



Université Abdelmalek Essaâdi
Faculté des Sciences de Tétouan

LPE

CHAPITRE 3 :

Présentation de la norme ISO 9001 Notions de l'approche processus

Taib AJZOUL

Professeur au Département de Physique
Faculté des Sciences de Tétouan



Plan du chapitre 3

1. Objectif de la norme ISO 9001

2. Résumé des exigences de la norme ISO 9001

3. Notions de l'approche processus

Norme ISO 9001

C'est une norme internationale utilisée par les entreprises pour montrer leur capacité :

- A satisfaire les exigences des clients,
- A satisfaire les exigences de la réglementation applicable aux produits et services,
- A satisfaire les exigences des performances internes à l'entreprise (efficacité, efficience...).

La norme recommande vivement l'application de **l'approche processus.**

Structure de la norme ISO 9001 : 2008

0. Introduction

9. Annexe

1. Domaine
d'Application

8. Mesures, Analyse
et Amélioration

2. Référence
Normative

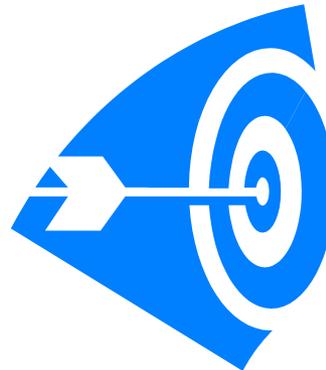
7. Réalisation du
Produit

3. Termes et
Définitions

6. Management des
Ressources

4. Sys. Manag. de la
Qualité

5. Responsabilité de
la Direction



ISO 9001:2008

1 - Domaine d'Application

Organismes concernés :

Organisme de toute taille et de toute activité qui souhaite :

- Démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences du client et aux exigences réglementaires applicables.
- Améliorer continuellement son Système de Management de la Qualité.

Périmètre d'application :

Certaines exigences peuvent être exclues en fonction de la nature de l'organisme et de son Produit et Service.

Ces exclusions ne concernent que les exigences du chapitre 7 (Réalisation du Produit).

4 - Système de Management de la Qualité (SMQ)

4.1 – Exigences générales

L'entreprise doit élaborer, documenter et mettre en œuvre un SMQ permettant une amélioration continue, en plusieurs étapes:

- Déterminer les processus nécessaires au SMQ et leur application dans l'entreprise,
- Déterminer les séquences et l'interaction de ces processus,
- Déterminer les méthodes et les critères qui permettent l'efficacité du fonctionnement et la maîtrise des processus,
- Assurer la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus,
- Surveiller, mesurer et analyser les processus.

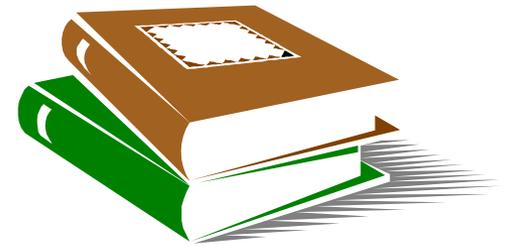
4 - Système de Management de la Qualité

4.2.1 – Généralités

La documentation du SMQ doit comporter :

- La politique qualité de l'entreprise et les objectifs qualité (élaboré et signé par la direction de l'entreprise),
- Le manuel qualité,
- Les procédures documentés et les enregistrements exigés,
- Les documents et les enregistrements nécessaires à la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficace des processus :
 - L'entendue de la documentation dépend de la taille de l'entreprise et de la complexité de ses processus
 - Cette documentation peut être sous format « papier » ou «enregistrement »

4.2.2 - Le manuel qualité



L'entreprise doit élaborer et tenir à jour un manuel qualité comprenant :

- Le domaine d'application du SMQ y compris le détail et la justification des exclusions,
- Les procédures documentées relatives aux SMQ ou la référence à ces procédures,
- Une description de l'interaction entre les différents processus du SMQ.

4.2.3 - Maitrise des documents



Les documents relatifs au SMQ doivent être maitrisés à travers la mise en place d'une procédure de gestion documentaire qui permet :

- De définir les approbations avant la diffusion de tout document du SMQ,
- La revue et la mise à jour des documents,
- L'identification des documents et le statut des versions,
- S'assurer de la disponibilité des bonnes versions des documents sur le lieu du travail,
- Garantir la non utilisation des versions périmées des documents en circulation dans le cadre du SMQ,
- L'identification des documents externes à la société.

4.2.4 - Maitrise des enregistrements

Les enregistrements relatifs au SMQ doivent être maitrisés à travers la mise en place d'une procédure documentée de gestion des enregistrements qui définit les contrôles :

- D'identification,
- De stockage,
- De protection,
- D'accessibilité,
- De conservation et de destruction des enregistrement.



Les enregistrements doivent être lisibles, faciles à identifier et accessibles.

5 – Responsabilité de la direction :

La direction doit:

- S'engager avec des véritables actions et pas seulement avec des paroles (5.1),
- Organiser l'écoute client et accroître la satisfaction des clients (5.2),
- Déterminer la politique qualité à partir de données internes et externes (clients) (5.3),
- Planifier la qualité et établir des objectifs qualité mesurables, cohérents avec la politique de l'entreprise (5.4),
- Définir les responsabilités et les autorités, et organiser la communication interne (5.5),
- Organiser des revues de direction et revoir le SMQ pour s'assurer qu'il reste pertinent et efficace (5.6).

6 – Management des ressources

Ressources humaines (6.2)

- Les personnes ayant une incidence sur la qualité du produit doivent être compétentes :
 - Déterminer les compétences nécessaires
 - Organiser la formation,
 - Sensibiliser le personnel à l'importance de ses activités.



Infrastructures (6.3)

- Déterminer, fournir et entretenir les locaux, les équipements et les services supports.



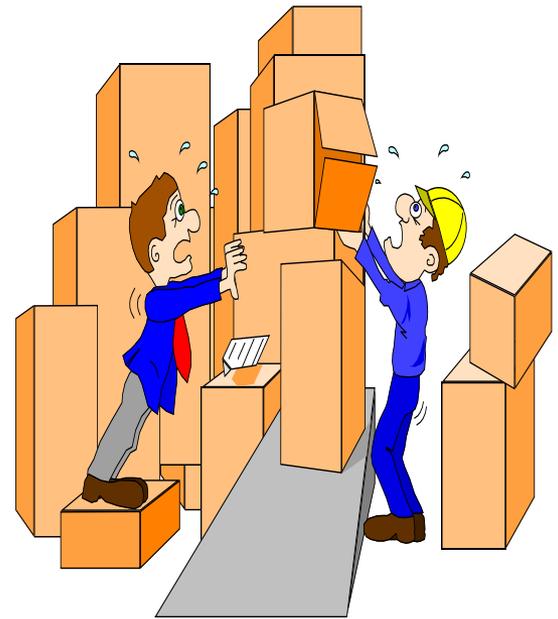
Environnement de travail (6.4)

- Contrôler la disposition du poste, la température, l'humidité, etc.

7 – Réalisation du produit

- Planifier la réalisation du produit (7.1),
- Communiquer avec les clients et déterminer les exigences pour chaque commande (7.2),
- Adopter une conduite de projet (conception et développement).

Cette conduite doit être réalisée à l'aide des revues de conception, des vérifications, des validations et des revues de modification (7.3).



7 – Réalisation du produit

- Pour le processus d'achat (7.4):
 - Assurer l'achat de produit conforme aux exigences spécifiées,
 - Etudier l'incidence du produit/service acheté sur le produit fini,
 - Assurer l'adéquation des documents d'achat par rapport aux exigences,
 - Mettre en place des dispositions de contrôle du produit acheté.

7 – Réalisation du produit

- Pour la production et la préparation du service (7.5) :
 - Mettre à disposition la documentation de gestion des opérations,
 - Mettre à disposition les caractéristiques du produit,
 - Mettre à disposition les instructions de travail, si nécessaire,
 - Mettre à disposition des dispositifs de mesure et de surveillance,
 - Validation des processus de production et de préparation de service,
 - Identifier les produits tout au long de sa réalisation,
 - Empêcher tout endommagement, détérioration ou mauvaise utilisation pendant les processus internes et à la livraison.

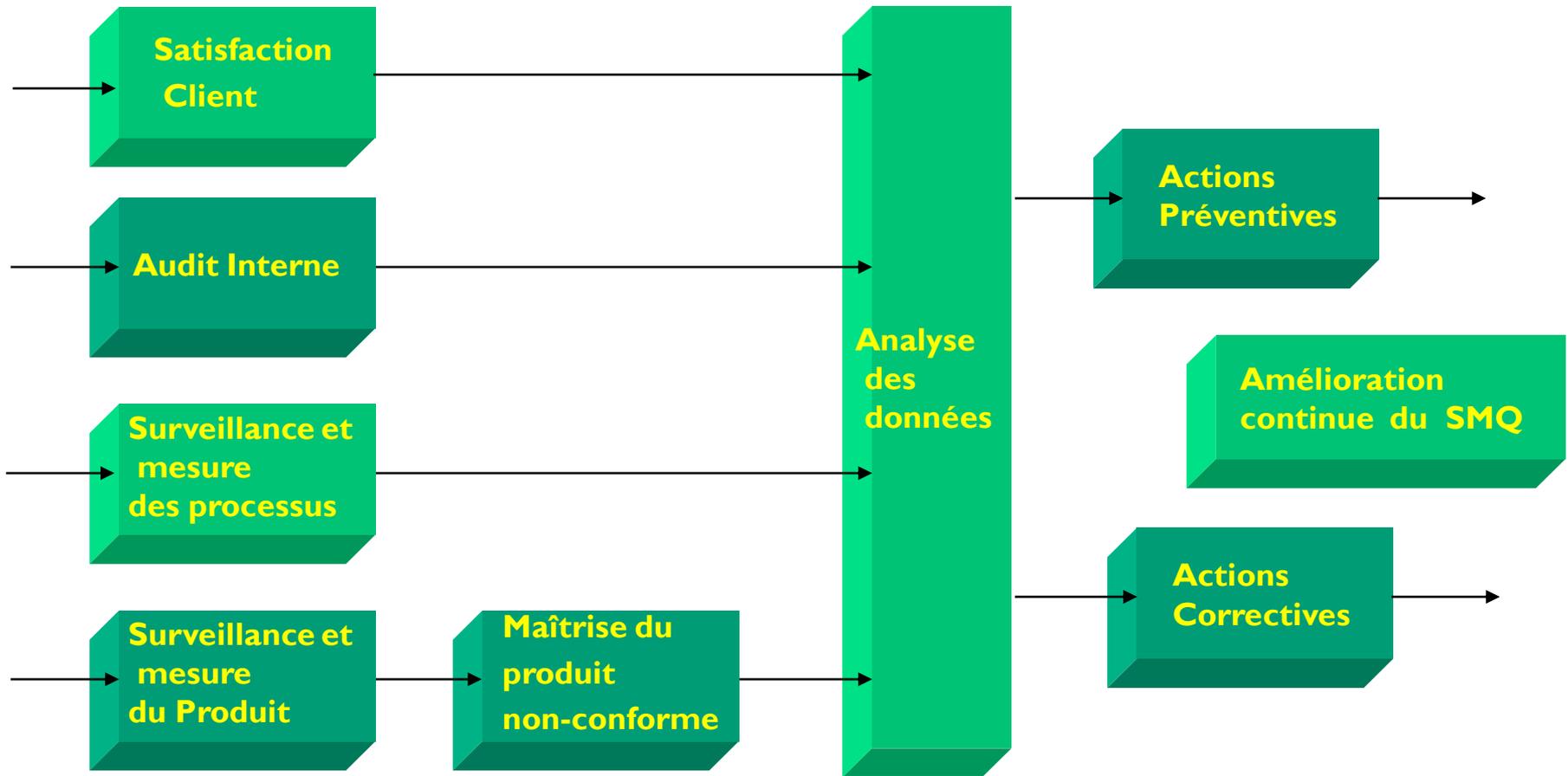
7 – Réalisation du produit

Pour la maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure (7.6) :

- Étalonner et ajuster par rapport à des étalons,
- Déterminer la méthode d'étalonnage,
- Identifier les dispositifs et indiquer la validité de l'étalonnage,
- Assurer un environnement de mesure,
- Protéger les dispositifs de mesure,
- Entreprendre des actions appropriées si des contrôles ont été faits avec un équipement défectueux,
- Valider les logiciels avant utilisation.

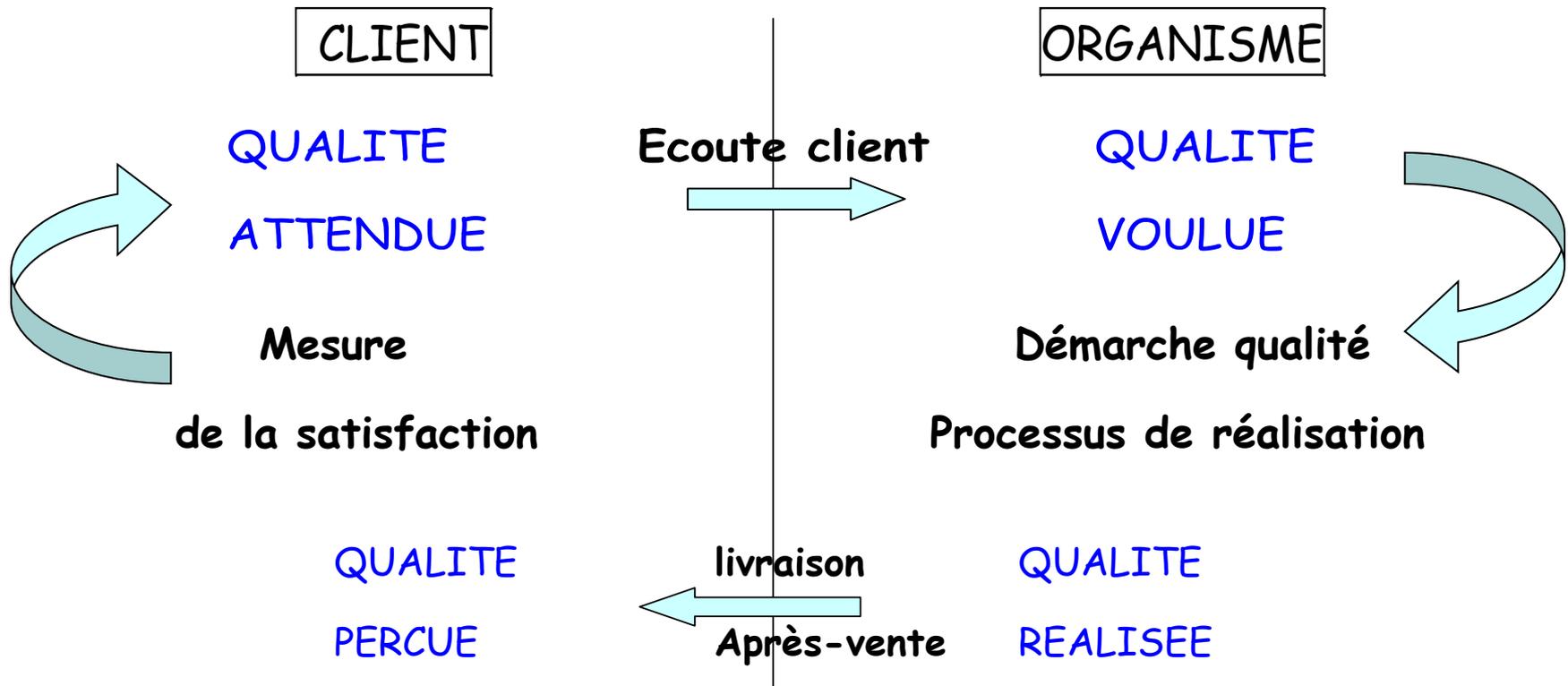
Les résultats des étalonnages doivent être enregistrés.

8 - Mesure, analyse et amélioration



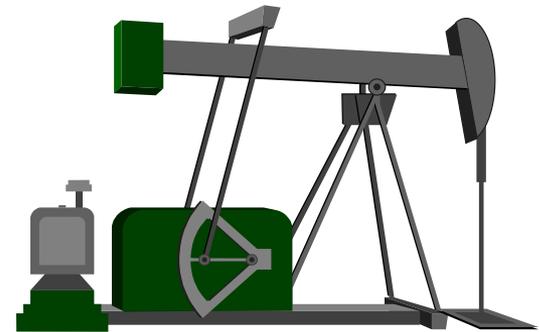
8 - Mesure, analyse et amélioration

$$\text{Satisfaction clients} = \frac{\text{Qualité perçue}}{\text{Qualité attendue}}$$



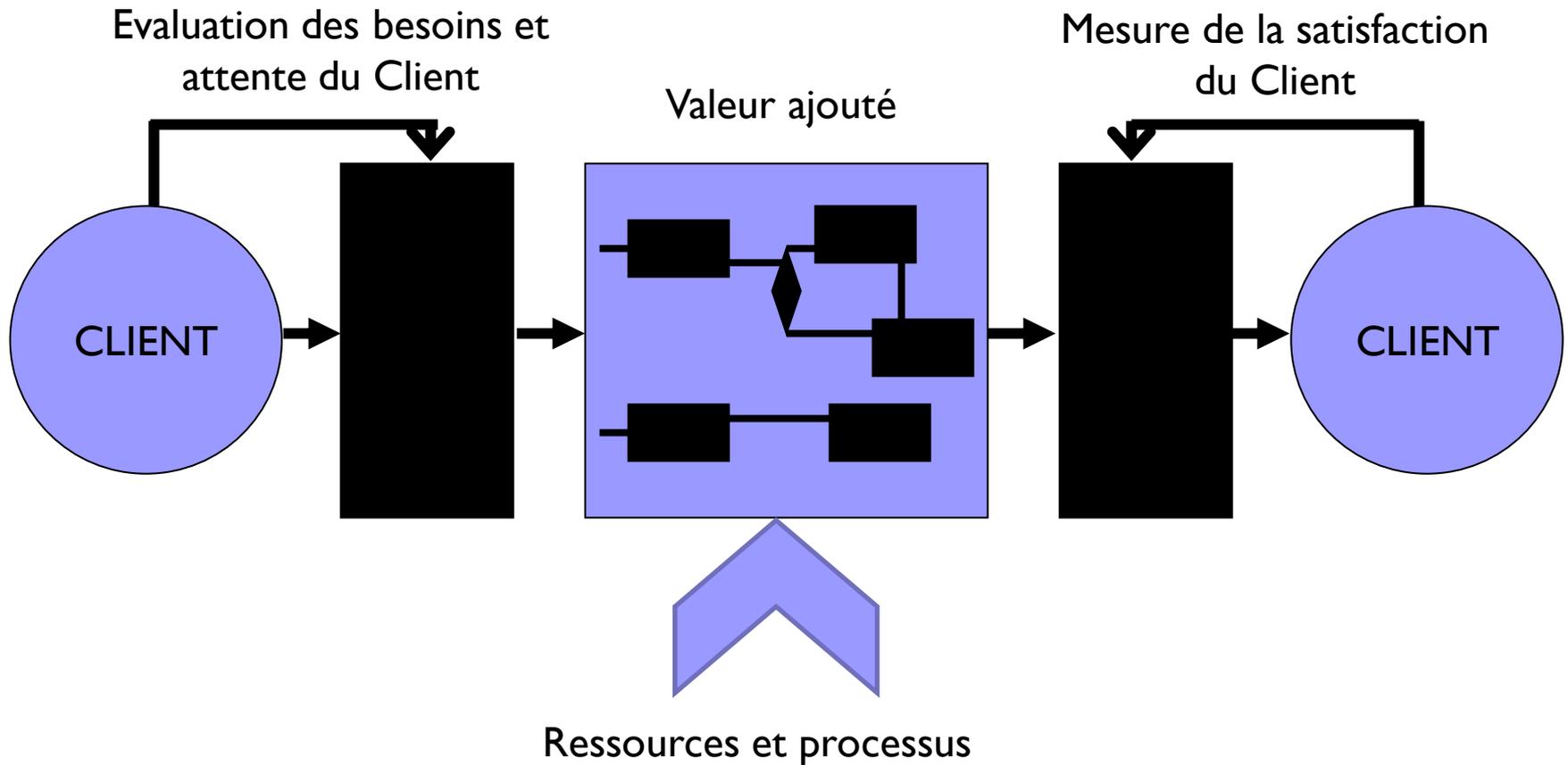
L'organisme doit saisir toutes les opportunités d'amélioration en utilisant :

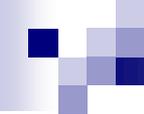
- la politique qualité,
- les objectifs qualité,
- les résultats d'audit,
- l'analyse des données,
- les actions correctives,
- les actions préventives,
- les revues de direction.



L'évolution des processus
et des produits

La notion de l'approche processus





L'approche processus :

La norme ISO 9001 recommande de déterminer et gérer les processus nécessaires au système de management de la qualité.

L'approche processus permet un management de la qualité de l'ensemble de l'entreprise ou de l'organisme.

D'après la norme ISO, l'approche processus désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions, et le management de ces processus (boucle de l'amélioration continue du S. M. Q.).

Qu'est-ce qu'un « processus » ?

Ensemble de moyens et d'activités liés (corrélées ou interactives) qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Ces moyens peuvent inclure :

- Le personnel,
- Les finances,
- Les indicateurs et objectifs
- Les équipements,
- Les techniques,
- Les méthodes.



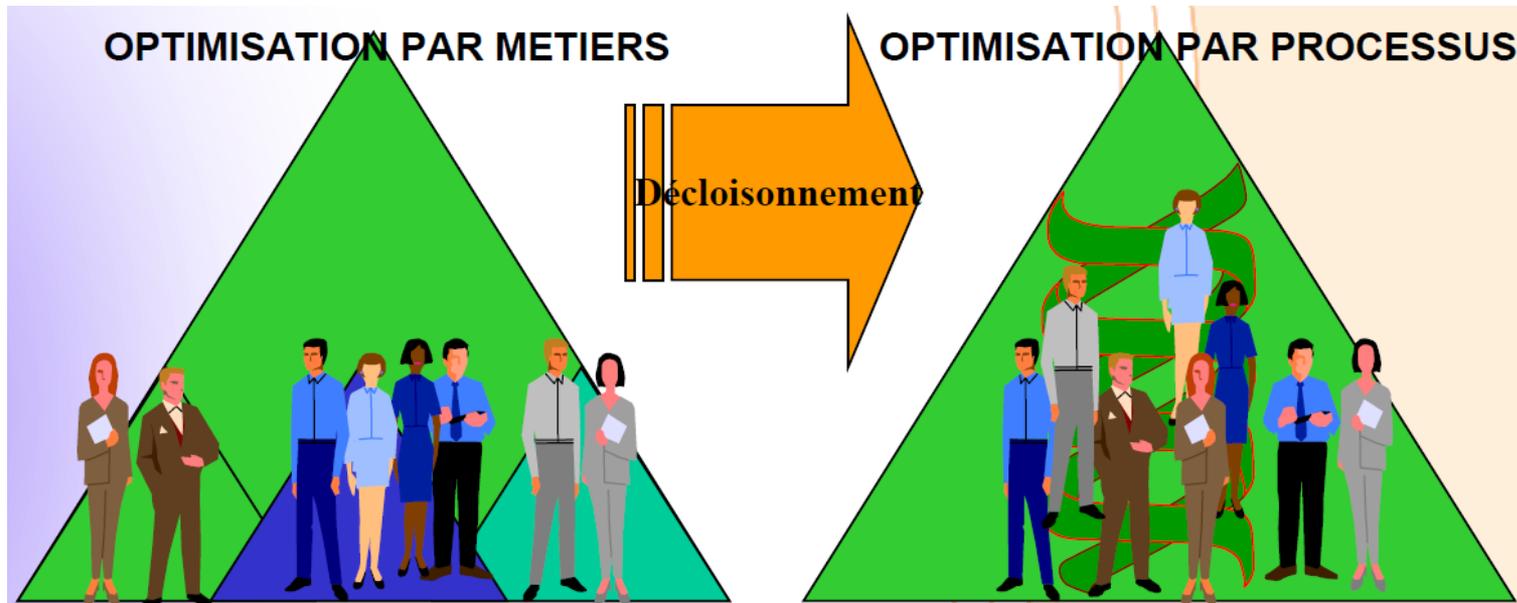
Par exemple, pour un processus de fabrication :

- Les « données d'entrée » sont la matière première,
- Les « données de sortie » sont les produits fabriqués,
- Les « activités » sont les étapes de la transformation des produits,
- Les « ressources » sont les hommes, les machines, les instructions, etc...

Fiche d'identification d'un processus

NOM OU LOGO	INTITULE DU PROCESSUS	N°
MISSION :	DOCUMENTATION	
DOMAINE D'APPLICATION	DEBUT :	FIN :
ENTRANTS :	SORTANTS :	
CONTRÔLES :	REGISTRES :	
VARIABLES DE CONTRÔLE	INDICATEURS DE PERFORMANCES	

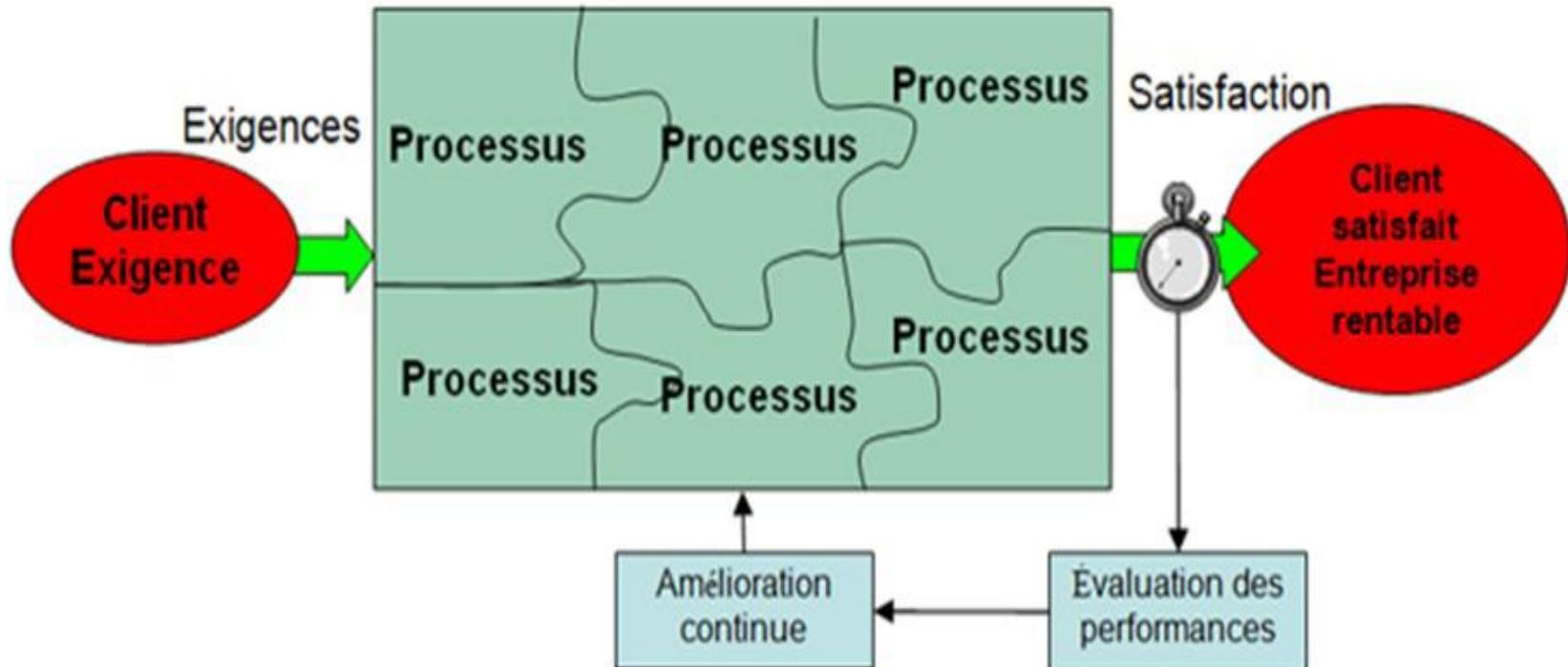
L'approche processus simplifie l'organisation :



L'approche permet de :

- Regrouper les acteurs autour du processus,
- Développer la polyvalence du personnel,
- Supprimer les tâches à faible valeur ajoutée,
- Impliquer les acteurs,
- Décentraliser les centres de gestion.

Un organisme sera donc un ensemble de processus :



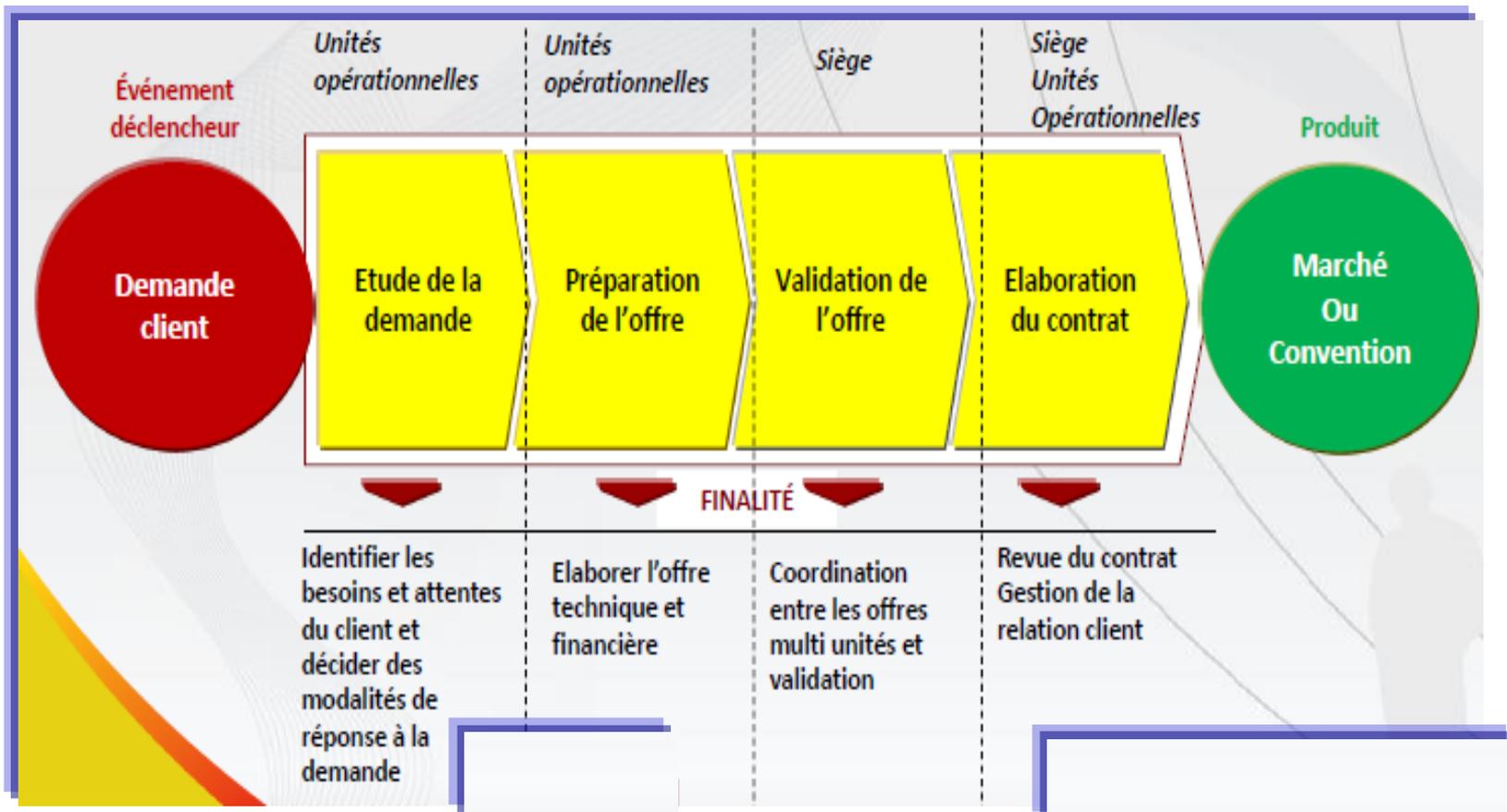
Exemple : Principaux processus en interaction dans une usine de fabrication des briques



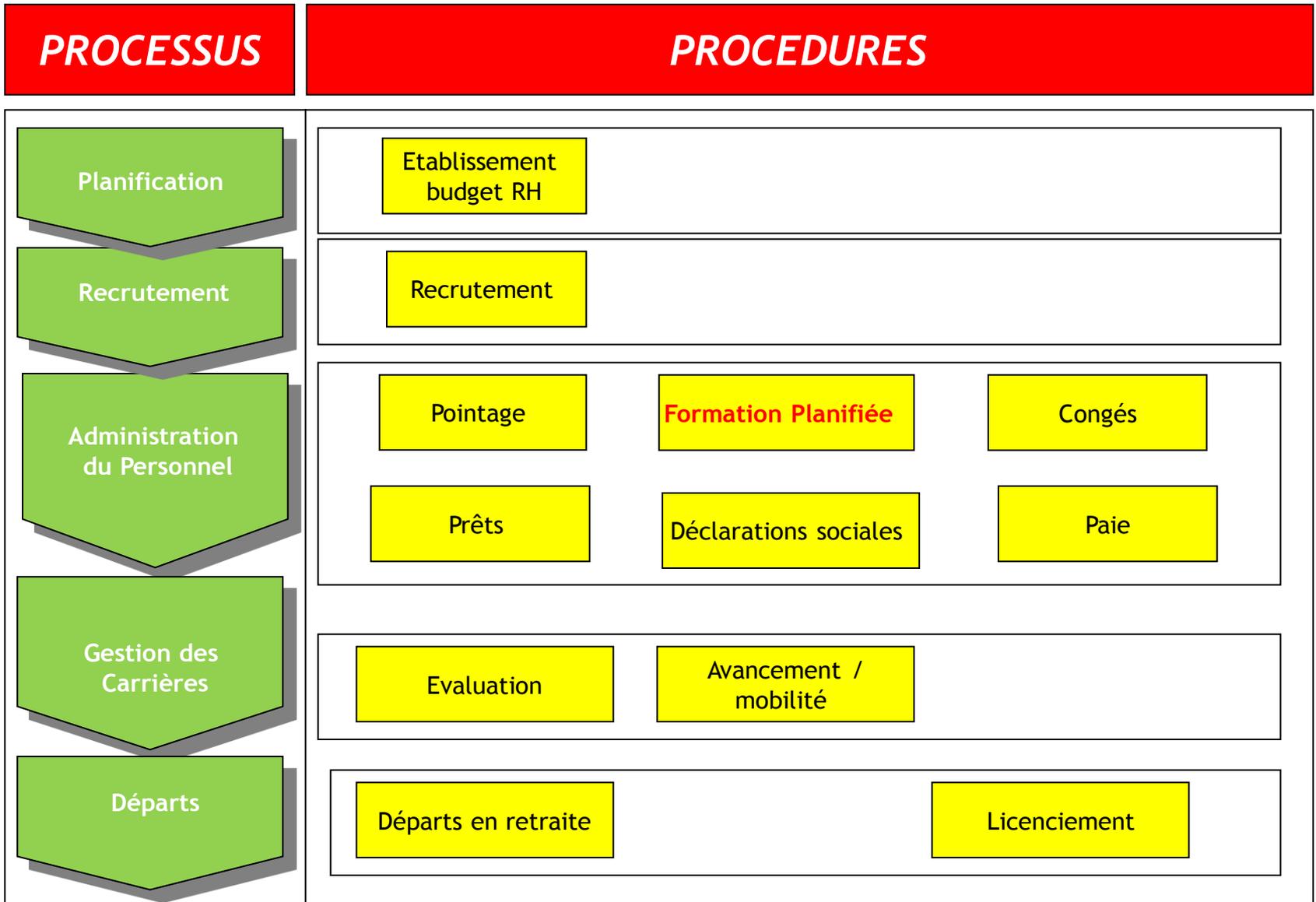
- Pilotage : Fixation des objectifs et indicateurs de performance,
- Commercial : Besoin du marché, prévision des ventes et traitement des réclamations clients,
- Achat : Achat de la matière première, combustible et besoins de production,
- Maintenance : disponibilité des installations et coordination des arrêts programmés,
- RH : Besoins en formation et planning de rotation équipe de production,
- Mesure, Analyse et amélioration : Traitement des non conformités, participations dans les audits, interne et dans les revues de processus.

Exemple de processus : Processus Commercial

Objectifs: Assurer la gestion commerciale des prestations offertes par la société et ses différentes unités opérationnelles depuis la prospection client jusqu'à la signature du marché ou du contrat de vente

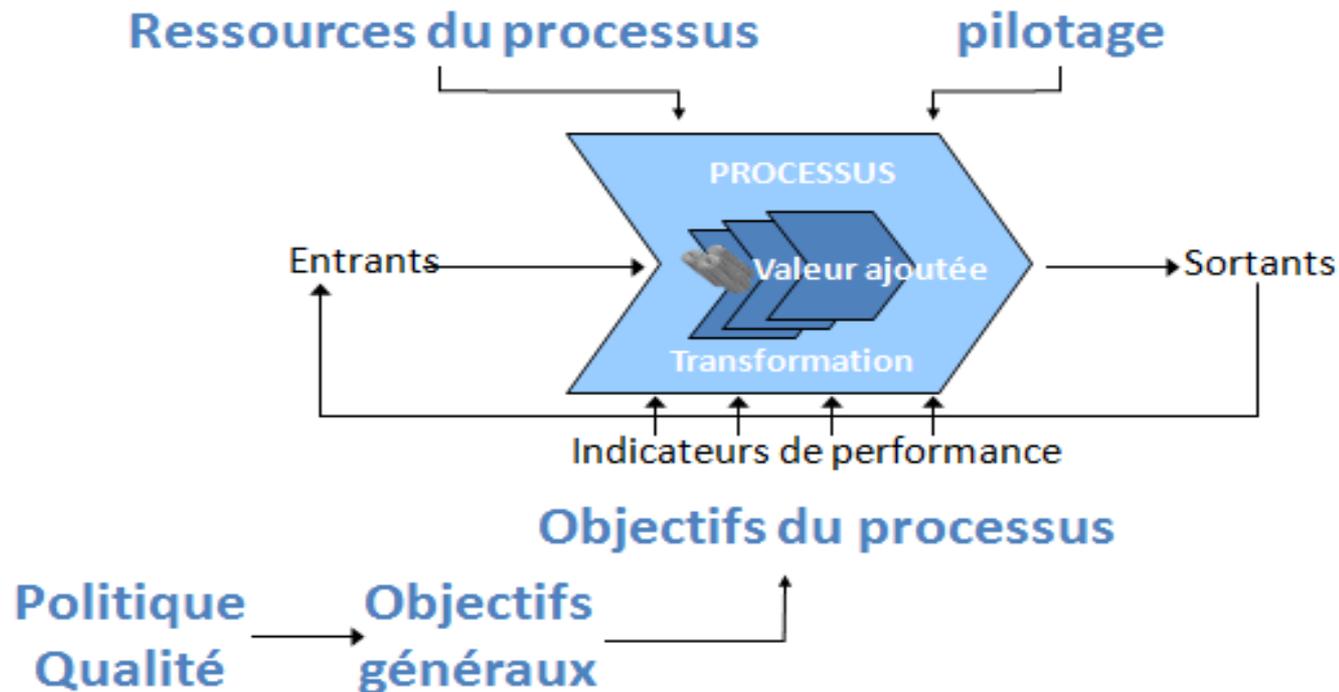


Exemple de processus : Processus Ressources Humaines



L'approche processus souligne l'importance :

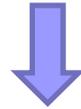
- De comprendre et de satisfaire les exigences,
- De considérer les processus en terme de valeur ajoutée,
- De mesurer la performance et l'efficacité des processus,
- D'améliorer en permanence les processus sur la base de mesures objectives.



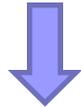
La cartographie des processus

C'est une représentation graphique de la structure des processus qui constituent le système de gestion d'une entreprise :

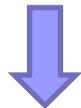
- Processus de planification



- Processus de gestion des ressources



- Processus de réalisation des produits



- Processus de mesure, d'analyse et d'amélioration continue

Le regroupement des processus permet d'établir des analogies entre eux et de faciliter la lecture de la carte des processus

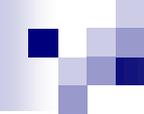
EN RÉSUMÉ,

Un processus n'est donc pas un produit ou un service en tant que tel,

Un processus n'est pas aussi une simple série de tâches ou d'actions.

Un processus est :

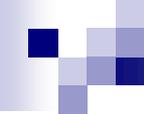
- La représentation de la somme des interfaces (E/S), contribuant à la réalisation de produits ou services, destinés en final au client externe,
- Il rend toujours compte d'une succession de fonctions et d'opérations inter-reliées.



L'identification des processus se réalise en plusieurs étapes :

- Ecouter le client et analyser ses exigences,
- Prendre en compte la stratégie et les orientations de l'entreprise,
- Lister les activités influentes sur la satisfaction client,
- Définir les processus clés,
- Analyser les interactions entre chaque activité,
- Identifier les acteurs et les responsabilités,
- Lister les ressources nécessaires.

Le concept de l'approche processus place le client au centre des préoccupations de l'entreprise, en adoptant une amélioration continue des performances.



Le processus de certification

La certification est une procédure destinée à faire valider par un organisme agréé indépendant la conformité du système qualité d'une organisation à partir d'un référentiel de qualité officiel et reconnu.

C'est un processus d'évaluation de la conformité qui aboutit à l'assurance écrite qu'un produit, une organisation ou une personne répond à certaines exigences.

Le processus de certification ISO 9001

Le processus de certification ISO 9001 repose sur des audits annuels, selon des cycles de 3 années. Leur durée dépend de la taille et de la complexité de l'entreprise, et de la période du cycle.

Les certifications ISO 9001 sont donc organisées par cycles de 3 années :

- Année 1 : audit complet,
- Année 2 et 3 : audits de suivi, au cours desquels n'est pas obligatoirement audité tout le système qualité.

Démarche de certification

