

# Systeme de Management de la Qualité ISO 9001 : 2015

*M 'BARKI Mohamed Amine*  
*Professeur d'Enseignement Supérieur*

## ISO 9001 : 2015

- 1. Généralité**
- 2. La norme ISO 9001 : 2015**
- 3. La documentation du Système de Management de la Qualité**
- 4. Construction et mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité**
- 5. Les conditions d'implantation d'une démarche qualité**
- 5. Autres normes spécifiques**

## Systeme de Management de la Qualité ISO 9001 : 2015

### 1. Généralité

**1.1 Qu'est-ce qu'une norme ?**

**1.2 Pourquoi une entreprise aborde-t-elle la certification ?**

**1.3 Qu'est ce que la certification ISO 9001 ?**

**1.4 L'assurance qualité**

**1.5 La famille de normes ISO 9001**

**1.6 La certification d'entreprise, produit/ service et des comptes**

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

3

#### 1.1. Qu'est-ce qu'une norme ?

Les normes sont des accords documentés contenant des spécifications techniques ou autres critères destinés à être utilisés systématiquement en tant que règles, lignes directrices ou définitions de caractéristiques pour assurer que des matériaux, produits, processus et services sont aptes à leur emploi.

[www.iso.com](http://www.iso.com)

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

4

## 1.2. Pourquoi la certification ISO 9001 ?

1. Pour permettre aux *entreprises* de mieux *vendre* :  
Accéder à de nouveaux marchés
2. Pour permettre aux *clients* de mieux *acheter*
3. Pour permettre aux entreprises *d'améliorer des relations clients/fournisseurs*
4. Pour permettre aux entreprises de *développer* une meilleure *organisation*
5. Pour permettre aux entreprises d'implanter une démarche *d'amélioration continue*
6. Pour permettre aux entreprises de *diminuer* leurs coûts
7. Pour permettre aux entreprises d'améliorer leur compétitivité
8. Pour permettre aux *pouvoirs publics* de mieux *réglementer*
9. Pour permettre une *augmentation des entreprises certifiées*

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

5

## Système de Management de la Qualité ISO 9001 : 2015

### 2. Certification ISO 9001

- 2.1 Qu'est ce que la certification ISO 9001 ?
- 2.2 L'assurance qualité
- 2.3 La famille de normes ISO 9001
- 2.4 La certification d'entreprise, produit/ service et des comptes

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

6

## 2.1 Qu'est ce que la certification ISO 9001 ?

**c'est une reconnaissance par un organisme certificateur indépendant, de l'efficacité du SMQ mise en place par l'entreprise suivant la norme internationale ISO 9001**

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

7

## 2.2 L'assurance qualité selon ISO 8402

*"Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité ».*

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

8

## 2.3 La famille de normes ISO 9001

Roue de la Qualité	Normes	Désignation
<b>P</b> lan : Saisir et appréhender (Comprendre)	ISO 9000	SMQ Principes essentiels et vocabulaire
<b>D</b> o : Développer et bâtir (Construire)	ISO 9004	Lignes directrices pour l'amélioration des performances
<b>C</b> heck : Démontrer	ISO 9001	SMQ Exigences
<b>A</b> ct : Améliorer	ISO 19011	SMQ Lignes directrices pour l'audit des Systèmes de Management

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

9

## 2.4 La certification d'entreprise, produit/service et des comptes

	Certification		
	Entreprise	Produit ou service	Comptes
Référentiel	Normes processus	Normes produit / service	Plan Comptable
Sur quoi porte l'évaluation ?	Organisation et Système de Management de la Qualité	Produit / service	Comptabilité
Moyen d'évaluation	Audit qualité	Essai (ou visite)	Audit comptable
Qui évalue ?	Auditeurs qualité	Laboratoire d'essai	Commissaire aux comptes
Qualité de l'évaluateur	Auditeur certifié	Laboratoire accrédité	Expert-comptable
Qui certifie ?	Organisme certificateur Ex : IMANOR, AFAQ	Organisme certificateur Ex : LPEE, AFNOR	Société du commissaire aux comptes

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

10

## 3. La norme ISO 9001 : 2015

3.1. Les spécifications de la norme ISO 9001 : 2015

3.2. Les sept principes de Management de la Qualité

3.3. Les exigences de base

3.4. L'approche processus

3.4.1. Qu'est qu'un processus ?

3.4.2. Objectifs et caractéristiques de l'approche processus

3.4.3. Mode opératoire de l'analyse de processus

3.4.4. Indicateurs de performances

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

11

## 3.1. Spécifications de ISO 9001: 2015

☒ *l'orientation client* : la qualité du produit et *la satisfaction des parties intéressées*

☒ *la direction* n'est pas un simple acteur mais *plutôt un leadership*

☒ *l'implication du personnel* : la norme est passée de la formation des acteurs à la *gestion des compétences* et la *gestion des connaissances*

☒ Basée sur une structure logique selon une *approche processus*

☒ Relève d'une approche *générique* qui vise toute les *catégories de produits*

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

12

## 3.1. Spécifications de ISO 9001: 2015

- ☒ Accessible pour toute type d'entreprise
- ☒ Aborde toute les fonctions ayant une incidence sur la qualité du produit
- ☒ Repose sur un seule modèle offrant des possibilités d'exclusion
- ☒ Insiste sur la mesure de l'efficacité du SMQ
- ☒ Offre un lien cohérent et structuré avec l'ISO 9004

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

13

## Principales évolutions / Notion clés renforcées ou introduites

- Révision dans la terminologie
- Renforcement du lien entre la stratégie et la démarche qualité / Enjeux / Parties intéressées
- Prise en compte des risques et des opportunités
- Annexe SL : Nouvelle structure (10 Chap).
- Perspective de l'approche Processus
- Perspective cycle de vie, conception (cité dans le cœur de la norme)
- Renforcement et élargissement de la notion de leadership
- Des nouvelles exigences de communication externe comme interne
- Le 'Knowledge Management' fait son apparition
- La notion de processus "supports" est beaucoup plus claire

- Produits = **Produits et services**
- Documentation, enregistrements = **Informations documentées**
- Environnement de travail = **Environnement pour la mise en œuvre des processus**
- Produit acheté = **Produits et services fournis par des prestataires externes**
- Fournisseur = **Prestataire externe**
- les « **actions préventives** » **disparaissent**

Pr M'BARKI\_ENCG 18-19

ISO 9001 v 2015

14

## 3.2. Sept principes de Management de la Qualité

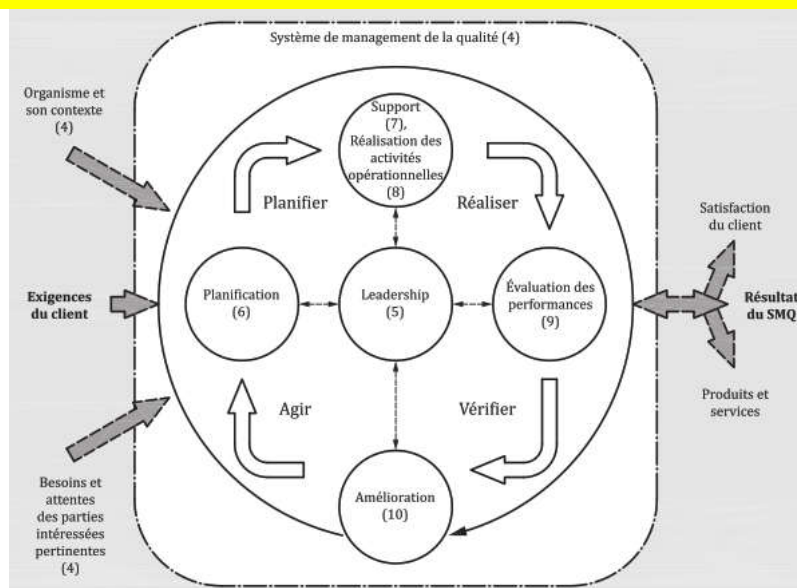
1. *Orientation client*
2. *Leadership*
3. *Implication du personnel*
4. *Approche processus*
5. *Amélioration*
6. *Prise de décision fondés sur des preuves*
7. *Management des relations avec les parties intéressées*

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

15

### Modèle de SMQ basé sur les processus, Structure de ISO 9001 dans le cycle PDCA



2018-19

16



## 3. 4 La structure de la norme ISO 9001

0. Introduction
1. Domaine d'application
2. Références normatives
3. Termes et définitions
4. Contexte de l'organisation
5. Leadership
6. Planification du SMQ
7. Support
8. Réalisation des activités opérationnelles
9. Évaluation des performances
10. Amélioration

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

17

## 3.4. L'approche processus

- 2.4.1. Qu'est qu'un processus ?
- 2.4.2. Objectifs et caractéristiques de l'approche processus
- 2.4.3. Mode opératoire de l'analyse de processus
- 2.4.4. Indicateurs de performances
- 2.4.5 Cartographie des processus

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

18

### 3.4.1. Qu'est qu'un processus ?

- «**un processus est ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté**».

ISO 9000 version 2015

- Une combinaison d'activités à valeur ajoutée, reliées entre elles par des flux d'informations ou de matières, produisant des produits ou services préalablement définis,

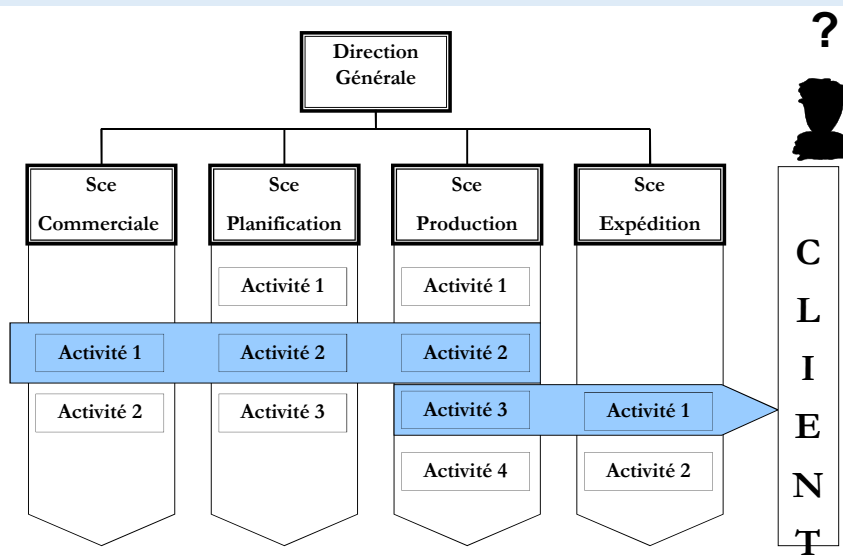
### 3.4.2. Objectifs de l'approche processus

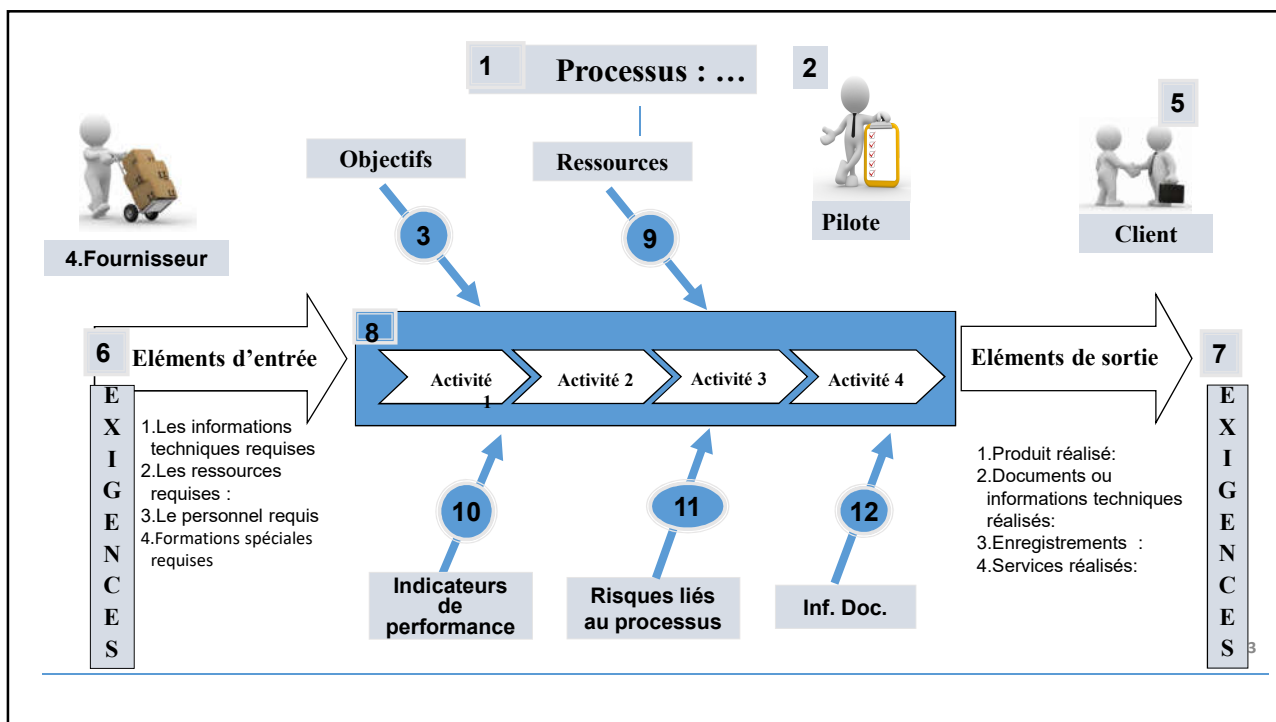
- Le client est au centre des préoccupations de l'organisme. Focalisation sur les parties prenantes.
- La gestion des interfaces entre les activités est sous contrôle, ainsi les relations entre les fonctions / processus sont toujours bien gérées.
- Les éléments d'entrée et les éléments de sortie (produits ou services) sont nettement définis.
- Les acteurs comprennent leur contribution dans la finalité du processus. Cela donne du sens à leur travail.
- Les processus regroupent les activités selon une logique de résultats et pas selon une logique de métier et de savoir- faire.

### Plusieurs niveaux d'avantages de l'approche processus

- **Organisationnel** : mesure et analyse de l'adéquation entre les ressources utilisées et les résultats obtenus, et dégager éventuellement des améliorations structurales et procédurales.
- **Comportemental** : développe la compétence d'autoévaluation et déploie la capacité d'auto-diagnostic en encourageant le travail en équipe. Méthode active et dynamique du travail de groupe.
- **Économique** : l'analyse des processus permet de mettre en évidence les non-conformités et de déterminer les coûts de la non-qualité.

### L'organisation selon l'approche par processus





## 2.Fiche Processus ....

Date d'approbation  
 Approuvé par  
 Date de création  
 Rédigé par  
 Date de modification

<b>1. INTITULÉ DU PROCESSUS</b>	<b>2. RESPONSABLE DU PROCESSUS</b>
<b>3. OBJET DU PROCESSUS</b>	
<b>4. Processus Fournisseur</b>	<b>5. Processus Client</b>
<b>6. ÉLÉMENTS D'ENTREE</b> 	<b>7. ÉLÉMENTS DE SORTIE</b> 
<b>8. ETAPES DU PROCESSUS</b> 	
<b>9. MOYENS, RESSOURCES</b>	<b>10. INDICATEURS DE PERFORMANCE</b>
<b>11. Risques liés au processus</b>	<b>12. Informations Documentées</b>

2018-19
Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger
24

## Exercice N° 1

Appliquez l'approche processus pour gérer votre projet d'application en décrivant la Fiche d'Identification du Processus?

## . Plan d' Action Processus

### Présentation type PAP



Objectif	Tâches	1. Respons 2. Contribut	Echéanc	Moyens	critères réussite/ Indicateur	Avanc <sup>t</sup>
O1	A11					
	A12					
	A13					
O2	A21					
	A22					

## Exercice N° 2 : Objectif SMART

Définir un (à 3) objectif (s) SMART de  
votre processus /fonction

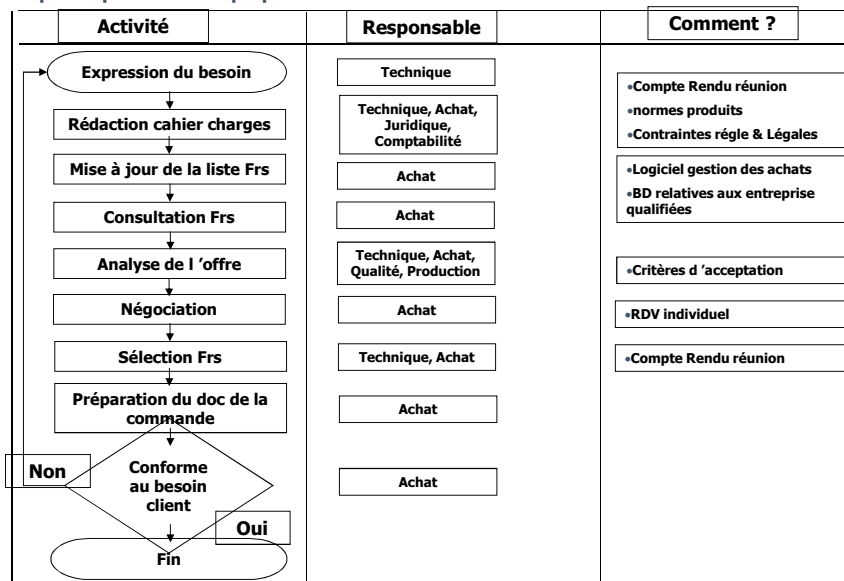
2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

27

### 3. SCHEMATISATION D'UN PROCESSUS

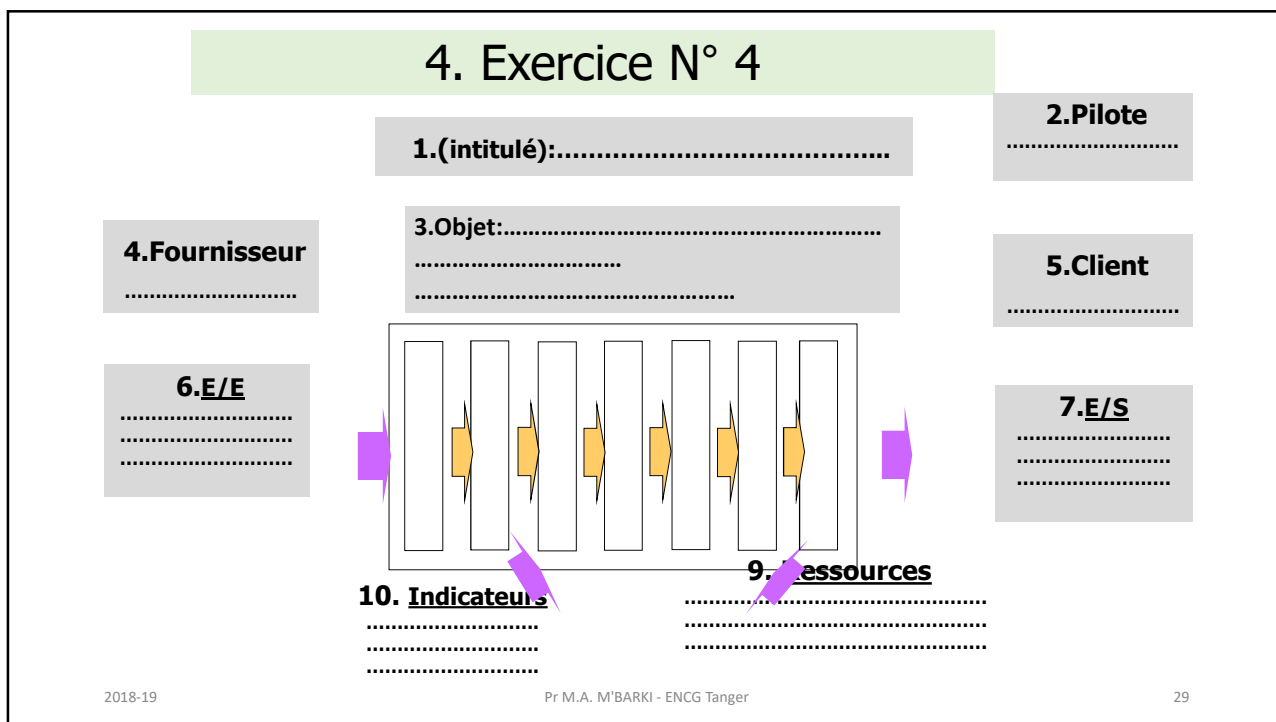
Exemple de procédure de préparation de commande



2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

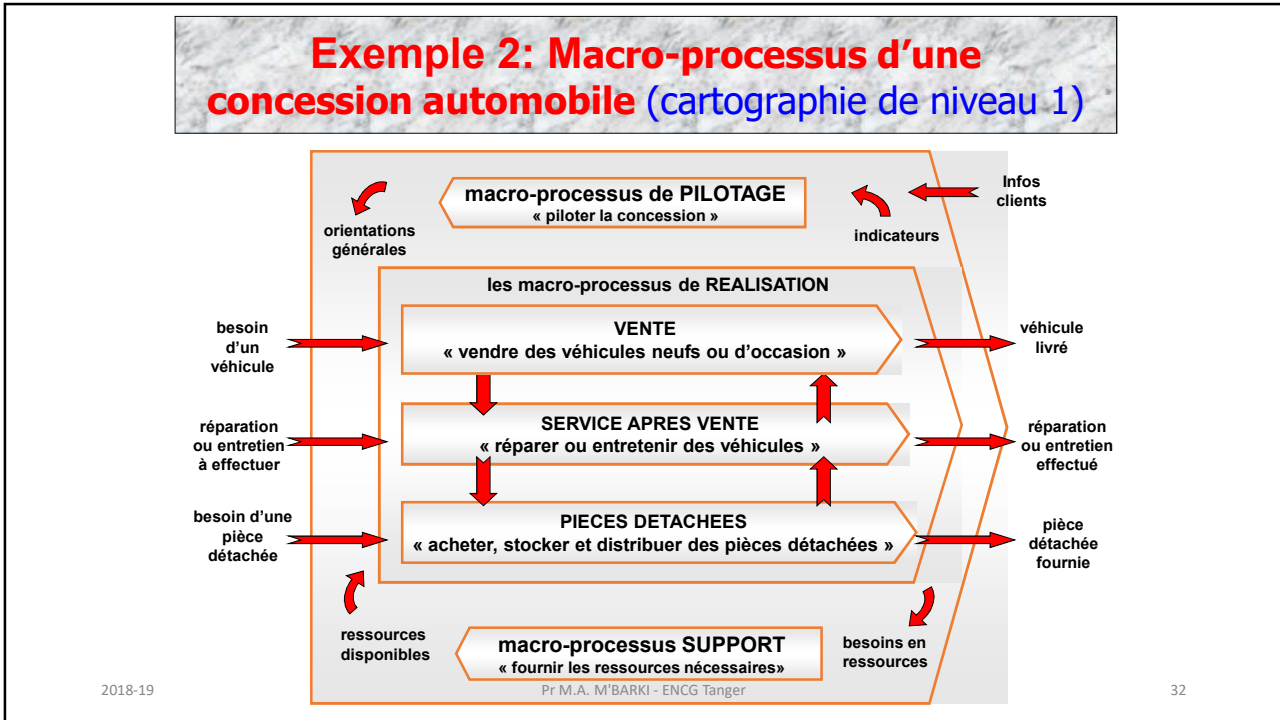
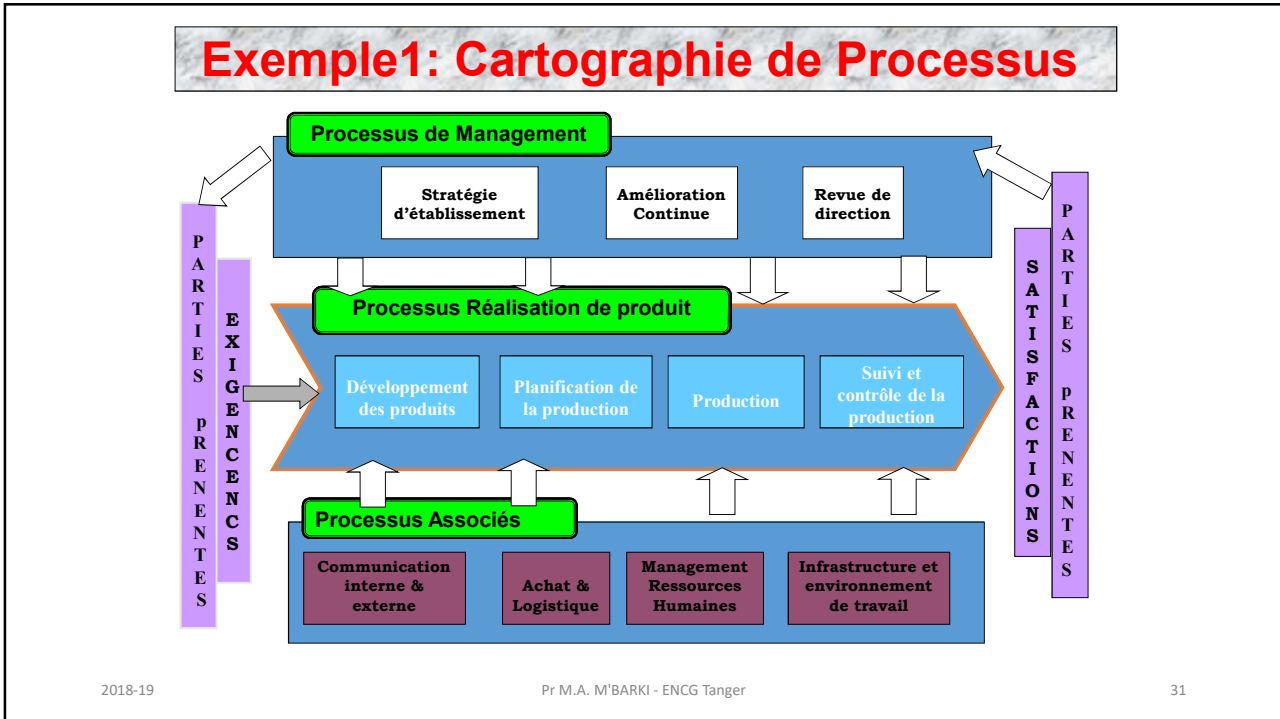
28



### Exemples des trois types de processus

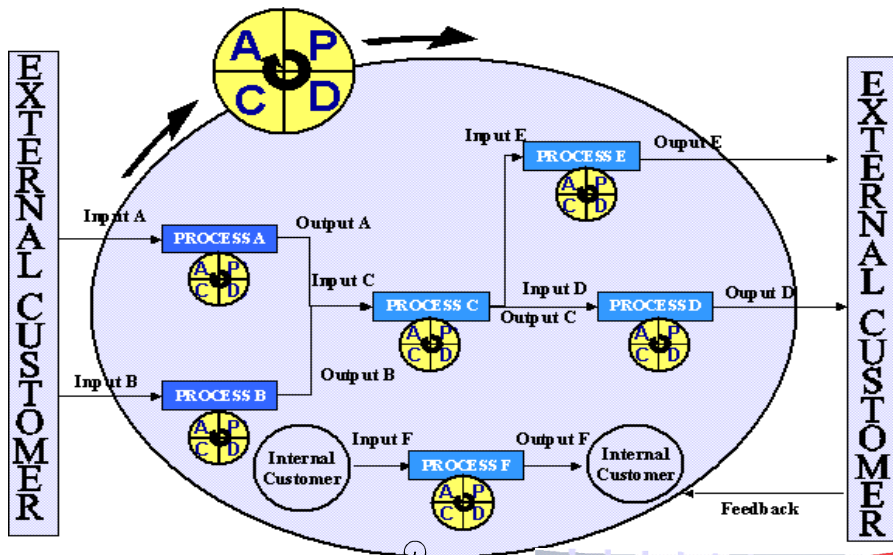
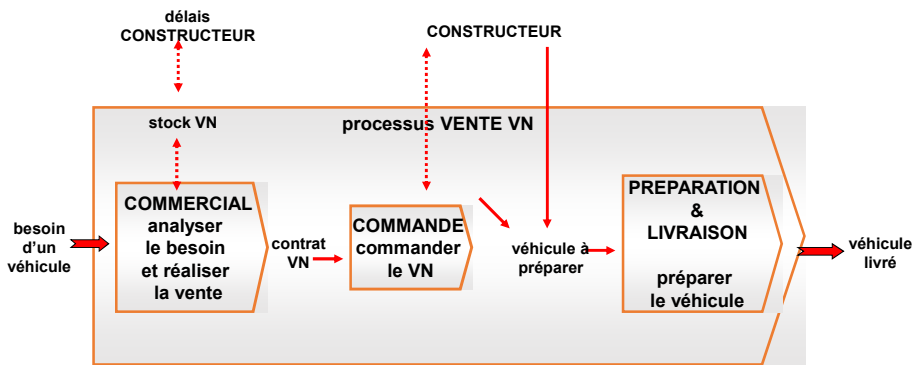
<b>Les processus de management</b>	Stratégie/Direction, Amélioration, Qualité, Budget, ...
<b>Les processus opérationnels</b>	Conception, fabrication, vente, prestation,...
<b>Les processus de support</b>	Ressources, RH, Logistique, Maintenance,...

2018-19 Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger 30

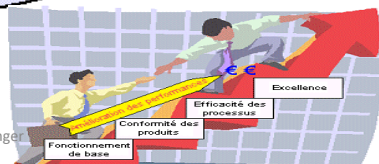




**Exemple 2: analyse du macro-processus vente VN**  
 les processus élémentaires (cartographie de niveau 2)



Cycle PDCA et  
 l'approche processus



### 3.4.4. Indicateurs de performances

- Piloter la mise en œuvre d'un SMQ consiste à mesurer et à évaluer,
  - le progrès de la démarche qualité et,
  - la satisfaction du client.
- Pour ce faire, il convient de bâtir un système de mesure avec des indicateurs de performances.
- Les moyens :
  - choisir les indicateurs adéquats,
  - s'engager dès le début de l'implantation des changements à les mesurer régulièrement, et
  - à amener les parties prenantes à participer à l'évaluation.

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

35

### 3.4.4. Indicateurs de performances

- Deux types d'indicateurs :
- L'indicateur de qualité est orienté vers le client, il exprime le degré de satisfaction du client et il permet de mesurer si l'offre répond bien à la demande.
- L'indicateur de gestion (ou d'activité) est orienté vers l'entreprise. C'est un élément quantitatif, il prend les impératifs de gestion ou d'efficacité d'une unité de travail.

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

36

## Exemples d'indicateurs

Processus	Indicateurs de qualité	Indicateurs de gestion
<b>Achat</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de ruptures de stock par mois</li> <li>2. Nombre de réclamations des clients internes par an</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de commandes par fournisseur</li> <li>2. Nombre d'appels d'offre émis chaque an.</li> </ol>
<b>Production</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taux de défauts sur les produits</li> <li>2. Durée d'arrêt des machines</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quantité de stock de matière première</li> <li>2. Répartition du CA par type de produit</li> </ol>
<b>Distribution</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de retards de livraison</li> <li>2. Nombre d'erreurs sur les quantités</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valeur du stock</li> <li>2. Coût totale mensuel de transport</li> </ol>

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

37

## Exemples d'indicateurs

<b>Vente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de livraisons non conformes aux commandes</li> <li>2. Délai de réponse à une demande client</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coût de la force de vente par rapport aux ventes</li> <li>2. Nombre de clients visités</li> </ol>
<b>Direction</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de réclamations des clients traités.</li> <li>2. Taux de satisfaction du personnel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Augmentation du CA annuel</li> <li>2. Budget de la fonction qualité</li> </ol>
<b>Management des ressources</b> -Humaine -Matérielle -Financière	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de réunions commençant en retard, inutiles et annulées</li> <li>2. Délais de réparation des machines</li> <li>3. Délais de paiement des fournisseurs</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre des actions de formation par ans</li> <li>2. Nombre des ordinateurs</li> <li>3. Coût des moyens de transports</li> </ol>

2018-19

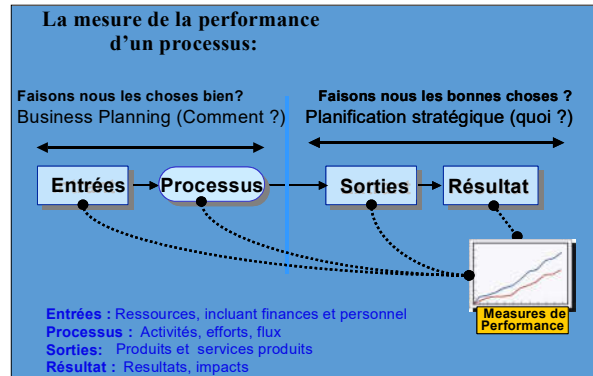
Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

38

## Les différents types d'indicateurs

### Exemple Processus Achats

- **Indicateurs de moyens, d'actions** (données d'entrées)
  - Nb de fournisseurs
- **Indicateurs de performance interne des processus**
  - Nb d'audits fournisseurs
- **Indicateurs de suivi** (sorties)
  - Volume des achats, Nb de commandes
  - Achats cumulés réalisés / budget
- **Indicateurs de résultats**
  - Réduction du coût de gestion des achats



2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

39

## 4. La documentation du Système de Management de la Qualité

### 4.1. Le Système de documentation

### 4.2. La Politique Qualité

### 4.3. Le Manuel Qualité

### 4.4. Les Procédures

4.4.1. Déroulement d'une action pour la rédaction/ modification d'une procédure nouvelle ou existante

4.4.2. Exemple : Procédure des procédures

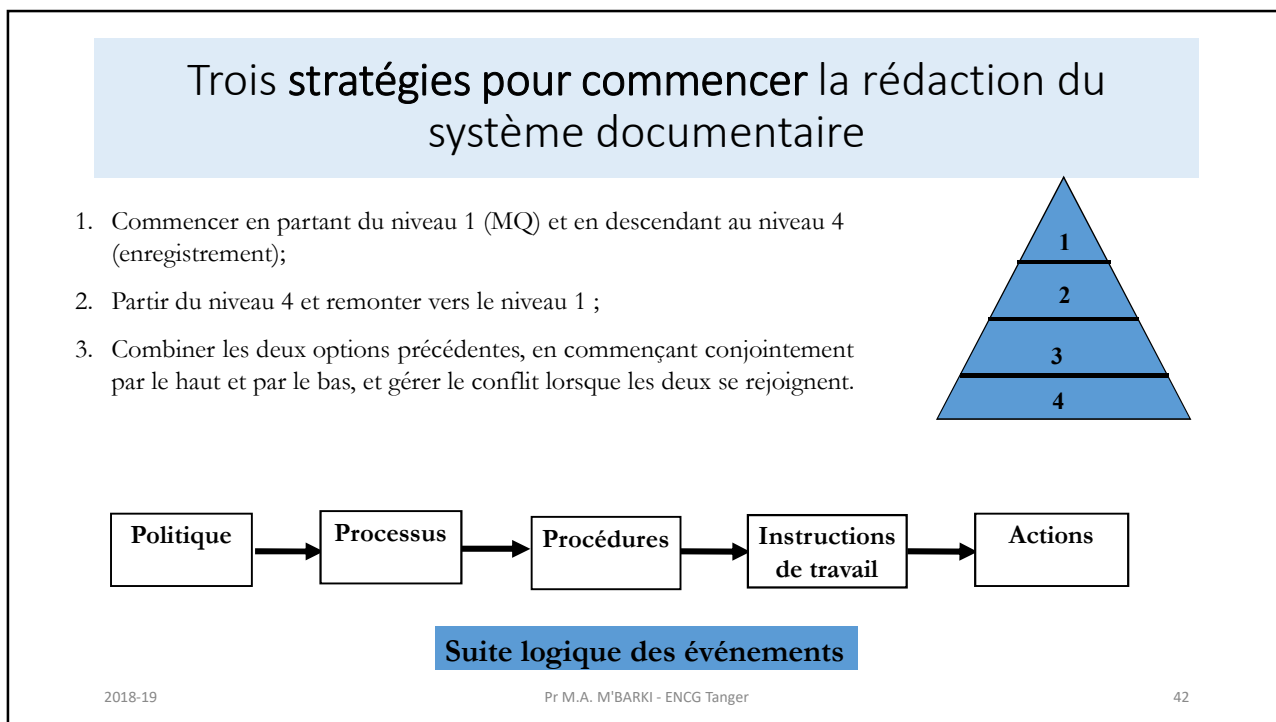
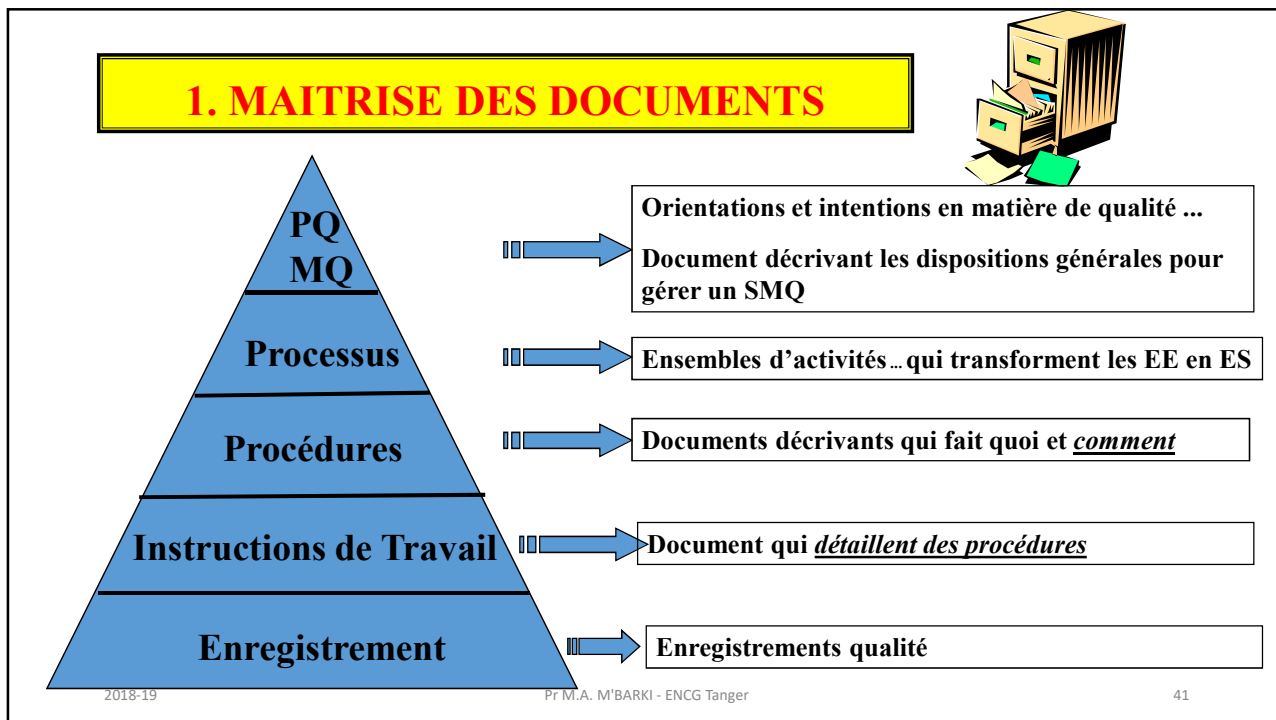
### 4.5. Les Instructions de Travail

### 4.6. Les Formulaires

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

40



## 4. Documentation du SMQ

### 4.2. Politique Qualité

- La politique qualité est définie formellement par ISO 9000:2005 comme "**les orientations et les intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formalisées par la direction**".

### 4.3. Manuel Qualité

- La norme ISO 9000 définit le Manuel Qualité par "**un document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme**".

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

43

### 4.2 : Exemple *Politique Qualité*

*L'évolution technologique rapide du domaine d'activité de notre société, associée à l'agressivité de la concurrence favorisée par la mondialisation des prix marché, incite la direction à mettre en œuvre une politique qualité orientée "Ecoute Client" et la satisfaction de celui-ci en termes d'exigences.*

*TALAS assure la pérennité de l'entreprise en agissant sur **l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité**, le développement des compétences et en proposant une prestation compétitive sur le marché. Elle s'engage à **satisfaire les exigences réglementaires et légales**.*

*Lors de la prospection, la priorité est donnée aux produits à valeur ajoutée plus élevée.*

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

44

## 4.2 : Exemple *Politique Qualité*

*Les indicateurs pertinents sont suivis, consolidés dans le tableau de bord qualité et communiqués périodiquement avec les nouveaux objectifs.*

*La Direction encourage l'initiative constructive et demande donc à l'ensemble du personnel d'apporter chacun son concours à cette organisation qui compte sur l'engagement individuel de tous.*

*L'application de normes standard reconnues tel que l'ISO 9001 V 2015 est une démarche économique et commerciale. Elle contribue à l'image de marque de l'entreprise et traduit dans les faits notre credo.*

*" TALAS SYNONYME DE QUALITE "*

*ALALI HASANI Mbamed - DG – TALAS*

*Date 09-10-2017*

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

45

## 4.3 Manuel Qualité *Sommaire*

### *1. Généralité*

- 1.1. Objet, gestion et revue*
- 1.2. Présentation et organisation de l'entreprise*

### *2. Politique et engagement de la direction*

### *3. Dispositions relatives à la qualité*

- 3.1. Domaine d'application*
- 3.2. Référence normative et procédures*
- 3.3. Terminologie et définitions*

### *4. Contexte de l'organisme*

- 4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte*
- 4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées*
- 4.3 Détermination du périmètre du système de management*

### *5. Leadership*

- 5.1 Généralités*
- 5.2 Engagement de la direction*
- 5.3 Politique*
- 5.4 Rôles, responsabilités et autorités*

### *6. Planification du SMQ*

- 6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités*
- 6.2 Objectifs qualité et planification pour les atteindre*

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

46

## 4.3 Manuel Qualité *Sommaire*

### 7. Support

- 7.1 Ressources
- 7.2 Compétence
- 7.3 Sensibilisation
- 7.4 Communication
- 7.5 Informations documentées

### 8. Réalisation

- 8.1 Planification et maîtrise opérationnelles
- 8.2 Exigences relative aux produits et services
- 8.3 Conception et développement de produits et services
- 8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externe,
- 8.5 Production et prestation de service
- 8.6 Libération de produit et service

### 9. Evaluation

- 9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- 9.2 Audit interne
- 9.3 Revue de direction

### 10. Améliorations

- 10.1 Généralités
- 10.2 Non-conformité et action corrective
- 10.3 Amélioration continue

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

47

## 4. Documentation du SMQ

### 4.4. Les Procédures

d'après ISO 9000 (2015) : « **manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus** »

- Maîtrise des documents (4.2.3) ;
- Maîtrise des enregistrements (4.2.4) ;
- Audit interne (8.2.2) ;
- Maîtrise du produit non-conforme (8.3) ;
- Action corrective (8.5.2) ;
- Action préventive (8.5.3) ;

**Ex. 6 Procédures de  
ISO 9001 v2008**

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

48



## 4.4 Structure d'une procédure

1. Intitulé
2. Objectif
3. Domaine d'application
4. Responsabilité
5. Références
6. Méthodologie
7. Annexes

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

49

## 5. Construction et mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité

- 5.1. L'engagement de la direction
- 5.2. La planification
- 5.3. La sensibilisation et la formation du personnel
- 5.4. L'évaluation de la situation
- 5.5. La construction et la mise en œuvre du SMQ
- 5.6. L'audit interne
- 5.7. La certification

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tangerang

50

## 6. Conditions d'implantation d'un SMQ

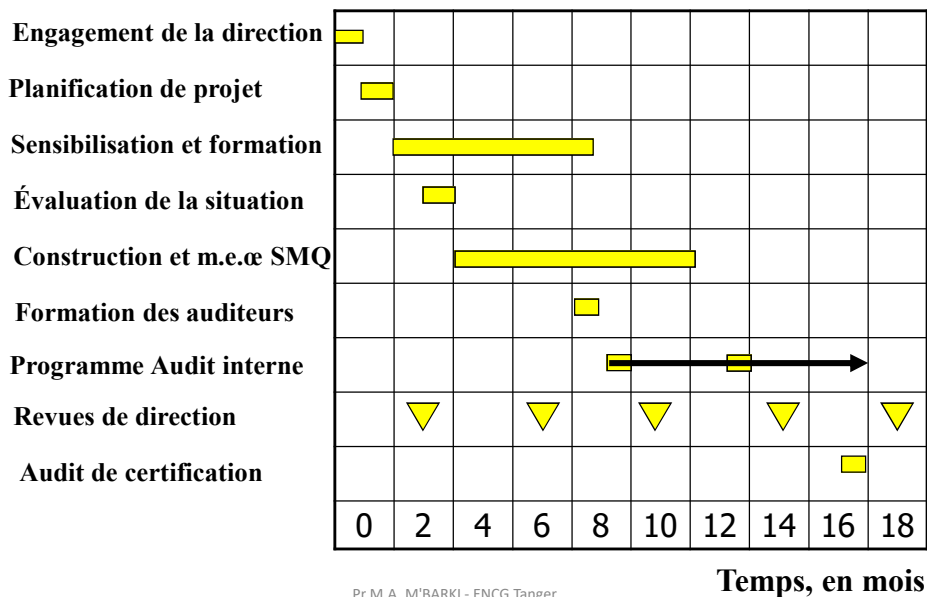
- 1- Avoir un climat général favorable
- 2- Engager la direction
- 3- Choisir un promoteur brillant
- 4- Mettre en place d'un comité de pilotage
- 5- Énoncer la politique qualité
- 6- Élaborer une stratégie
- 7- Former tout le personnel
- 8- Mettre en œuvre des procédés et des outils de la qualité
- 9- Améliorer le processus sur une longue période de temps

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

51

## 6. Plan de projet type ISO 9001 : 2008

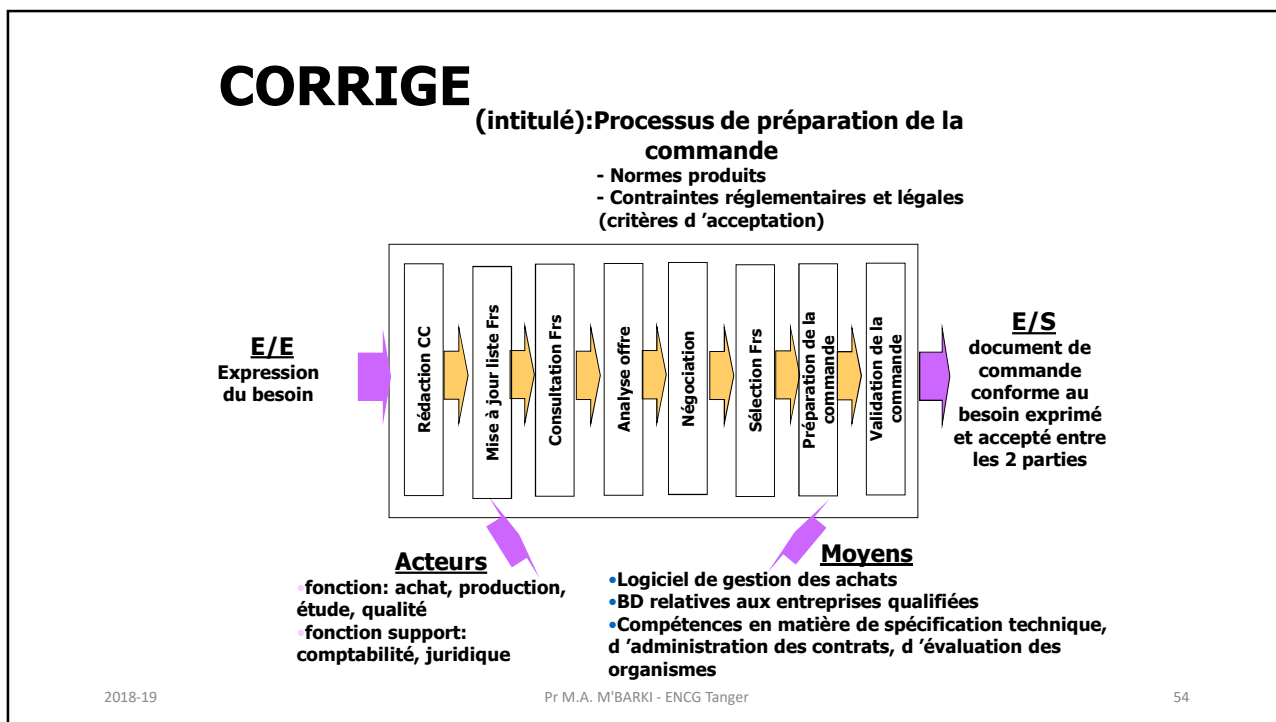
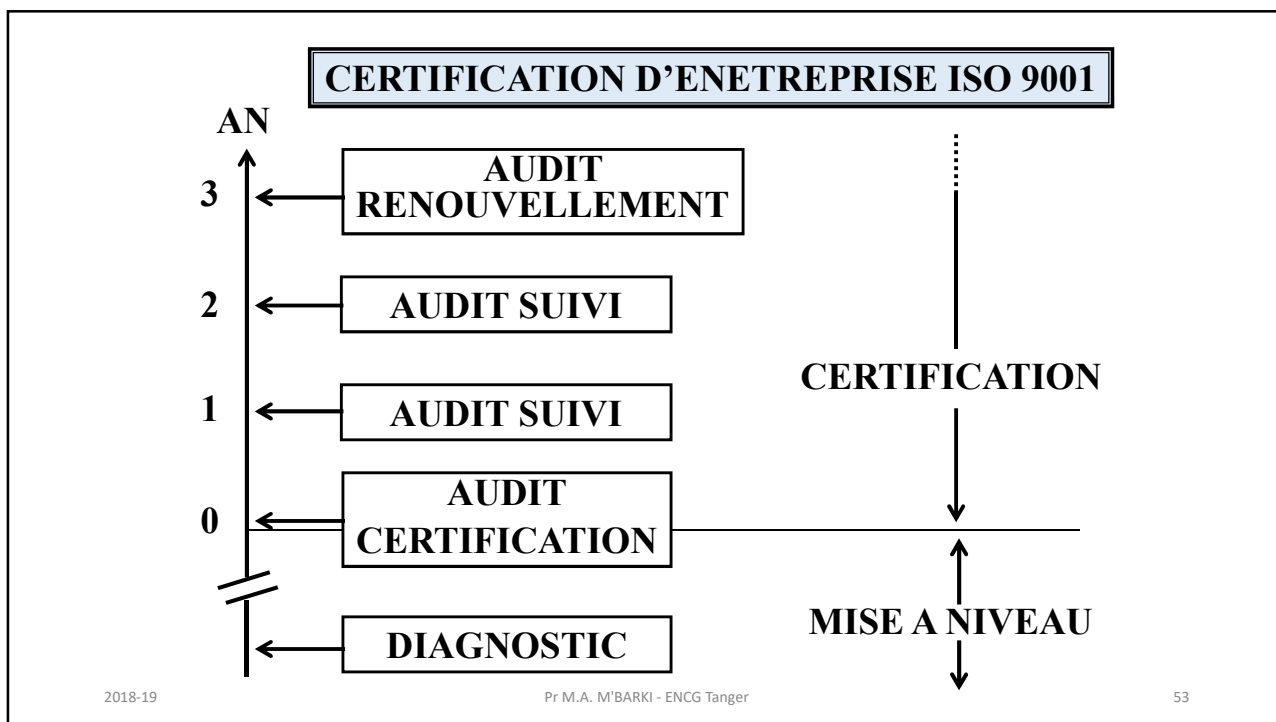


2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

Temps, en mois

52

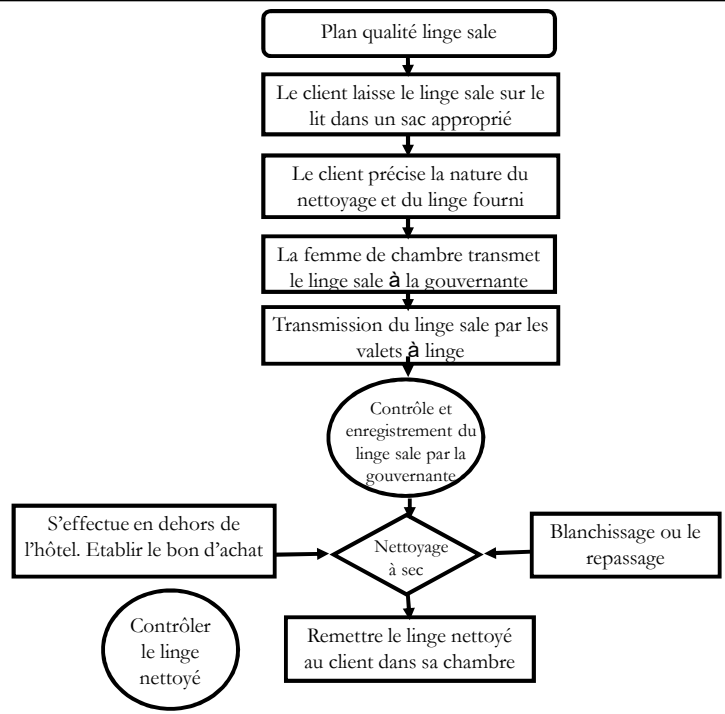


**Fiche d'Identification de Processus : Préparation de commande**

<b>1. INTITULÉ DU PROCESSUS</b> Préparation de commande	<b>2. RESPONSABLE DU PROCESSUS</b> Directeur des Achats
<b>3. OBJET DU PROCESSUS</b> Maîtriser les achats selon des exigences bien définies par les parties prenantes	<b>4. CLIENT DU PROCESSUS</b> Service demandeurs (production, maintenance, qualité,...), Service comptabilité
<b>5. ÉLÉMENTS D'ENTREE</b> Expression de besoin sur un Bon de Commande /Demande d'Achat	<b>6. ÉLÉMENTS DE SORTIE</b> Document de commande conforme au besoin exprimé et accepté entre les deux parties
<b>7. ETAPES DU PROCESSUS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expression du besoin</li> <li>2. Mise à jour de la liste des fournisseurs</li> <li>3. La demande d'achat</li> <li>4. Consultation des fournisseurs</li> <li>5. Analyse des offres</li> <li>6. Négociation et sélection du fournisseur</li> <li>7. Préparation du document de la commande et passation de commande</li> <li>8. Contrôle de la conformité de la commande par rapport aux besoins du client</li> </ol>	
<b>8. MOYENS, RESSOURCES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel qualifié en préparation de commandes, administration des contrats, spécification technique, évaluation des organismes</li> <li>- données informatiques : logiciel de gestion des achats et une base de donnée des fournisseurs qualifiés</li> </ul>	<b>9. INDICATEURS DE PERFORMANCE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de conformité des commandes</li> <li>- Nombre de fournisseurs qualifiés par famille de produit</li> <li>- Respect des délais de livraison</li> </ul>
<b>10. DOCUMENTS ASSOCIÉS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuel de gestion des approvisionnements</li> <li>- Bon de commande, Bon de livraison, Bon de réception</li> <li>- Grille d'évaluation des fournisseurs</li> </ul>	

2018-19

55



2018-19

56

Figure 3.16. : Exemple de formulaire d'évaluation fournisseur

LOGO Tanger	Fiche évaluation fournisseur					Réf : FE-ACHA -01		
						Page : 1 sur 1		
						Date d'application : 01/07/06		
Code fournisseur :					Version :			
Raison sociale :								
Date d'évaluation :								
	Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Très insuffisant	Note	Coefficient	Résultat
Qualité		x					5	20
Prix			x				3	9
Délai	x						2	10
Service				x			2	4
							<b>Total</b>	<b>43/60</b>
<i>Excellent = 5 points, Bon = 4 points, Moyen = 3 points, Insuffisant = 2 points, Très insuffisant = 1 point</i>								
<u>Commentaires :</u>						<u>Nom et Signature</u>		

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

57

## Axes de la Politique Qualité de TALAS

1. Orientation Ecoute Client" et satisfaction de celui-ci en termes d'exigences. (et satisfaire les exigences réglementaires et légales)
- 2.(assure la pérennité de l'entreprise en agissant sur) l'amélioration continue du SMQ,
3. Développement des compétences
4. Proposition une prestation compétitive sur le marché.
5. Donner la prospection, aux produits à valeur ajoutée plus élevée.
6. Indicateurs sont suivis, consolidés dans le TB qualité et communiqués périodiquement avec les nouveaux objectifs
7. Encourage l'initiative constructive et demande donc à l'ensemble du personnel d'apporter chacun son concours à cette organisation qui compte sur l'engagement individuel de tous.

2018-19

Pr M.A. M'BARKI - ENCG Tanger

58