

Management de la qualité

S3 TIAA

2024 -- 2025

Chap 2 : Gestion de la Qualité et système documentaire

Pr B. MOUSSA BOUDJEMAA

I. Le cycle de la qualité d'un produit

Un produit pour qu'il soit de qualité doit être le résultat d'activités qui mènent à la satisfaction du client.

Ces activités forment le cycle de la qualité du produit.

Les Activités formant le cycle de la qualité du produit sont :

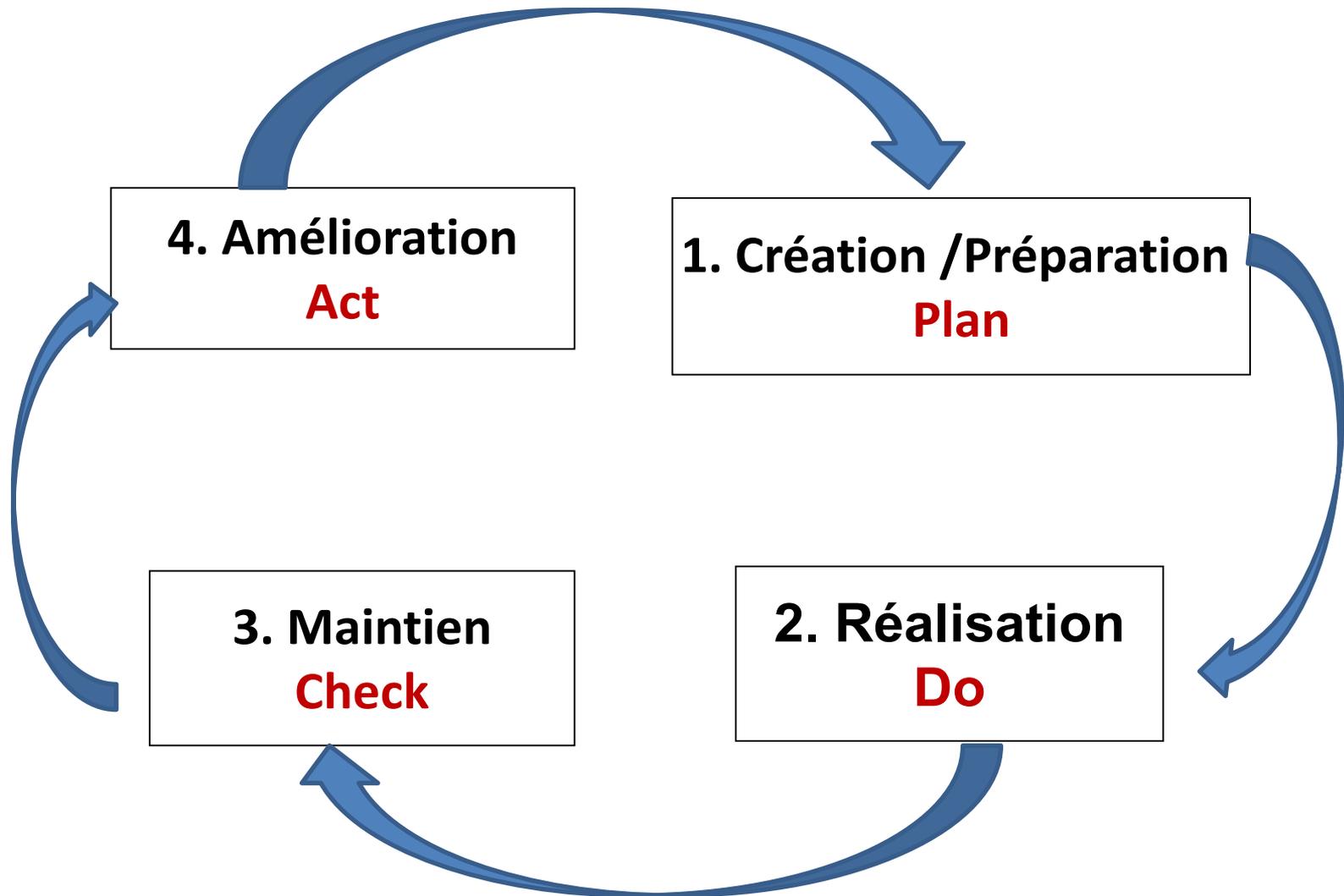
1- Création de la qualité

2- Préparation de la qualité

3- Réalisation de la qualité

4- Maintien de la qualité

Cycle de la qualité Vs Roue de Deming



1. Création de la qualité/ To plan

- Identification de la clientèle : Détermination de ses besoins ou de ses exigences (Qualité = fitness for use).
- Conception et développement du produit adéquat (qui répond aux exigences de la clientèle).
- Élaboration des spécifications du produit, des limites à respecter, des processus de production et des matières à utiliser pour réaliser le produit.

2. Préparation de la qualité/To plan

S'assurer des 4 ressources nécessaires

1. **Ressources humaines (main-d'œuvre qualifiée).**
2. **Ressources matérielles (de production, de manutention et d'entreposage) + Méthodologie de travail et procédés**
3. **Ressources financières**
4. **et surtout la ressource temps**

3. Réalisation de la qualité/ To do

La réalisation comprend les activités de fabrication

Réception des matières et autres intrants commandés,

- **Stockage temporaire des intrants, des produits en cours de fabrication, de l’emballage etc...**
- **Transformation de ces matières premières en produits finis,**
- **Expédition des produits finis.**

4. **Maintien de la qualité/ To check + To act**

- **Contrôle de la qualité.**
- **Disponibilité du Transport, entreposage et distribution du produit fini.**
- **Disponibilité du Service après-vente.**
- **Écoute client**
- ***Corrections pour améliorer le produit***

II. Définitions

Gestion de la qualité

«La gestion de la qualité est un **système de moyens** mis en œuvre pour **produire économiquement** des produits ou des services qui **satisfont les besoins** des clients».

La gestion de la qualité «consiste à développer, concevoir et fabriquer les biens (ou services) les plus économiques, utiles, satisfaisants pour le client.

Gérer la qualité, c'est gérer le prix de revient, le prix de vente et le bénéfice».

Définition

Systeme documentaire

« Un système documentaire est un ensemble structuré et organisé de documents de natures différentes »

Norme AFNOR FD S 99-31

L'entreprise doit définir, documenter et mettre à jour les procédures de maîtrise de tous les documents et informations qui constituent sa documentation de la qualité

2. Objectifs de la gestion documentaire

- *Formaliser par écrit les règles de fonctionnement de l'entreprise*
- *Sauvegarder le savoir-faire et assurer l'historique de l'entreprise.*
- *Rendre l'information accessible à tous les concernés.*
- *S'assurer que l'information est valide et actualisée.*
- *Prévenir les risques et les dysfonctionnements.*
- *Assurer la traçabilité des résultats, des communications et des décisions prises lors de réunions.*
- *Participer à l'insertion des nouvelles recrues*

3. Maitrise de La gestion documentaire

Maitriser la gestion documentaire c'est s'assurer que:

- Les bonnes versions des documents appropriés sont disponibles à tous les endroits où des opérations essentielles au bon fonctionnement fonctionnement de l'entreprise sont effectuées ;
- Les documents non valables et/ou périmés sont retirés de tous les points de diffusion ou d'utilisation
- Tout document périmé conservé à des fins légale ou de conservation des connaissances est convenablement identifié.

Intervenants dans la gestion de la documentation (1/2)

- **Producteur du document**

Personne chargée d'élaborer le document, elle peut être l'auteur principal ou l'intégrateur (coordinateur) du document.

- **Lecteur / vérificateur**

Après élaboration ou mise à jour d'une version, et avant enregistrement et diffusion, un document peut être soumis à un cycle de relecture pour commentaires, modifications et enrichissements éventuels.

Intervenants dans la gestion de la documentation (2/2)

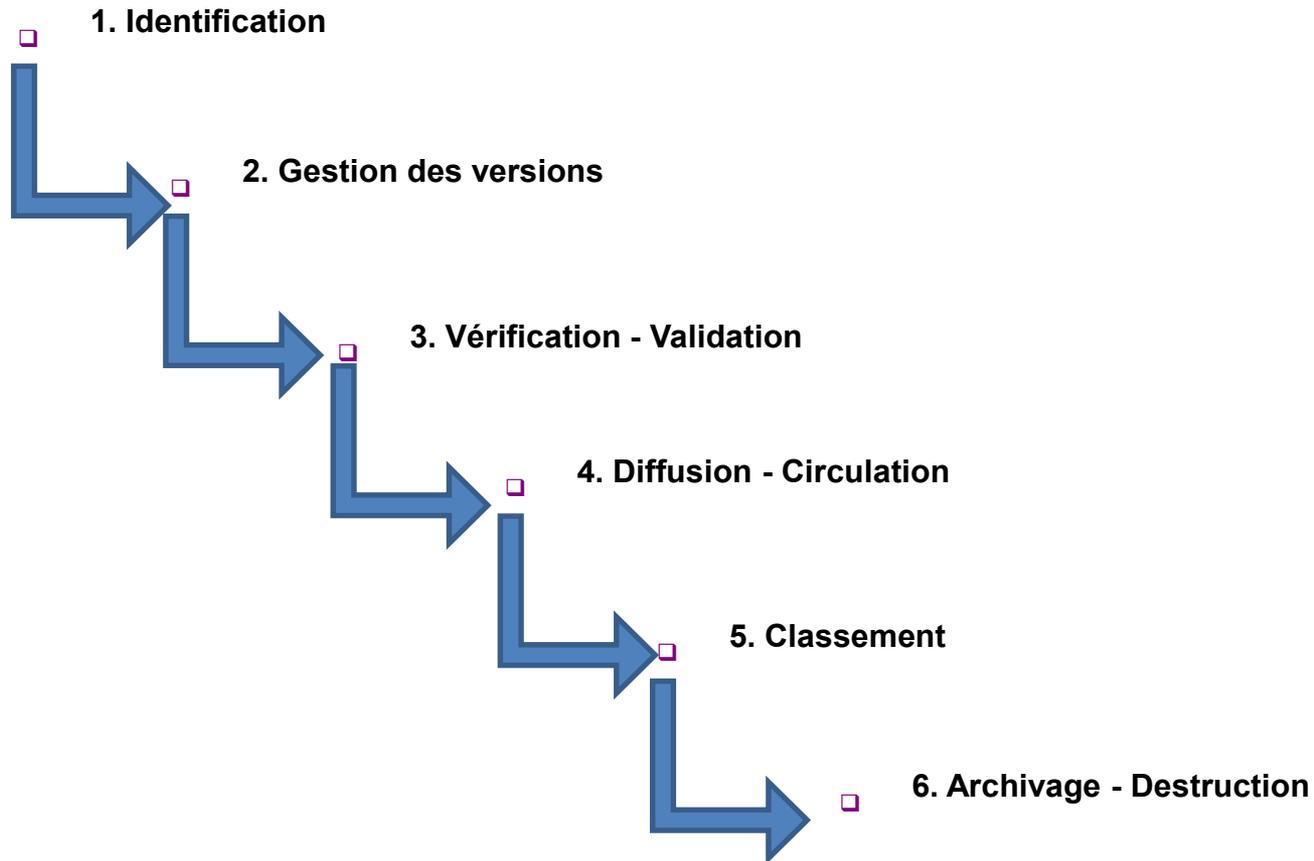
➤ Responsables de validation ou d'approbation

Pour chaque catégorie de document émis, une ou plusieurs personnes désignées peuvent décider du statut final du document selon des modalités d'approbation formelle.

➤ Responsable de la documentation

Responsable de la bonne mise en œuvre (ou de l'adaptation) et du respect des exigences concernant la maîtrise de la documentation. Il convient que la direction lui donne l'autorité pour faire appliquer la procédure.

4. Cycle de vie d'un document



1. Identification des documents

Un « cartouche », figurant sur chaque document, contribue à garantir le respect d'un format identique.

Pour chaque document, il a lieu de préciser les éléments suivants :

- 1) *le titre du document,*
- 2) *la référence du document,*
- 3) *la référence au contrat,*
- 4) *l'état du document (lié au cycle de vie),*
- 5) *la date de la publication (prévisionnelle pour un document de travail) et la révision,*
- 6) *le nom de l'auteur,*
- 7) *les personnes habilitées à approuver ce document,*
- 8) *l'organisme d'origine,*
- 9) *les destinataires (pour sa diffusion),*
- 10) *le nombre de pages,*
- 11) *la version.*

4. 2. Gestion des versions

La gestion des versions permet de caractériser la nature des évolutions d'un document et leur impact.

Dispositions à prendre pour assurer la maîtrise des évolutions des documents:

- 1. Modalités d'approbation des évolutions,**
- 2. Information sur les origines des évolutions et des justificatifs des mises à jour proposées,**
- 3. Information aux détenteurs et utilisateurs de documents en cours d'évolution,**
- 4. Notification des décisions de cessation d'applicabilité des documents à tous les détenteurs.**

4.3. Verification - validation

Les documents qui doivent être soumis à validation doivent être identifiés:

Pour cela il faut s'assurer que:

- **les validations soient formalisées,**
- **les traces de vérification soient conservées et leur traçabilité avec les documents est assurée,**
- **les traces de vérification précisent les aspects qui ont été vérifiés.**

4.4. Diffusion - circulation

Dispositions nécessaires pour assurer que :

- **Les acteurs concernés soient informés de l'existence du document et de ses modalités d'accès,**
- **Qu'ils disposent directement de l'information qui leur est nécessaire pour mener à bien leurs tâches et que cette information est mise à jour en cohérence avec leurs besoins.**

Les mécanismes de diffusion et de circulation sont définis pour garantir l'utilisation d'une même version de document par tous les membres de l'entreprise.

4.5. Classement

Le classement permet d'assurer l'efficacité de la production et de l'utilisation de la documentation.

Pour un bon classement, il faut définir :

- 1. les modalités de classement (mise à jour du référentiel, du catalogue, ...),**
- 2. les opérations d'exploitation courante (recherche sur demande de documents ou de fichiers, ...),**
- 3. la logistique nécessaire à l'ensemble de ces actions (outils bureautiques, facilités et services d'impression, ...).**

5. Pyramide de la documentation Qualité



Manuel Assurance Qualité (MAQ) et Plan Assurance Qualité (PAQ)

- **Manuel Assurance Qualité (MAQ):**
 - Le document descriptif du système de la gestion de la qualité,
 - Le MAQ a valeur de vitrine à l'extérieur de l'entreprise (serveur Web).
- **Plan Assurance Qualité (PAQ):**
 - Document énonçant les modes opératoires, les ressources et la séquence des activités liées à la qualité, se rapportant à un produit, à un service, à un contrat ou à un projet particulier (NF X50-109).
 - Le PAQ est un document contractuel constituant le cahier des charges de la qualité.

Plan type du MAQ

1. **Présentation de la société**
2. **Organisation de la qualité dans l'entreprise**
 - Les missions et les moyens attribués à la structure qualité,
 - Le système qualité (documentation, audit, revues...).
3. **Activités liées au cycle de production**
 - La spécification des besoins,
 - La planification du développement.
4. **Conception et réalisation**
5. **Tests et validation**
6. **Réception**
7. **Reproduction, livraison et installation**
8. **Maintenance**
9. **Les activités de soutien :**
 - La gestion des configurations,
 - La maîtrise des documents,
 - La formation.

Plan type du PAQ 1/3

1. **But, domaine d'application et responsabilité :**
 1. **But du PAQ,**
 2. **Domaine d'application,**
 3. **Responsabilités de réalisation.**
2. **Documents applicables et de référence :**
 1. **Documents applicables,**
 2. **Documents de référence.**
3. **Terminologie :**
 1. **Glossaire des termes,**
 2. **Abréviations.**

Plan type du PAQ 2/3

4. **Caractéristiques et organisation du projet :**
 1. **Grands objectifs,**
 2. **Exigences qualité,**
 3. **Organisation des structures :**
 - **Structure de pilotage du projet,**
 - **Organisation de l'équipe projet.**
 4. **Démarche de développement:**
 - **Cycle de développement,**
 - **Description des étapes,**
 - **Planification générale et suivi du projet.**
 5. **Outils.**

Plan type du PAQ 3/3

5. Procédures de gestion applicables au projet :
 1. Gestion de la documentation,
 2. Gestion des modifications.
6. Contrôle des fournisseurs:
 1. Suivi des demandes d'évolution,
 2. Récapitulatif des documents et fiches applicables.
7. Suivi de l'application et de l'évolution du PAQ:
 1. Procédure de suivi,
 2. Procédure d'évolution.