

REDACTION D'UN RAPPORT PFE

Mise en place d'un système de management Qualité

Contenu du rapport de stage :

Le correcteur souhaite analyser et comprendre l'utilité de votre stage, et l'apport que ce stage a eu sur votre futur cursus (formation, carrière), vous devez démontrer lors de la rédaction de votre rapport que votre stage vous a permis d'

- acquérir une connaissance approfondie d'un secteur d'activité
- avoir une vision globale de l'entreprise / sa structure et ses activités.
- approfondir les connaissances d'un métier / découvrir de nouveaux métiers
- assimiler des connaissances pratiques / assimiler des processus
- maîtriser et comprendre les enjeux des missions qu'on vous a confiées
- faire face et résoudre des situations de blocages, de difficultés
- développer des compétences (rigueur, esprit d'équipe, créativité, gestion de projet)

Contenu du rapport de stage :

Aussi vous devez faire un point sur votre projet de carrière, le rapport de stage doit répondre aux questions suivantes :

- **Pourquoi avez-vous choisi ce stage ?** Détaillez qu'est ce qui dans l'intitulé du stage et sa mission ou dans l'entreprise vous a attiré, **le projet est-il justifié...** qu'attendiez vous de ce stage au début ?
- Avez-vous apprécié ce stage, et pour quelles raisons ? **Le stage a t il répondu à vos attentes et objectifs "fixés"** une fois le stage choisi ?
- Avez-vous été apprécié comme stagiaire et pour quelles raisons ? Votre personnalité, vos résultats ont ils été remarqués ? Votre capacité de travail, votre sens du travail en équipe ou du relationnel a t il été utile pour le service dans lequel vous avez travaillé ?
- Quelles **conséquences** ce stage a sur votre **projet de carrière** ? Allez-vous orienter votre recherche d'emploi ou la poursuite de votre formation différemment suite à ce stage ?

REDACTION DE RAPPORT

Style de votre rapport de stage :

- ✿ Soyez critique !
- ✿ Ne faites pas un documentaire léger sur une entreprise mais une **analyse poussée** de l'entreprise et de vos missions.
- ✿ **Critiquez avec intelligence** les processus de travail imposés par votre chef comme l'organigramme de l'entreprise, les postes présents ou non présents (manquants) dans l'entreprise, les processus, le système documentaire existant...
- ✿ **Remettez en question** si vous proposez de nouvelles solutions !
- ✿ **Mettez-vous en valeur** et **mettez en valeur les missions** que vous avez remplies.
Vous ne devez pas faire un cours sur la démarche qualité, etc... vous devez analyser une entreprise, ses forces et faiblesses en interne et externe, aider à la mise en place du système ...
- ✿ Montrez le **SAVOIR ETRE**

REDACTION DE RAPPORT



PLAN TYPE

REMERCIEMENTS

RESUME

ABSTRACT

INTRODUCTION

CHAPITRE 1. CONTEXTE, ENJEUX ET PROBLÉMATIQUE

1.1 Présentation du lieu de stage

1.2 Contexte et enjeux du projet de stage (**justification de projet**)

1.3 Problématique et objectifs

1.3.1 QQQQCP

1.3.2 Planification (**les grandes étapes : cadrage, diagnostic, élaboration de plan d'action...**)

1.4 Analyse des risques et alternatives liés au projet (attention ce sont pas les risques Qualité mais les risques liés à la réalisation de la mise en place : non adhésion de personnel, retard...etc.)

CHAPITRE 2. METHODOLOGIE

2.1 Étude

2.1.1 Le Système de Management de la Qualité

2.1.2 L'ISO 9001:2015

2.1.4 La certification

2.2 Analyse

2.2.1 Etat de lieu

2.2.2 L'évaluation des non conformités par rapport à l'ISO 9001:2015

REDACTION DE RAPPORT



2.3 Planification d'un plan d'action

2.4 Réalisation (ca dépend des missions)

2.4.1 La conception du SMQ

2.4.2 Processus des services/produits

2.4.3 La politique et les objectives qualités du département

2.4.4 Gestion des compétences du personnel

2.4.5 La communication et sensibilisation

2.4.6 Les informations documentées

2.4.7 Enquêtes de satisfaction

2.4.8 Les non-conformités

2.5 Vérification

2.6 Amélioration

CHAPITRE 3. RESULTAT OBTENUS ET PERSPECTIVES

3.1 Interprétation des résultats et discussion

3.2 Recommandation et perspectives

CONCLUSION

Références

Annexe A

Annexe B

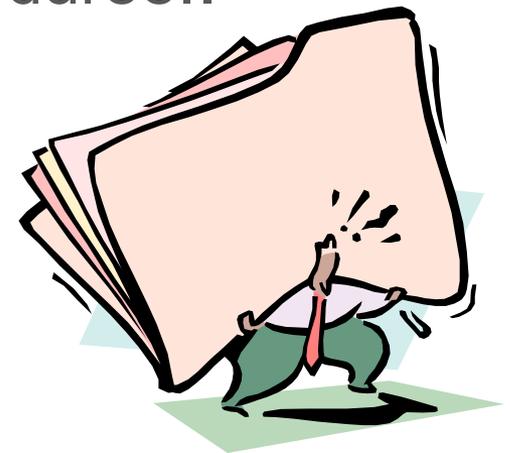
GESTRION DU PROJET DE MISE EN PLACE D'UN SMQ

Etapes clés

INTRODUCTION

Une Démarche qualité touche au coeur de l'organisation. Il s'agit de passer d'une situation actuelle "**A**" à une situation souhaitée et préalablement définie "**B**" (objectifs).

C'est donc une action structurée, qui œuvre sur des aspects spécifiques et réunit des acteurs différents au sein de la collectivité. Plusieurs dimensions de l'entreprise sont sollicitées et son exercice s'étale dans la durée..



INTRODUCTION

Pourquoi se lancer dans une démarche qualité ?

Objectifs internes

- ↪ Réduire les dysfonctionnements.
- ↪ Réduire les coûts de non qualité et augmenter les marges.
- ↪ Fiabiliser les contrôles et les processus.
- ↪ Améliorer les méthodes de travail.
- ↪ Pérenniser le savoir-faire.
- ↪ Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs.
- ↪ Définir des méthodes de travail communes.
- ↪ Mettre en place une organisation efficace orientée résultats.
- ↪ Motiver le personnel autour d'un projet d'entreprise.
- ↪ Mieux piloter les processus et responsabiliser les équipes.
- ↪ Accompagner et maîtriser la croissance de l'entreprise...etc.

Objectifs externes

- ↪ Améliorer la qualité des produits et services.
- ↪ Placer le client au coeur de l'entreprise.
- ↪ Mieux identifier et anticiper les besoins des clients.
- ↪ Améliorer la satisfaction et de la fidélisation des clients.
- ↪ Conquérir de nouveaux marchés.
- ↪ Améliorer et Valoriser son savoir-faire et son image.
- ↪ Instaurer un climat de confiance avec les clients.
- ↪ Se démarquer de la concurrence.
- ↪ Obtenir une reconnaissance externe : certification iso 9001
- ↪ ...etc.

INTRODUCTION

Les Obstacles !!!

La résistance au changement

Changer ses habitudes n'est pas facile, et chacun doit trouver dans la démarche qualité un intérêt au niveau collectif (nouveaux clients...) et individuel (amélioration de son quotidien, gain de temps...).

Le client

Faire entrer la voix du client dans l'entreprise et l'écouter ne répond pas toujours à la logique de la production souvent dominante. Cela nécessite parfois un changement culturel important.

Le manque de temps

Comment mettre en place une démarche qualité quand les rythmes de travail sont déjà élevés ? **Le temps consacré à la démarche qualité est un investissement** qui va se traduire par des gains une fois aboutie.

Les outils de la démarche qualité

En réalité les outils de la qualité sont faciles d'approche, très performante et utile au quotidien. L'investissement en formation à ces outils et/ou l'intervention d'un consultant expérimenté est donc vite rentabilisé.

INTRODUCTION

Les Obstacles !!!

La taille de l'entreprise

La démarche qualité n'est pas réservée aux grandes sociétés. Pour quelles raisons devraient-elles satisfaire davantage les clients et améliorer leur fonctionnement que des entreprises plus petites ?

Aucune !

Le statut public

Les organismes publics ont aussi des services à rendre et des usagers à satisfaire ! En outre, ces organismes doivent fonctionner efficacement avec des budgets de plus en plus serrés et rendre des comptes. La démarche qualité s'applique donc parfaitement bien au secteur public.

La « paperasse »

Il y a bien eu par le passé des excès "bureaucratique", mais les approches actuelles et les nouvelles normes ont rectifié ces dérives et sont maintenant beaucoup plus rationnelles et efficaces. **Chaque organisme choisit sa structure documentaire et le niveau de détails documentaire qui lui convient pour bien fonctionner**

INTRODUCTION

Quelle démarche!!!

La démarche proposée pour la mise en place d'un système qualité comporte six étapes:

- ↻ Engagement de la direction ;
- ↻ Evaluation de la situation actuelle ;
- ↻ Elaboration d'un plan d'action ;
- ↻ Mise en œuvre du système qualité ;
- ↻ Vérification interne de l'implantation du système qualité ;
- ↻ Confirmation externe de l'implantation du système qualité.

Il faut 8 à 12 mois pour mener une démarche ISO 9001. Le temps nécessaire

dépend des spécification de chaque entreprise et en particulier de :

- ↻ L'implication de la direction.
- ↻ La taille de l'organisme et la complexité de son organisation.
- ↻ Le besoin de formation du personnel.
- ↻ La formalisation du savoir-faire déjà plus ou moins existante

PROJET QUALITÉ

Organiser le projet de la démarche qualité

1/ Pourquoi une démarche qualité ? Est-ce qu'il nous faut une certification

C'est certain qu'une démarche qualité augmente l'intelligence collective de l'entreprise, l'image et l'organisation. L'organisme par contre doit répondre à cette question spécifique par rapport à ses propres enjeux: est-ce la certification permet de se différencier des autres? Est-ce une exigence des clients ? **Les gains chiffrés ?**

2/ Pour quels coûts ?

- ▶ **Coût global d'une certification** : diffère selon le modèle choisi et selon la taille de l'entreprise. Il est situé généralement entre 3 à 5 % du CA.
- ▶ **Pour une P.M.E.** : coût moyen s'élève à 40000 à 100000 Dhs la première année et entre 10000 à 30 000 Dhs par la suite.
- ▶ Autres coûts **plus importants** à considérer :
 - **formation** du personnel
 - **temps interne** pour la démarche
 - **Investissements dus au respect des réglementations** (cf l'environnement), l'utilisation de de **technologie** ou de matériaux plus chers, frais de recherche, utilisation importants, **changement de machine, renforcement du contrôle.....**
 - Honoraires et prestations externes



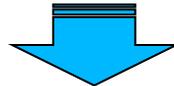
PROJET QUALITÉ

3/ Est-il indispensable de se former aux exigences de la norme ?

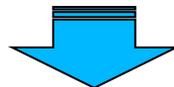
4/ LA DIRECTION EST-ELLE PRETE?

5/ NOTRE ORGANISATION S'Y PRETE-ELLE ?

Sur la base de cette réflexion préalable, le chef d'entreprise décide ou non de mettre en œuvre une démarche qualité



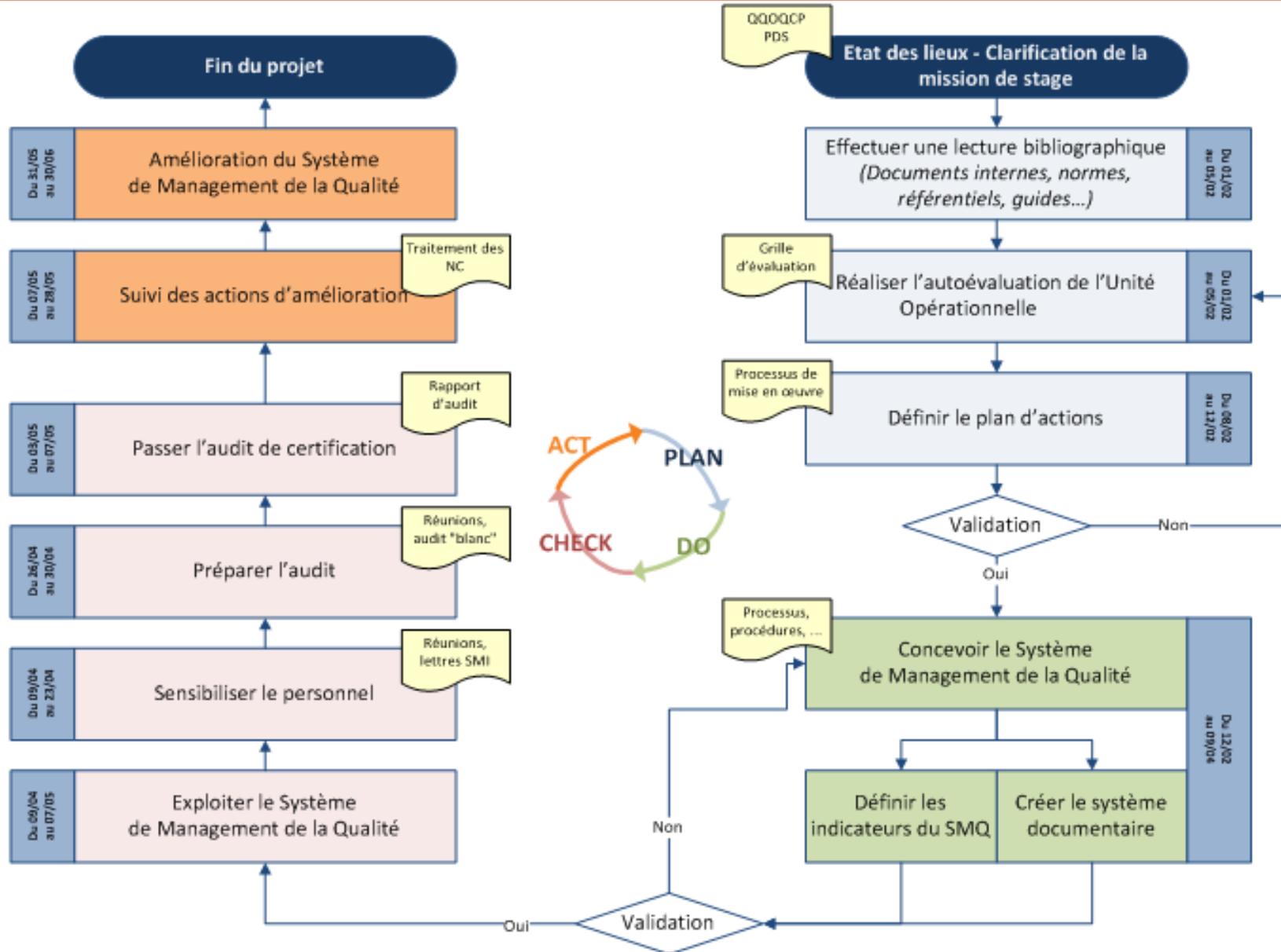
Si oui



Planification du projet caractérise par :

- ↗ **un (ou plusieurs) objectif(s) à atteindre**/contraintes (rentabilité, délais, coûts...)
- ↗ **un plan d'action** (la méthode et les phases essentielles pour atteindre l'objectif)
- ↗ **des moyens** (humains, matériel, infrastructure...)
- ↗ **un système de suivi d'avancement** (gestion et pilotage)

PROJET QUALITÉ



DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 1 : ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La direction générale est le commanditaire, le maître d'ouvrage du projet qualité. C'est elle qui commande, qui paye, qui vérifie ce qui a été fourni. Elle constitue le principal bénéficiaire du retour sur investissement du projet. Sa volonté va s'exprimer dans l'expression de ses besoins et dans la finalité attendue du projet.

La direction doit être convaincue de la nécessité du changement en interne!!!

DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 2 : DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT : A QUOI SERT ??

Un diagnostic réside dans la **description et analyse de l'état d'un organisme**, d'un de ses secteurs ou d'une de ses activités, en matière de qualité, réalisé à sa demande et à son bénéfice, **en vue d'identifier ses points forts et ses insuffisances**, et de **proposer des actions d'amélioration** en tenant compte de son contexte technique, économique et humain. (*norme X 50-170*).

Avant toute chose, il faut savoir où on en est !!!

Objectifs

- ~ Prendre connaissance des activités de l'entreprise, de ses produits/services, de ses clients et partenaires.
- ~ Identifier et faire le point sur les pratiques courantes et évaluer la formalisation (procédures écrites, données enregistrées).
- ~ Déterminer sur les dysfonctionnements éventuels et la capacité de l'entreprise à mettre en place des actions d'amélioration.
- ~ **établir des préconisations et élaborer le plan d'action pour la mise en œuvre du système qualité.**

DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 2 : DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT : COMMENT LE RÉALISER

- 1) Planifier l'état des lieux avec le chef d'entreprise (personnes concernées, dates)
- 2) Présenter le projet aux personnes concernées ou au staff :

Nature du projet

Méthode utilisée (entretiens, questionnaires ...)

Concepts Qualité

Planning

- 3) S'entretenir avec la Direction générale pour préciser :

- ▶ L'histoire de l'entreprise
- ▶ La clientèle : de sa conquête jusqu'aux techniques de fidélisation développées.
- ▶ Les attentes de cette clientèle et les engagements à son égard (ce qui est important en termes de Qualité pour les produits et/ou services de l'entreprise?)
- ▶ La structure de l'organisation
- ▶ La gestion des dysfonctionnements et non-conformités
- ▶ Les travaux effectués par processus et fonction clefs de l'entreprise



ETAPE 2 : DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT : COMMENT LE RÉALISER

- 4) s'entretenir avec les cadres ayant la responsabilité d'un service, sur :
 - ▶ La responsabilité de leur service
 - ▶ Les processus (à identifier)
 - ▶ Le type de non-conformités et dysfonctionnements du ressort de leur gestion
- 5) Identifier les **liens de communication** et d'information (**interfaces!**)
- 6) Décrire le processus de travail de base sur les lieux d'exécution (**on reste collé au réel**, on n'invente pas !).
- 7) Collecter les supports d'enregistrement (un inventaire avec exemple de chaque type d'enregistrement).
- 8) Recouper les informations recueillies pour cartographier les processus (la cartographie n'est pas la finalité de cet exercice. On utilise cet outil pour visualiser au mieux les résultats de cette expertise).
- 9) Rédiger et présenter un rapport final

DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 2 : DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT : COMMENT LE RÉALISER

9) Rédiger et présenter un rapport final

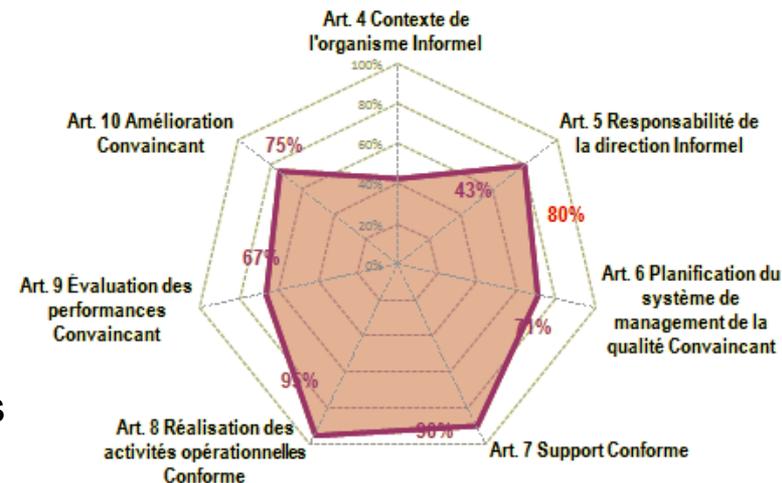
- ▶ Faire le point sur les constats
- ▶ Identifier pour chaque exigence de la norme de référence
 - La traduction sur le terrain à partir des éléments recueillis (en groupe).
 - Les constats factuels d'écart pointés
 - Les recommandations de réduction d'écart

Comment

- ▶ Conclure sur les préconisations majeures
- ▶ Rédiger le rapport
- ▶ Relire et corriger si nécessaire
- ▶ Vérifier
- ▶ Valider

Contenu

- ▶ forces / faiblesses / opportunités / menaces
- ▶ norme choisie / traduction- exigences / niveau de réponse de l'organisation / préconisations



DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 2 : PLAN D'ACTION : COMMENT ?

Un plan d'action est un document qui énonce les **taches, les moyens** alloués en réponse aux écarts identifiés. Il cadre les actions à mener pour aboutir au changement (organisationnel souvent, opérationnel dans un second temps).

situation de départ (point A) situation souhaitée ou cible (le "point B")
A  B

- Comment**
- ▶ la définition de la méthodologie de préparation ou d'amélioration
 - ▶ constitution de la structure chargée de concevoir, lancer, mettre en œuvre et développer le système qualité documenté. Cette structure présidée par le directeur peut être composée de responsables des services et départements de l'entreprise. Le responsable qualité en assure animation.

- 
- formalisation du plan d'action,
 - information descendante et ascendante
 - élaboration de la documentation
 - constitution de groupes de travail par service idéalement
 - étude, évaluation et validation des projets de documents réalisés
 - mise en œuvre du plan d'action

DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 2 : PLAN D'ACTION : CONTENU

Le plan d'action touche certes les fonctions vitales de l'entreprise, mais aussi ses éléments opérationnels :

LA QUALITE PRODUIT :

- améliorer le produit
- améliorer la solidité de l'emballage
- diminuer les « Rebut »
- simplifier les moyens de contrôle

LA QUALITÉ DE SERVICE :

- améliorer l'accueil
- diminuer les files d'attente
- simplifier les formulaires
- respecter les horaires annoncés

LA PRODUCTIVITE:

- économie de temps ,énergie, matière
- diminution des pannes
- améliorer les approvisionnements
- améliorer les outils
- améliorer le planning
- améliorer les procédés
- améliorer l'entretien
- mettre au point un tableau de bord.

SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL:

- diminuer le risque d'accidents
- organiser une campagne de prévention
- repenser l'ergonomie des postes de travail.
- ambiance de travail
- relations hiérarchiques
- environnement plus agréable
- aménagement des horaires
- organisation du travail
- améliorer propreté, hygiène, confort



DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 2 : PLAN D'ACTION : CONTENU

- ➡ Élaboration du plan d'actions sur la mise en œuvre du système,
- ➡ Élaboration préliminaire de calendrier du projet,
- ➡ Nomination du Représentant de la Direction et/ou d'un comité de projet qualité,
- ➡ Préparation du plan de communication.

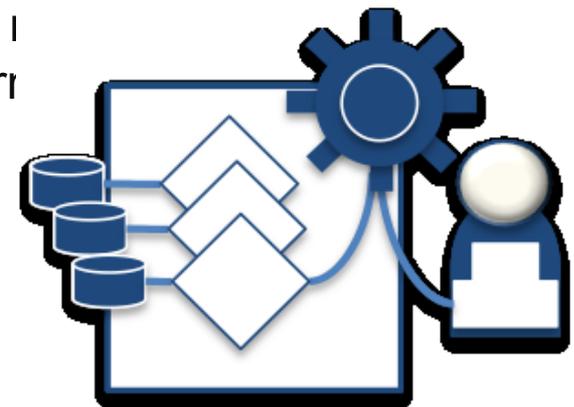
LOGO	ENREGISTREMENT								Date de mise en application :																																								
	PROGRAMME D'ACTION DE LA DEMARCHE QUALITE								01/01/2017																																								
<div style="background-color: #fce4d6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Actions terminées</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e8f5e9;"> <th colspan="10">Suivi</th> </tr> <tr style="background-color: #e8f5e9;"> <th colspan="10">Pi : Pilote / Pa : Partenaire(s)</th> </tr> <tr style="background-color: #e8f5e9;"> <th colspan="10">E : Échéance / T : Taux de réalisation (%) / D : Date de réalisation</th> </tr> <tr style="background-color: #e8f5e9;"> <th colspan="10">C : Commentaires</th> </tr> </thead> </table>										Suivi										Pi : Pilote / Pa : Partenaire(s)										E : Échéance / T : Taux de réalisation (%) / D : Date de réalisation										C : Commentaires									
Suivi																																																	
Pi : Pilote / Pa : Partenaire(s)																																																	
E : Échéance / T : Taux de réalisation (%) / D : Date de réalisation																																																	
C : Commentaires																																																	
Action	Objet	Origin	Chapitre ISO 90	Pi	Pa	E	T (%)	D	C																																								
1	Définir et améliorer les interactions entre les processus	AD du 08/02/10	4.2.2	PdP		09/04	100%	12/04	<i>S'il en existe, les inclure dans les fiches de description de processus</i>																																								
2	Maîtriser les processus externes :	AD du 08/02/10	4.2.2	PdP		09/04	100%	12/04	<i>S'il en existe, les inclure dans les fiches de description de processus</i>																																								
3	Mettre à jour la procédure documentée de la maîtrise des documents - objectifs / domaine d'application - terminologie / abréviations - documents liés - responsabilités et missions - règles d'élaboration et de gestion des documents - lisibilité sur les lieux d'utilisation - maîtrise des documents externes	AD du 08/02/10	4.2.3	MLa	JFL	19/03	100%	12/03																																									
4	Mettre à jour la procédure documentée de la maîtrise des enregistrements - objectifs / domaine d'application - terminologie / abréviations - documents liés - responsabilités et missions - règles d'élaboration et de gestion des enregistrements - ERQ : enregistrements relatifs à la qualité	AD du 08/02/10	4.2.4	MLa	JFL	19/03	100%	12/03																																									
5	Rédiger un document assurant la disponibilité des ressources (humaines et matérielles)	AD du 08/02/10	5.1	YL		12/03	95%	/	<i>Voir groupement possible avec action</i>																																								

DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 3 : MISE EN PLACE DU SMQ : CONTENU

Préparation de la documentation (la direction de l'entreprise impliquée)

- ▶ Valider le domaine d'application
- ▶ Définir la politique Qualité / les objectifs généraux
- ▶ Définir l'organisation qualité (acteurs)
- ▶ Définir une cartographie des processus et la valider
- ▶ Formaliser l'organigramme
- ▶ Préparer la rédaction des fiches de fonction (si le choix a été fait de les formaliser, la norme n'exige rien à ce niveau)
- ▶ Expliquer la méthode et le recensement des responsabilités
- ▶ Définir le processus et les fonctions et l'autorité | Responsable qualité , les communiquer en interi



DEMARCHE A SUIVRE

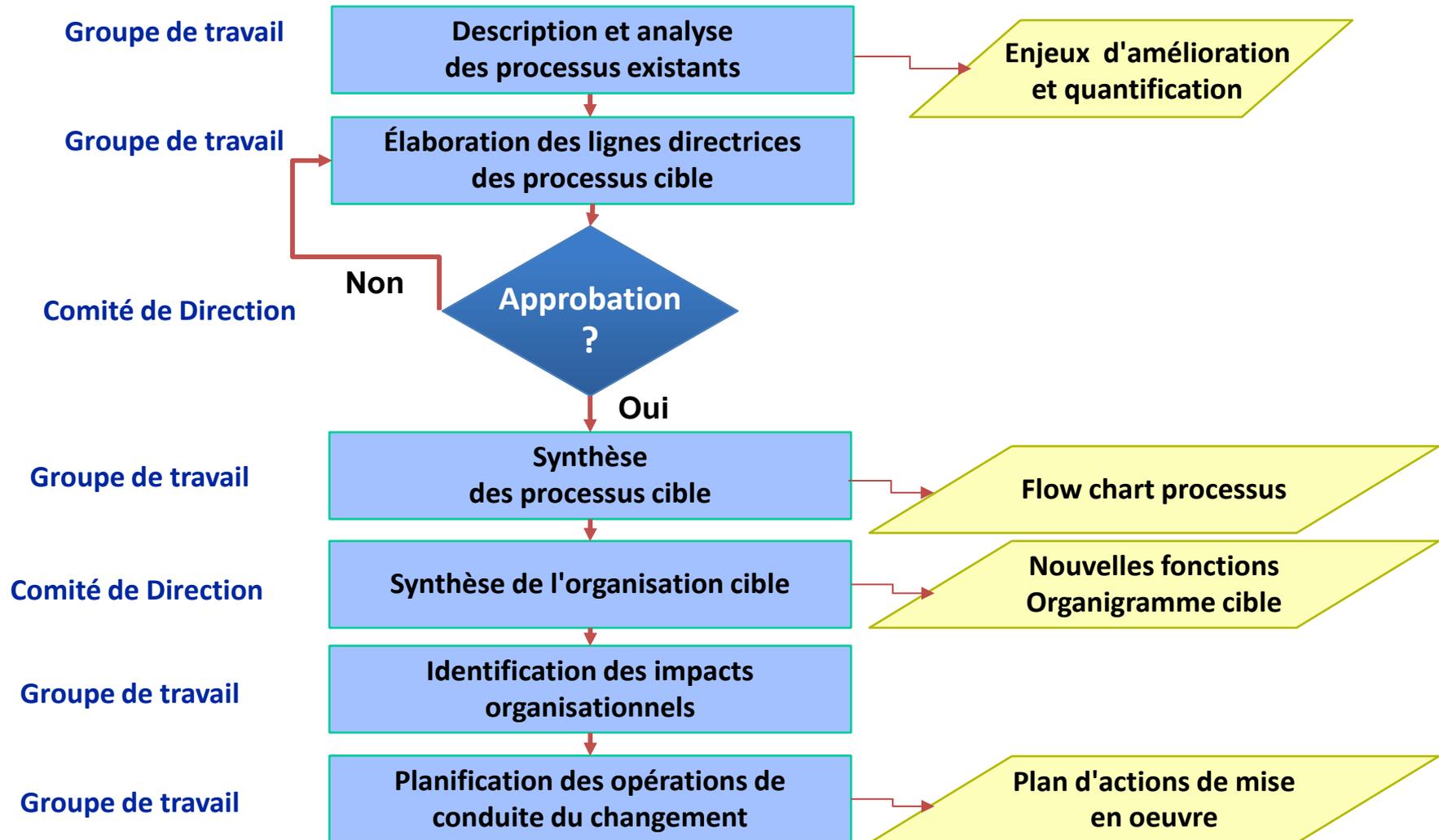
ETAPE 3 : MISE EN PLACE DU SMQ : CONTENU

- ▶ Documenter les processus
- ▶ Définir des indicateur de performances et des objectifs SMART, tableau de bord...etc (...)
- ▶ Application du système par la diffusion de la documentation.



DEMARCHE A SUIVRE

ETAPE 3 : MISE EN PLACE DU SMQ : CONTENU



DEMARCHE A SUIVRE



ÉTAPE 4: GESTION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- ➡ Formalisation des enregistrements qualité,
- ➡ Mise en place d'indicateurs de la qualité,
- ➡ Suivi des actions mises en place,
- ➡ Exploitation des données recueillies.

ÉTAPE 5: FORMATION / MISE EN ŒUVRE DE L'AUDIT QUALITÉ INTERNE

- ➡ Choix, profil du ou des auditeurs Qualité internes,
- ➡ Formation des auditeurs Qualité internes,
- ➡ Élaboration du planning d'audit (calendrier, thèmes),
- ➡ Mise en œuvre du système d'audit Qualité.

ÉTAPE 6: AUDIT INTERNE

- ➡ Validation de l'adéquation et de la conformité entre le modèle (norme ISO retenue), le référentiel (système Qualité en place) et la réalité (l'existant),
- ➡ Suivi de l'audit, actions correctives,
- ➡ Revue de direction.

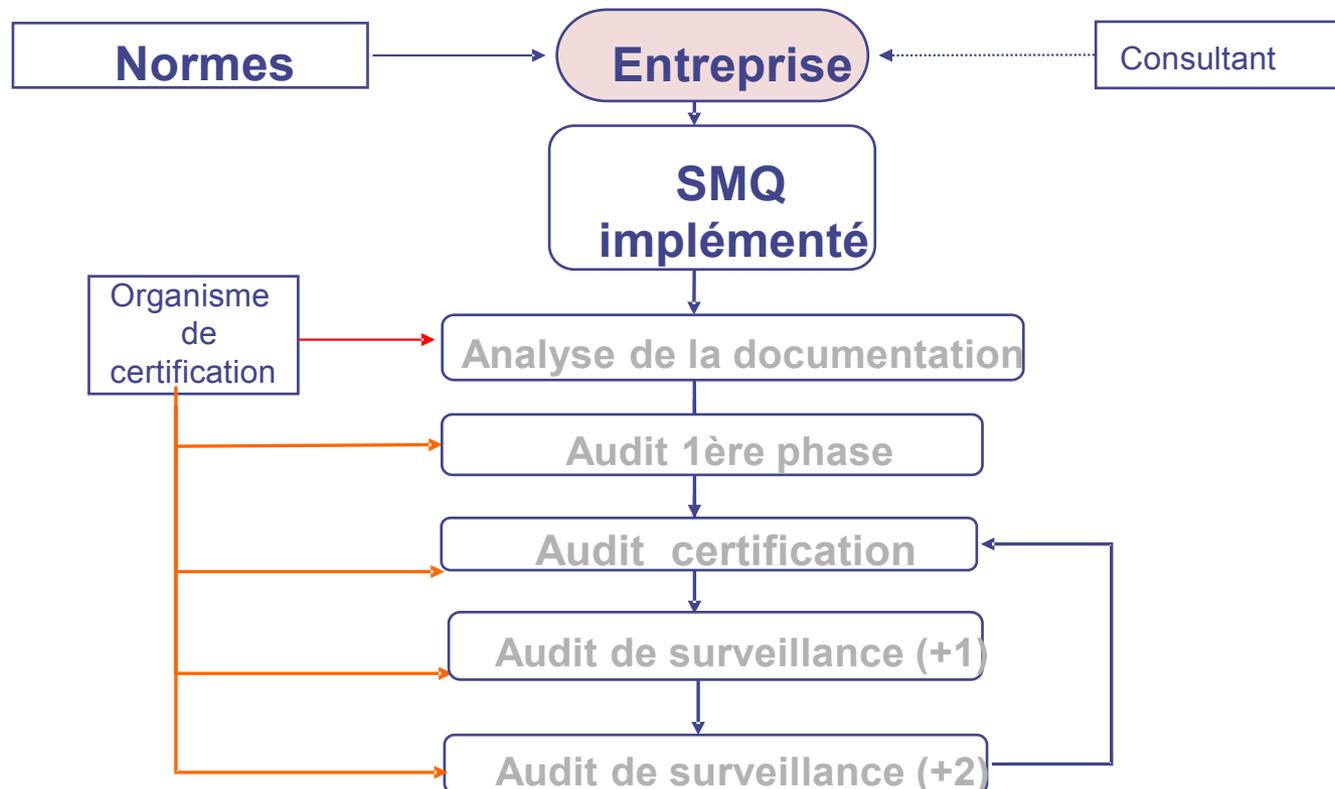
DEMARCHE A SUIVRE

ÉTAPE 7: CHOIX DE L'ORGANISME CERTIFICATEUR

- ➔ Procédure de sélection et dépôt de candidature,
- ➔ Réponse au questionnaire d'évaluation préliminaire.

ÉTAPE 8: AUDIT DE CERTIFICATION

- ➔ Préparation et plan de communication sur l'intervention,
- ➔ Obtention du certificat ISO

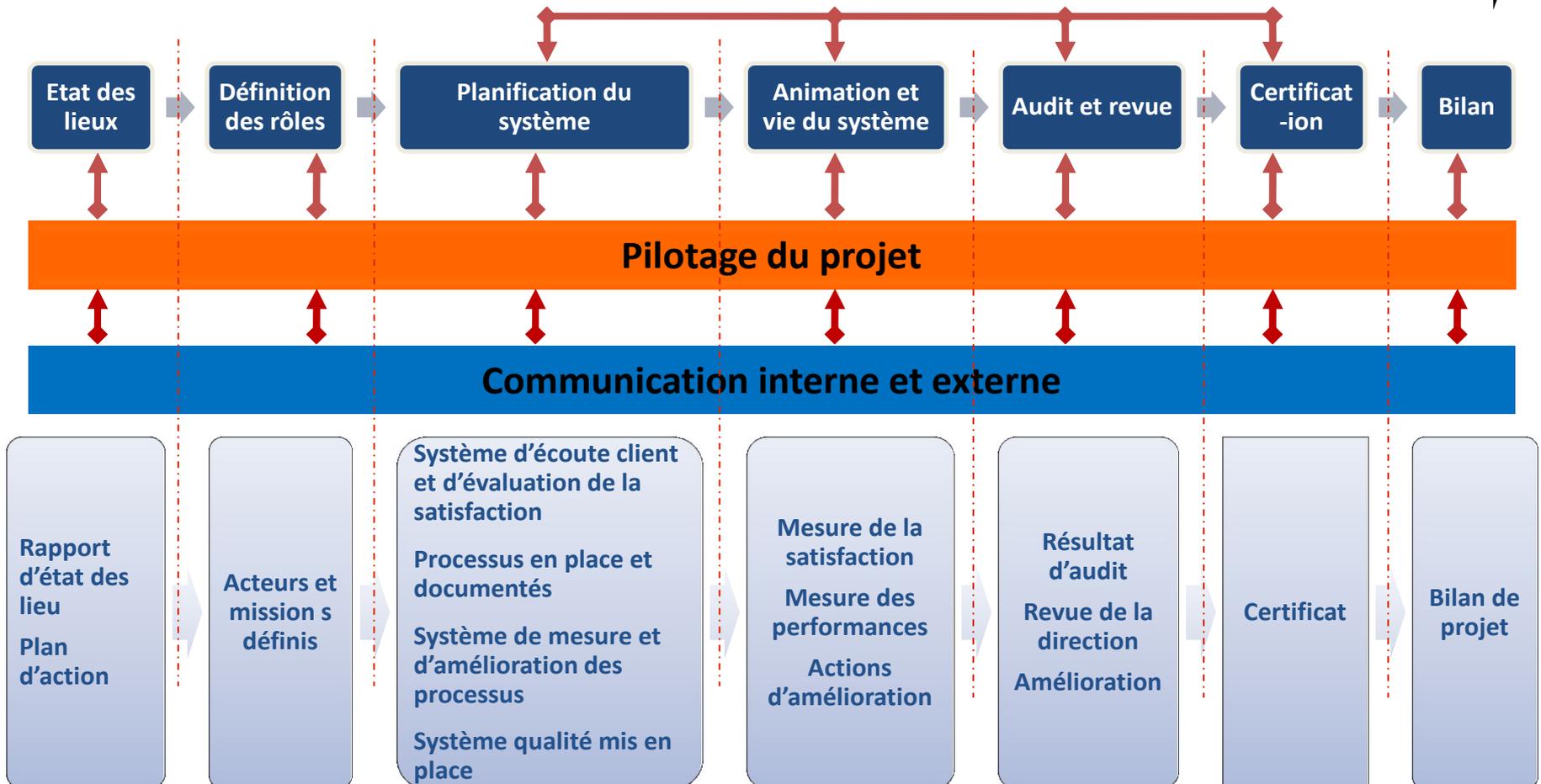


CONCLUSION

Etude de faisabilité

Vie et amélioration

PROJET DE MISE EN PLACE



NOTRE OFFRE DE FORMATIONS



Management QHSE (50h) ISO 9001, 14001 et 45001	Rédaction et gestion des documents QSE Processus, Procédures, Manuel, tableau de bord...
Lead Implémenter ISO 9001 Mise en place d'un SMQ (50h)	Formation complète de Responsable de Qualité (50h)
Responsable/Chargé HSE (24h) ISO 14001 – ISO 45001	Animateur : Superviseur HSE (14-50h) Analyse des risques, gestion des accidents, urgences...
Management de la sécurité des aliments HACCP – ISO 22000 (30h)	Audit et Management de l'énergie selon ISO 50001 & ISO 50002(16h)
Outils qualité avancés (14h) QFD, KANO, RACI, AMDEC, 8D,MSP,...	Audit interne selon ISO 19011 (7h)
LEAN SIX SIGMA GREEN BELT Vers l'excellence opérationnelle	Lean Six sigma Yellow Belt (22h)
Lean Manufacturing (14h) VSM, TPM, SMED, KANBANS ...	Métiers de l'Environnement (22h) Traitement des déchets solides, liquides et gazeux
Supply chain Management	Plans d'Expériences

Pour suivre l'actualité des programmes, veuillez visiter notre page : [MONA FORMATIONS](#)



Page : [mona formations](#) // mona.formation@gmail.com