

CONTRÔLE DE QUALITÉ

Pr. R. SABBAHI

المدرسة العليا للتكنولوجيا - الميوز
+XICH +ol.XNHo+ | +XRISHSIZ+ - HAsZBI
ÉCOLE SUPÉRIEURE DE TECHNOLOGIE - LAÏYOUNE



PLAN DU COURS

1

CONTRÔLE DE QUALITÉ

2

**MÉTROLOGIE ET MAÎTRISE DES PROCÉDÉS
ET PROCESSUS**

3

NORME ISO 9001 VERSION 2015

4

AUDIT

5

ACCRÉDITATION & CERTIFICATION

CHAPITRE 1

CONTROLE DE QUALITE

Définition, concepts, histoire et utilité

Pourquoi se mettre en marche vers la Qualité ?

L'environnement actuel des entreprises est, entre autre, constitué :

- **De clients de plus en plus exigeants**
- **D'une concurrence de plus en plus forte**
- **D'un marché de plus en plus international**
- **Et d'un contexte économique de plus en plus incertain.**

Pour s'adapter à cette évolution l'entreprise moderne dispose d'une arme : **LA QUALITE.**

Définition

Qualité

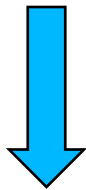
Σ des caractéristiques d'un bien ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire de manière continue les besoins et les attentes des utilisateurs ou des usagers

Définition

Autrement dit ...

QUALITE est la conformité des produits/services aux **besoins exprimés** par les clients internes ou externes et sur lesquels les fournisseurs internes/externes se sont engagés

QUALITE = Performances du produit
Attentes de l'utilisateur



Toute la question est d'augmenter les performances du produit pour que les attentes de l'utilisateur soient dépassées

Définition

Management de la Qualité

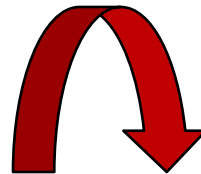
Σ des activités de la fonction générale de management qui déterminent la politique qualité, les objectifs et les responsabilités et les mettent en œuvre par des moyens tels que la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'AQ et l'amélioration de la qualité dans le cadre du système qualité.

Management de la Qualité

La responsabilité de tous les niveaux de direction, mais il doit être conduit par la direction au plus haut niveau.



Sa mise en œuvre implique tous les membres de l'organise.

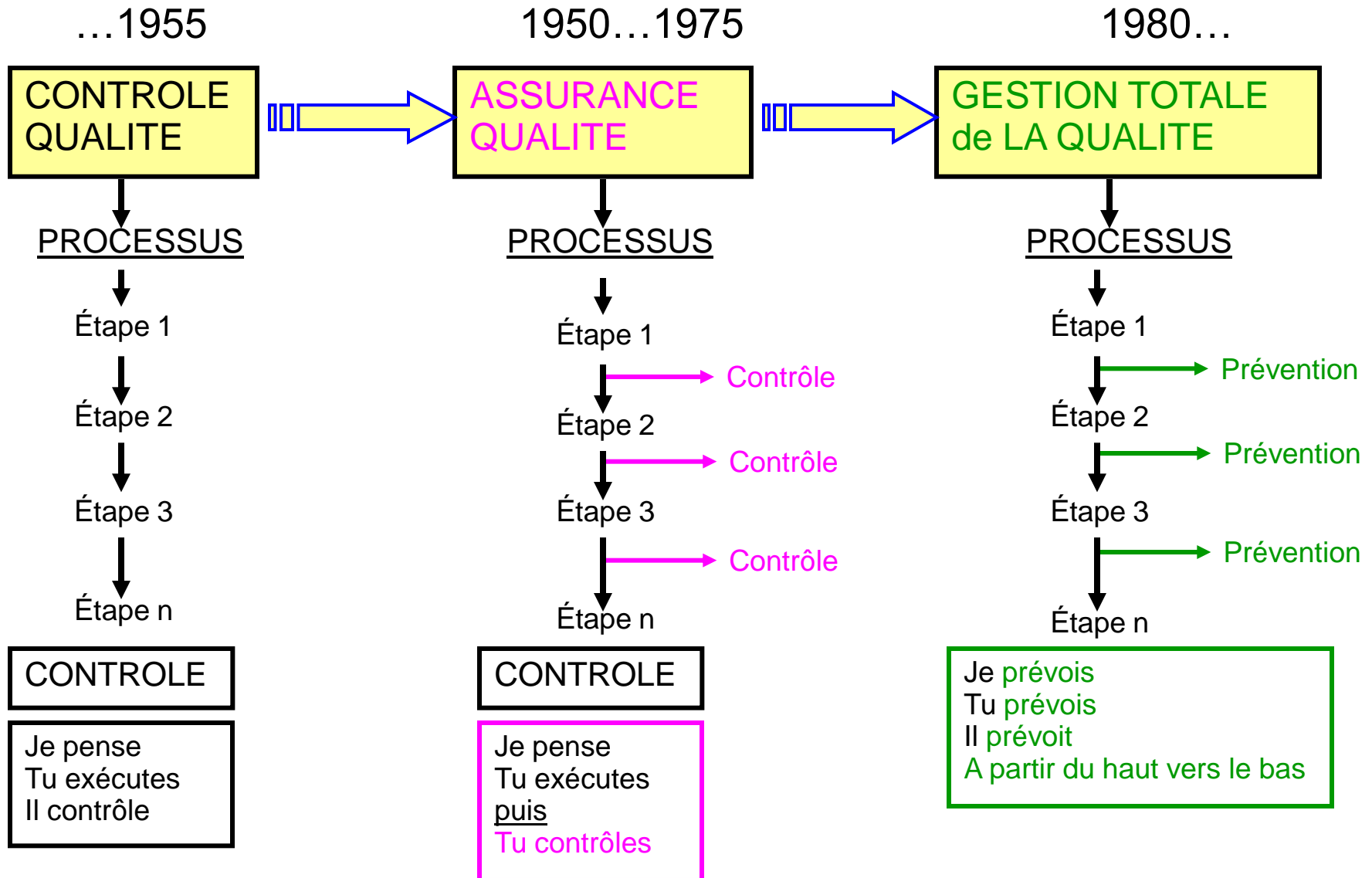


Management d'un organisme dans l'objectif de développer des produits ou des services de la plus haute Qualité possible, au-delà des exigences mêmes des clients.

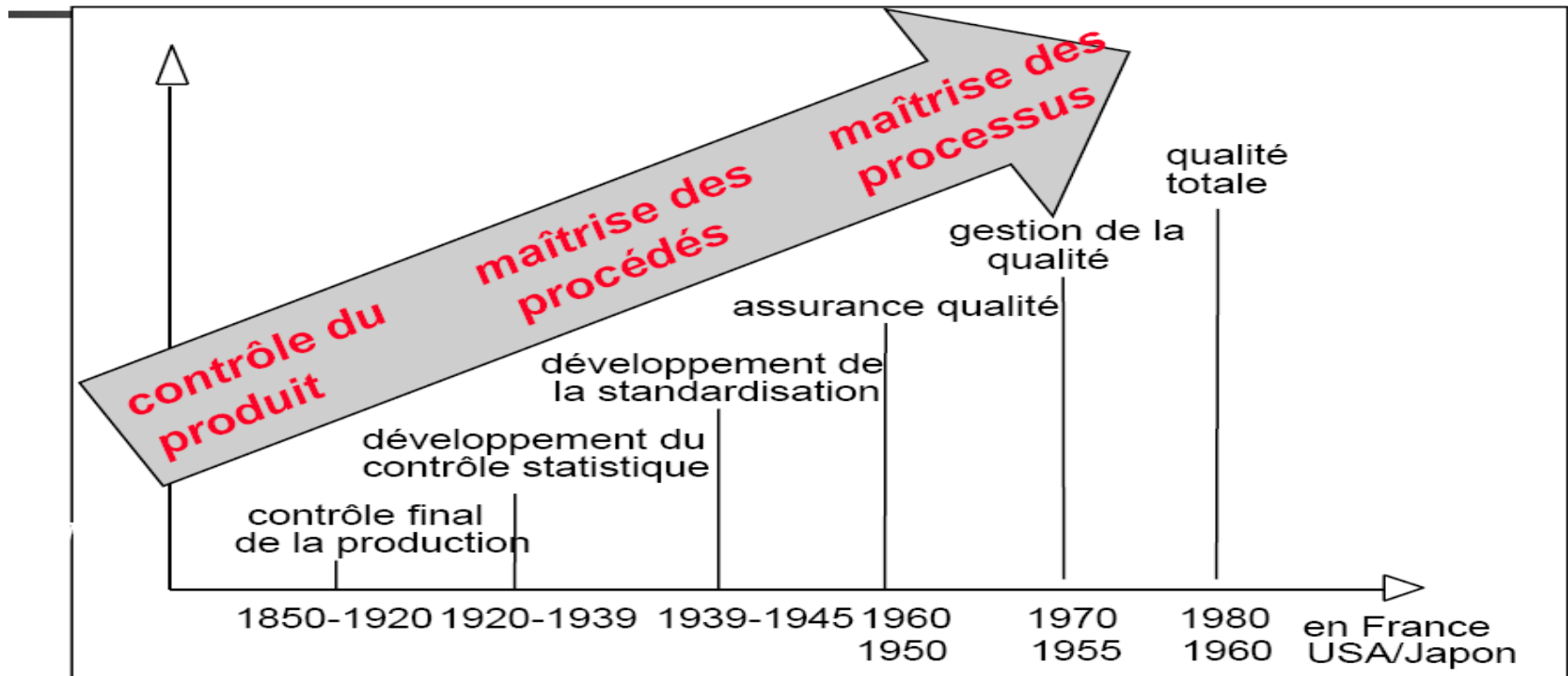
Histoire

- ❑ **1908** : Student (Méthodes statistiques pour l'industrie)
- ❑ **1918** : Création de la Commission Permanente de Normalisation, remplacée en 1926 par l'AFNOR
- ❑ **1925** : Création du département Qualité au Bell Telephone Laboratories (Shewart, Deming, Juran)
- ❑ **1946** : Création de l'American Society for Quality Control et du JUSE (au Japon), avec Ishikawa
- ❑ **1951** : Création du prix Deming et de la première norme ISO
- ❑ **1961** : Méthode « 0 défaut » dans la cadre du programme Apollo
- ❑ **1971** : Premiers cercle de qualité au Japon
- ❑ **1976** : Lancement des premiers travaux à l'ISO sur la préparation d'une norme internationale en Qualité
- ❑ **1987** : Première norme de la famille ISO 9000
- ❑ **1988** : Création en France de l'AFAQ et en Europe de l'EFQM
- ❑ **1994** : Evolution de l'ISO 9000
- ❑ **2006** : Un million d'entreprises certifiées ISO dans le monde

EVOLUTION DU CONCEPT DE LA QUALITE



EVOLUTION DU CONCEPT DE LA QUALITE

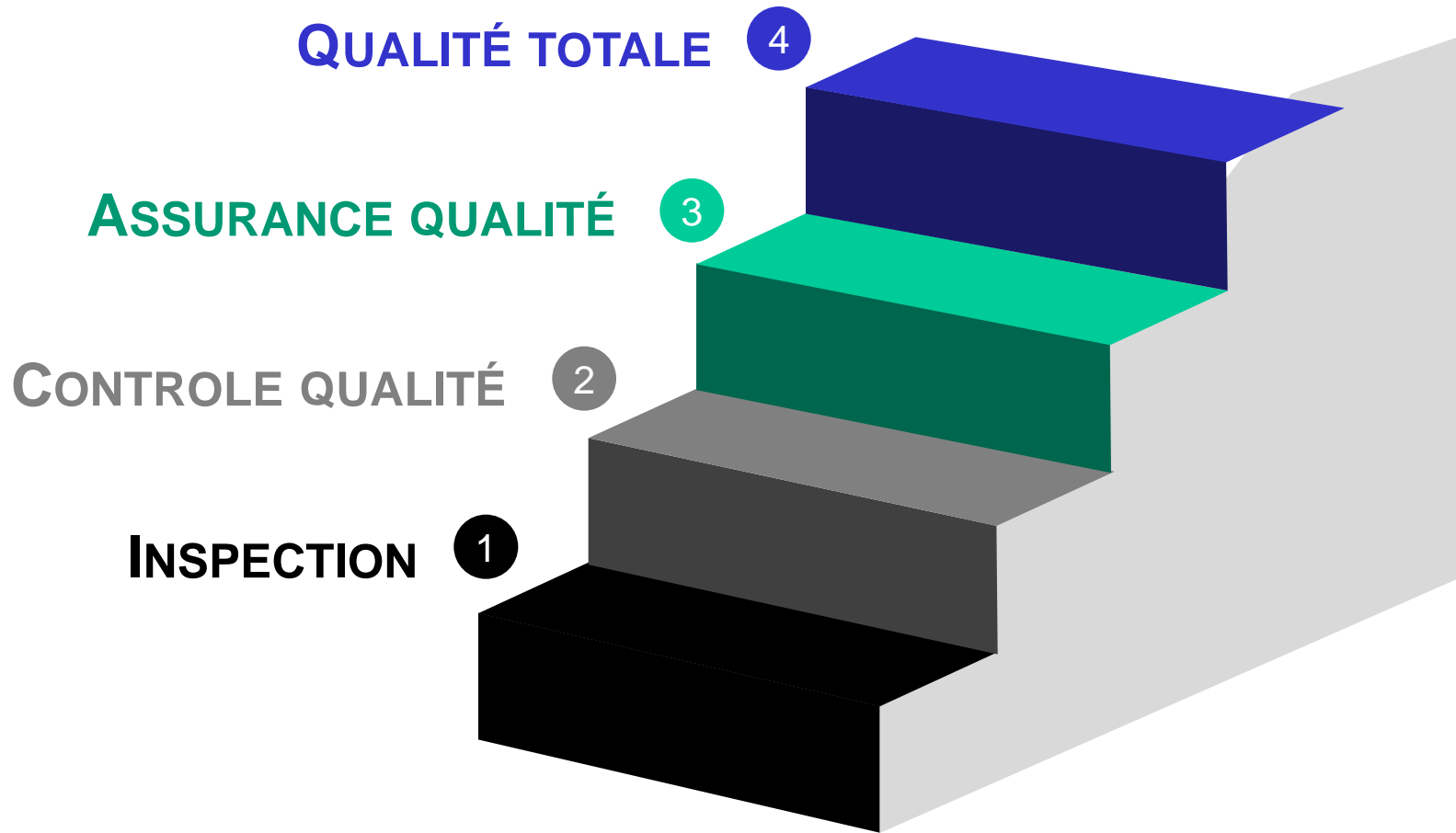


*Du contrôle du résultat....
À la maîtrise du processus*

EVOLUTION DU CONCEPT DE LA QUALITE

Composantes Qualité	Autrefois	MQT
On prend en compte	Produit	Consommateur
On joue sur	Court terme	Long terme
On insiste sur	Détection	Prévention
On cherche l'erreur	Niveau opérateurs	Niveau système
Responsabilité finale	Contrôle qualité	Tout le monde
Recherche des Solutions	Directeurs	Equipes
On passe des marchés en fonction ..	Prix	Cycle de vie du produit, partenariat
Rôle des responsables	Planifier, ordonner, contrôler, appliquer	Déléguer, coacher, faciliter, guider

EVOLUTION DE LA QUALITÉ



EVOLUTION DE LA QUALITÉ - INSPECTION 1

Gestion de la qualité est une surveillance que le producteur exerce sur son ouvrage. Par conséquent, elle se conçoit comme une inspection permettant de vérifier la conformité entre les actes accomplis et les normes fixées.

Taylor a par ailleurs officialisé la fonction inspection en faisant l'une des tâches qui doivent être prises en compte par le contremaître parce qu'elles sont nécessaires à l'efficacité de la production : l'inspecteur est responsable de la qualité.

Objectif de la qualité est de garantir la conformité des produits à des spécifications. Elle porte sur un contrôle visuel puis s'étendra au contrôle dimensionnel. Les pièces présentant une anomalie sont éliminées ou éventuellement retravaillées.

Cette conception de la qualité représente l'approche la plus traditionnelle dans la recherche de la qualité – puisqu'elle ne consiste qu'à effectuer un contrôle, à la fin de la production, de la conformité d'un produit par rapport à une spécification.

Développement du taylorisme a permis le renforcement de la production de masse : l'accroissement de la productivité a entraîné ↑↑↑ de la qté de produits disponibles. Désormais, l'inspection qualité qui consiste à vérifier la conformité du produit à la fin du processus de fabrication s'avère inefficace et très coûteuse.

En effet, le contrôle de tous les produits serait la solution idéale et la plus pertinente pour s'assurer de la conformité, mais dans une production à grande échelle ce type de contrôle est inopérant.

Ainsi, des méthodes statistiques telles que les techniques d'échantillonnage furent mises en service du CQ après le constat simple que le contrôle à 100% est coûteux.

Emergence de la notion de « **niveau de qualité acceptable (NQA)** » permettant ainsi d'introduire des seuils de tolérance - Ambition du courant taylorien est amendée:

- ✓ CQ accepte l'idée que le défaut est inévitable.
- ✓ Il ne situe plus la qualité comme une adéquation nécessaire entre une perfection organisationnelle planifiée et sa réalisation.
- ✓ Il définit la tolérance que l'entreprise peut s'accorder quant à ses propres défauts de production.

EVOLUTION DE LA QUALITÉ - AQ

3

- Concept d'AQ s'est développé avec les travaux de DEMING et JURAN
- AQ est basée sur la **prévention plutôt que sur la détection de la non-qualité.**
- AQ vise la **prévention** de toute non qualité et permet aussi de déceler promptement les cas de non-conformité, de les rectifier et d'éviter leur répétition.
- **AQ** est **définie** comme un *\sum d'actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences données relatives à la qualité.*
- AQ vise donc à garantir la qualité d'un produit ou d'un service grâce à la maîtrise des processus.
- Une des principales exigences relatives à l'AQ est de noter par écrit les procédures en vigueur, l'**AQ pourrait ainsi se résumer** par :
 - ⇒ **Ecrire ce qu'on l'on doit faire**
 - ⇒ **Faire ce que l'on a écrit**
 - ⇒ **Ecrire ce que l'on a fait**

EVOLUTION DE LA QUALITÉ - TQC

4

AQ s'est avérée tellement utile que s'est développée une notion plus vaste de l'application des principes de la qualité à l'entreprise : La qualité Totale ou **TQM (Total Quality Management) = TQC (Total Quality Control)** ou **qualité globale**.

Management : aboutir, contrôler, diriger

Qualité : degré d'excellence d'un produit ou service

Totale : concerne l'ensemble de l'activité

Adjectif « totale » précise que la qualité va au-delà des caractéristiques du produit. Elle embrasse aussi la structure, l'organisation, le fonctionnement interne de l'entreprise, la gestion du personnel, les ressources techniques et financières...

Principes de l'AQ sont respectés. Mais, il faut y ajouter une veille permanente des besoins du client, de façon à y répondre au plus près ; un souci de qualité présent à tous les niveaux de l'entreprise (y compris la qualité de l'organisation et du management) ; et un souci d'amélioration continue.

Ceci consiste à intégrer le client et l'utilisateur final, les actionnaires, les salariés, les fournisseurs, voire la société tout entière.

Concepts de base de MQT

- ❑ Une direction engagée et impliquée dans un soutien à long terme de tous les échelons de l'organisation
- ❑ une orientation consommateur en interne et externe
- ❑ une implication de la totalité du personnel
- ❑ une amélioration continue des manières de produire et de distribuer
- ❑ un partenariat avec les fournisseurs
- ❑ une mesure continue de la performance des processus

Politique Qualité

Exemple	Politique Qualité	EN-MG-03 - B
		Page 1 sur 2

Dans la continuité de nos actions menées depuis la création de la sociétéet pour répondre aux attentes de nos clients en matière de qualité, délais et prix ainsi que le respecter des exigences légales et réglementaire, nous avons mis en place depuis la création de l'établissement en 1994, une démarche qualité basé sur un système d'assurance qualité puis évolué vers un système de management de la qualité (ISO 9001 V 2008) et afin de compléter notre système et garantir la réalisation des produits sûrs, nous avons évolué vers des référentiels internationaux tels que : GMP+ et IFFO RS puis FRIEND OF THE SEA .

Ceci nécessite l'implication et la motivation de l'ensemble du personnel pour :

1. *Le respect des exigences légales et réglementaires ;*
2. *La satisfaction des clients*
3. *Développement des ressources humaines à travers :*
 - *L'hygiène & sécurité*
 - *La compétence*
 - *La motivation & satisfaction*
 - *La formation continue et la communication*
4. *Satisfaction des actionnaires à travers :*
 - *La rentabilité de L'entreprise*
 - *La maîtrise des coûts*

Politique Qualité

Exemple

- *La rentabilité de L'entreprise*
- *La maîtrise des coûts*
- 5. *Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs :*
- 6. *Protection de l'environnement Interne et externe à travers :*
 - *Maitrise des déchets*
 - *L'ergonomie du travail*

De notre côté, nous engageons à appliquer cette politique et donner tous les moyens pour la réalisation, dans ce but, on a confié au responsable qualité le suivi et l'évolution du système de management qualité, afin de satisfaire l'ensemble des exigences prévus par les normes/référentiels dites et celles définis au niveau interne ainsi que les réglementations en vigueur.

« Que chacun s'engage dans cette voie avec détermination ; on sait qu'on peut compter sur vous, comme vous pouvez compter sur nos. »

LAAYOUNE ; Le 15/04/2018

Directrice :

Responsable Management Qualité

Démarche qualité

1- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

- Vouloir et savoir "POURQUOI" une telle démarche ?
- Le faire savoir à son personnel
- Montrer l'exemple, se donner les moyens pour une telle démarche

2- ETAT D'ESPRIT, UNE CULTURE

- Créer un état d'esprit, une culture
- Tout le monde connaît la démarche, y croit et y participe
- Quel processus pour créer cet état d'esprit ?
- Impliquer ses fournisseurs et ses clients

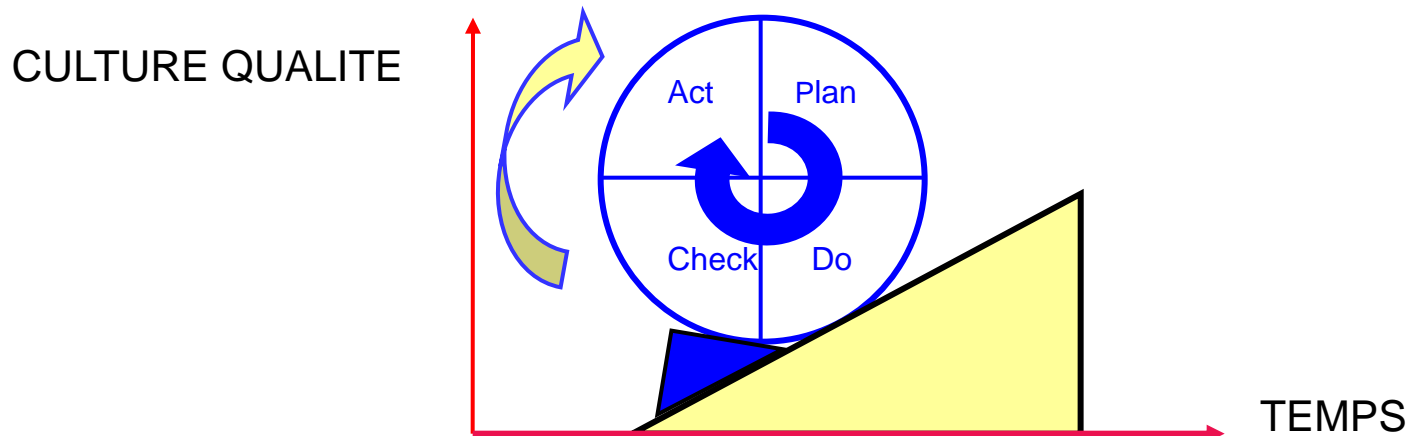
Démarche qualité

3- CONDUIRE LA POLITIQUE QUALITE DEFINIE

- Travail d'équipe / Méthodologie / Outils qualités ?
- Processus de l'entreprise
- Référentiels qualité : ISO 9000 / ISO 14000 / ...
- Relations clients / Fournisseurs

4- AMELIORATION CONTINUE PDCA

Edward DEMING



DÉMARCHE PDCA

Plan (Planifier)
Prévoir

PLANIFIER LES OBJECTIFS

Que faire pour atteindre les objectifs fixés ?

Comment le faire ?

- ⇒ Enregistrer
- ⇒ Sélectionner
- ⇒ Analyser
- ⇒ Planifier

Écrire les procédures, les instructions ...

Do (Faire)
Pratiquer

Il s'agit de mettre en place le plan d'action

Respecter les instructions

Agir conformément à ce qui a été prévu

- Qui ?
- Fait quoi ?
- Comment ?
- Avec quoi ?

Check (Vérifier)
Prouver

Fournir la preuve du respect des instructions écrites par des traces documentaires

- rapport de contrôle
- certificat de conformité
- fiche de non-conformité
- rapport d'audit ...

cette partie sert aussi à **vérifier la pertinence du Prévoir** et **identifier les écarts**



C'est **l'amélioration**, c'est à dire :

-organiser le traitement systématique des Non-Conformités

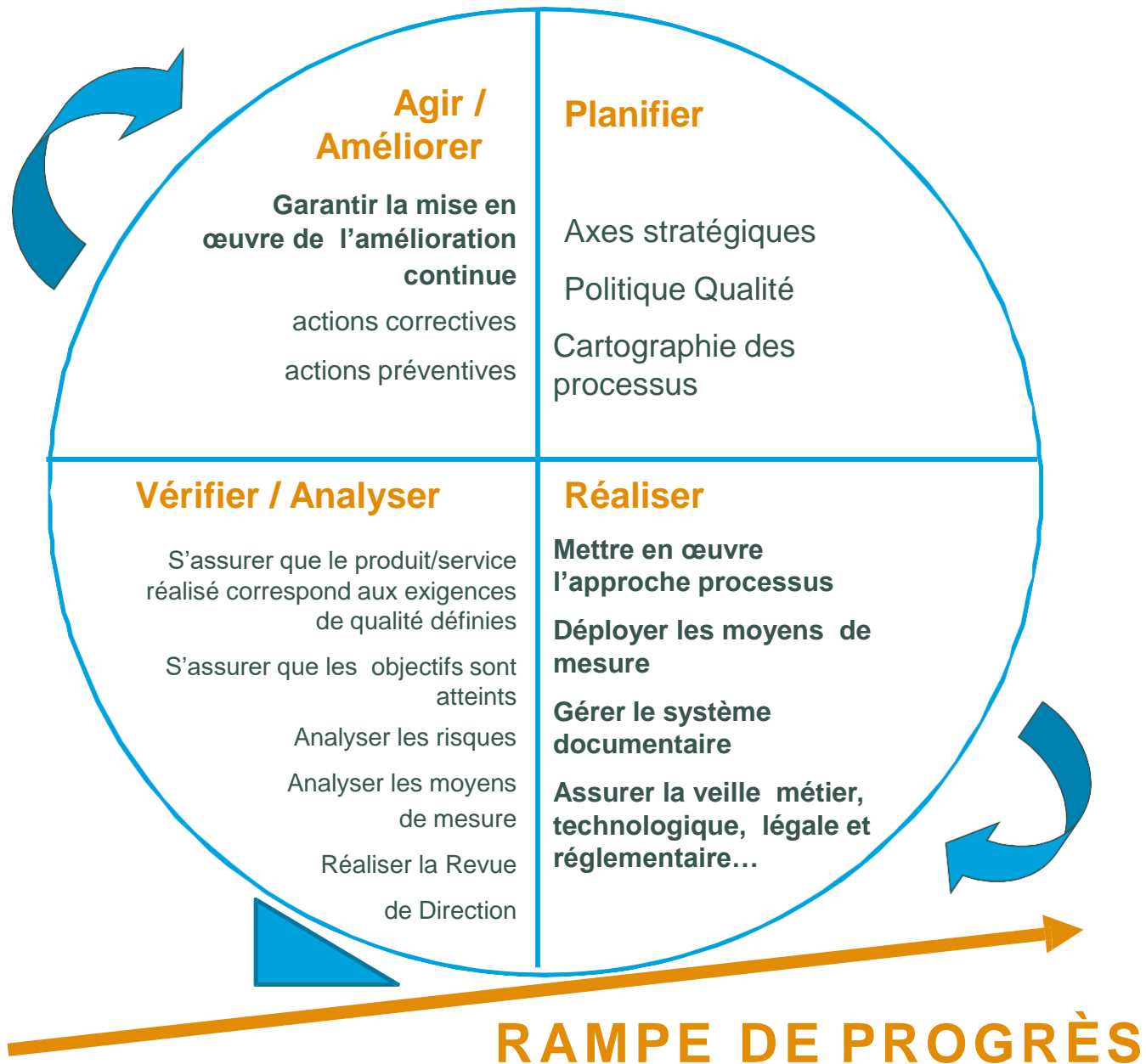
- mettre en place des solutions durables

⇒ Actions Correctives

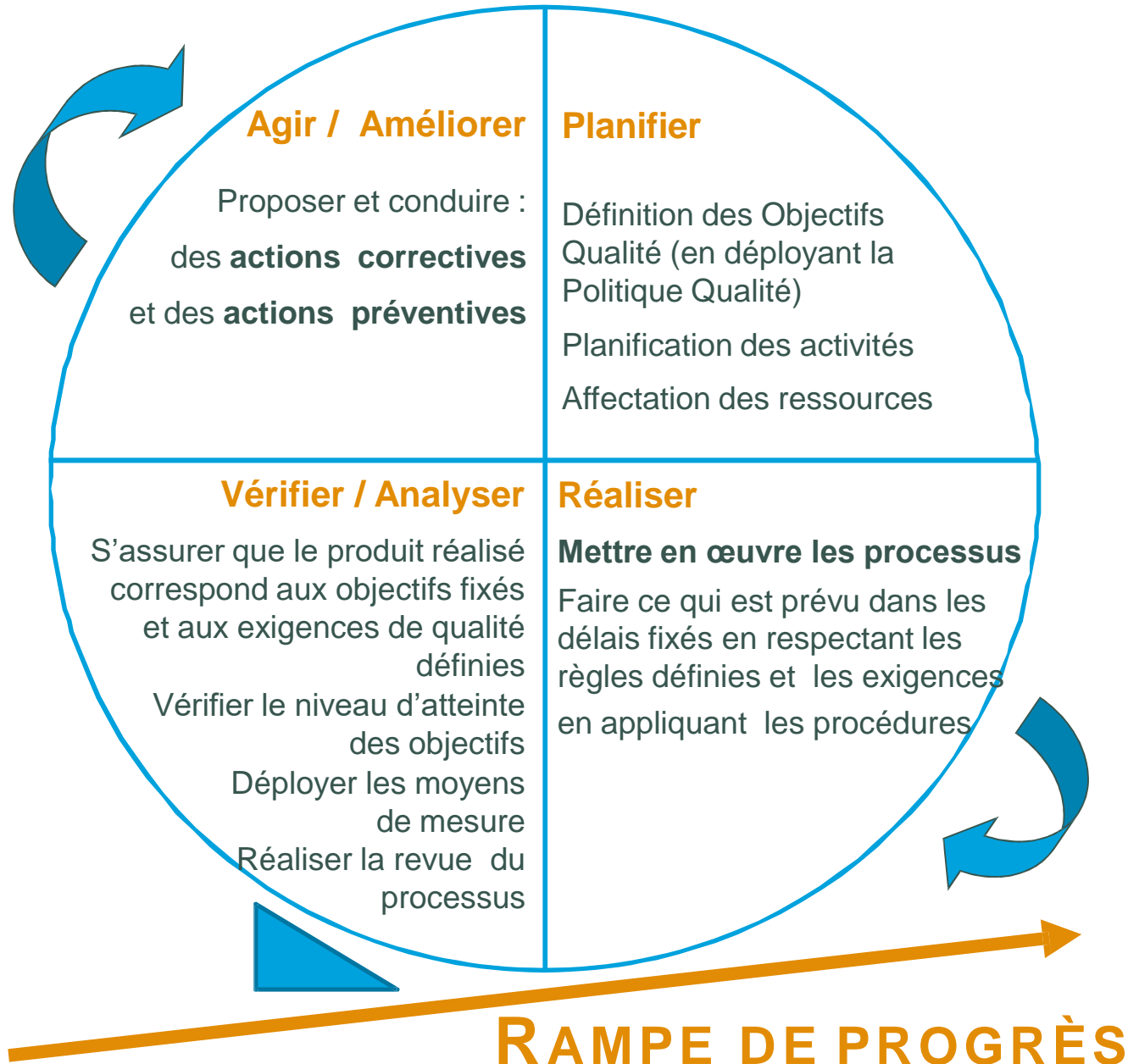
⇒ Actions Préventives

Act (Agir)
Progresser

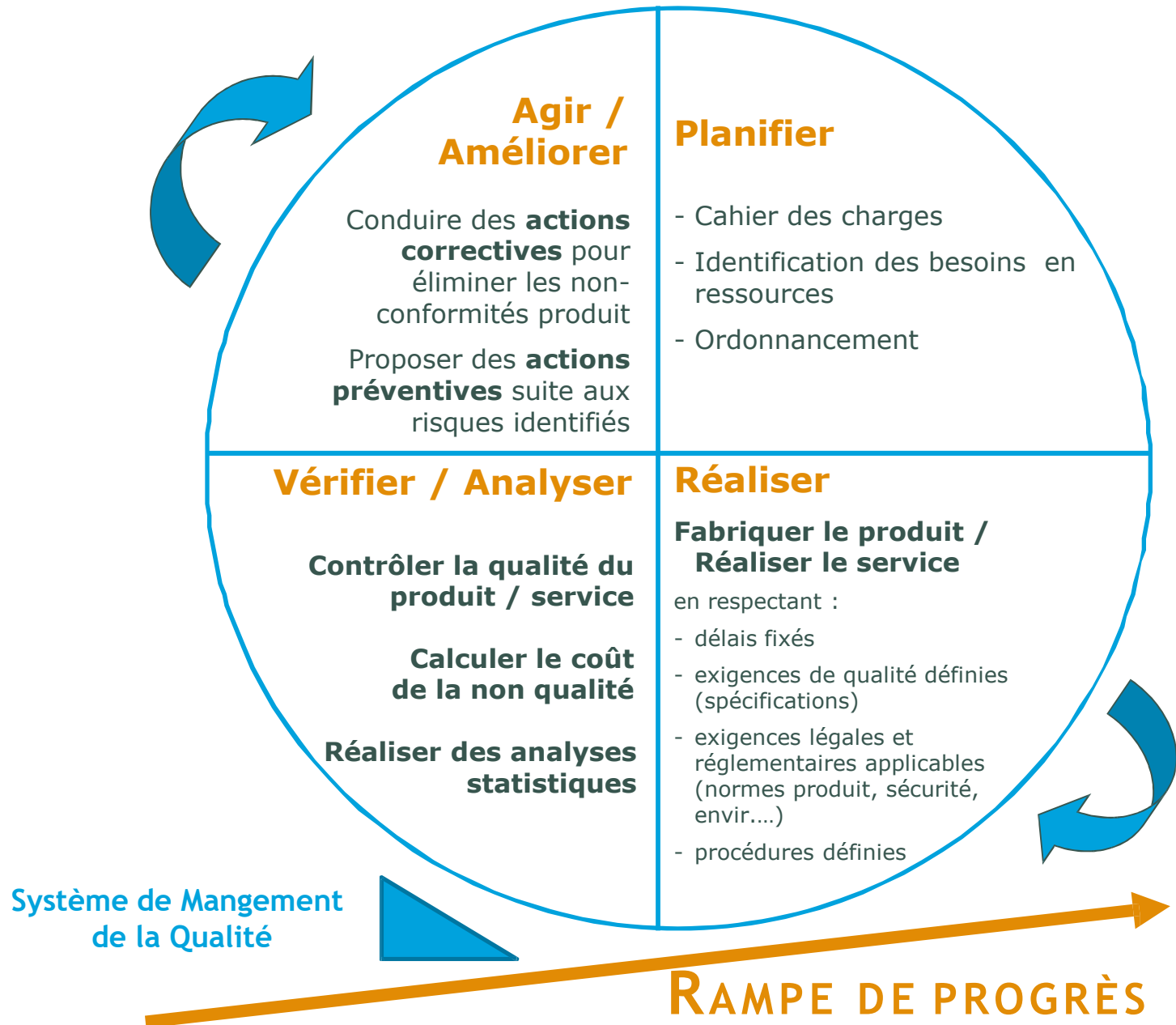
1 PDCA à l'échelle du SMQ



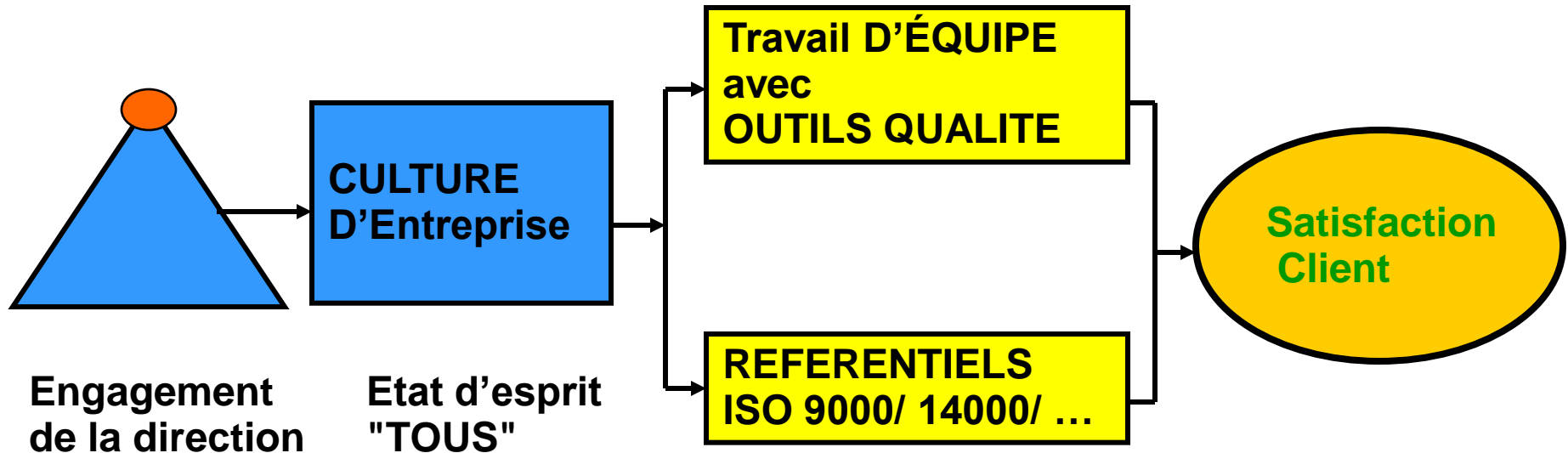
2 PDCA à l'échelle du Processus



3 PDCA à l'échelle du Produit / Service



Démarche qualité

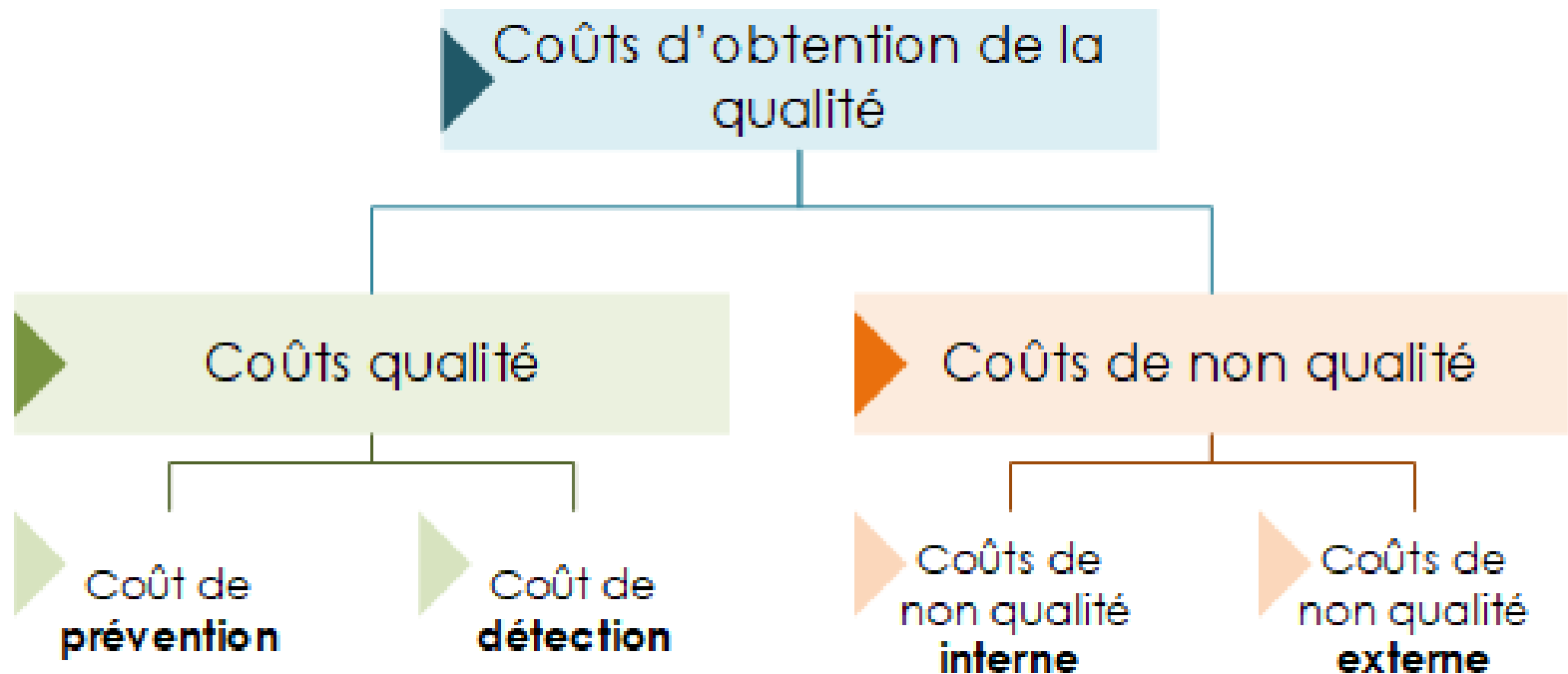


Coûts de la Qualité

- ☐ **Détection**
- ☐ **Correction**
- ☐ **Défaillance interne**
- ☐ **Défaillance externe**
- ☐ **Organisation**
- ☐ **Prévention / anticipation**
- ☐ **Amélioration continue**

Coûts d'obtention de la qualité

$$\text{COQ} = \text{CQ} + \text{CNQ}$$



Coût d'obtention de la qualité

Coût des anomalies internes

- Rebuts
- Réparations
- Déclassement de produits
- Stocks MP refusées

Coût des Anomalies externes

- Réclamation
- SAV
- Remise, ristournes
- Pénalités de retard
- Remboursements

Coût de détection

- Salaires
- Contrôles
- Essais
- Amortissement
- Frais d'étalonnage

Coût de prévention

- Évaluation des fournisseurs
- Formation
- Audits qualité
- Équipes qualité

COUT DE NON QUALITÉ (CNQ)



La non qualité est due à une ou +++ non conformités (NC).

Ces NC sont le résultat du non respect d'une exigence liée à un référentiel.

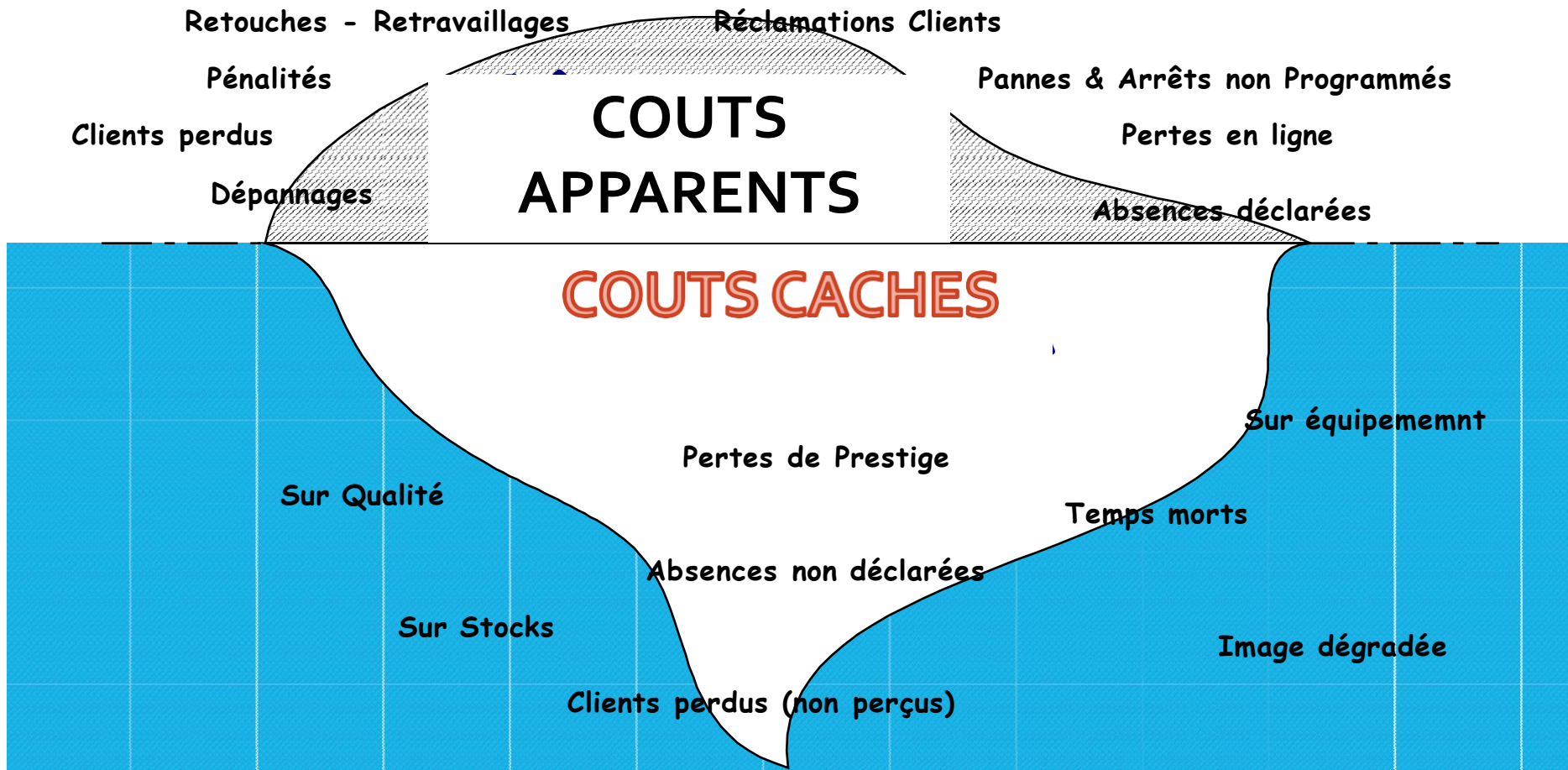
Le référentiel peut être :

- Normatif (ISO 9001)
- Règlementaire (lois et dahirs....)
- Interne (notes de services, instructions, procédures.....)
- Externe (cahier des charges client, contrat fournisseur, charte avec les parties intéressées.....)

COUT DE NON QUALITÉ (CNQ)

NO QUALITY

ICEBERG DES C.N.Q.



COUT DE NON QUALITÉ (CNQ)



Ratios représentatifs

$$\frac{\text{CNQ} \times 100}{\text{Chiffre d'affaires}} = X \% \text{ CA}$$

$$\frac{\text{CNQ}}{\text{Nbre personnes}} = \text{CNQ} / \text{personne}$$

Quelques chiffres de CNQ

- ✓ **Elaboration et mise en œuvre d'une démarche qualité** peut être onéreuse pour l'entreprise (**10% du CA**), **mais** en réalité ces frais s'avèrent largement < à ceux qui résultent d'un manque de qualité.
- ✓ Chaque entreprise cache ce qu'on appelle **l'entreprise fantôme** qui ronge une partie de la valeur ajoutée sans que les chefs d'entreprise ne s'en rendent compte.
 - ❖ En général, ces coûts sont évalués en **Europe** entre **15 et 20% du CA**.
 - ❖ Au **Maroc**, l'estimation est d'~ **30%** pour les entreprises industrielles et peut aller jusqu'à **50%** pour les services.

QUALITÉ AMÉLIORE LA PRODUCTIVITÉ

Ex.

Item	Avant Amélioration : 10% non conformes	Après Amélioration : 5% non-conformes
Coût pour 20 unités	1.00	1.00
N unités conformes	18	19
Coût des unités NC	0.10	0.05
Accroissement de productivité		$100 \times 1/18 = 5.6\%$
Accroissement du profit		$100 \times 1/18 = 5.6\%$

CHAPITRE 2

MÉTROLOGIE ET MAÎTRISE DES PROCÉDÉS ET PROCESSUS

MÉTROLOGIE

Fonction métrologique est l'un des instruments centraux de la **démarche Q** des entreprises et prend toute son importance aussi bien en tant que démarche volontaire interne à l'entreprise qu'en tant que démarche contractuelle pouvant aboutir à la certification. C'est un point de passage obligé pour l'obtention de la qualité des mesures.

Seuls l'établissement de la **traçabilité** du résultat et l'évaluation convenable de son incertitude peuvent inspirer une confiance suffisante pour utiliser effectivement la donnée.

Fonction métrologique doit permettre de s'assurer que les instruments sont encore en état de bon fonctionnement et que toute éventuelle dérive reste maîtrisée et connue et ce à travers les opérations de **vérification** et de **raccordement** aux étalons nationaux ou internationaux.

VÉRIFICATION

Σ des opérations qui ont pour but de vérifier, suivant une périodicité définie, que les caractéristiques métrologiques d'un moyen de contrôle de mesure en service satisfont aux spécifications qui définissent son aptitude à l'emploi. La nature et les résultats de chaque intervention seront consignés sur un PV de vérification.

VÉRIFICATION

C'est l'aptitude d'une balance à fournir des résultats concordants entre ...

les valeurs lues sur la balance et les valeurs vraies des poids étalons

Justesse

eux, pour une même masse étalon déposée plusieurs fois sur le plateau

Fidélité

Excentration

la valeur lue et la valeur vraie du poids étalon, en modifiant sa position sur le plateau

Fluage

eux dans le temps, pour une même masse étalon posée sur le plateau.

Mobilité

C'est l'aptitude d'une balance à répondre à une petite charge. Le seuil (de mobilité) est la + petite variation de charge qui provoque un changement d'affichage d'une balance

Erreur Maximale Tolérée (EMT)

- **E.M.T.** : écart max toléré entre la valeur de la masse conventionnelle appliquée sur le plateau et la valeur lue.
- Selon la charge appliquée sur le plateau, EMT prend une valeur = un multiple de **l'échelon de vérification**.

Il va falloir déterminer EMT pour **toutes les caractéristiques** d'un plateau au cours de la **vérification**

Classe III: une masse comprise entre

- 0 et 500 points, EMT = $\pm 0.5 e$
- 501 et 2000 points, EMT = $\pm 1 e$
- 2001 et 3000 points, EMT = $\pm 1,5 e$

Ex.

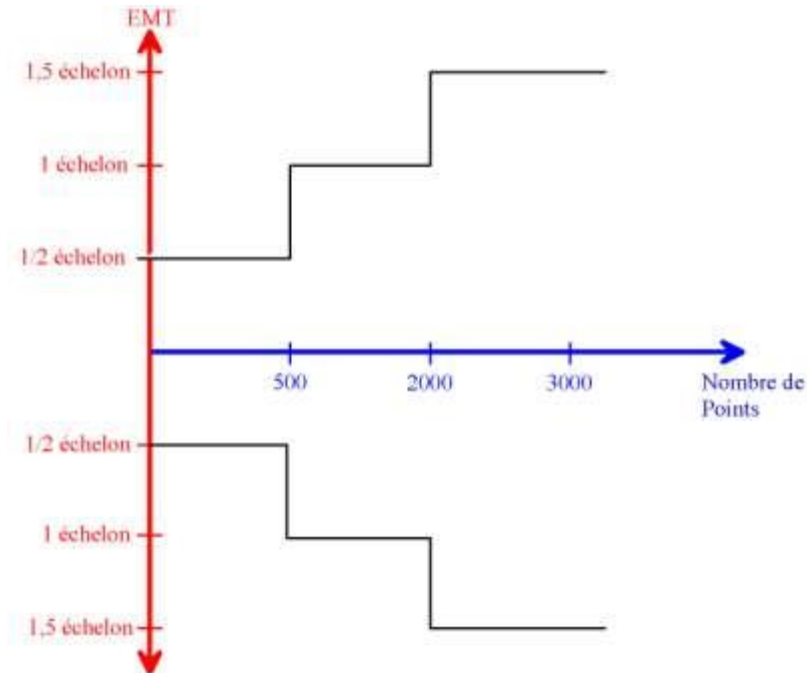
Plateau 6kg de C III en 3000 pts,

$$e = 6000g/3000=2g$$

-pour une masse de 2000g,
 $2000/2=1000$ points, EMT= $\pm 2g$

-pour une masse de 6000g,
 $6000/2=3000$ points, EMT= $\pm 3g$

Tunnel d'erreur



TRAÇABILITÉ

MATERIEL CONCERNE

Micro utilisateur, Automates, plateaux de pesées, etc.

LOGICIELS CONCERNES

Micro utilisateur, gestion technique, saisie, automates, plateaux de pesées, etc.

MASSES de TRAVAIL

Permettant de relier les appareils de mesure aux étalons primaires

TEST DE DÉRIVE

Permet de mesurer la dérive du plateau pendant les 10 min après la mise sous tension (ex. variation du poids pendant les 5 premières min est comparée à 3 X la valeur de 'e' (échelon de vérification))

TEST DE LINÉARITÉ

Permet de vérifier la justesse du plateau en mesurant les écarts de poids avec le zéro et deux masses.

TEST D'EXCENTRATION

Permet de mesurer les écarts de poids entre une masse posée au centre du plateau et aux quatre angles.

TEST DE FIDÉLITÉ

Consiste à poser 10 X une masse sur le plateau et mesurer l'écart du zéro et de la masse.

En fin de chaque test l'automate affiche le résultat

RAPPORT FINAL

Automate enregistre la vérification qui sera récupérée par le logiciel

The screenshot shows a software window titled "Journal plateau" with a blue title bar. The window contains a report for a platform scale. The report includes the following information:

- Plateau : H35530_6k** (in blue text)
- 0 à 3kg précision 1g** (in green text)
- 3 à 6kg précision 2g** (in green text)
- Utilisateur : flap
- Contrôle des 4 angles à 13:32.10 le 12/12/03
- Automate L23088 programme de pesée version : 6.4 du 06/11/03
- Masse utilisée : 2000 g
- Poids centre : 1,9907 kg
- Poids angle1 : 1,9903 kg
- Poids angle2 : 1,9909 kg
- Poids angle3 : 1,9915 kg
- Poids angle4 : 1,9917 kg
- Ecart max accepté pour la masse de 1/3 portée : 0.0020 kg
- Ecart max angle/centre: 000,0010 kg
- Test 4 angles Ok

At the bottom of the window, there are three buttons: "Imprimer tout", "Imprimer sélection", and "Annuler".

PV DE VÉRIFICATION

Annexe A

INRA SRA ..	ENREGISTREMENT	Identification : EVBAL001 Révision : Date : 02/12/97
.....	PROCES VERBAL de VERIFICATION d'une BALANCE à USAGE NON-REGLEMENTE	
<i>Ce formulaire d'enregistrement est destiné à recevoir les valeurs mesurées dans le cadre de la vérification de balances, il est à utiliser conjointement avec la procédure SRAME. N° version 002</i> <i>Ce document, accompagné de la représentation graphique des mesures (tunnel d'erreur), est à archiver dans le dossier de l'instrument.</i>		
Revue : Nom : Fonction :	Visa : 	Approbation : Nom : Fonction : Visa :

PV n°:

Date de la vérification

Laboratoire utilisateur de l'instrument :

Balance vérifiée : Marque:

Type :

N° de série

N° d'inventaire interne

Classe

Masses étalon utilisées:

Echelon de vérification [e]=

Valeur nominale de la masse (1)	Valeur de référence de la masse (2)	N° du certificat d'étalonnage	Date du certificat d'étalonnage
g/mg			
g/mg			
g/mg			
g/mg			
g/mg			
g/mg			
g/mg			
g/mg			

(1)Valeur entière de la masse (théorique)

(2)Valeur conventionnelle, donnée par le certificat d'étalonnage.

JUSTESSE :

Valeur de Ref	Masses croissantes		Masses décroissantes	
	Valeur lue	Ecart	Valeur lue	Ecart
g/mg				
g/mg				
g/mg				
g/mg				
g/mg				
g/mg				
g/mg				

MOBILITE :

PV n°

Valeur de référence de la charge initiale :

g/mg

Valeur de référence de la surcharge :

g/mg

Charge initiale : valeur lue	Charge initiale + surcharge : valeur lue	Accroissement valeur lue.

La balance réagit à la variation de charge

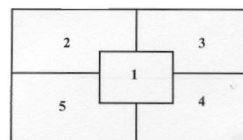
oui ☐

non ☐

EXCENTRATION :

Valeur de référence de la charge utilisée :

g/mg



Zone plateau	Valeur lue
1	
2	
3	
4	
5	

VE = VZ1 - V Max

g/mg

FIDELITE :

Lecture N° :	Valeur lue	Ecart
1		-
2		-
3		-
4		-
5		-
6		-
7		-
8		-
9		-
10		-

Valeur de la masse utilisée :

EMT balance de la masse nominale

g / mg

ef = emax - emin

FLUAGE :

Valeur de référence de la masse utilisée :

g/mg

Valeur lue au temps t0

Valeur lue au temps t0 :

minutes :

Ecart :

g/mg

CONCLUSION (joindre le graphique au procès verbal)

BALANCE CONFORME : OUI

NON (Ouvrir une fiche d'anomalie)

PROCHAINE VERIFICATION LE :

(mettre à jour le planning de vérification)

ETIQUETAGE : Renseigner et apposer l'étiquette relative à la vérification.

Opérateur

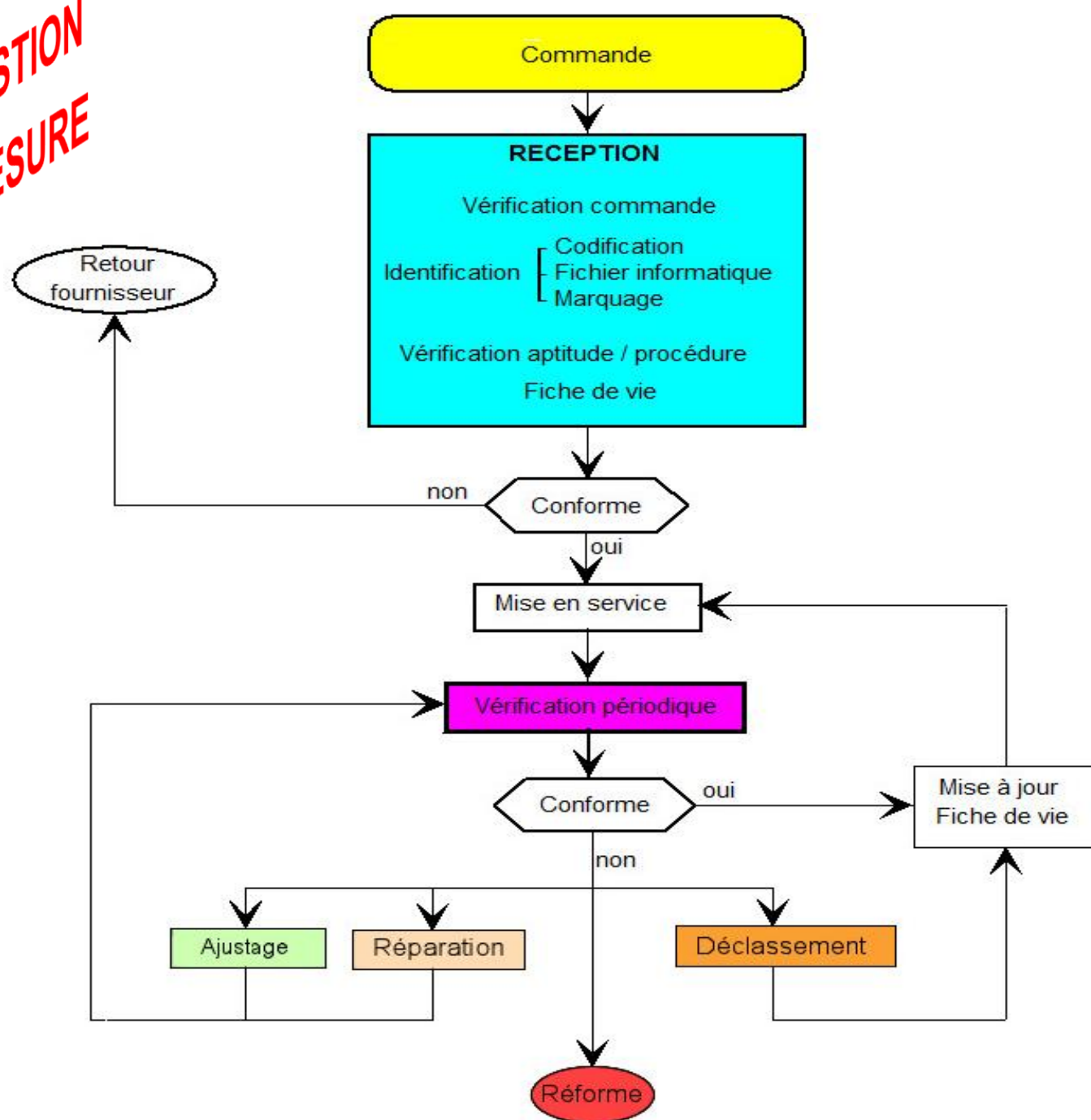
Signature :

MÉTROLOGIE: RECOMMANDATIONS

- ✓ Faire une vérification annuelle des plateaux.
- ✓ Location des masses de travail.
- ✓ Imprimer le résultat et créer un classeur de suivi des plateaux.
- ✓ Réparer si besoin.
- ✓ Réfléchir à un contrôle quotidien (avant chaque chantier).



ORGANIGRAMME DE GESTION D'UN INSTRUMENT DE MESURE



APPROCHE PROCESSUS

Définitions

Processus :

Σ des ressources et des activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants. Toute tâche/activité qui génère un produit ou un service constitue un processus, ou un enchaînement de processus

Entrées :

Éléments entrants ou produit, consommés par le processus, nécessaires à l'élaboration du produit, et sortant d'un processus amont

Sorties :

Éléments sortants ou produits issues d'un processus

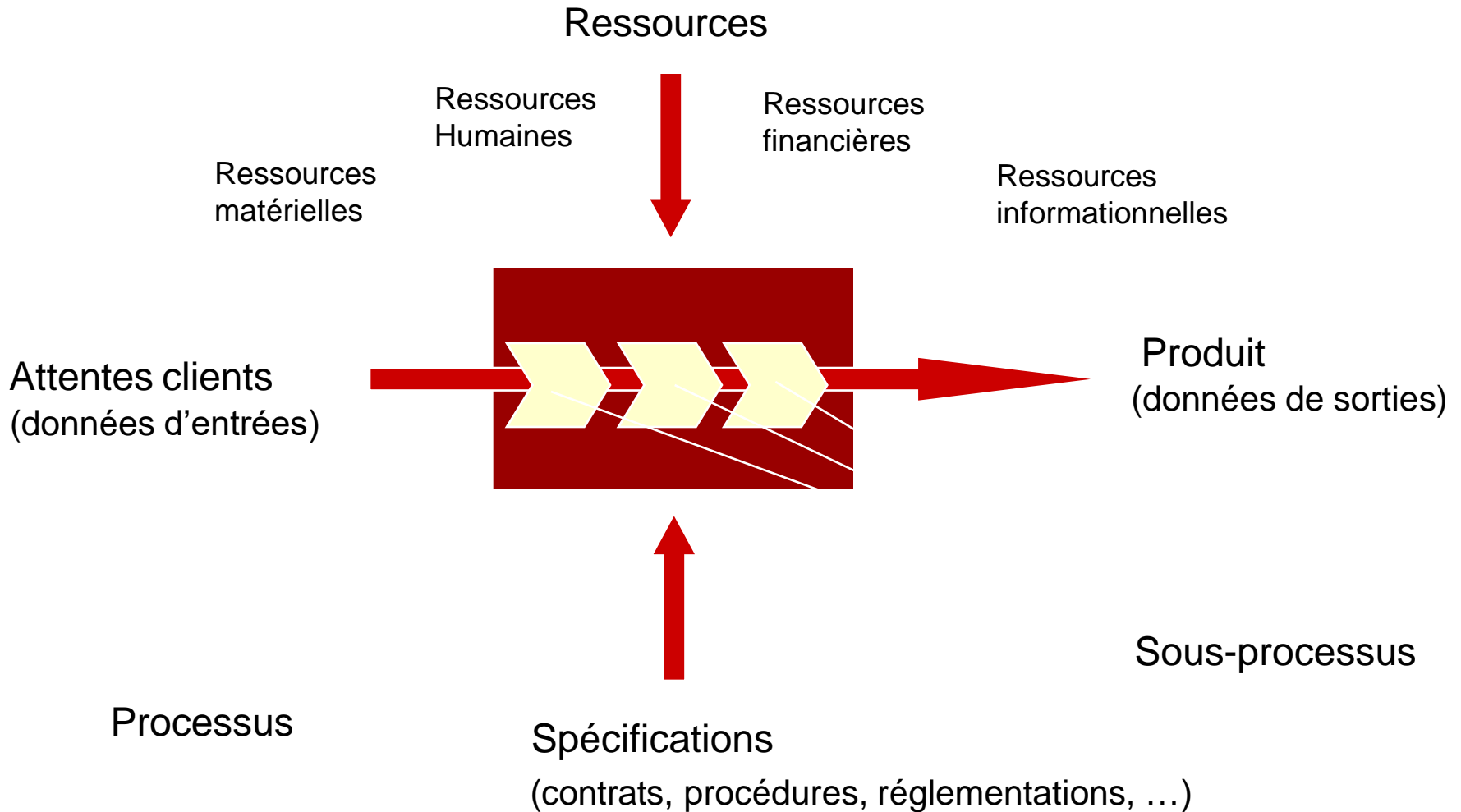
Produits:

Résultat d'activités ou de Processus
(Incluant: services, matériels et logiciels)

Client:

Destinataire d'un produit fourni par le fournisseur. Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

Schéma d'un processus



MACROPROCESSUS

Σ des processus liés, depuis la demande du client à la mise à disposition du produit/service, pour répondre à une activité de l'entreprise.

Boucle fermée de client à client : on détermine les exigences du client puis on mesure sa satisfaction par rapport au produit/service fourni.

Macroprocessus de réalisation

- Processus de réalisation ou processus opérationnel contribue directement à la réalisation du produit, depuis la détection du besoin jusqu'à l'évaluation de la satisfaction client.
- La donnée de sortie est **le produit ou service**.

Macroprocessus de management

- Processus de pilotage qui permet de conduire l'organisme, d'améliorer les dispositifs mis en œuvre, de vérifier la cohérence des décisions prises vis-à-vis des objectifs poursuivis
- La donnée de sortie est la **décision**.

Macroprocessus de support

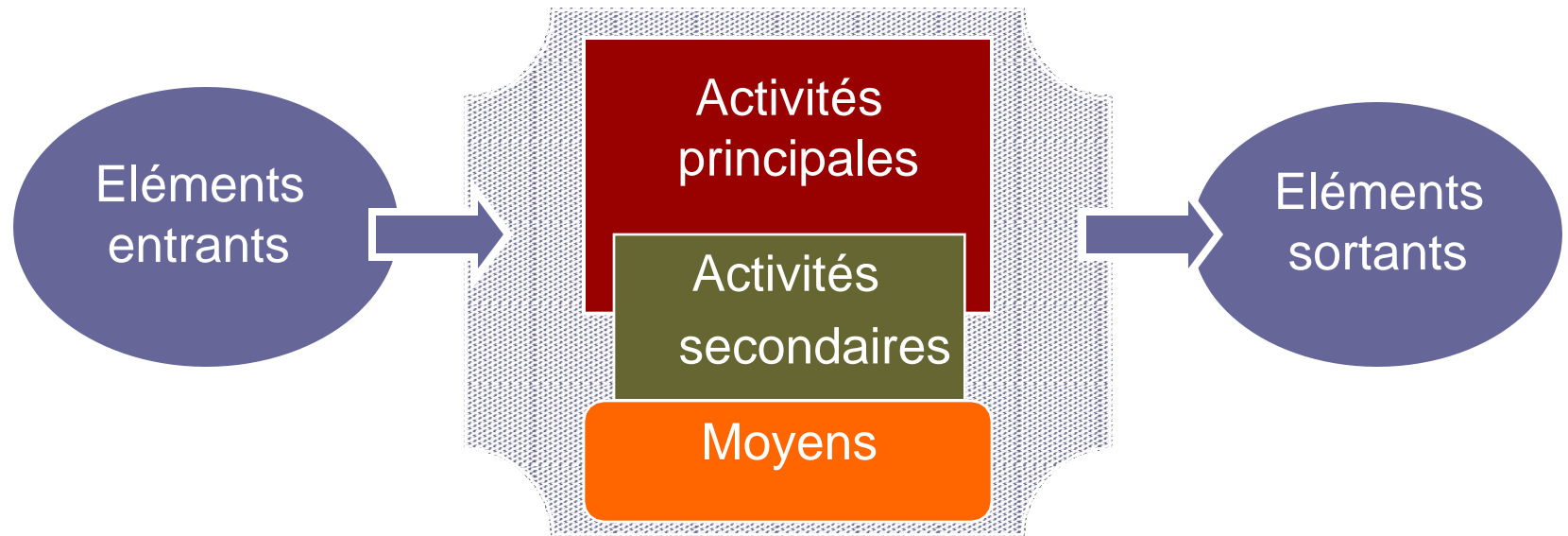
- Processus de soutien qui contribue à la disponibilité des moyens nécessaires aux processus de réalisation.
- La donnée de sortie est la **ressource**.

Macroprocessus de mesure

- Processus d'évaluation qui apporte la preuve du comportement des autres processus, quantifie l'écart entre les résultats obtenus et les objectifs préalablement définis, les moyens consommés par rapport aux moyens programmés...
- La donnée de sortie est la **mesure**.

DÉCLINAISON DES PROCESSUS EN SOUS PROCESSUS

- Une fois le processus identifié, il devrait être fractionné en sous processus pour faciliter le recensement des activités, des éléments entrants et sortants et des moyens.
- Formalisation des processus et des sous processus doit présenter les éléments suivants :



DESCRIPTION DES PROCESSUS : FORMALISATION

Description d'un processus est formalisée par :

- **Fiches éléments entrants/ sortants:** liste des éléments entrants/sortants en fonction de leur nature, origine et degré d'incidence.
- **Fiche recensement-activités:** liste des activités relatives au processus, en fonction du type et du degré de l'importance, du responsable, de l'acteur et de la temporalité.
- **Fiche ressources:** liste des ressources par la méthode des 5M

DESCRIPTION DES PROCESSUS : FORMALISATION

Intitulé :.....Type:.....Propriétaire:.....

Entrée:

Sortie:

Relations processus:

en amont:.....en aval :.....transversale:.....

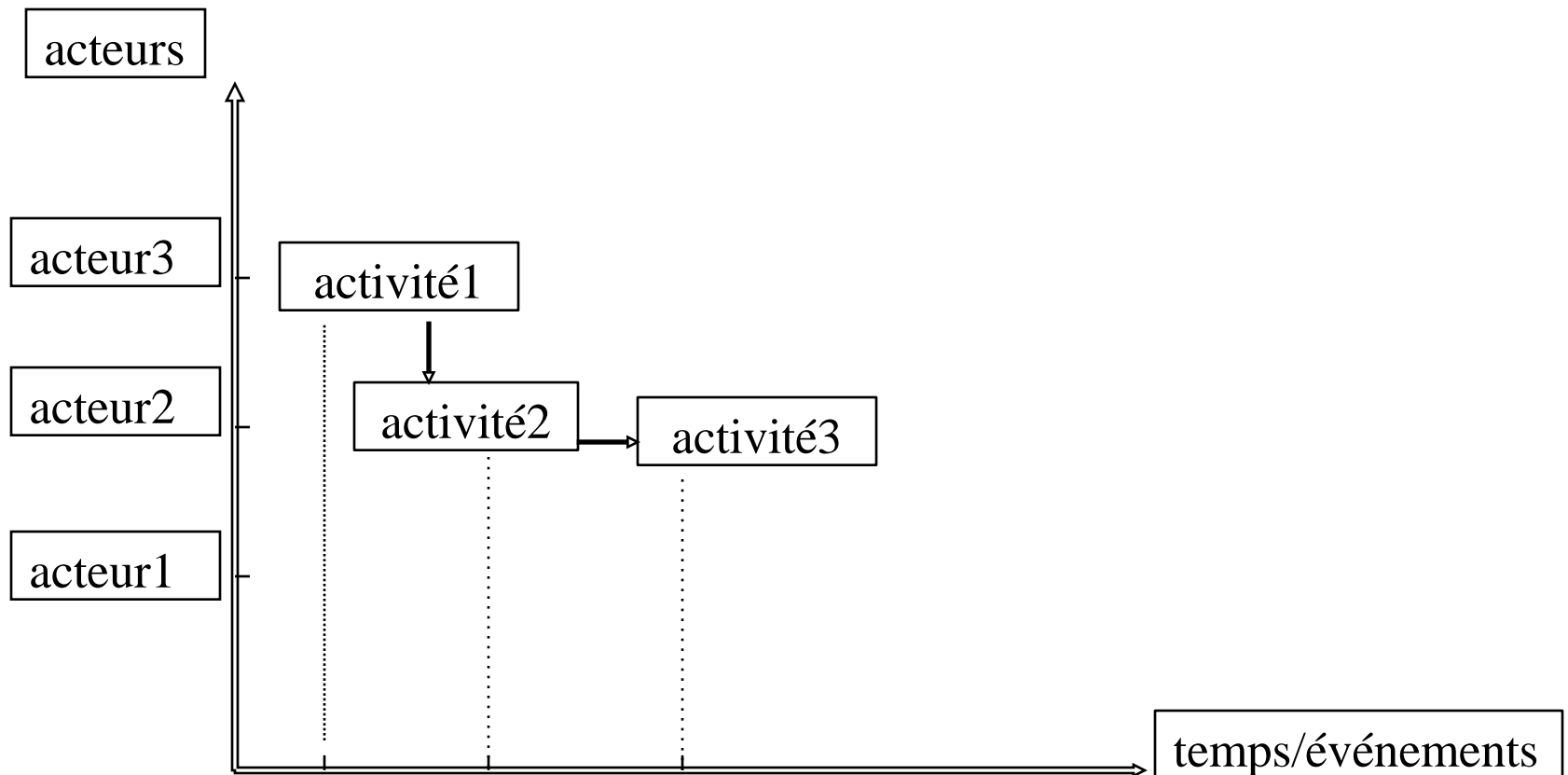
Clients internes :.....Clients externes:.....

Objectifs:.....Indicateurs:.....

DESCRIPTION DES PROCESSUS : REPRÉSENTATION GRAPHIQUE

Processus peut être représenté graphiquement par un logigramme ou un procédogramme.

Objectif est de **schématiser** toutes les activités liées du processus, depuis l'entrée et jusqu'à la sortie, et ce, en fonction des acteurs et de la temporalité (délais).



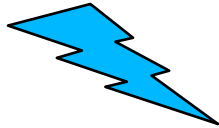
QU'EST-CE QUE L'APPROCHE PROCESSUS ?

Elle a sa place dans le cadre d'une démarche qualité. Il s'agit, sans tout remettre en cause, de rendre les grands processus de l'entreprise plus **aptes à satisfaire les clients** finaux, **au meilleur coût**, en faisant participer à cet objectif les \neq acteurs du processus.

APPROCHE PROCESSUS

DÉFINITION

PROCESSUS - ISO 9000 v 2008 : "Σ d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie"



On peut comprendre à partir de cette définition que l'approche de l'ISO 9000 concernant les processus est une approche systémique.

Un processus peut en effet être une activité complexe (ex: processus globale d'une entreprise) qui peut être déclinée en "sous processus".

Ces "sous processus" , selon leur complexité et leur impact en matière de qualité peuvent eux-mêmes être déclinés n "sous sous processus".

APPROCHE PROCESSUS - DÉMARCHE

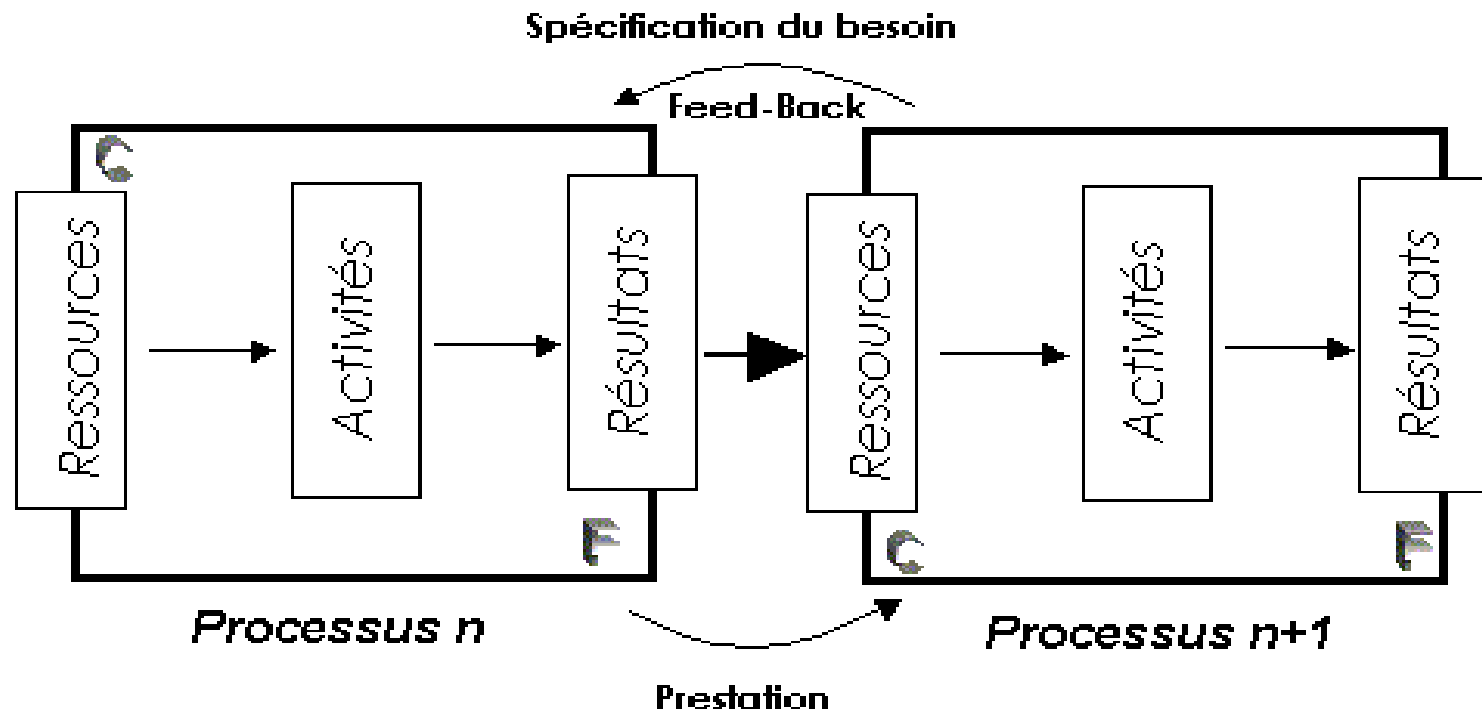
Pour cela il faut :

- Identifier les processus (Établir une liste, une « cartographie »)
- Connaître la séquence des processus (Où comment-ils ? Où s'arrêtent-ils ?)
- Déterminer l'interaction entre les processus identifiés (qui transmet quoi à qui, quand et comment ?)
- Piloter les processus (déterminer des pilotes, objectifs, axes d'amélioration)

APPROCHE PROCESSUS

Unité de base "processus"

- "ressources" sont les données d'entrées du processus
- "résultats" sont les données de sortie du processus
- "activité" est l'acte de transformer les ressources en résultats



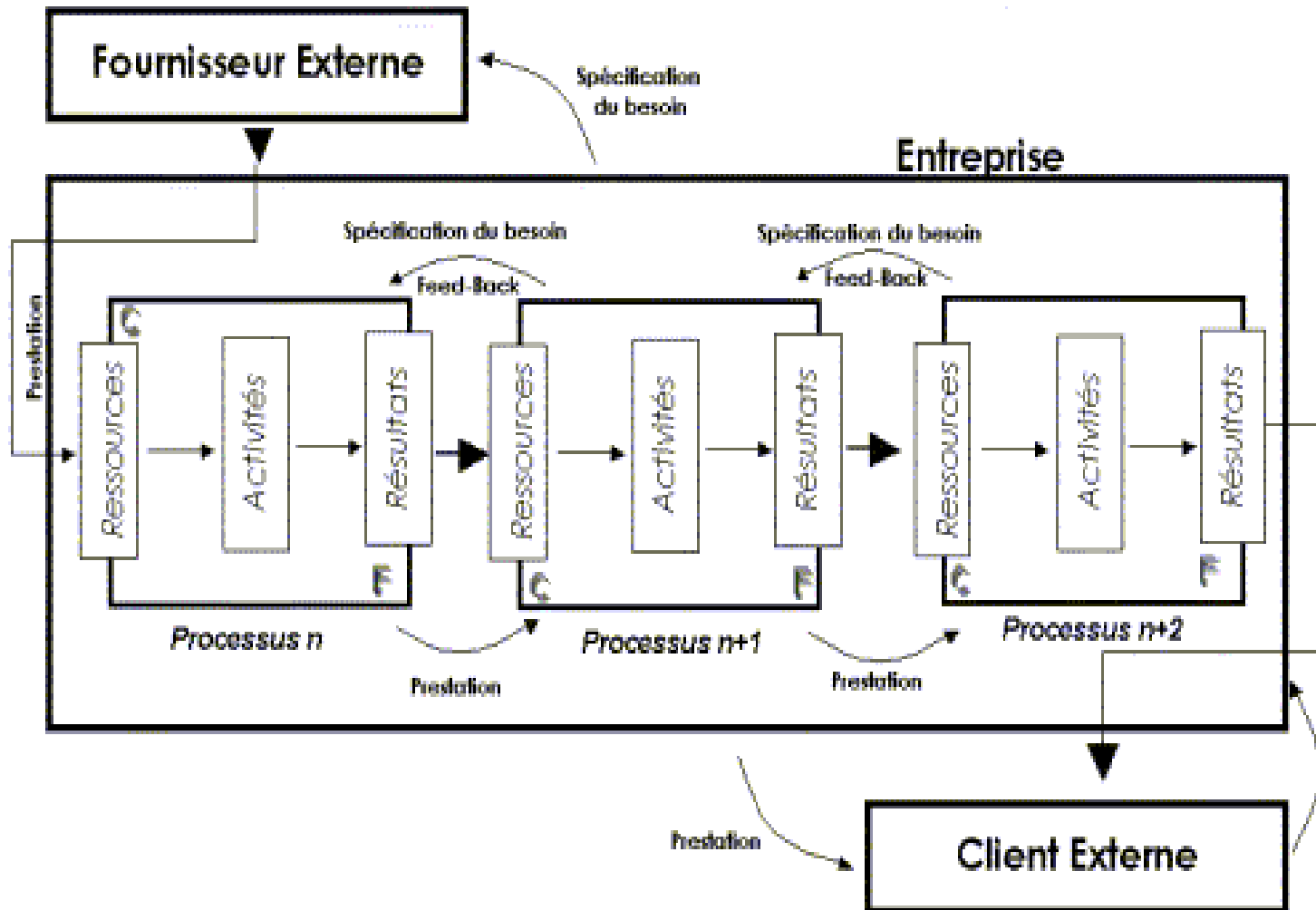
APPROCHE PROCESSUS

Relation, de type client-fournisseur, entre 2 processus :

- Données de sortie du **processus n** sont les données d'entrée du **processus n+1**.
- **Processus n** (fournisseur) livre au **processus n+1** (client) un résultat qui peut être un produit mais aussi un service-prestation.
- Pour que cet Σ de processus soit efficace et repose sur une base d'amélioration continue, on voit vite que l'**activité n** devrait se faire sur des spécifications qui satisfont **n+1** (client)
- **n+1** (client) devrait donner du feed-back à **n** au regard de son résultat livré.

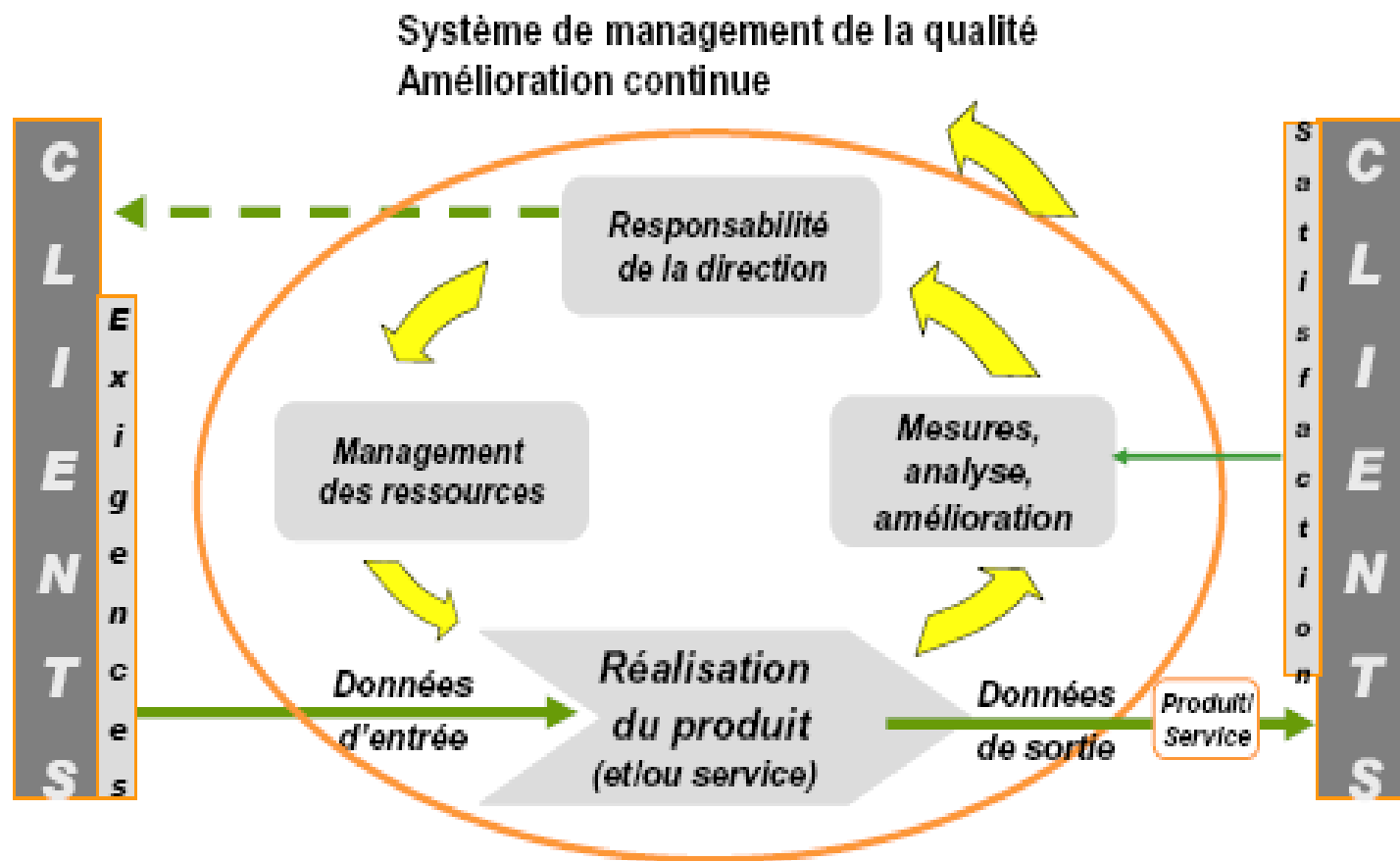
APPROCHE PROCESSUS

Entreprise est un processus global car elle consomme des ressources pour produire et livrer un produit fini (résultat).



MODÈLE DE PROCESSUS GLOBAL ISO

■ Modèle de SMQ basé sur les processus

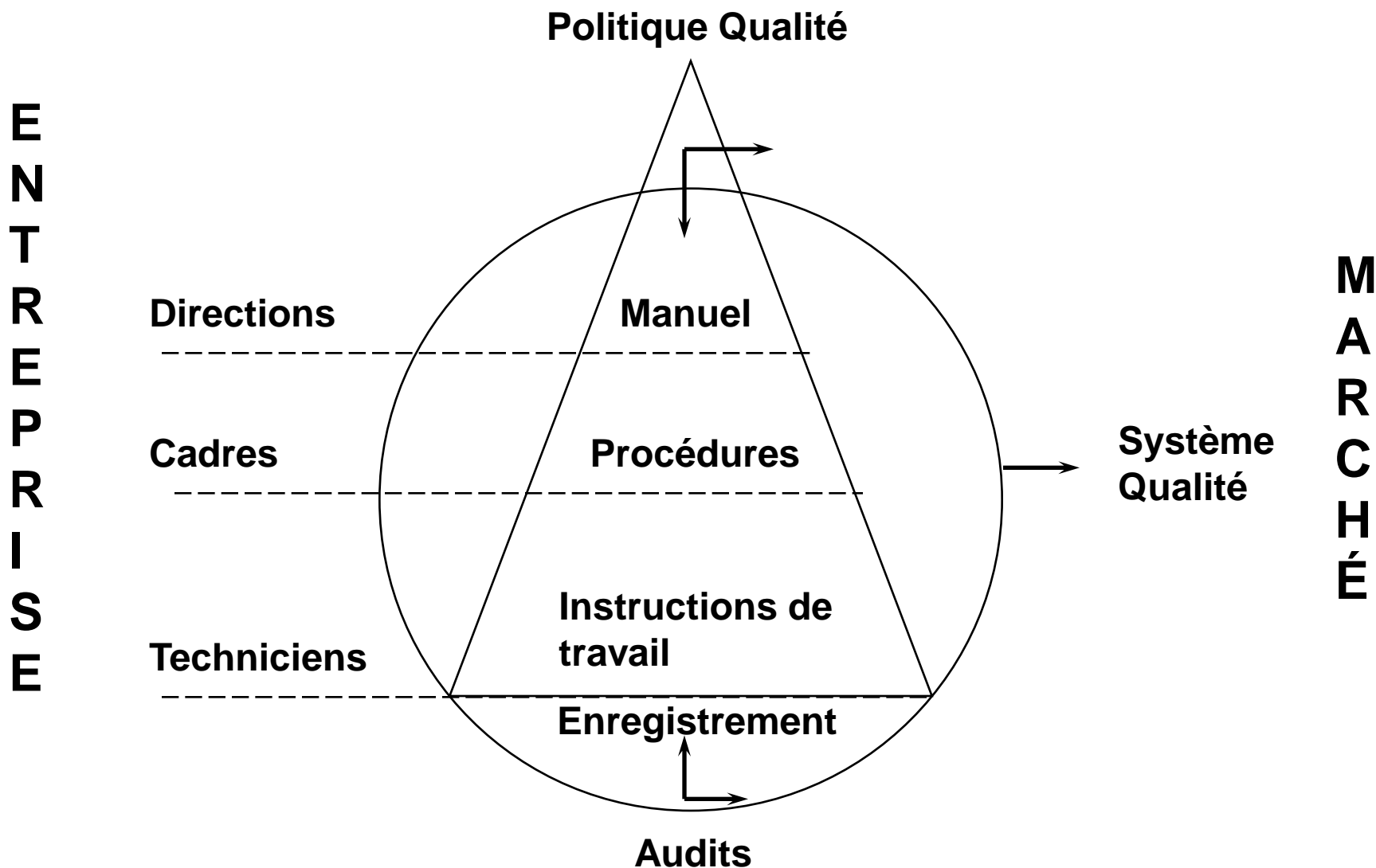


CHAPITRE 3

NORME ISO 9001 VERSION 2015

SYSTÈME DE QUALITÉ ISO 9000

ISO 9000 (2000) : « Aptitude d'un ensemble de caractéristiques à satisfaire des exigences »



NORMES ISO

Une norme → chaque produit :

+ 20000 normes
internationales ISO



ISO

Mais une seule norme de
management de la qualité :

ISO 9001 → fournit l'Σ des
exigences pour un système de
management de la qualité

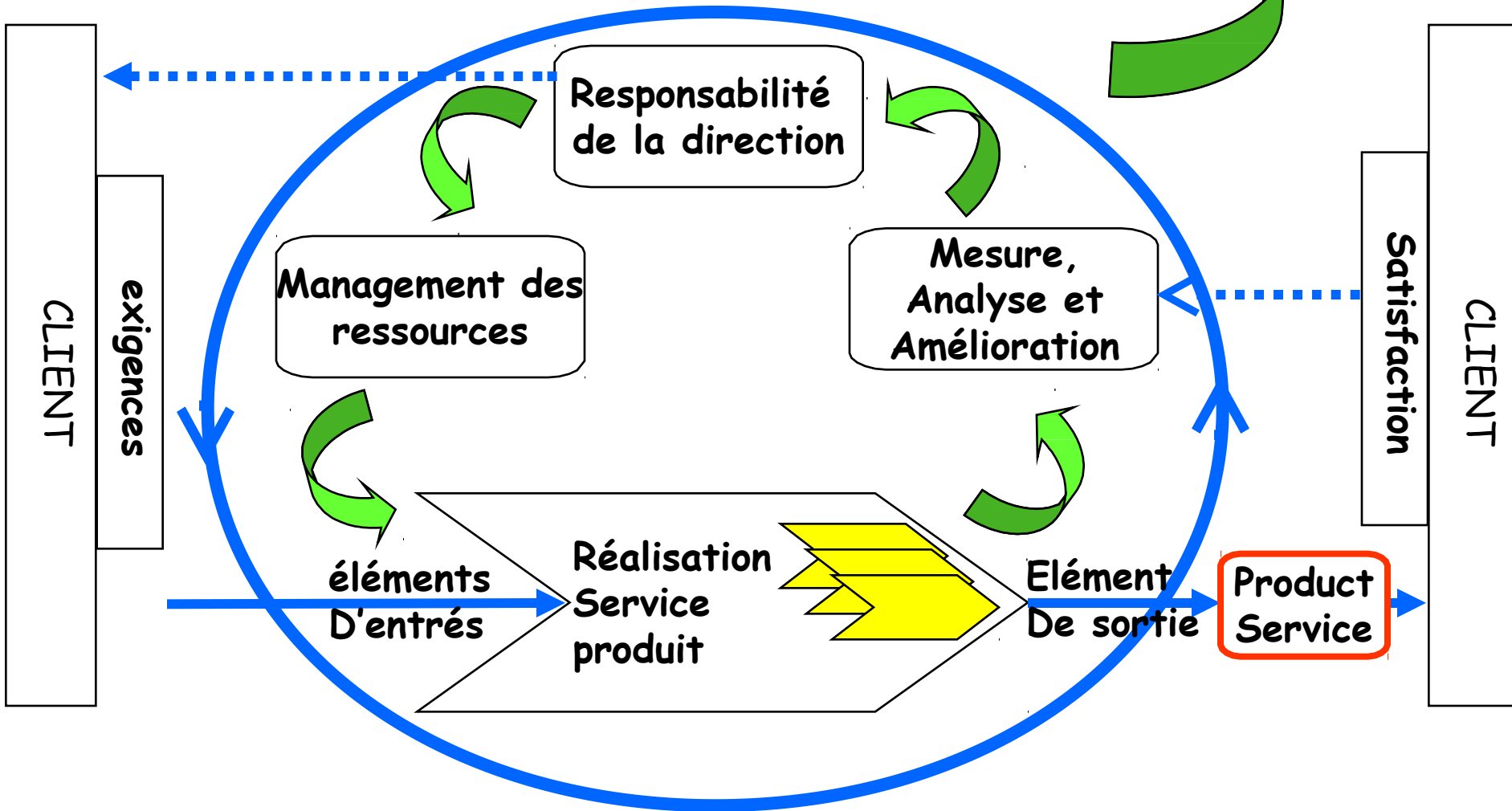
Ex. chez Toyota :

- ✓ *Chaque pièce d'un moteur Toyota est construite conformément aux exigences d'une norme ISO ;*
- ✓ *Σ est coordonné par un système de management de la qualité conforme à ISO 9001*

NORMES ISO 9001

- Normalisation ou standardisation est le fait d'établir des normes
 - ❖ Harmoniser l'activité d'un secteur.
- Normalisation/standardisation est réalisée par des organismes spécialisés: SNIMA
- SMQ est un outil de management permettant à tout organisme de :
 1. Répondre aux exigences qualité de ses clients
 2. Répondre aux exigences réglementaires applicables
 3. Améliorer la satisfaction du client
 4. Réaliser **une amélioration continue** de ses performances.

Amélioration continue du système de
management de qualité



NORMES ISO 9001

- ✓ A tout organisme, quel que soit sa taille, son produit, ses services
- ✓ A tout secteur d'activité
- ✓ A tout type d'organisme qu'il soit une entreprise industrielle ou commerciale, une administration publique ou une association.

Enjeux

- ☐ Fournir la qualité attendue pour le **client**
- ☐ Mettre en œuvre la boucle de **l'amélioration continue**
- ☐ Définir une organisation efficace et des **méthodes de travail communes**

RÉFÉRENTIEL ISO 9001

Atteindre la conformité
du produit ou service
aux exigences
acceptées entre le
certifié et ses clients ;



Prouver l'amélioration
continue ;



Les objectifs pour
l'entreprise certifiée



Satisfaire les clients.

RÉFÉRENTIEL ISO 9001

1. Système de management de la qualité

- Identification des processus nécessaires à ce système
- Détermination de la séquence et l'interaction de ces processus.
- Surveillance, mesure et analyse de ces processus.
- Planification et amélioration continue de ces processus.

RÉFÉRENTIEL ISO 9001

2. Responsabilité de la direction

- Engagement de la direction
- Ecoute client
- Politique qualité
- Planification des objectifs et des SMQ
- Responsabilité, autorité et communication.

RÉFÉRENTIEL ISO 9001

3. Management des ressources

- Mise à disposition des ressources
- RH
- Compétence, sensibilisation et formation
- Infrastructure
- Environnement de travail

RÉFÉRENTIEL ISO 9001

4. Réalisation du produit

4.1. Planification de la réalisation du produit

- Objectifs qualité et exigences relatives au produit.
- Mettre en place des processus spécifiques au produit.
- Déterminer les activités requises de vérification, surveillance, contrôle et essai spécifiques au produit.

4.2. Conception et développement

- Planification de la conception et du développement
- Éléments d'entrée / sortie
- Revue
- Vérification
- Validation
- Maîtrise des modifications.

RÉFÉRENTIEL ISO 9001

5. Mesures, analyse et amélioration

5.1. Généralités

- Déterminer la conformité du produit
- Assurer la conformité du SMQ
- Améliorer en permanence l'efficacité de SMQ.

5.2. Surveillance et mesures

- Satisfaction du client
- Audit interne
- Surveillance et mesure des processus
- Surveillance et mesure du produit.

5.3 Amélioration

- Amélioration continue
- Action corrective
- Action préventive.

[illegible]

Maîtrise du produit
non conforme
par **contrôle** et tri
après fabrication

1987

Assurance
de la qualité
par le respect
de la **procédure** et
l'action corrective

2000

Management
de la qualité
par l'approche
processus et
l'amélioration
continue

Performance
et pérennité
de l'entreprise
par la prise
en compte
des **risques**

2015



RAISONS DE LA RÉVISION DE 2015



Entre 2000 et 2015, **le contexte, les enjeux des organismes et les pratiques managériales** ont changé de manière significative :

- ✓ mondialisation,
- ✓ concurrence exacerbée,
- ✓ accélération des relations commerciales,
- ✓ rapidité des échanges grâce aux nouvelles technologies,
- ✓ relation client en mutation (de la fidélisation par la satisfaction vers la confiance par la transparence)
- ✓ des clients « citoyens » qui ont des attentes liées à tout l'écosystème des organismes.

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
& PDCA

ISO
9001: 2008

Process
Approach
& PDCA

ISO
9001:2015

**Risks and
Opportunities**

ISO 9001 : 2015 - 7 Principes de management de la qualité -



Norme ISO 9001 : 2015

Chapitres

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

ÉVOLUTION AVEC 5 GRANDES TENDANCES



1 Anticiper les
Besoins
& Attentes

2 Lier la Stratégie &
Démarche Qualité

3 Maîtriser la
Chaîne de Valeurs

4 Evaluer / Améliorer
Les Performances
du SMQ

5 Intégrer les Systèmes
de Management

VISION OPÉRATIONNELLE DES 7 PRINCIPES DE MQ SELON L'ISO 9001: 2015



Amélioration



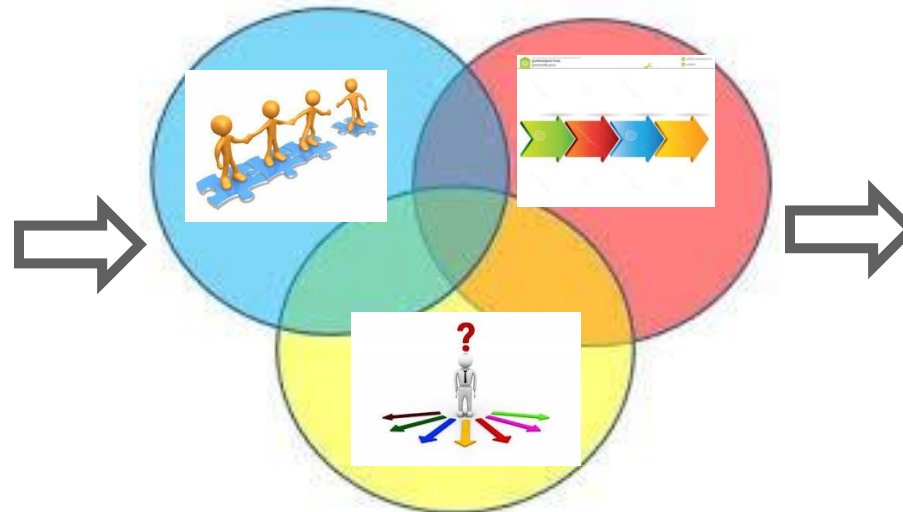
Leadership



Management des relations avec les parties intéressées

Implication du personnel

Approche processus



Prise de décision fondée sur des preuves



Orientation client

INTÉGRER LES SYSTÈMES DE MANAGEMENT



Une intégration plus logique et facile à mettre en œuvre

Une structure commune, dite « universelle » autour de 10 chapitres





CHAPITRE 4 : CONTEXTE DE L'ORGANISME

PLAN

Déterminer les enjeux externes et internes pertinents

Exemples :

Arrivée d'un nouveau concurrent imminente Départs à la retraite massifs

Travaux de voirie impactant l'accès

« D'autres idées pour votre activité? »

Comprendre les besoins des parties intéressées

« Connaissez-vous des parties intéressées? »





CHAPITRE 4 : CONTEXTE DE L'ORGANISME

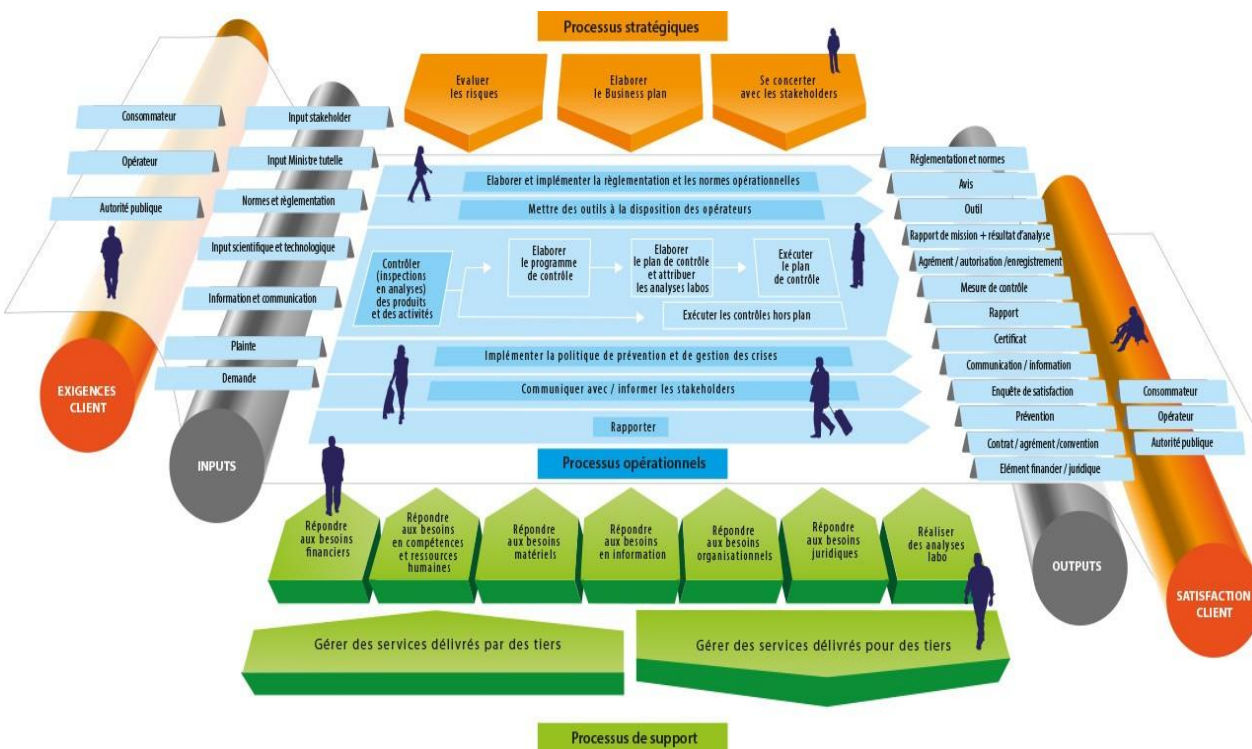
PLAN

Définition du périmètre d'application et des produits / services

- Raison sociale et sites concernés
- Les produits et les services
- Les exclusions qui doivent être justifiées

Définition de la cartographie des processus

« Connaissez-vous cette notion de cartographie de processus? »



Permet une meilleure compréhension du fonctionnement par le personnel

Facilite le pilotage global de l'organisme

Facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs

Met en évidence la finalité des activités et l'implication nécessaire de tous



CHAPITRE 5 : LEADERSHIP

PLAN

Rôle central de la direction dans le SMQ



Ressources disponibles et adaptées



Communication



PLAN

CHAPITRE 5 : LEADERSHIP

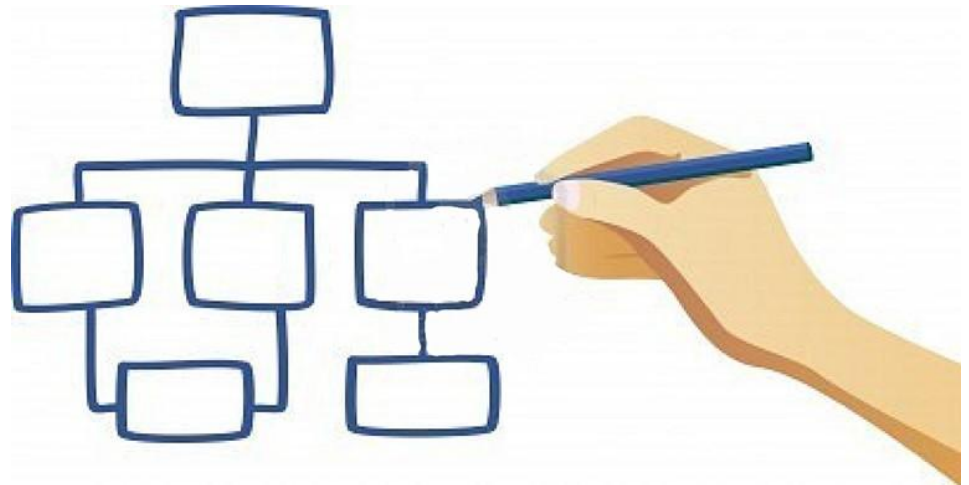
Orientation client

Prise en compte en permanence des exigences clients et réglementaires



Rôle, responsabilités et autorités

Attribution et communication





PLAN

CHAPITRE 6 : PLANIFICATION

L'anticipation

Détermination des **risques et des opportunités** en lien avec le contexte et les attentes des parties intéressées



Les objectifs Qualité

Pertinents, mesurable, suivis, communiqués et mis à jour





CHAPITRE 7: SUPPORT

DO

Les ressources

- Le personnel
- Les infrastructures
- Environnement
- Métrologie





CHAPITRE 7: SUPPORT

DO

La gestion des compétences

Déterminer les compétences et les vérifier



Sensibilisation

« L'organisme doit s'assurer que les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme sont sensibilisées à:

- a) La politique qualité
- b) Aux objectifs qualité pertinents
- c) À l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMQ, y compris bénéfiques d'une amélioration des performances
- d) Aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMQ »



Les documents qualité

~~« Manuel Qualité », « Procédures obligatoires », « Enregistrements »~~

« Informations documentées », « conserver des informations documentées »



CHAPITRE 8 : RÉALISATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

Planification et maîtrise opérationnelles

Exigences relatives aux produits et services

Conception et développement de produits et services

**Maitrise des processus, produits et services par des
prestataires externes**

Production et prestation de service

Libération des produits et services

Maitrise des éléments de sortie non conformes



CHAPITRE 9: EVALUATION DES PERFORMANCES

CHECK

**Surveillance, mesure, analyse
et évaluation**

Audit interne

Revue de direction



Notion de « performance »



Notion de « mesure de satisfaction »



CHAPITRE 10 : AMÉLIORATION

**Non-conformités
&
action corrective**



Amélioration continue



CHAPITRE 4

AUDIT

AUDIT QUALITÉ est un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit Qualité sont satisfaits.



BUT:

Audit qualité est l'évaluation formelle et indépendante que la qualité d'un produit, d'un processus ou d'un système respecte les dispositions établies. Il permet d'identifier les écarts par rapport à un référentiel donné.

OBJECTIFS:

- Déterminer la conformité ou la NC des éléments du système qualité ;
- Déterminer l'efficacité du système qualité mis en œuvre ;
- Satisfaire aux exigences réglementaires ;
- Permettre l'enregistrement du système qualité de l'organisme audité.

TYPES D'AUDIT:

- Audit produit qui rassemble les vérifications exhaustives des caractéristiques du produit en regard avec les exigences définies.
- Audit processus/procédé qui se concentre sur les étapes ayant un impact qualité dans une production ou lors de mesures.
- Audit de systèmes ou d'organisations qui s'applique à l'ensemble d'un système qualité et à son évaluation au regard des dispositions établies.

DÉMARCHE / MÉTHODES:

1. Planification des audits Qualité;
2. Déclenchement de l'audit Qualité : plan de l'audit Qualité;
3. Préparation de l'audit : check-list ou questionnaire d'audit Qualité;
4. Réunion d'ouverture de l'audit Qualité;
5. Entretiens et examen des preuves : notes d'audit;
6. Synthèse de l'audit Qualité : fiches d'écart d'audit;
7. Réunion de clôture de l'audit Qualité : procès-verbal de clôture de l'audit Qualité;
8. Rapport de l'audit Qualité;
9. Suivi post-audit Qualité : plans d'actions Qualité.

	Questionnaire d'audit	EN-MG-03A
		Page : 1 sur 1

Service audité :

Zone :

Section :



N°	Questions	Réponses	Ref. Doc.	Observations

		Page : 1 sur 1	
<div>+</div>			
Date d'émission du rapport :		<input type="checkbox"/> Audit interne <input type="checkbox"/> Audit externe <input type="checkbox"/> Suivi d'audit	
Rapport rédigé par :			
OBJET : (domaine audité, identité de l'audité)			
LIEU :			
DATE :			
PARTICIPANTS : - L'équipe d'audit - Responsable d'audit : - Auditeurs : - Observateurs :		Interlocuteurs/audités (noms + fonctions)	
<u>REFERENTIELS UTILISES :</u> <input type="checkbox"/> Manuel Référence : <input type="checkbox"/> PR Référence : <input type="checkbox"/> Modèle ISO			
Le responsable de l'audit Nom : Signature :		Diffusion du rapport :	

Date 16/05/2018
Type Certification GMP+ B2

Inspection Audit : Externe "GMP+ B2"

N°	Non-conformité	Type de la non-conformité	Action corrective	Responsable	échéancier de réalisation	Date limite de clôture	Observation
1	La traçabilité est mise en place et ces enregistrements sont disponible mais le test de simulation de rappel n'a pas été réalisé.	Majeur	réaliser le test de simulation de rappel	Responsable management qualité	04/06/2018	05/06/2018	
2	La procédure EWS « situation d'urgence, de rappel et de retrait » a été mise à jour par la nouvelle équipe mais elle ne mentionne pas les coordonnées où il faut notifier l'organisme certificateur et ne décrit pas le délai limite de notification de 12 heures.	Mineur	Mettre a jour la procédure de rappel et de retrait, et mentionner les coordonnées de l'organisme certificateur et décrire le délai limite de notification de 12 heures	Responsable management qualité	06/06/2018	30/10/2018	
3	La mention « garanti GMP+ FSA » ou une autre équivalent de BA6 n'est pas utilisé pour notifier le client par écrit sur le statut des aliments mises sur le marché.	Mineur	Notifier le client sur la mention >> garanti GMP+ FSA << sur le statut des aliments mises sur le marché	Responsable management qualité	01/10/2018	30/10/2018	
4	Les échantillons de l'antioxydant sont effectués mais ne sont pas scellés.	Mineur	Scellés les antioxydants et le stockage se fait dans des placards isolés	Responsable management qualité	30/05/2018	30/10/2018	
5	La société de lutte contre les nuisibles sous-traitante est compétente en la matière, des fiches de sécurité et d'autorisation de mise sur le marché des	Points d'améliorations	Informar la société sous traitante de préciser les endroits de traitement sur le rapport délivré pour le	Responsable management qualité	22/05/2018		

TABLEAU DE BORD

Instrument de mesure de la performance de pilotage d'une ou +++ activités sous une forme de nombre d'indicateurs.



Donne une vue concrète et doit faire apparaître l'évolution d'une situation.

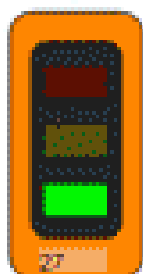


Instrument d'aide à la décision.

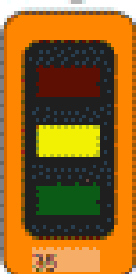
EXEMPLE – TABLEAU DE BORD

(c) www.piloteer.org

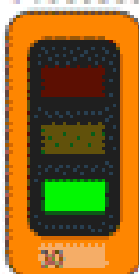
Alerte client



Alerte Budget

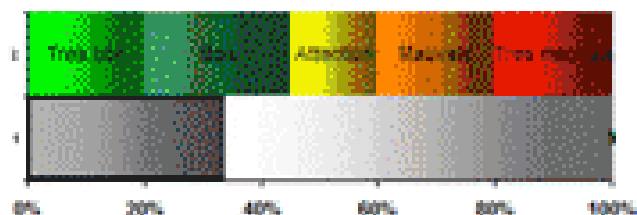


Alerte Processus



Un exemple de tableau de bord avec effet «loupe»

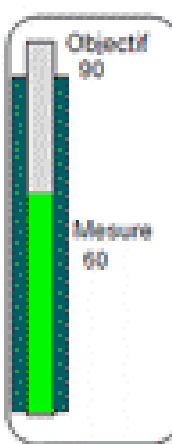
Moral



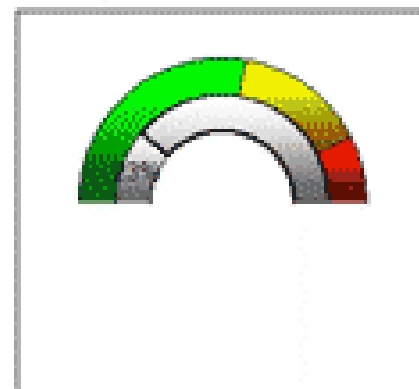
Urgences



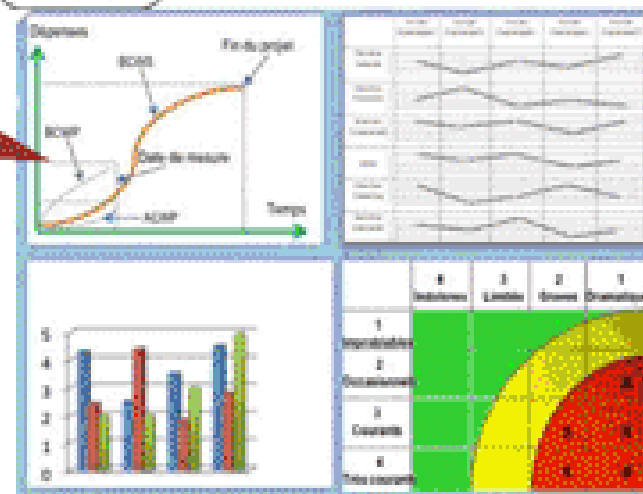
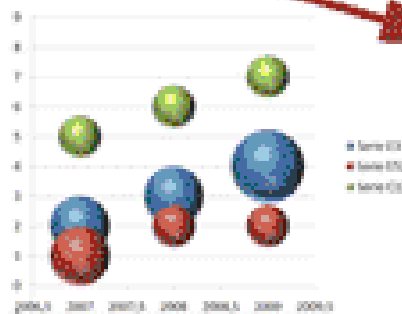
Normales



Appel sous-traitance



LOUPE...



INDICATEUR DE QUALITÉ

Événement, un fait observable, mesurable et déterminé par un calcul qui identifie de façon qualitative ou quantitative une amélioration ou dégradation du comportement du procédé, processus soumis à examen.

[illegible]

Date:Avril 2014 - Avril 2015

Indicateur	Formule	Responsable mise à jour	Périodicité	Résultats / Cible													
					avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14	janv-15	févr-15	mars-15	avr-15
Taux de réalisation des audits planifiés	Nbre d'audits réalisés*100 / Nbre d'audits planifiés	R,QES	annuel	Résultats	1 Audit effectué22/12/2015												
				Cible	Planification d'un audit chaque année												
Taux de réalisation des actions correctives et préventives	Nbre des ACP réalisées*100 / Nbre total des ACP		ANNULE	Résultats	78%												
				Cible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration	Nbre d'actions d'amélioration réalisées*100 / Nbre d'actions d'amélioration planifiées		Mensuelle	Résultats	indicateur à calculer l'année prochaine vu que l'année précédente on a pas effectué une revue de direction d'où on peut inspirer de ces actions d'améliorations												
				Cible	100%												

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

CHAPITRE 5

ACCRÉDITATION & CERTIFICATION

ACCRÉDITATION VS CERTIFICATION

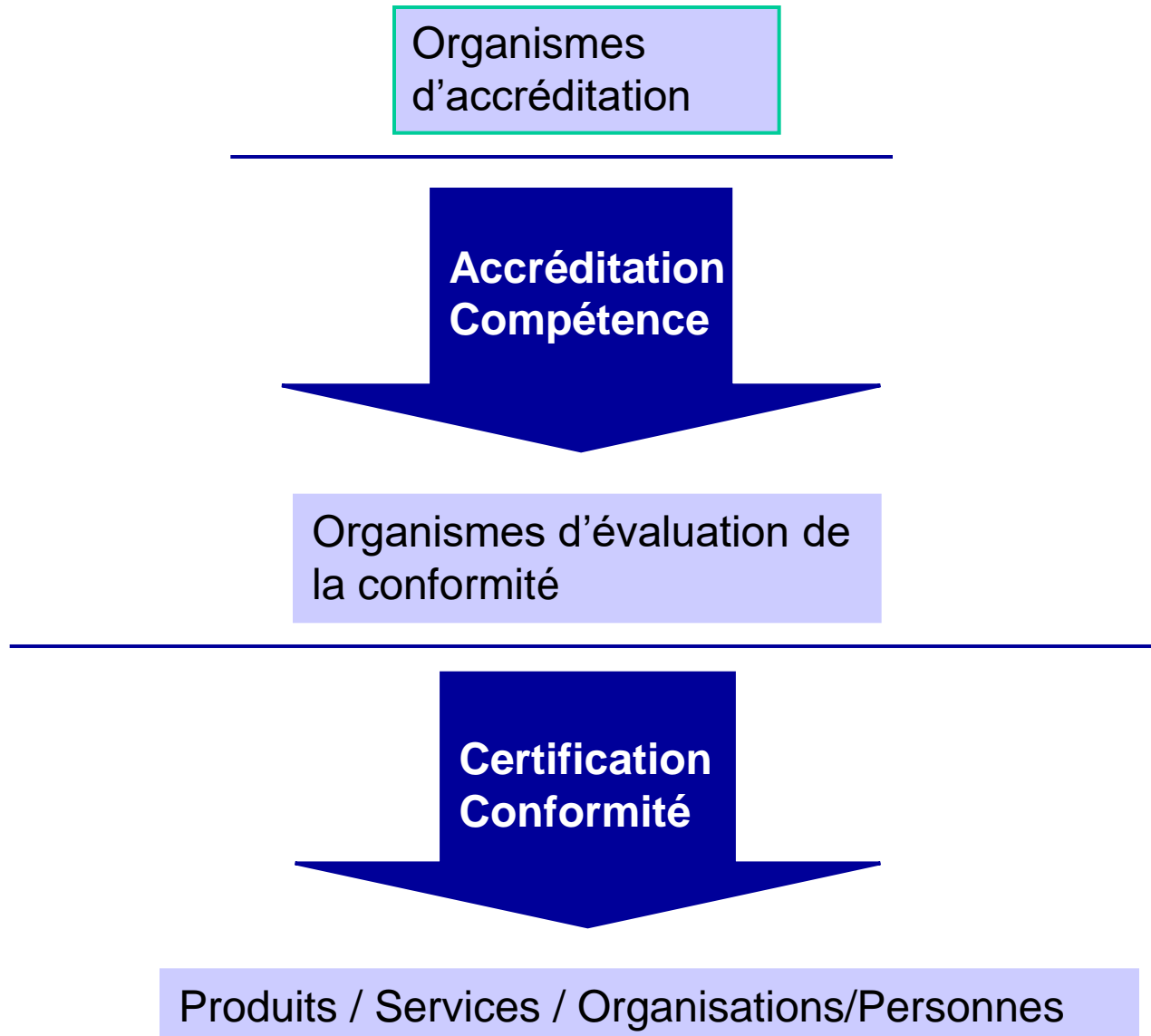
- ACCRÉDITATION

Procédure par laquelle une autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques.

- CERTIFICATION

Démarche volontaire ayant pour objet d'attester au moyen d'un certificat délivré par un organisme tiers, compétent et impartial, qu'un produit industriel, un service, le système qualité d'une entreprise, le SME, le personnel est conforme à un référentiel préétabli.

ACCREDITATION VS CERTIFICATION



CERTIFICATION «SYSTÈME» OU CERTIFICATION «PRODUIT» ?

- **CERTIFICATION SYSTÈME :**
Atteste de la mise en œuvre de moyen pour l'atteinte d'objectifs qualité (compétences, organisation, ...)
- **CERTIFICATION PRODUIT :**
Marque ou label attestant de l'origine ou de caractéristiques particulières d'un produit.

CERTIFICATION DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT



NM ISO 9001

Système de management de la Qualité - SMQ

NM ISO 14001

Système de management de l'Environnement – SME

OHSAS 18001

Système de management de la Santé Sécurité au Travail

NM ISO 50001

Système de management de l'Énergie - SMÉ

NM ISO 27001

Système de management de la Sécurité de l'Information

**HACCP
NM ISO 22000**

Systèmes de management de la Sécurité des Denrées Alimentaires

NM ISO 13485

Système de management de la Qualité des Dispositifs Médicaux

SMI

Systèmes de management intégrés

CERTIFICATION DES PRODUITS



Marque NM

Certification des produits industriels selon la marque NM



Label Halal

Labellisation Halal des produits alimentaires et cosmétiques



Label Saveurs du MAROC

Labellisation des produits alimentaires

AUTRES ACTIVITÉS DE CERTIFICATION



NM 00.5.601

Certification de la mise en conformité sociale



Bonne pratiques de fabrication de Fabrication
Certification des Bonnes
Pratiques BPF:

cosmétiques, intrants
pharmaceutiques,....

Installateurs des extincteurs



Certification des installateurs des extincteurs

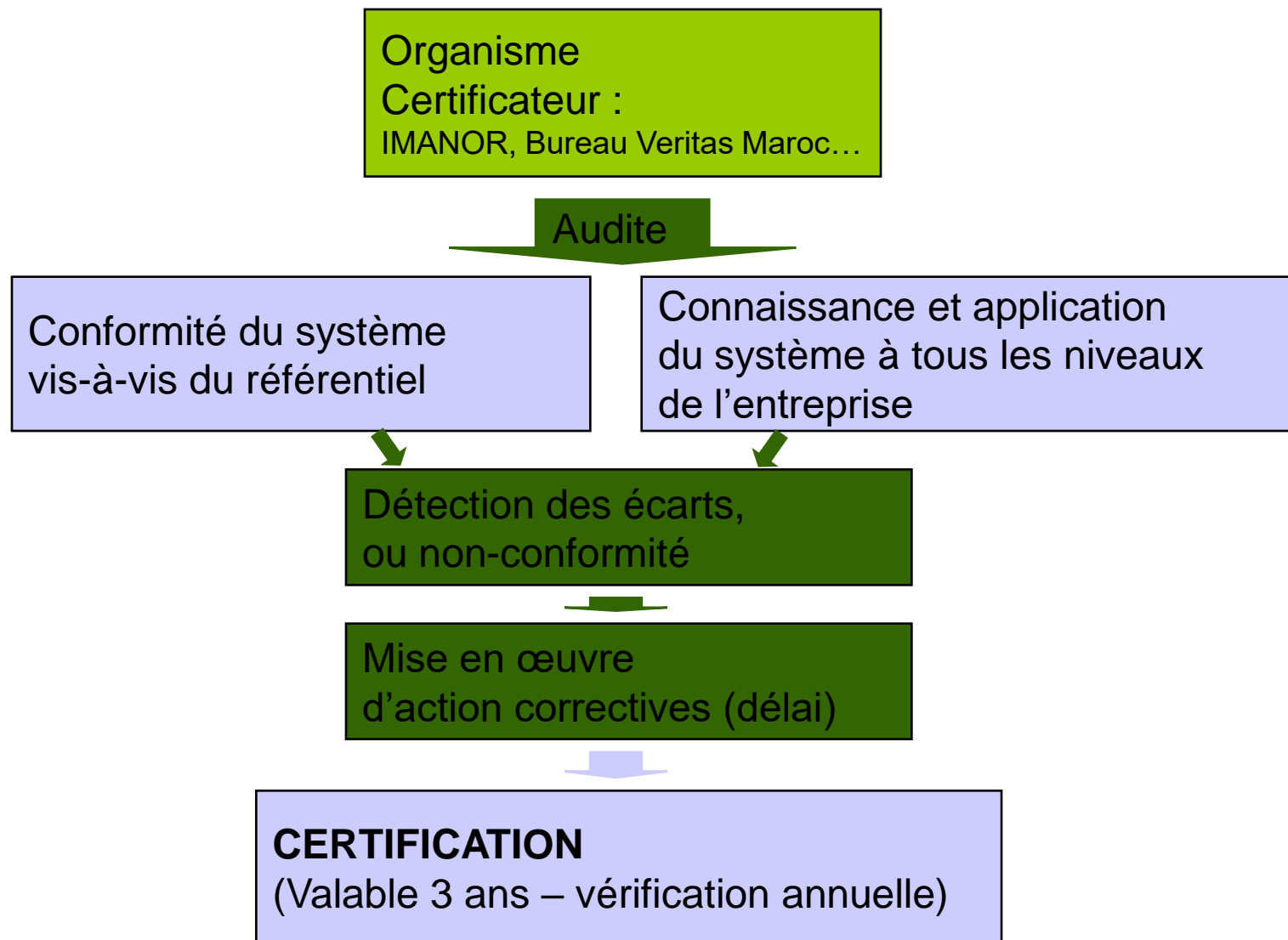


Compétences

Certification des auditeurs des systèmes de management

CERTIFICATION -

PROCESSUS



QUI DÉLIVRE L'ACCRÉDITATION AU MAROC ?

A l'échelle nationale, l'accréditation est délivrée par le Service Marocain de l'Accréditation « **SEMMAC** », relevant du Ministère de L'industrie, de L'investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique.



ACCRÉDITATION

SEMAM

Laboratoires

Inspection

Certification

Analyses
et essais

Méetrologie
Etalonnage

Organismes
de contrôle

Certification
SMQ / SME

Certification
Produits /
Services

Produits
alimentaires
et agricoles

Entreprises marocaines
(Industrielles, de service, agricoles, ...)

