

# 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.

## Principe 3 : Implication du personnel




**Comment ?**

- 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

## Principe 4 : Approche processus



**C'est Quoi ?**

*« 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 ?



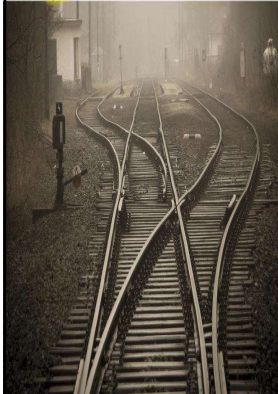
Pourquoi ?

« 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.

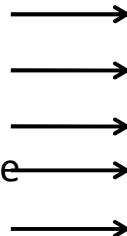
Si les clients internes de l'entreprise sont satisfaits on veut à ce que les clients externes au bout de la chaîne le seront aussi.

## 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



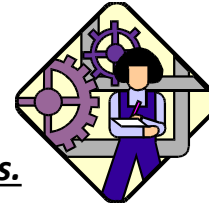
les remarques du client

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

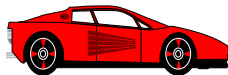
## 2- La prévention

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 ;

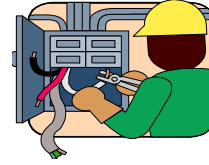
**2- une action préventive** tardive et qui aurait comme objectif que le défaut ne puisse pas se produire.



*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

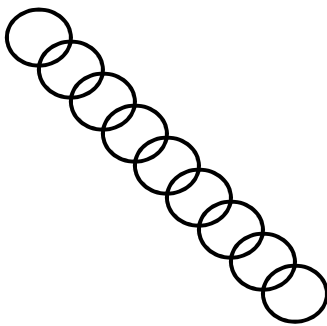
*Améliorer est toujours possible, il faut le vouloir*

*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.**

M<sup>rd</sup> 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 !

M<sup>rd</sup> 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

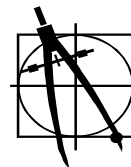
**IL y a de la non-qualité dans l'R !**

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 ;
- ☺ ...