



ACEL

Audit - Conseil - Formation

Rencontre avec les Etudiants Ingénieurs en GI-FISE3A & FISA4A



POLYTECH[®]
ORLÉANS

École polytechnique de l'Université d'Orléans

Site de Chartres

Du 6 février au 16 avril 2024

Comprendre les Systèmes Management



Ordre du jour

- Objectifs
- Plan du programme
- Questions / Réponses



Objectifs

- Comprendre l'intérêt d'un Système Management (SM)
- Maîtriser les notions fondamentales d'un SM
- Etre capable de participer à la construction d'un SM
- Développer un SM vers un Système Management Intégré (SMI)

Plan du Programme

- Introduction
 - L'Organisation = l'Entreprise
 - Le(s) Système(s) Management
- 1. Historique des évolutions de l'ISO9001
- 2. La Structure d'un Système Management (Qualité)
- 3. Le Déploiement de la Démarche d'une Organisation
- 4. L'approche Processus
- 5. Construire un Système Management Intégré (SMI)

L'Organisation = l'Entreprise

- Une Organisation fonctionne comme une unité dont toutes les parties coopèrent entre elles.
- Problématique
- Le(s) Système(s) Management
- Processus
- Système Documentaire
- Objectif(s) d'une Entreprise
- Coûts
- Valeur Ajoutée

1. Historique des évolutions de l'ISO9001

*Systeme
Qualité*

ISO9001:1994
*Action
préventive*

ISO9001:1987
Procédures

ISO9001:2000
*Approche processus
PDCA*

ISO9001:2008
*Approche processus
PDCA*

ISO9001:2015
*Approche processus
PDCA
+
Contexte, Enjeux
Risques, Opportunités
Parties intéressées*

*Systeme
Management
Qualité*



Concrètement, l'historique des évolutions de l'ISO9001

ISO 9001 Version 94

Client (?)

Direction, simple acteur

Personnel, simple acteur

Formation des acteurs

Ensemble de procédures

Mesure produit

Amélioration produit

Conformité du SAQ aux procédures / Norme

ISO 9001:2000 & suivantes

⇒ **ORIENTATION CLIENT**

⇒ **DIRECTION, LEADERSHIP**

⇒ **IMPLICATION DU PERSONNEL**

⇒ **GESTION DES COMPETENCES**

⇒ **ENSEMBLE DE PROCESSUS CORRELES**

⇒ **MESURE PRODUIT/PROCESSUS/SYSTEME**

⇒ **PDCA PROCESSUS et SYSTEME**

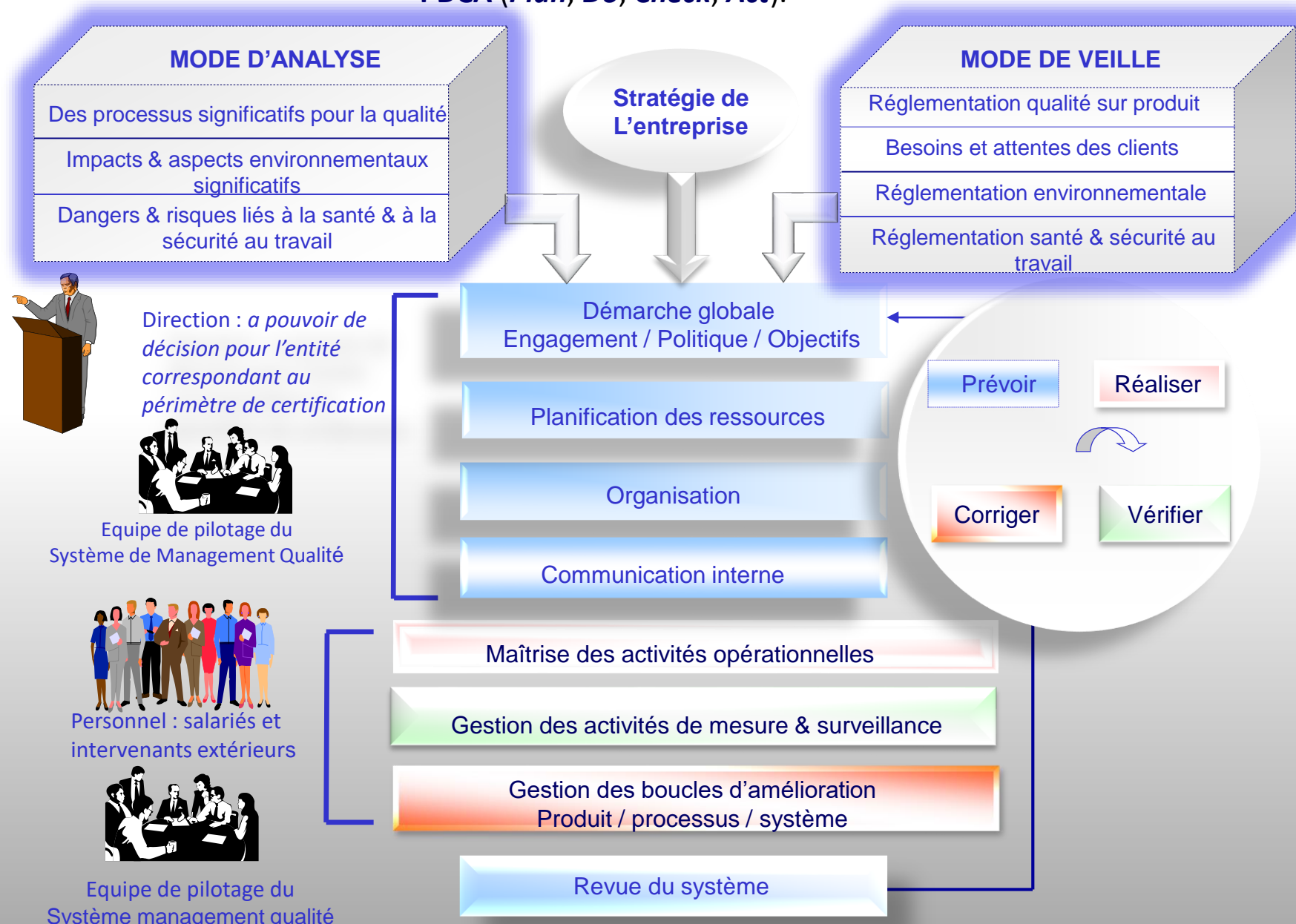
⇒ **EFFICACITE DU SMQ**

Approche manufacturière (produits)
Documentation exigée par la norme

PRODUIT AU SENS LARGE
DOCUMENTATION A VALEUR AJOUTEE

2. La Structure Système Management (Qualité)

La structure du Système Management (Qualité) repose sur le principe de **l'AMELIORATION CONTINUE** : **PDCA (Plan, Do, Check, Act)**.



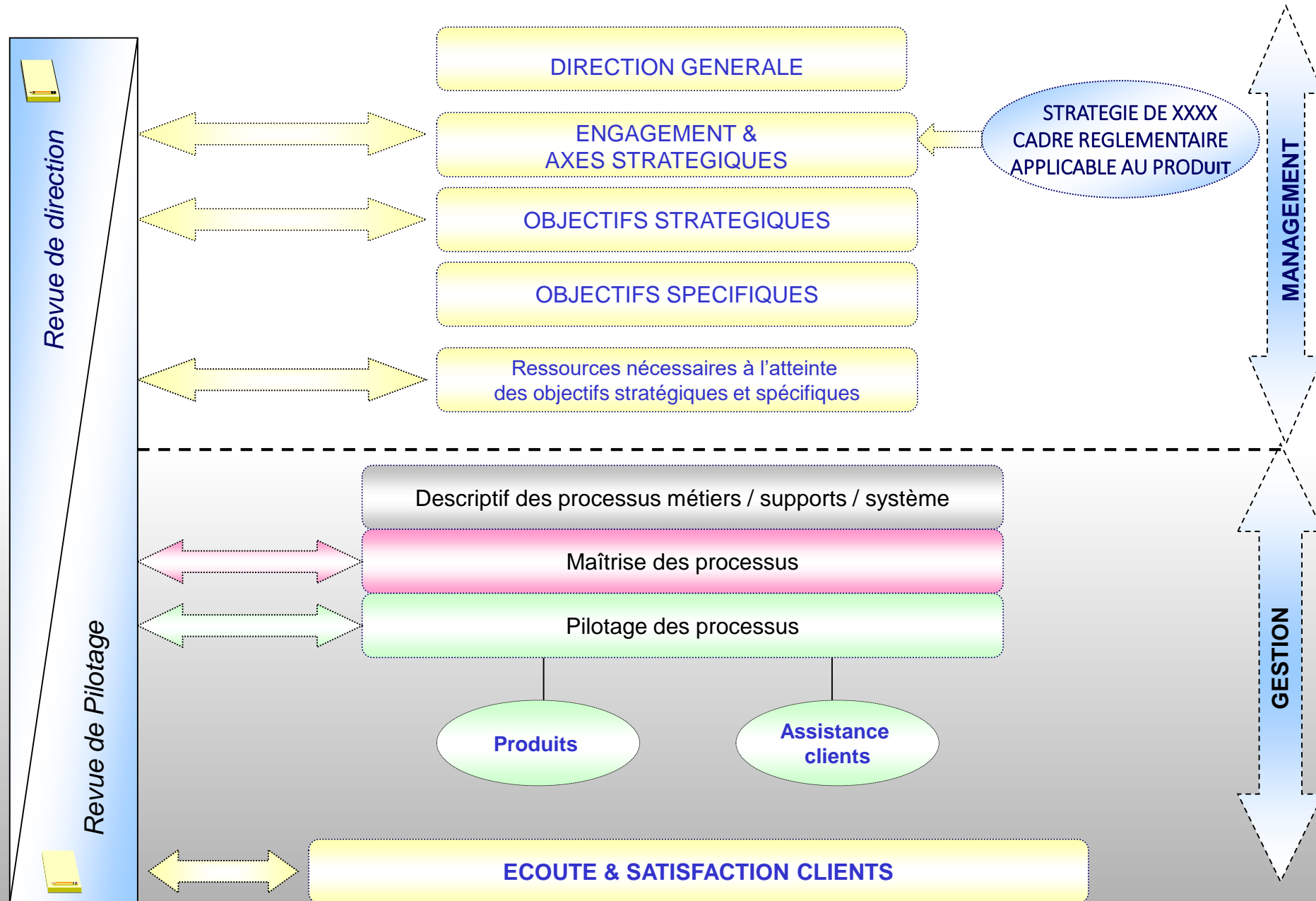


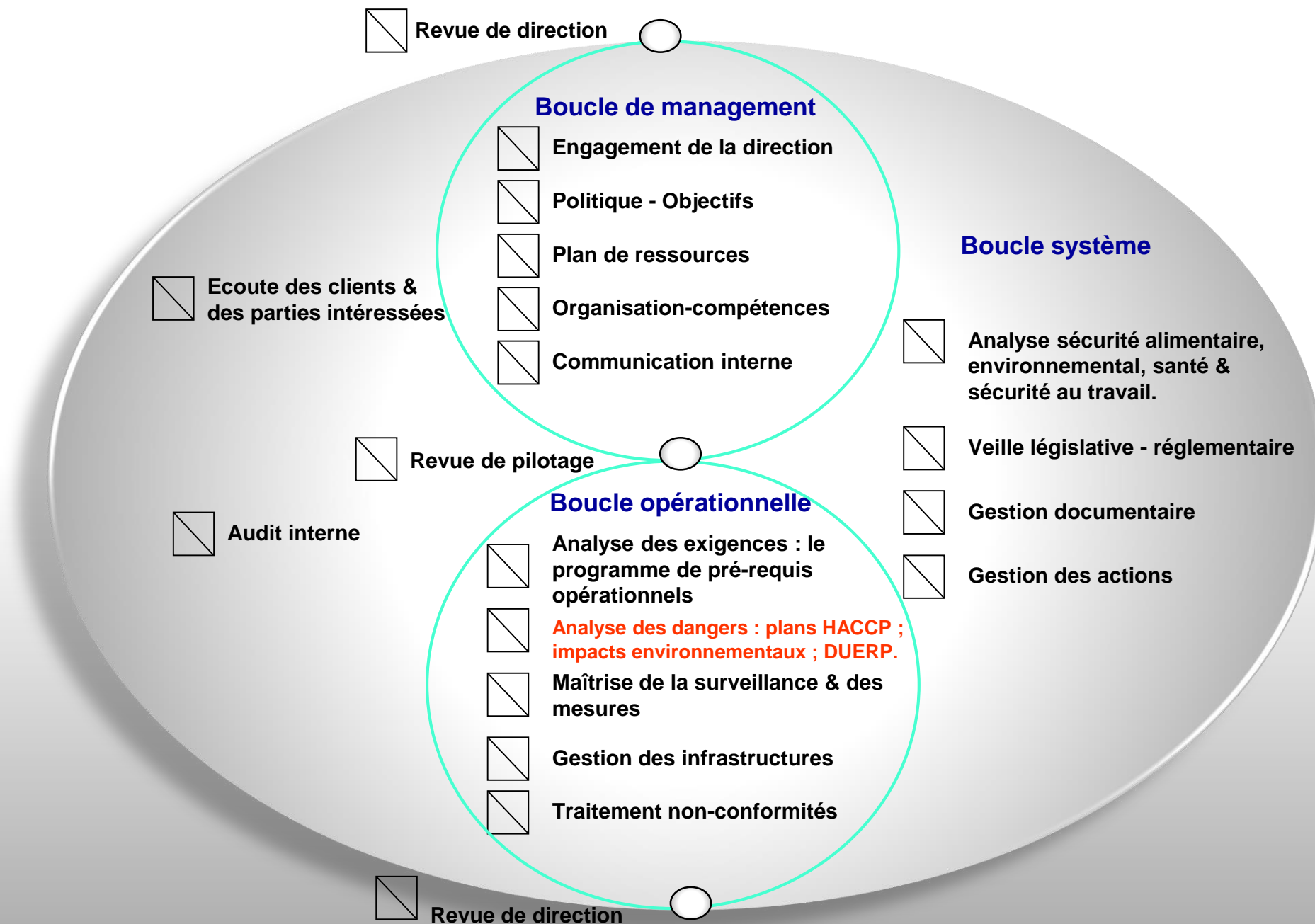
Synthèse

- Pourquoi mettre en place un Système Management ?
- Qui le décide ?
- Comment ?
- Les Atouts d'un Système Management



3. Le Déploiement de la Démarche d'une Organisation





○ 4. L'approche Processus

4.1 Qu'est-ce qu'un Processus ?

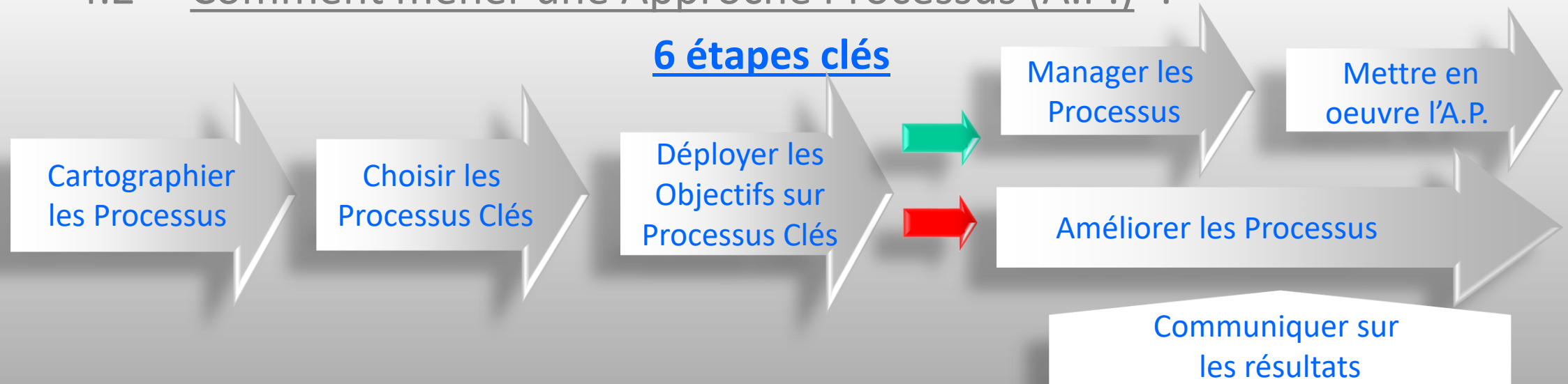
Ensemble d'**activités corrélées** ou **interactives** qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Observations :

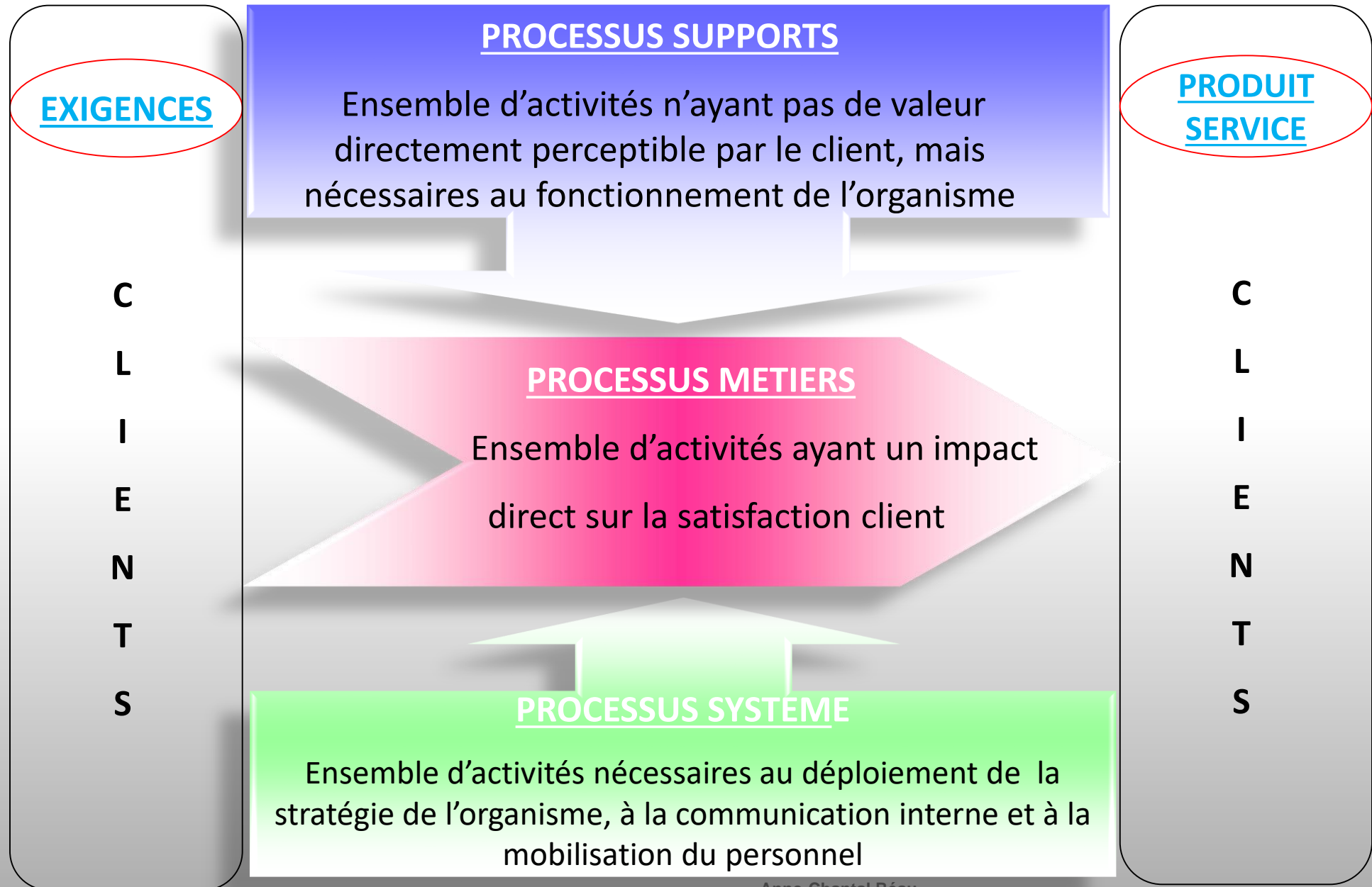
- Les **éléments d'entrée** d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus.
- Les processus doivent être **planifiés**, mis en œuvre dans des **conditions maîtrisées**.

Objectif : **valeur ajoutée.**

4.2 Comment mener une Approche Processus (A.P.) ?



4.3 - Typologie des Processus - Planification





4.4 – Propriétaires & Pilote des Processus : rôles

➤ ROLE du PROPRIETAIRE du PROCESSUS :

- Valider l'organisation du Processus
- Valider les ressources nécessaires au fonctionnement efficace du Processus
- Animer les revues de Processus.

➤ ROLE du PILOTE du PROCESSUS :

- Assurer le suivi des indicateurs de pilotage aux fréquences définies
- Analyser les résultats de performance du Processus
- Mener les actions correctives
- Etre force de proposition d'actions d'amélioration auprès du propriétaire de Processus
- Réaliser un entretien d'évaluation annuel avec le Directeur Qualité



Synthèse

- Les caractéristiques des processus doivent être définies.
- Tous les processus (déclarés) du SMQ doivent être surveillés et mesurés.
- Les résultats des indicateurs de pilotage doivent être analysés.
- Des actions correctives, préventives doivent être engagées si nécessaire.
- Les résultats du pilotage doivent être enregistrés.
- Les personnes affectées au fonctionnement et au pilotage d'un processus doivent être compétentes : définir en audit interne les compétences pour le pilote du processus.



- 5. Construire un Système Management Intégré (SMI)

Travail en groupes

Questions / Réponses

Plan d'Actions



Clôture