



Matière : **MANGEMENT DE LA QUALITE**  
 NIVEAU : **3<sup>ème</sup> année - S6**  
 PROFESSEUR : **Mohamed Amine M'BARKI**

**OBJECTIFS GENERAUX** : ce cours permettra aux étudiants de :

- Maîtriser les concepts, les principes et les enjeux de la qualité ;
- Savoir utiliser les différents outils du Management de la Qualité et mettre en œuvre les démarches qualités;
- Maîtriser le processus de certification ISO 9001 et les outils connexes ;

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Maîtriser le vocabulaire utilisé dans le domaine de la qualité ;
- Appréhender les différentes approches de Management de la Qualité ;
- Analyser et mettre en place une étude des coûts de la non-qualité ;
- Mener à bien le processus d'implantation de la qualité en entreprise industriel ou de service ;
- Savoir préparer la documentation ISO 9001 ;
- S'assurer, par les audits, que le système de management de la qualité est continuellement amélioré ;
- Mener à bien une démarche de résolution des problèmes ;
- Réaliser en équipe, une étude sur le Management de la qualité.

**CONTENU DE COURS**

Ordre	Programme
Séance 1 et 2	<p><b>Présentation du cours, Objectifs, méthodologie et contenu</b></p> <p><b>Chapitre 1 : Management de la Qualité</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'histoire de la qualité</li> <li>2. Les définitions et les approches du Management de la Qualité Les quatre niveaux d'intervention sur la qualité.</li> <li>3. Les enjeux et les principes de la qualité</li> <li>4. Les 7 principes du Système de Management de la Qualité</li> </ol>
Séance 3 et 4	<p><b>Chapitre 2 : Les acteurs du Management de la Qualité</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les Cercles de Qualité           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les Cercles de Qualité : Définition ; But des Cercles de Qualité ; Composition ; Fonctionnement ; Outils des Cercles de Qualité ; Règles d'or des Cercles de Qualité</li> <li>- Les acteurs des Cercles de Qualité</li> <li>- La complémentarité des Cercles de Qualité et des Groupes d'Amélioration de la Qualité</li> </ul> </li> <li>2. L'organisation de la fonction qualité           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionnement de la fonction qualité au sein d'une entreprise</li> <li>- Les organigrammes significatifs :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Service Qualité rattaché à un service opérationnel</li> <li>2. Service Qualité rattaché à la Direction de Recherche et Développement</li> <li>3. Direction Opérationnelle rattachée à la Direction Générale</li> <li>4. Direction Fonctionnelle directement liée à la Direction Générale</li> </ol> </li> <li>- Les acteurs du Management de la Qualité</li> </ul> </li> </ol>
Séance 5, 6 et 7	<p><b>Chapitre 3 : Le Système de Management de la Qualité ISO 9001</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduction           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce qu'une norme ? ; Pourquoi une entreprise aborde-t-elle la certification ?</li> </ul> </li> <li>2. Les normes ISO 9000 version 1994, 2000 et 2008.</li> <li>3. La norme ISO 9001 version 2015           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les spécifications de la norme ISO 9001 version 2015 ; Les huit principes de management de la Qualité ; Les exigences de base ; L'approche processus</li> </ul> </li> <li>4. La documentation du Système de Management de la Qualité           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le système de documentation ; Le Manuel Qualité ; La politique qualité ; Les procédures ; Les</li> </ul> </li> </ol>

	<p>instructions de travail ;Les formulaires</p> <p>5. Construction et mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité - L'engagement de la direction ; La planification. ; La sensibilisation et la formation du personnel ; L'évaluation de la situation ; La construction et la mise en œuvre du SMQ ; L'audit interne ; La certification</p> <p>6. Les conditions d'implantation d'une démarche qualité</p>
Séance 8	<p><b>Chapitre 5 : L'aspect économique du Management de la Qualité</b></p> <p>1. L'évaluation des coûts de la qualité Introduction ; Les objectifs de la gestion économique de la qualité ; Les approches et les organismes</p> <p>2. La démarche d'évaluation : La méthodologie ; Les principes d'évaluation ; Les sources d'information</p> <p>3. L'analyse des différents coûts de non-qualité</p> <p>4. Les Coûts de la gestion de la qualité : Les coûts de détection ; Les coûts de prévention</p> <p>5. Les Coûts de la Non Qualité : Les coûts des anomalies internes ; Les coûts des anomalies externes</p> <p>6. La réduction de la non qualité</p>
Séance 9	<p><b>Chapitre 6 : La qualité de service</b></p> <p>1. Généralités Les domaines d'activité dans le secteur des services ; Le dynamisme de changement dans l'économie des services ; Les caractéristiques essentielles entre produits et services ; La conception dans une entreprise de services</p> <p>2. Définitions Qu'est qu'un service ; Les définitions normalisées du service ; La qualité du service par rapport au client ; La qualité du service par rapport à l'entreprise</p> <p>3. Les bénéfices de la qualité de service Les gains de la qualité de service ; Les enjeux de la productivité dans les services</p> <p>4. La démarche qualité dans les services Le management des services en tant que système ; La stratégie de la qualité des services ; Quelle approche de la démarche qualité dans les services ? ; Les facteurs influant la qualité dans les services</p> <p>5. La mesure de la qualité de service Pourquoi mesurer la satisfaction des clients ? ; Quatre écarts de qualité dans les services</p> <p>6. La démarche qualité totale dans le secteur de services : Cas d'un restaurant 1. L'analyse ; 2. La décision ; 3. L'implantation ; 4. Le Contrôle</p>
Séance 11 et 12	<p><b>Chapitre 7 : Résolution de problème par la qualité : Méthodologie et outils</b></p> <p>1. La Méthode de Résolution de Problème La notion de problème ; les caractéristiques d'un problème ; Qu'est ce qui constitue un problème ? ; Les principes pour résoudre les problèmes ; La Méthode de Résolution de Problème</p> <p>1. Les outils et méthodes du management de la qualité Feuille de relevés ; Analyse de Paréto ; Diagramme Causes et effet ; Histogramme ; Carte de contrôle ; Diagramme de corrélation ; Représentation graphique ; Diagramme d'affinité ; Diagramme des relations ; Diagramme en arbre ; Diagramme matriciel ; Diagramme des décisions ; Diagramme en flèche ; Diagramme d'analyse des données ; Brainstorming ; Méthode interrogative QQQQCPC ; Vote pondéré ; Matrice de compatibilité ; Méthode PDCA ; Relations Client- Fournisseur</p>

## METHODOLOGIE

- Méthode interactive et participative ;
- Exposés magistraux ; Exemples et exercices d'application ; visualisation de documents vidéos ;
- Lecture individuelle et recherche documentaire ;
- Travaux dirigés et étude de cas supervisés individuellement et/ou en équipe ;
- Projet d'application visant la gestion et l'amélioration de la qualité dans une entreprise ;
- Possibilité d'inviter un conférencier spécialiste de la gestion de la qualité ;
- Possibilité d'une visite à une entreprise ayant réussi la démarche qualité.

## EVALUATION

- Contrôle continu : exercices et études de cas ; projet d'application : présentation orale et remise du rapport ;
- Examen final : exercices récapitulatif ; QCM et étude de cas.