



Projet MEDA
Marché n°EUROPEAID/114199/DSV/MA
**Objet : Assistance technique au
secteur de la
Réparation des engins à moteurs**

**THÈME DE LA FORMATION :
LA DEMARCHE QUALITE**



Office de la Formation
Professionnelle
et de la Promotion du Travail

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل



ALSACE



ACADEMIE
DE STRASBOURG



PROGRESS
PARTNER



LYCEE BUGATTI ILLZACH

DEMARCHE QUALITE

- ◆ Le management par la qualité
- ◆ L'approche processus
- ◆ Les étapes de mise en place d'un SMQ
- ◆ L'amélioration continue

DEMARCHE QUALITE

- ◆ Le management par la qualité
 - ISO 9001 version 94 : une approche procédure
 - ISO 9001 version 2000 : une approche processus
 - Vers le management par la qualité (Direction)
 - Pour atteindre des résultats attendus (Indicateurs)
 - A l'écoute du client (Pilotage)
 - Un déploiement des objectifs (Politique)
 - Une planification(organisation) de la Qualité(système)

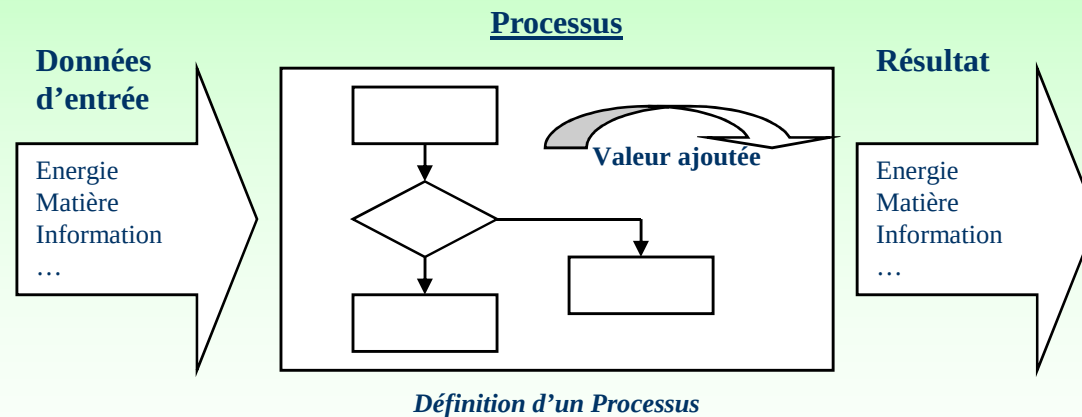
DEMARCHE QUALITE

- **Orientation client** : comprendre les besoins des clients, pour les satisfaire et les anticiper
- **Leadership** : créer un environnement permettant aux personnes de s'impliquer dans la réalisation des objectifs
- **Implication du personnel** : utiliser l'aptitude de chacun au profit de l'organisme
- **Approche processus** : atteindre le résultat de façon plus efficiente
- **Management par approche système** : comprendre et organiser le système pour gagner en efficacité
- **Amélioration continue** : doit être un objectif permanent
- **Approche factuelle pour la prise de décision** : analyse de données et d'informations – traçabilité
- **Relation mutuellement bénéfique** : augmenter les capacités des organismes à créer de la valeur

DEMARCHE QUALITE

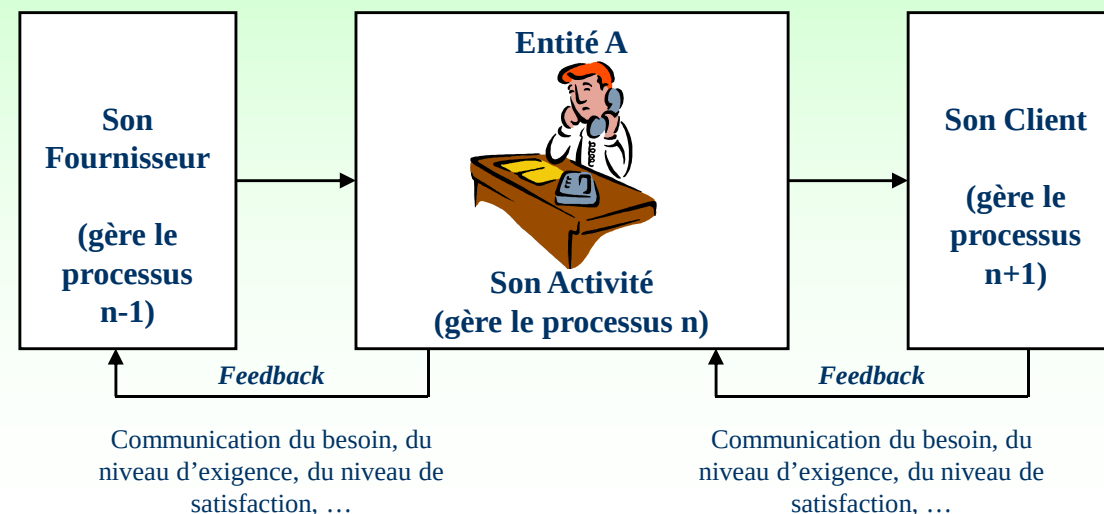
◆ L'approche processus

- **Processus** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie



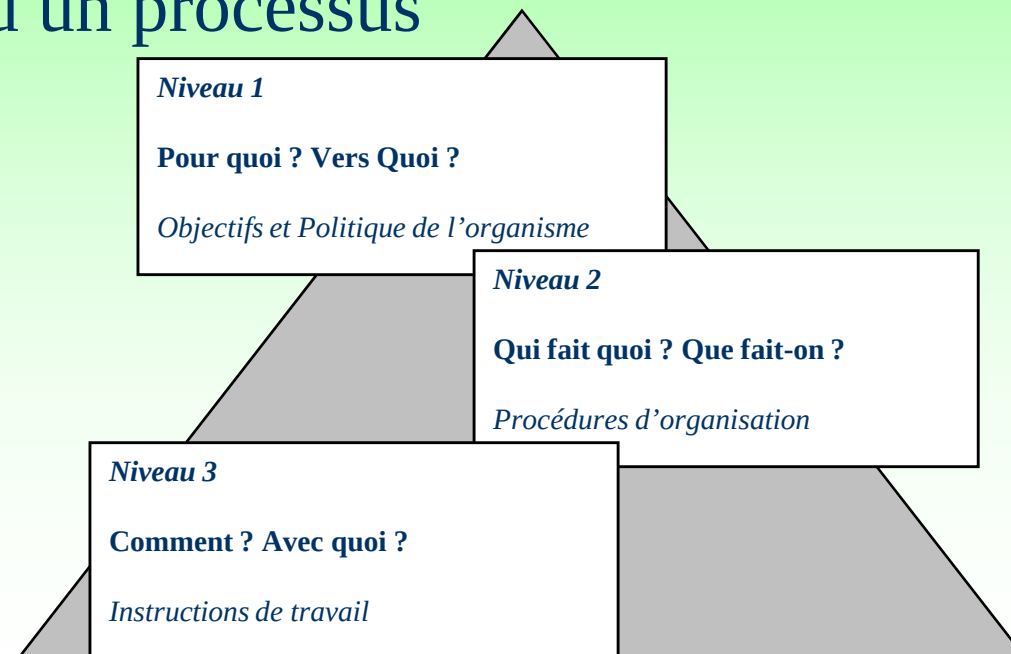
DEMARCHE QUALITE

- ◆ L'approche processus
 - **Produit** : résultat d'un processus
 - **Client** : organisme ou service qui reçoit un produit



DEMARCHE QUALITE

- ◆ L'approche processus
 - **Procédure** : manière spécifiée d'accomplir une activité ou un processus



DEMARCHE QUALITE

- ◆ L'approche processus

- Typologie

- les processus de Direction (stratégiques)*

- management de la qualité, ...*

- les processus de Réalisation (métiers)*

- développement, production, relations clients ...*

- les processus Support (de soutien)*

- ressources humaines, maintenance, informatique, ...*

DEMARCHE QUALITE

- ◆ Les étapes de mise en place d'un SMQ
 - *Identifier les processus*
 - *Désigner les responsables des processus et les méthodes de travail*
 - *Collecter puis sélectionner les besoins et les attentes des clients*
 - *Définir la finalité du processus*
 - *Décrire les processus*
 - *Mettre en place un cadre pour surveiller les processus*
 - *Rédiger la note d'analyse d'un processus*
 - *Faire la revue du système mis en place*
 - *La définition de la politique et des objectifs qualité*
 - *L'amélioration des processus*
 - *L'écoute client*

DEMARCHE QUALITE

- ◆ L'amélioration continue

