

Management de la Qualité Principes de la Qualité (SMQ)



Mohamed Amine M'BARKI
PES ENCG Tanger

Principes de Système de Management de la Qualité

- **7 Principes de Système de Management de la Qualité**
- **5 Principes d'actions**

7 Principes du Management de la Qualité

1. Orientation client



2 – Leadership



3. Implication du personnel



4. Approche processus



5. Amélioration



6. Prise de décision fondée sur les preuves



7. Management des relations avec les parties intéressées.



C'est Quoi ?

Principe 1 : Orientation client



« Comprend les besoins présents et futurs des clients et répond à leurs exigences et s'efforce de dépasser leurs attentes »

Pourquoi ?

- Augmenter la satisfaction des clients.
- Développer et améliorer la fidélité des clients,
- Appréhender son environnement et dépasser les évolutions de son marché.

Principe 1 : Orientation client

Comment ?



- Mettre en œuvre un outil d'écoute client.
- Identifier les besoins explicites et implicites de ses clients.
- Définir les exigences du produit pour ses clients.
- Anticiper la gestion des opportunités et des risques.
- Mesurer systématiquement la satisfaction du client.
- Identifier ses concurrents et évaluer leurs performances.

Principe 2 : Leadership

C'est Quoi ?



« Le dirigeant établit la finalité et les orientations de l'organisme, et crée un environnement dans lequel les personnes peuvent s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme »

Pourquoi ?

- S'engager dans le management par la qualité.
- Communiquer et sensibiliser le personnel à la politique et aux objectifs de l'organisme.
- Être exemplaire et le montrer.

Principe 2 : Leadership

Comment ?



- Formaliser la vision claire, les orientations stratégiques, la politique et des objectifs qualité.
- Créer des valeurs partagées par l'ensemble du personnel afin de remplacer les craintes éventuelles par une relation de confiance.
- Communiquer l'esprit qualité et les orientations de la direction vis-à-vis du système de management de la qualité.
- Développer un environnement de travail convenable à l'évolution et à l'engagement du personnel.

Principe 3 : Implication du personnel

C'est Quoi ?



« Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer sa capacité à créer et fournir de la valeur »

Pourquoi ?

- Faire comprendre à tout le personnel son rôle et sa contribution aux objectifs de l'organisation.
- Impliquer le personnel dans les activités d'améliorations,
- Améliorer la confiance et la collaboration de tous le personnel.

Comment ?

Principe 3 : Implication du personnel

- Reconnaître les besoins du personnel en développement individuel, en évolution professionnelle et en reconnaissance.
- Mettre en œuvre un plan de formation
- Proposer les plans de carrière.
- Définir les responsabilités, les objectifs individuels et du groupe.
- Encourager l'implication par la reconnaissance et la récompense.
- Echanger les expériences et les connaissances entre le personnel.
- Exploiter les suggestions du personnel pour améliorer la gestion du travail.
- Communiquer les recommandations et des résultats de l'organisme.
- Examiner les raisons pour lesquelles les employés quittent l'organisme.

Pr M.A. M'BARKI_Fév. 2018
Management de la Qualité
9

C'est Quoi ?

Principe 4 : Approche processus

« Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et les activités afférentes sont gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système »

Pourquoi ?

- Diminuer les durées de cycle d'activités et les coûts de la non-qualité.
- Optimiser l'utilisation des ressources.
- Améliorer continuellement les processus et les objectifs sur la base de mesures des indicateurs.

Pr M.A. M'BARKI_Fév. 2018
Management de la Qualité
10

Principe 4 : Approche processus

Comment ?



- Identifier les activités nécessaires permettant d'atteindre un résultat.
- Responsabiliser le pilote de processus et désigner un responsable pour chacune des activités.
- Mettre en œuvre des indicateurs de performances pour chaque processus.
- Surveiller et mesurer la performance de chaque processus.
- Analyser les démarches permettant d'améliorer les processus afin d'aboutir aux objectifs de l'organisme.

Principe 5 : Amélioration

C'est Quoi ?



- « *Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme* » »

Pourquoi ?

- Définir, prévenir et éliminer les causes de non-conformité.
- Anticiper et Réagir à des risques et à des opportunités.
- Améliorer régulièrement l'efficacité du système de management.
- Accroître la satisfaction des clients.

Principe 5 : Amélioration

Comment ?



- Mettre en œuvre un processus d'amélioration continue.
- Etablir des objectifs d'amélioration continue en rapport avec les objectifs stratégiques de l'organisme.
- Assurer le suivi par un système de mesure et des indicateurs.
- Réaliser une revue régulière des processus avec les responsables.
- Effectuer des audits internes et externes.
- Repérer les améliorations et les faire communiquer auprès du personnel.

Principe 6. Prise de décision fondée sur les preuves

C'est Quoi ?



Pourquoi ?

« Les décisions efficaces sont basées sur l'analyse de données et d'informations tangibles »

Prendre des décisions efficaces sur la base d'une analyse factuelles d'informations et de données.



Principe 6. Prise de décision fondée sur les preuves



- Déterminer les besoins en informations et en données.
- Argumenter les décisions en faisant référence aux preuves.
- Donner les moyens pour avoir accès aux informations internes et externes.
- Expliquer aux parties intéressées la manière dont les décisions sont prises.
- Assurer la sécurité et la fiabilité d'informations et de données.
- Maîtriser les informations documentées.
- Analyser les données, les informations et les connaissances de l'organisme de façon régulière pour établir atteindre les résultats.

Pr M.A. M'BARKI_Fév. 2018
Management de la Qualité
15



Principe 7 : Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs



- « *Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur* »



- Améliorer la gestion de la chaîne d'approvisionnement.
- Comprendre les intérêts et les valeurs de l'organisme par ses partenaires.
- Améliorer la performance des parties intéressées par la prise en compte des opportunités et des risques,

Pr M.A. M'BARKI_Fév. 2018
Management de la Qualité
16

Principe 7 : Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Comment ?



- Identifier les principaux fournisseurs ainsi que les autres organismes comme partenaires potentiels.
- Établir en commun une compréhension claire des besoins et attentes de l'organisme et de ses fournisseurs.
- Définir dans un contrat les obligations des partenaires.
- Promouvoir la communication.
- Évaluer régulièrement les performances des fournisseurs.

Les principes d'action



1- L'écoute du client

2- La prévention

3- L'excellence

4- La mesure

5- La participation de tous



1- L'écoute du client



Chaque acteur de l'entreprise est un client pour l'autre, il peut être:

- le collaborateur,
- le consommateur,
- le chef hiérarchique.

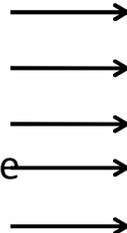
Si les clients internes de l'entreprise sont satisfaits on veut à ce que les clients externes au bout de la chaîne le seront aussi.

1- L'écoute du client

C'est le client qui évalue votre niveau de qualité.

Il faut donc :

- ☒ écouter
- ☒ relever
- ☒ analyser
- ☒ prendre en compte
- ☒ encourager



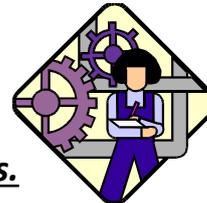
les remarques du client

Un client facile est source d'embonpoint, alors qu'un client difficile est source de progrès.

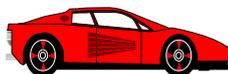
2- La prévention

C'est une méthode de travail qui consiste à **déplacer vers l'amont la détection des défauts.**

Il s'agit donc,
de faire bien, du premier coups



☒ *La sécurité routière* : les consignes de vitesses et de sécurité, les feux, les panneaux de signalisation, ... contribuent à faire diminuer le nombre d'accidents.



☒ *L'entretien **préventif** d'une voiture* coûte moins chère si vous échangez le moteur à cause de l'absence des actions préventive.

2- La prévention

Tout défaut devrait déclencher deux actions :

1- une action corrective immédiatement applicable ;

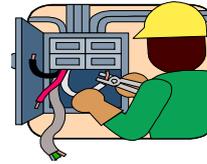
2- une action préventive tardive et qui aurait comme objectif que le défaut ne puisse pas se produire.



La prévention, c'est l'action réfléchie,

Il vaut mieux prévenir que guérir

2- La prévention



Un microprocesseur est défectueux :

1- A la réception en début de chaîne :	0,45 DH
2- En cours de fabrication :	4,5 DH
3- En bout de chaîne :	45 DH
4- Chez le client :	450 DH

3- L'excellence



*L'excellence est l'art de bien faire les choses,
surtout les plus petites.*

Pour l'atteindre, il faut un objectif :

le zéro défaut.

Le zéro défaut = le nombre de défaut acceptés dans les spécifications définissant la conformité aux besoins

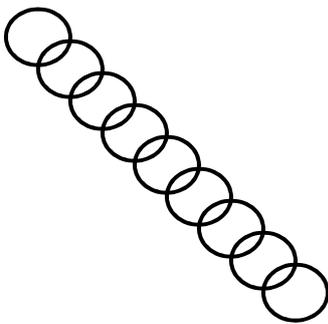
Améliorer est toujours possible, il faut le vouloir

Ne pas faire de défaut coûte moins cher et fait gagner du temps

ENCGT Les principes d'action

3- L excellence

Ai-je rencontré le zéro défaut ?



Zéro erreur

- + Zéro délai
- + Zéro stock
- + Zéro plainte
- + Zéro perte
- + Zéro mépris
- + Zéro réclamation
- + Zéro retouche
- + Zéro impayé
- + Zéro défaillance
- + Zéro retour de produit
- + Zéro bouche à oreille négatif
- + Zéro accident
- + ...

100% d'efficacité.

Mrd Amine M 'BARKI
Pr M.A. M'BARKI_Fév. 2018
Management de la Qualité
25

ENCGT Les principes d'action

3- L excellence



✉ L'ambition d'atteindre le zéro défaut est un *long voyage* qui demande beaucoup de temps, d'effort et de persévérance, *car* on ne change ni les attitudes ni les états d'esprits facilement ou avec de simples avertissements.

✉ Ce voyage proposé par la qualité totale nous apprend qu'il faut collectionner les zéros pour obtenir le prix de l'excellence !

Mrd Amine M 'BARKI
Pr M.A. M'BARKI_Fév. 2018
Management de la Qualité
26

4- La mesure



Le voyage vers l'excellence, nous apprendra à :
Mesurer pour s'améliorer et non pour contrôler

L'imperfection de la mesure est préférable à l'absence de mesure.

Pour chaque activité, il convient de déterminer d'où l'on part et quels sont les progrès réalisés



Qualité = Degré de performance /standards préétablies

4- La mesure



L'utilité de la mesure :

- Quantifier et constater les améliorations ;
- Reconnaître la contribution et le travail de chacun, des équipes et de l'entreprise au progrès
- Prouver l'engagement des individus, des groupes et de l'entreprise ;
- Déterminer les actions prioritaires et faire un plan d'action ;
- Donner des informations aux intéressés et demander des ressources supplémentaires

4- La mesure

IL y a de la non-qualité dans l'R !

les six R :

- ✉ 1- Reprise (ou retouche ou réparation),
- ✉ 2- Rebuts,
- ✉ 3- Retards,
- ✉ 4- Réclamations,
- ✉ 5- Retours,
- ✉ 6- Remboursements pour la non-qualité.

4- La mesure

Il faut apprendre à mesurer :



☞ Tous les paramètres **tangibles** (temps d'exécution des tâches, nombre de gestes posés,...) et

☞ Tous les paramètres **intangibles** (taux de satisfaction, motivation du personnel,...)

***On n'améliore pas ce qu'on ne connaît pas :
Il n'y a pas d'amélioration sans une appréciation du niveau de qualité***

La mesure est donc un défi :
il s'agit de se donner une exigence supplémentaire, de l'afficher et de le faire savoir. C'est accepter d'être remise en cause par la réalité.

4- La participation de tous

La qualité n'est pas le monopole des spécialistes mais c'est l'affaire de tous : la qualité se fabrique et cela s'adresse à chacun.

La responsabilité est une nécessité ou une obligation morale et intellectuelle, de corriger un défaut, de remplacer un devoir et de respecter un engagement.

4- La participation de tous

La mise en oeuvre de la démarche qualité implique un changement de comportement, chacun à son niveau peut et doit améliorer la qualité de son travail :

- ☺ recueil d'idée ;
- ☺ proposition d'amélioration ;
- ☺ formation continue ;
- ☺ auto-contrôle ;
- ☺ ...

5- La participation de tous

La qualité n'est pas le monopole des spécialistes mais c'est l'affaire de tous : la qualité se fabrique et cela s'adresse à chacun.

La responsabilité est une nécessité ou une obligation morale et intellectuelle, de corriger un défaut, de faire un devoir et de respecter un engagement.

5- La participation de tous

La mise en œuvre de la démarche qualité implique un changement de comportement, chacun à son niveau peut et doit améliorer la qualité de son travail :

- ☺ recueil d'idée ;
- ☺ proposition d'amélioration ;
- ☺ formation continue ;
- ☺ auto-contrôle ;
- ☺ ...