

Café

Numérique 19

1

COMMUNICATION

**«LA DÉMARCHE QUALITÉ, UNE OPPORTUNITÉ
POUR LA PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE»,
Cotonou, 18 septembre 2020 11h-12h**

Animateur:

**Dr. AHOLOUKPE Aurélien A.
Ingénieur QSE – Lead Auditor QSE
Consultant**

Plan



2

- 1. QUELQUES FONDAMENTAUX SUR LA QUALITÉ – DÉMARCHE QUALITÉ – NORMES ISO 9001 – PERFORMANCE**
- 2. DISPOSITIFS ISO 9001 POUR L'AMÉLIORATION DES PERFORMANCES DE L'ENTREPRISE**
- 3. PROCESSUS DE MISE EN PLACE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ**

PREMIÈRE PARTIE

QUELQUES FONDAMENTAUX SUR LA QUALITÉ – DÉMARCHE QUALITÉ - PERFORMANCE

- 1. La qualité, l'état d'esprit qualité***
- 2. La démarche qualité***
- 3. Norme ISO 9001***
- 4. La performance***

1. LA QUALITÉ ET L'ÉTAT D'ESPRIT QUALITÉ

4



Que comprendre du mot qualité en général

Quel est l'état d'esprit à avoir pour produire de la qualité

QUALITÉ

5

« On ne peut définir la qualité, on la reconnaît quand on la voit » Henry Mintzberg

« Qui se focalise sur les profits dégrade la qualité. Qui se focalise sur la qualité augmente les profits » Jack Welsh

« on se souvient de la qualité bien plus longtemps que du prix » Gucci

QUALITÉ

6

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un *OBJET* à satisfaire des exigences

L'objet peut être un produit, un service, un processus ou un système

QUALITÉ

7

Plus simplement :

- **La qualité c'est la satisfaction des besoins et attentes du CLIENT (**interne - externe**) et autres parties intéressées pertinentes**

Clients internes et Clients externes de l'entreprise

UNE ENTREPRISE DE QUALITÉ

8

Alors:

Un entreprise de qualité :

satisfait les exigences des clients, les exigences légales et réglementaires applicables à ses produits – services ou à son métier;

maîtrise sa chaîne de valeur– évalue ses performances et améliore en continue ses pratiques, méthodes et résultats....

QUALITÉ ET CONFORMITÉ

9

La qualité exprime alors....

Trois niveaux de conformité:

- La conformité aux **exigences des clients** et parties intéressées pertinentes de l'organisme
- La conformité aux **exigences légales et réglementaires**
- La conformité aux **exigences internes de l'organisme**

QUEL ETAT D'ESPRIT QUALITÉ POUR PRODUIRE CETTE QUALITÉ?

10

Cette qualité il faut bien que quelqu'un la produise

Nous tous, bien sûr! Pour y parvenir, une exigence :

« une rupture »,

« Un autre état d'esprit »

Je suis l'autre et l'autre c'est moi !

***« Je ne ferai pas à l'autre ce que je n'aurais pas souhaité
qu'on me fasse »***

***« Produire de la qualité exige qu'on ne perde jamais de
vue que nous sommes, tous, à la fois CLIENTS et
FOURNISSEURS ! »***

2. *EN QUOI CONSISTE LA DÉMARCHE QUALITÉ*

11

Démarche qualité est....

Organisation mise en œuvre par un organisme pour implanter un système qualité et s'engager dans une politique d'amélioration continue de ses produits et services.

Démarche méthodique et planifiée :

- ❑ *d'identification des risques de dysfonctionnement,*
- ❑ *de prévention des risques de dysfonctionnement,*
- ❑ *de maîtrise des dysfonctionnements le cas échéant.*

Fondée sur

- ❖ *la roue de Deming (PDCA)*
- ❖ *les principes du management de la qualité*
- ❖ *et les exigences du management de la qualité*

DÉMARCHE QUALITÉ : OBJECTIF

13

Réaliser des produits et services conformes aux exigences : en permanence, au premier coup, au moindre coût et dans les délais.

DÉMARCHE QUALITÉ : QUI?

Entreprises privées

Administrations publiques

Industries

ONG

Municipalités

Chambre de commerce

Sociétés publiques

3. ISO 9001 QU'EST CE QUE C'EST ?

15

Norme internationale formulant les exigences aux organismes pour la mise en œuvre d'un **S**ystème de **M**anagement de la **Q**ualité (couramment appelé SMQ)

- En vue d'élaborer et de gérer de façon systématique leurs politiques, processus et procédures pour atteindre les résultats escomptés
- Outil au service de la compétitivité durable des organismes

4. PERFORMANCE (SELON ISO 9000:2015)

16

Résultat mesurable

La performance peut être liée à des résultats qualitatifs ou quantitatifs. Elle peut concerner le management d'activités, de processus, de produits ou de services, de systèmes ou d'organismes

Commercial

Nombre de clients au portefeuille

Chiffre d'Affaire

Nouveaux produits
lancés

Taux de satisfaction

PERFORMANCE – PRINCIPES DE MANAGEMENT

17

PARMI LES SEPT PRINCIPES DE MANAGEMENT, CINQ CONTRIBUENT A LA
PERFORMANCE DANS L'ENTREPRISE

- ✧ **O**RIENTATION CLIENT
- ✧ **L**EADERSHIP
- ✧ **A**PPROCHE PROCESSUS
- ✧ **A**MÉLIORATION
- ✧ **M**ANAGEMENT DES RELATION AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES

PERFORMANCE – OBJECTIF – RESSOURCES

18

Les performances réalisées dans l'entreprise

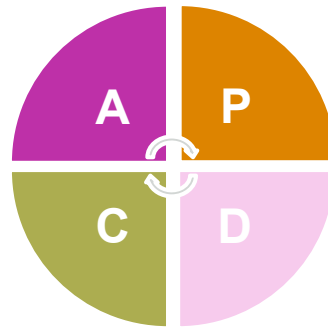
*Résultent d'un équilibre entre l'efficacité,
l'efficience et l'adéquation des ressources face
aux objectifs*

DEUXIÈME PARTIE
DISPOSITIFS ISO 9001 POUR L'AMÉLIORATION DES
PERFORMANCES DE L'ENTREPRISE

FORMALISER LE CYCLE DES PERFORMANCES

**Décider:
Corrections
améliorations**

**Déterminer
les résultats
escomptés**



**Evaluer les
performances**

**Mettre en
œuvre les
activités et le
fonctionnem
ent**

**Recueillir les
performances**

DISPOSITIF OPÉRATIONNEL DE MAITRISE DE LA PERFORMANCE SELON ISO 9001:2015

- ① **Définition du contexte de l'entreprise**
- ② **Formalisation d'une politique qualité et définition des objectifs**
- ③ **Cartographie et planification des processus**
- ④ **Cartographie des risques et opportunités et planification des actions**
- ⑤ **Maîtrise des ressources (Humaines, matérielles, infrastructures et environnement de travail)**
- ⑥ **Gestion des connaissances organisationnelles et informations**

- ⑦ **Suivi du fonctionnement des processus et gestion des dysfonctionnements (tableau de bord et PAQ)**
- ⑧ **Surveillance et mesure de la satisfaction des clients**
- ⑨ **Mise en œuvre d'un système d'auto-contrôle : audits qualité internes périodiques**
- ⑩ **Revue de direction périodiques (Evaluations périodiques)**

BÉNÉFICES INDUITS

Mobilisation du personnel autour des enjeux majeurs

Maîtrise de toutes les activités et des risques stratégiques/opérationnels

Mesure systématique des performances à tous niveaux

Maîtrise des Non-conformités et contre-performances

Réunions périodiques d'amélioration et bilan régulier des performances

Amélioration continue *produits, services, processus, méthodes et résultats*

Amélioration de l'image et de la notoriété de l'entreprise

Certification donc une reconnaissance formelle de votre savoir-faire

TROISIÈME PARTIE

PROCESSUS DE MISE EN PLACE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

- 1. *Bonnes pratiques dans les entreprises béninoises engagées dans la démarche qualité***
- 2. *Exemples de réussite au Bénin***

BONNES PRATIQUES POUR LES ENTREPRISES BÉNINOISES ENGAGÉES DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

1. Formalisation de l'engagement qualité
2. Mise en place d'une équipe qualité et désignation d'un responsable qualité
3. Définition des Engagements de Service (ES)
4. Formation des cadres et des agents sur les outils de la qualité de services (dont l'accueil et le service de qualité)
5. Sensibilisation du personnel sur la qualité et les (ES)

BONNES PRATIQUES POUR LES ENTREPRISES BÉNINOISES ENGAGÉES DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

6. Déploiement de l'approche processus et l'approche risques
7. Production de tableau de bord suivi des indicateurs
8. Adoption de la mesure systématique de la satisfaction des clients et PIP suivant des critères précis
9. Réalisation des audits qualité internes et de la revue de direction
10. Pilotage d'un plan d'amélioration de la qualité

EXEMPLES DE RÉUSSITE DE LA CERTIFICATION AU BÉNIN

27

Au Bénin public/parapublic

- **BCEAO**
- **Direction Générale du Budget**
- **Contrôle Financier**
- **SOBEMAP**
- **ARCEP–Bénin**
- **Direction Générale des Douanes et Droits indirects**
- **SONEB**
- **ONIP**

Au Bénin privé

- **AGETUR SA**
- **Africaine des Assurances**
- **NSIA**
- **Moov Bénin**
- **FIFA**
- **ISM Adonai**
- **AHS Bénin**
- **GET Médical**
- **BUREAU ISOSUD**

