

**Cours de Management de la qualité**  
**S4 TILF**  
**2019-2020**

**Chapitre 1:**  
**Introduction et Vocabulaire**

***Pr B. MOUSSA BOUDJEMAA***

# Management de la qualité

Code UE :		UED41		Intitulé UE		Management du système de qualité, sécurité, environnement et procédures			
Code matière :		UED411		Intitulé matière		Management de la qualité			
VHS	21	Cours	14	TD	7	TP	0	Trav perso	14
Coefficients		1							
Enseignant responsable de l'UE				Pr B. Moussa - Boudjemâa					
Enseignant responsable de la matière				Pr B. Moussa Boudjemâa					
Objectifs de l'enseignement				<p>Etre capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre les normes de la qualité (ISO, HACCP..) en agroalimentaire.</li> <li>- Gérer la chaîne logistique (des approvisionnements à la commercialisation) d'un produit dans les IAA selon les principes d'une démarche qualité</li> <li>- Analyser les dangers</li> <li>- Connaître les différents systèmes d'évaluation des dangers</li> <li>- Apporter les correctifs et d'en effectuer les suivi</li> </ul>					

# Contenu de la matière

## I. Contexte et enjeux des démarches qualité

- Enjeux de la qualité
- Management de la qualité
- Evolution de la qualité en IAA : approche, processus d'amélioration, engagement de la direction
- Les différents systèmes de management : Normes : Iso 22000, IFS, BRC, FSSC 22000

## II. Détail des démarches

- Définition des responsabilités et autorités
- Gestion des achats et approvisionnements
- Contrôle du processus et du produit
- Gestion de non conformités et prévention des crises
- Suivi réglementaires
- Les audits internes et externes, des organisations de contrôle

## III. HACCP

- Aspects théoriques et illustrations pratiques
- Avis critique sur la mise ne place de l'HACCP en IAA
- Evolution de l'analyse des dangers
- Méthodes de vérification de l'HACCP
- Les causes de revue de l'HACCP

# INTRODUCTION

## Historique/Qualité

- ✓ **En Europe après la 2<sup>ème</sup> guerre mondiale, on manquait de tout » : Tout ce qui est produit est vendu.**
- ✓ **Plan Marshall en Europe,**
- ✓ **les Etats-Unis envoient leurs gourous de la Qualité au Japon. FEIGENBAUM, DEMING, JURAN et d'autres vont ainsi inculquer les concepts de la qualité aux dirigeants japonais**
- ✓ **Le premier choc pétrolier de 1973 (qui coïncide quasiment avec l'atteinte de l'équilibre « Offre-Demande ») va obliger les entreprises à mieux contrôler leurs coûts de production. Il va falloir désormais « produire différemment ».**

## Nécessité de la qualité

Réalités économiques	Conséquences	Solutions
<b>Economie mondialisée : Les utilisateurs sont de plus en plus informés</b>	<b>Concurrence plus âpre</b>	<b>Réduire les coûts et offrir la qualité</b>
<b>Ralentissement de la demande + offre multipliée. Les consommateurs ont le choix</b>	<b>Ils recherchent plus de qualité pour un même prix</b>	
<b>Fin de la « massification » : la diversité n'est plus coûteuse, le client peut trouver ce qui lui convient</b>	<b>Il devient exigeant</b>	
<b>Démobilisation d'une partie du personnel dans les emplois sans intérêt</b>	<b>La qualité de production en souffre</b>	<b>Intéresser et dynamiser le personnel</b>
<b>Limite de l'entreprise taylorienne : Peut faire plus mais ne peut faire mieux</b>	<b>Incapacité à réduire plus les coûts</b>	<b>Innover</b>
<b>Gâchis de l'intelligence dans l'entreprise taylorienne</b>		<b>Utiliser toutes les ressources humaines</b>
<b>Ecart de compétitivité s'accroît entre entreprise AVEC démarche qualité et entreprise SANS</b>		<b>Nécessité de la qualité</b>

# La qualité : définitions 1/2

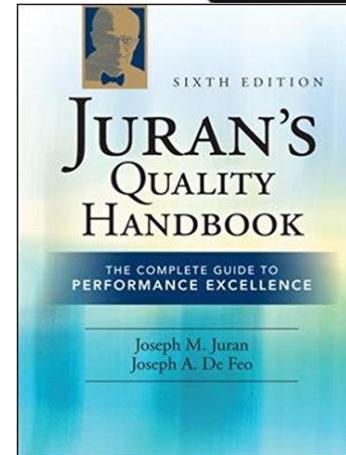
## ✓ J. B. Colbert – (1619 – 1683)

Si nos fabriques imposent à force de soin la qualité supérieure de nos produits, les étrangers trouveront avantage à se fournir en France et leur argent affluera dans le Royaume. (Citation du 03/08/1664)



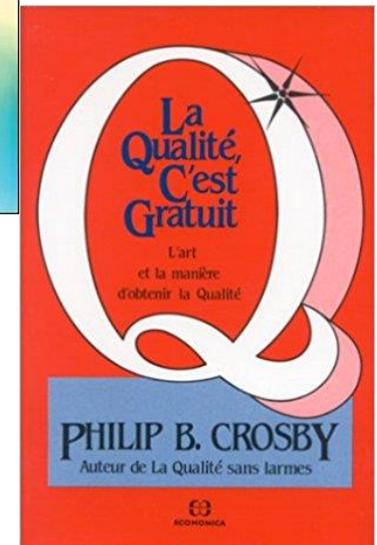
## ✓ J. M. JURAN : (1904 – 2008)

*Quality = fitness for use* = La Qualité, c'est l'aptitude à l'emploi.



## ✓ P. CROSBY (1926 - 2001)

La Qualité, c'est la conformité aux spécifications.



# La qualité : définitions 2/2

✓ **C. HERSAN**

La Qualité, c'est la conformité aux besoins.



✓ **P. LYONNET (1950 - .....)**

La Qualité, c'est la satisfaction du besoin apprécié par le client ou l'utilisateur.



✓ **H. SERIEYX (1937 - .....)**

La Qualité = **0 défaut, 0 panne, 0 stock, 0 délai, 0 papier, 0 accident, 0 mépris.**



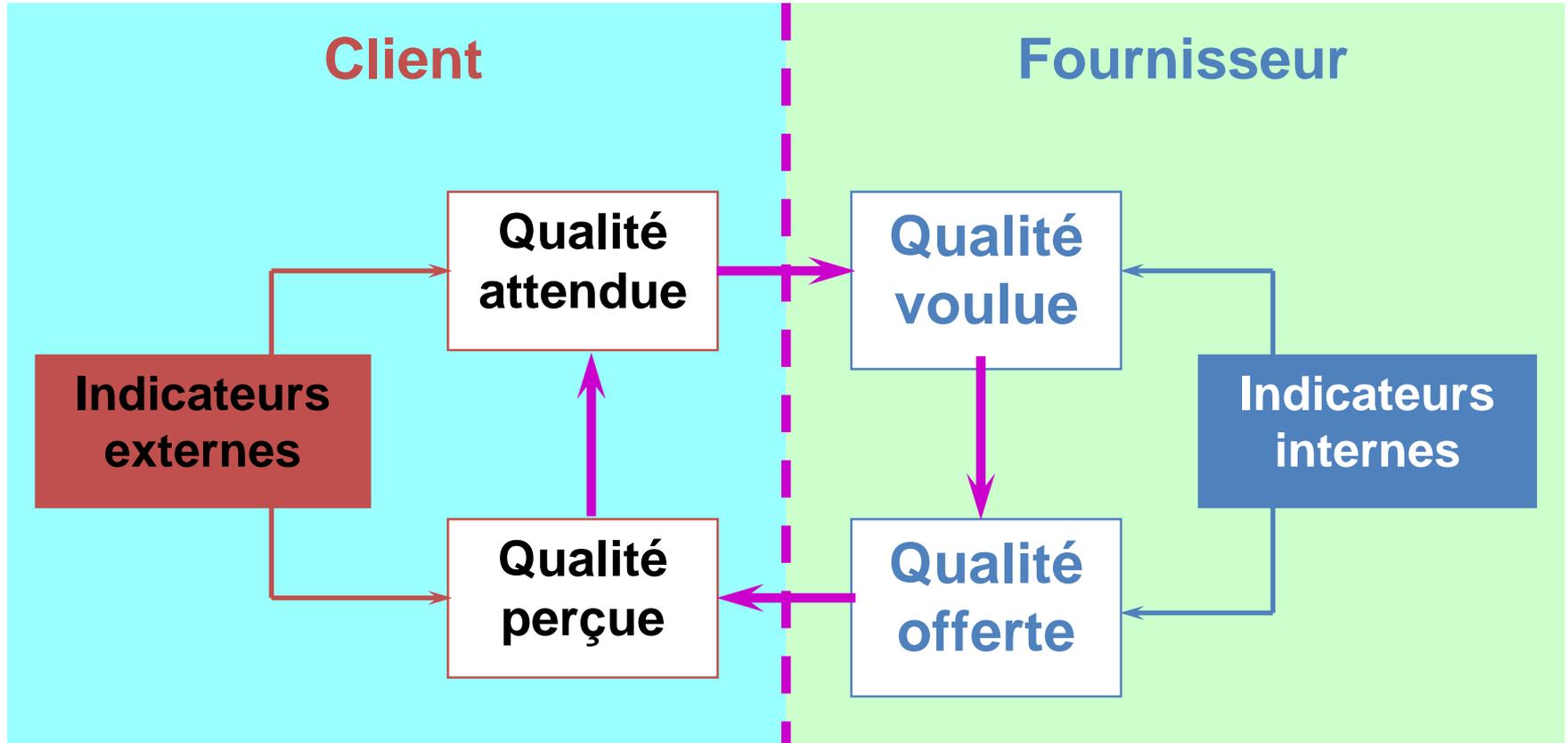
# Qualité externe et qualité interne

**La qualité externe** : c'est lorsqu'un produit ou service répond parfaitement aux besoins et attentes des clients. Au quotidien, de nombreuses entreprises perdent des parts de marchés, car elles ne parviennent pas à répondre efficacement aux exigences clients.

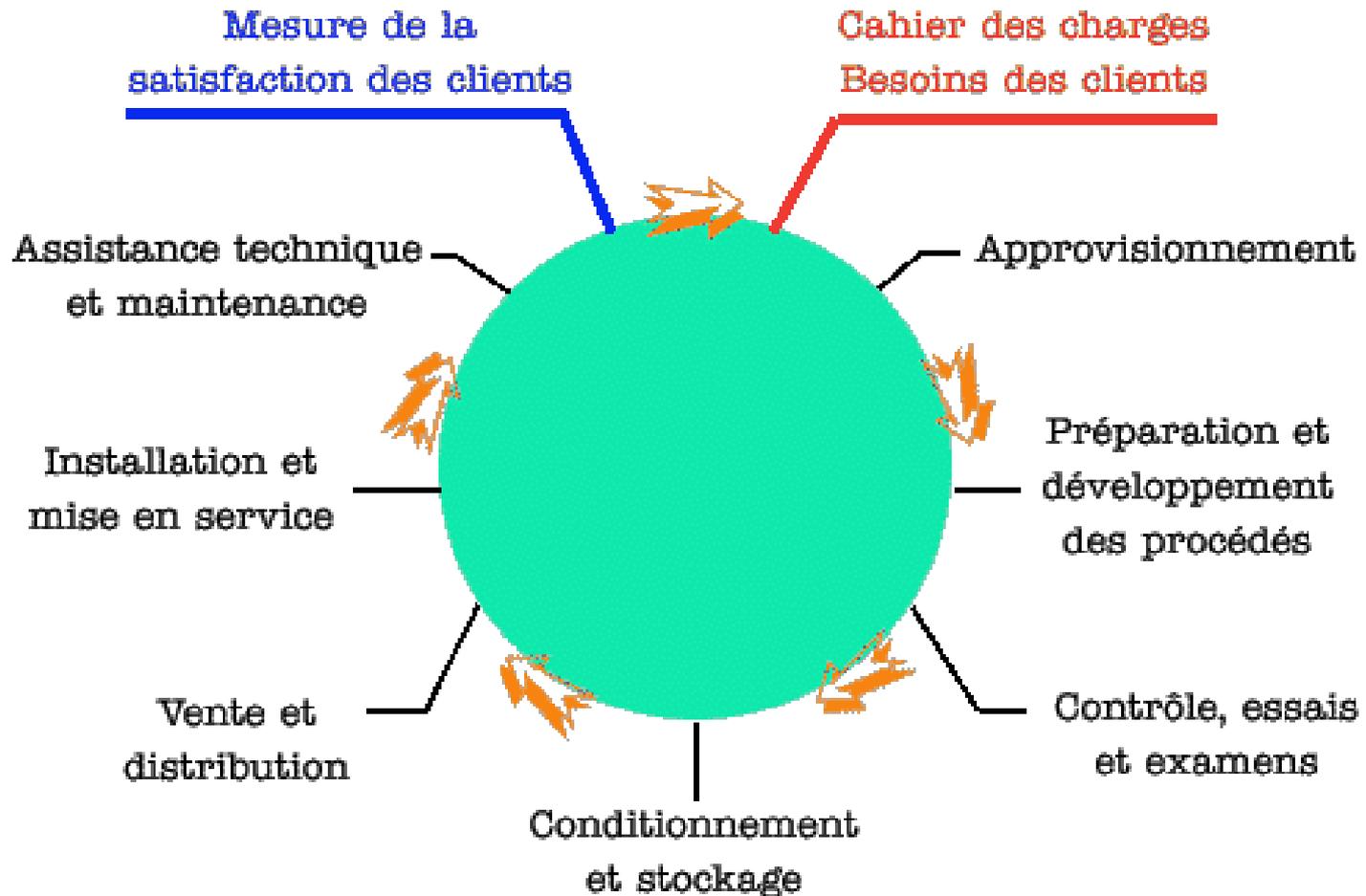
**La qualité interne** : C'est la maîtrise et l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise. Les bénéficiaires en sont la direction, le personnel de l'entreprise, les actionnaires ... et bien sûr les clients.

# Les indicateurs de Qualité

La qualité externe ne peut pas se faire sans qualité interne



# La boucle de la Qualité (Cf Chap 2)



# LA QUALITE : Définition normalisée

Selon la norme ISO 9001:2008

« Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ».

- Exigence : besoin ou attente pouvant être formulé (explicite) ou implicite

*la qualité c'est:*

- *Dire ce que l'on fait, Faire ce que l'on dit, Vérifier que ce que l'on a fait correspond à ce que l'on avait dit.*
- *La création, l'organisation, l'homogénéisation, la mise en place et le suivi de ces règles simples vont permettre d'orienter l'expertise et le savoir-faire d'une entreprise vers la satisfaction des besoins de ses clients.*

## Définition : Norme

Document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans le contexte donné.

# **Définition :**

## **Systeme de management de la qualité**

Systeme de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

Il s'agit de l'ensemble des structures, des dispositions et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la Qualité.

# Surveillance de la Qualité

**Vérification et suivi permanents de l'état des procédures, méthodes, conditions d'exécution, procédés, produits et services,**

**analyse des résultats engendrés par comparaison au référentiel, en vue de s'assurer que les exigences spécifiées pour la qualité sont en voie d'être remplies.**

***Peut être exercée par le client ou en son nom pour garantir que les exigences contractuelles sont satisfaites.***

***Dans certains cas, la surveillance doit prendre en considération les facteurs qui peuvent conduire à une détérioration ou à une dégradation avec le temps.***

# Définition : Assurance qualité

Ensemble des *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.

## Définition : Processus

Ensemble de *moyens et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants*. Ces moyens peuvent inclure le personnel, les installations, les équipements, les techniques et les méthodes.

Ou

*Enchaînement de tâches réalisées à l'aide de moyens tels que des personnes, des équipements, des informations, des procédures, en vue d'un résultat final escompté (produit ou service)*

# Définition : Contrôle

Action de mesurer, examiner, essayer, passer au calibre une ou plusieurs caractéristiques d'un produit, processus ou service et de *comparer les résultats aux exigences spécifiés en vue de vérifier leur conformité.*

# Définition : Essai

Opération technique qui consiste à *déterminer ou à vérifier une ou plusieurs caractéristiques d'un produit, d'un processus ou d'un service, selon un mode opératoire spécifié.*

Généralement le mode opératoire met en jeu l'application de diverses contraintes.

## **Définition : *Non-conformité***

Une non-conformité correspond à la non satisfaction des exigences spécifiées. La définition s'applique à l'écart ou à l'inexistence d'une ou plusieurs caractéristiques qualité ou d'éléments d'un système par rapport aux exigences spécifiées.

# Définition : Audit Qualité

Diagnostic (examen) méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies par un référentiel, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et apte à atteindre les objectifs.

# Définition : Certification

Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus, un service ou une entreprise est conforme aux exigences spécifiées.

# Définition : Plan Qualité

Document énonçant les modes opératoires, les ressources et la séquence des activités liées à la qualité, se rapportant à un produit, service, contrat ou projet particulier.

# Définition : Manuel Qualité

Document énonçant la politique qualité de l'entreprise et décrivant les dispositions générales prises pour obtenir la qualité de ses produits ou services.