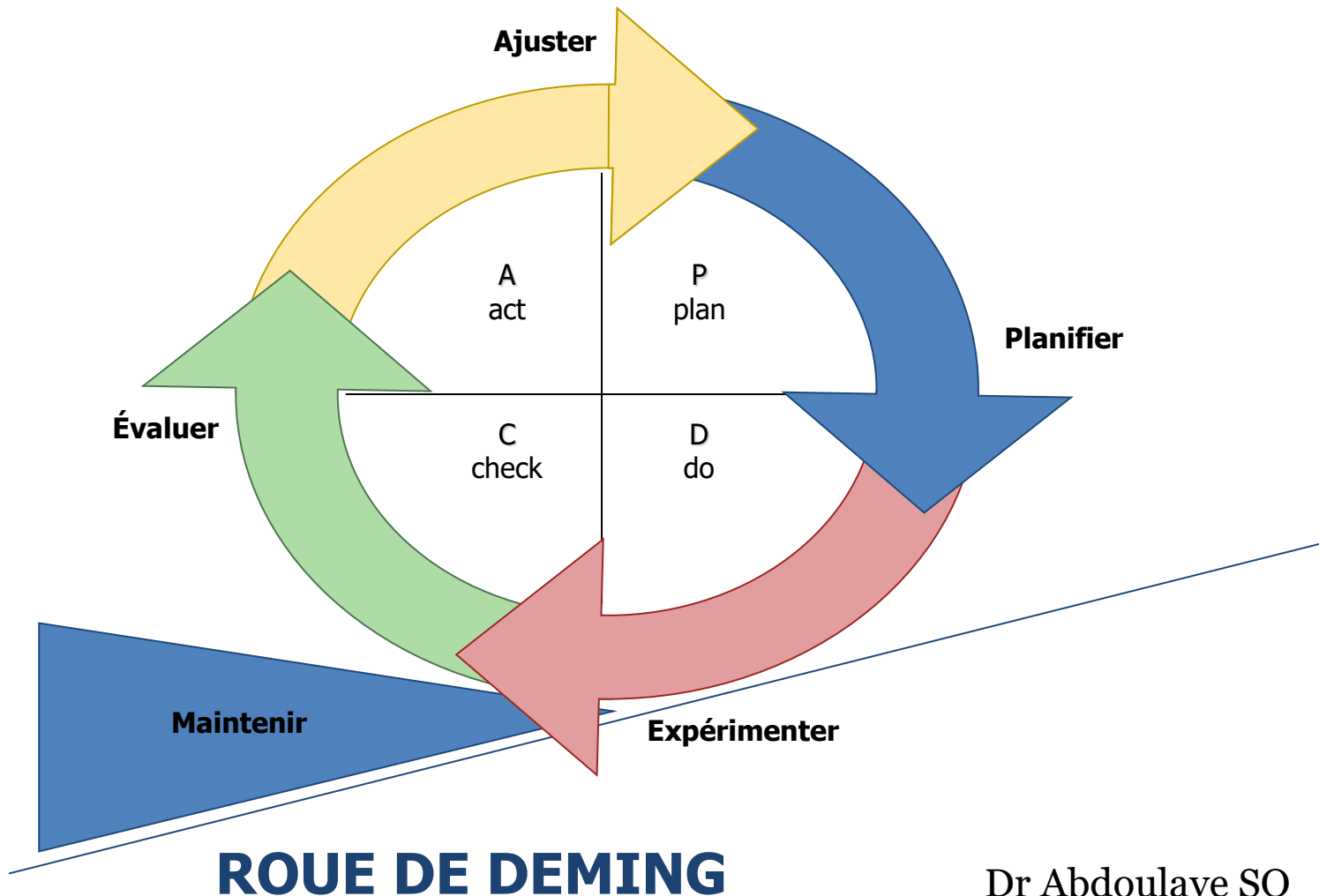
LA « NON QUALITÉ »

- Ensemble des événements générant un écart par rapport au processus proposé dans la démarche qualité.

FONDEMENT DES DEMARCHES QUALITE

- En 1950, Edwards Deming adapta le cycle PDSA en un cycle PDCA connu sous le nom de « roue de Deming pour illustrer sa philosophie de l'AQ
- Outil puissant dont l'ombre portée sur le management devient un formidable principe d'action, applicable aussi bien aux systèmes qu'aux hommes
- **Le PDCA est devenu la logique même du MQ !!!**

LA ROUE DE DEMING



PDCA

- Le cycle PDCA est composé de quatre parties qui sont : planifier, réaliser, évaluer et améliorer.
- **Planifier** suppose d'établir les objectifs du système, ses processus ainsi que les ressources nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme, et identifier et traiter les risques et opportunités.
- **Réaliser** c'est mettre en œuvre ce qui a été planifié.
- **Evaluer** c'est surveiller et (le cas échéant) mesurer les processus et les produits et services obtenus par rapport aux politiques, objectifs, exigences et activités planifiées, et rendre compte des résultats.
- **Améliorer** c'est entreprendre les actions pour améliorer les performances, en tant que de besoin.

CARACTERISTIQUES DES DEMARCHES QUALITE

- Logique PDCA
- Respect de principes
- Orientation client
- Nécessité d'une organisation (système de management de la qualité)
- Démarche en équipe (participation/implication)
- Amélioration constante



DEMARCHE ISO DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

ISO 9001

- ISO 9000 : 2015 est la norme qui explique le vocabulaire et les principes essentiels de ISO 9001 :2015. La norme ISO 9001 :2015 a énormément évolué depuis la parution de sa première version en 1987.
- La norme met en place un management de la qualité basé sur le PDCA, sur 7 principes de management et sur 309 exigences à respecter

LES SEPT PRINCIPES

- 1. L'orientation client**
- 2. Leadership;**
- 3. Implication de personnel;**
- 4. Approche processus**
- 5. Amélioration ;**
- 6. Prise de décision fondée sur des preuves;**
- 7. Management des relations avec les parties
intéressées**

ORIENTATION CLIENT



- **Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-devant de leurs attentes**
- Des performances durables sont obtenues lorsqu'un organisme obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées pertinentes.
- Chaque aspect de l'interaction avec les clients offre une opportunité de créer plus de valeur pour le client.
- Comprendre les besoins présents et futurs des clients et des autres parties intéressées contribue aux performances durables de l'organisme



LE LEADERSHIP

- **A tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité et les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme**
- L'établissement de la finalité et des orientations et l'implication du personnel permettent à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs



L'IMPLICATION DU PERSONNEL

- **Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer la capacité de l'organisme à créer et fournir de la valeur**
- Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux à travers la reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences

L'APPROCHE PROCESSUS

- **Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent**
- Le SMQ est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

L'AMÉLIORATION



« La vie, c'est comme une bicyclette, il faut avancer pour ne pas perdre l'équilibre. »

Albert Einstein

cartree.fr

L'AMÉLIORATION

- **Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration**
- L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités

PRISE DE DÉCISION FONDÉE SUR DES PREUVES



- **Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés**
- La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude
- L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision

MANAGEMENT DES RELATIONS AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES

- **Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les prestataires**
- 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 DEMARCHE KAIZEN

- Plus de trente ans Imai (1986) a décrit le Kaizen comme la base du succès concurrentiel japonais
- Cette philosophie a suscité un intérêt considérable
- Les méthodes Kaizen sont internationalement reconnues comme des méthodes d'amélioration continue, par petites étapes, des résultats économiques des entreprises (Titu ; 2010)
- « Kai » (faire, changer) et « Zen » (bien, mieux, meilleur),
- Son fondement est un esprit critique qui sait reconnaître les problèmes et une vive conscience qu'il n'y aura pas de progrès si les choses sont toujours faites de la même manière (Olivier; 2003)

LA DEMARCHE 5S

- Les « 5S » sont des méthodes d'amélioration de l'environnement de travail. Ils sont définis, par les spécialistes japonais comme un ensemble de bonnes coutumes et bonnes manières, dérivant du comportement traditionnel à la maison et à l'école
- Ils consistent en l'introduction graduelle dans une entreprise de cinq techniques de management, dont : le S1 ou Seiri (trier), le S2 ou seiton (ranger), le S3 ou Seiso (nettoyer), le S4 ou Seiketsu (standardiser) et le S5 ou Shitsuke (s'autodiscipliner).

DEMARCHE LEAN

- ✓ Le Lean (qui veut dire maigrir) est un système de management qui vise l'élimination totale du **gaspillage dans les processus**
- ✓ La démarche consiste à réduire les **délais globaux** des processus, et éliminer les temps à **non-valeur ajoutée**
- ✓ Pour ce faire, il faut apprendre aux collaborateurs à « **voir** » les gaspillages, et à utiliser les outils qui permettent de les éliminer

LA DEMARCHE TQM

- La Qualité Totale (TQM)
- Management par la Qualité Totale (TQM) démarche de gestion de la qualité
- Approche scientifique de mobilisation des ressources humaines et d'amélioration continue des processus dans le but de satisfaire les clients, rentabiliser l'entreprise et aller au devant des attentes des clients
- Triple contrainte: faire plus vite, faire mieux, faire moins cher



CONDITIONS DE SUCCES

SUCCES DE LA DEMARCHE MQ

- L'attention portée aux « clients »
- Un engagement personnel des responsables
- La participation de tout le personnel
- Une politique et des objectifs
- Des indicateurs d'activité et de qualité
- Une analyse des évènements indésirables et des dysfonctionnements
- Du temps
- Une documentation réduite au strict minimum

SUCCES DE LA DEMARCHE MQ

- ❑ Montrez l'**EXEMPLE** en mettant en œuvre ce que vous prescrivez;
- ❑ Impliquez les **PERSONNES** qui œuvrent au cœur des processus;
- ❑ Obtenez des **GAINS** visibles et concrets rapidement.



MERCI