

Fiche QUA100 SMQ - Les Principes

1. Définition

Pourquoi ?

Un Système de Management de la Qualité est un système organisationnel permettant d'établir la politique Qualité et les objectifs Qualité et d'atteindre les objectifs Qualité fixés.

Le Système de Management de la Qualité est efficace s'il permet d'atteindre les objectifs Qualité.

Comment?

Principes

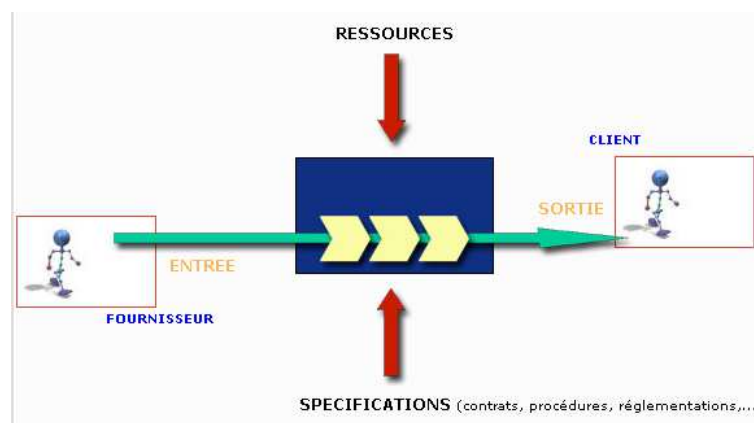
1. Déterminer les besoins et attentes du client.
2. Etablir la politique Qualité et les objectifs Qualité de l'entreprise.
3. Déterminer les processus et les responsabilités nécessaires pour atteindre les objectifs Qualité.
4. Déterminer et fournir les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs Qualité.
5. Définir les méthodes de mesure de l'efficacité de chaque processus Qualité.
6. Mettre en œuvre ces mesures.
7. Déterminer les moyens permettant d'empêcher les non-conformités et d'en éliminer les causes.
8. Etablir et appliquer un processus d'amélioration continue du Système de Management de la Qualité.

Définitions

La qualité est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques « permanentes » ou « naturelles » à satisfaire des exigences.

Efficacité (=niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés) <> Efficience (rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées)

Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie, en y ajoutant de la valeur ajoutée. => Le « Pourquoi »



Fournisseur = procure un produit / Client reçoit un produit
 Produit = service, support virtuel, support matériel, matériau semi-fini

Une procédure est un descriptif organisationnel détaillé pour réaliser le processus. => « Le comment ». Si la procédure n'est pas respectée, les données de sorties du processus ne seront pas conformes aux exigences attendues.

Le cycle PDCA d'un processus Qualité (roue de Deming)

1. Planifier le processus Qualité (détermination des exigences Qualité, fixation des objectifs Qualité, rédaction des documents Qualité, détermination des ressources, des activités de vérification, contrôle, évaluation, etc.).
2. Mettre en œuvre le processus Qualité.
3. Evaluer le processus Qualité (traitement de la non qualité, alimentation des indicateurs Qualité notamment ceux relatifs aux objectifs Qualité), mesure de la satisfaction des clients en matière de Qualité, audits Qualité, etc.
4. Améliorer le processus Qualité (analyser les données en matière de Qualité, mener des revues Qualité, mettre en œuvre des plans d'amélioration de la Qualité, etc.).

2. Les documents Qualité

a. Manuel Qualité ou de Management

Le manuel Qualité est le document le plus synthétique et global d'un système documentaire qualité. Il décrit globalement l'organisation de l'entreprise dans son approche qualité. Ce document est largement diffusé à l'extérieur et à l'intérieur de l'entreprise.

b. Procédures écrites (spécifications)

Une procédure détermine « qui fait quoi », « où », « quand », « comment » d'un processus donné et donne toute information relative aux spécifications de travail, à la méthode de travail (référence aux instructions) et aux enregistrements qui font suite aux travaux.

c. Instructions ou Documentation opérationnelle

Une instruction décrit une tâche, c'est-à-dire une succession d'étapes indissociables, effectuées sous le contrôle d'un seul responsable dans un seul intervalle de temps et un objectif prédéterminé pour décrire un processus. L'instruction est destinée aux opérationnels, en conséquence elle doit être simple et compréhensible par tous, raison pour laquelle elle est le plus souvent représentée sous la forme d'un logigramme avec une symbolique adaptée.

a. Les enregistrements (apporter la preuve)

Ces documents sont les données de sortie d'une procédure ou d'une instruction permettant d'apporter la preuve du résultat des niveaux précédents.

« Je fais » = Procédure, instruction => « Je fournis avec tel résultat » = Enregistrement