

المدرسة العليا للتكنولوجيا - العيون
+ⵍⵉⵎⵓⵔⵉⵏ +ⵉⵎⵓⵔⵉⵏ +ⵉⵎⵓⵔⵉⵏ - ⵉⵎⵓⵔⵉⵏ
ÉCOLE SUPÉRIEURE DE TECHNOLOGIE - LAËYOUNE



Hygiène, Qualité et Sécurité des aliments

TD1

Système de Management Qualité

Métiers de désert et de la mer
Semestre 2

Pr. F. FAHMI

Année universitaire 2019/2020

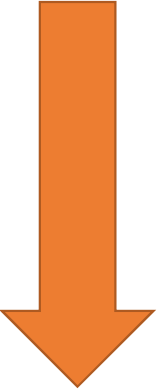
1- Définition

Système de Management de la Qualité : Aussi appelé « **SMQ** », désigne l'ensemble des méthodes et outils qu'a mis en place une entreprise pour répondre aux exigences qualité dans le but d'augmenter la qualité de sa production et son organisation.

2- Management de la qualité et Norme ISO

La norme iso 9001 définit un système de management de la qualité comme un "système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité".

Management de la Qualité ISO AVANT 2015



Mise en œuvre d'une politique qualité
Vision de la satisfaction client
Participation de toute l'entreprise dans la démarche

**Système de Management de la Qualité (SMQ)
EFFICACE**

Management de la Qualité ISO EN 2015

Risques et opportunités

**Système de Management de la Qualité (SMQ)
EFFICACE & EFFICIENT**

ISO 9001: 1987
Procedures

ISO 9001: 1994
Preventive
action

ISO 9001: 2000
Process
Approach

ISO 9001: 2008
Process
Approach

ISO 9001: 2015
Risks and
opportunities

L'ISO 9001:2015

D'après le site de l'ISO :

L'ISO 9001:2015 spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme:

- a) doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, et
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Toutes les exigences de l'ISO 9001:2015 sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soit son type ou sa taille, ou les produits et services qu'il fournit.

3- Principes du management de la qualité

3-1- L'orientation client

- La satisfaction des clients est la base même de tout système de management de la qualité.
- L'écoute et la compréhension de leurs besoins, présents et futurs est indispensable pour satisfaire leurs exigences et d'aller au-devant de leurs attentes.
- L'orientation client se traduit par la mise en place d'un véritable processus de communication avec eux, une analyse prospective de leur besoin, une évaluation régulière de leur niveau de satisfaction et le traitement de leurs réclamations.

3-2- Le Leadership

- Dans tout système de management de la qualité, la direction doit déterminer clairement ses orientations stratégiques et créer les conditions pour que le personnel puisse pleinement s'impliquer.
- Pour cela elle doit montrer l'exemple et son réel engagement, définir des objectifs motivants et créer des valeurs partagées.

3-3- L'implication du personnel

- Le personnel est le cœur même d'une entreprise et donc l'un des maillons principaux pour tout système de management de la qualité.
- Son implication est indispensable pour qu'une entreprise puisse progresser.
- Il est important de faire comprendre à chacun son rôle et son importance, de les responsabiliser.

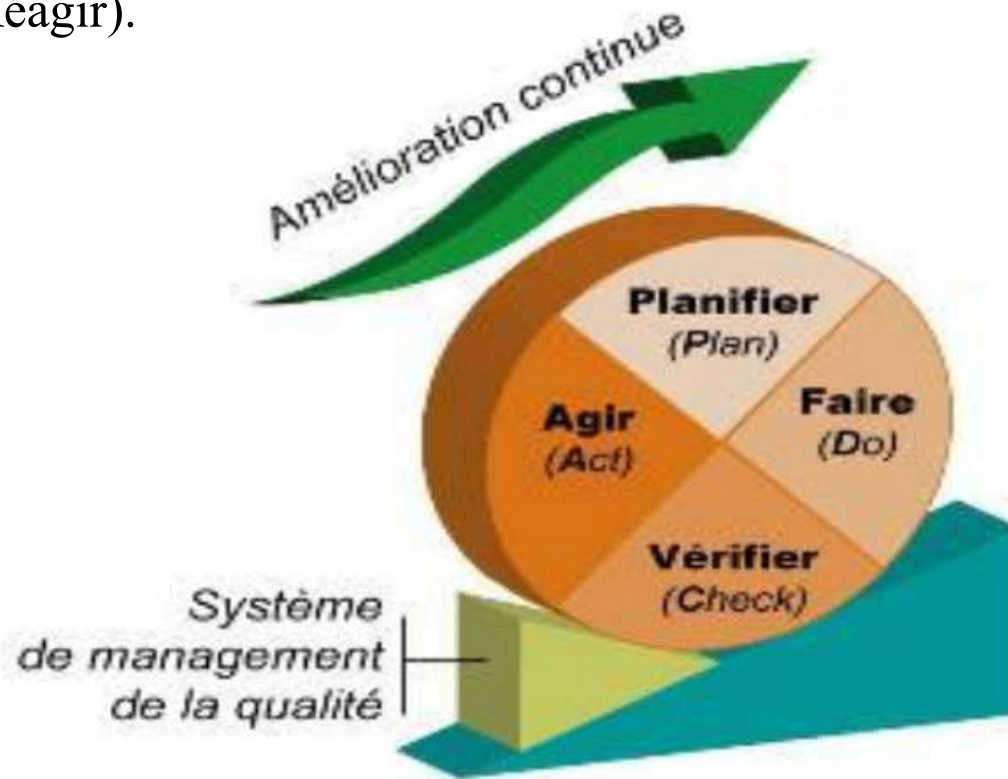
3-4- L'approche processus

- Tout système de management de la qualité nécessite une approche processus.
- Celle-ci consiste, entre autres, à déterminer les processus de l'entreprise, leurs interactions et des critères de surveillance.
- Sur cette base, il sera possible de piloter chaque processus, d'analyser leurs performances, de faire des propositions d'amélioration et de les mettre en œuvre afin de contribuer aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

3-5- L'amélioration continue

- L'amélioration continue d'un système de management de la qualité consiste à augmenter la performance interne et la satisfaction des clients. Cela comprend, entre autres :
 - analyse des résultats pour identifier les pistes d'amélioration,
 - établissement des objectifs,
 - recherche et mise en œuvre des actions d'amélioration,
 - évaluation des résultats,
 - formalisation des changements.
- Cette dynamique de recherche d'amélioration est continue. Les retours d'information des clients, les audits et la revue du système de management de la qualité sont également utilisés pour identifier des opportunités d'amélioration.

- L'amélioration continue doit être un objectif permanent de l'entreprise.
- Le principe de l'amélioration continue est souvent représenté par un cycle d'actions, appelé "roue de Deming" ou cycle PDCA : Plan (Planifier, prévoir), Do (faire), Check (Vérifier), Act (Réagir).



Cycle PDCA

Le cycle PDCA peut être décrit succinctement comme suit:

- **Planifier:** 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:** mettre en œuvre ce qui a été planifié;
- **Vérifier:** 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;
- **Agir:** entreprendre les actions pour améliorer les performances, en tant que de besoin.

3-6- Prise de décision fondée sur des preuves

- La prise de décision fondée sur des preuves est anciennement appelée approche factuelle.
- La prise de décision peut être un processus complexe permettant d'appuyer sa décision et elle comporte toujours une certaine incertitude.
- Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective.
- Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles.
- 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.
- Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

3-7- 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 fournisseurs.
- Les parties intéressées ont une influence sur l'organisme qui la plupart du temps a un impact sur ses performances.
- Des performances durables sont obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances.
- La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires, les clients et les partenaires directs a une importance particulière.