

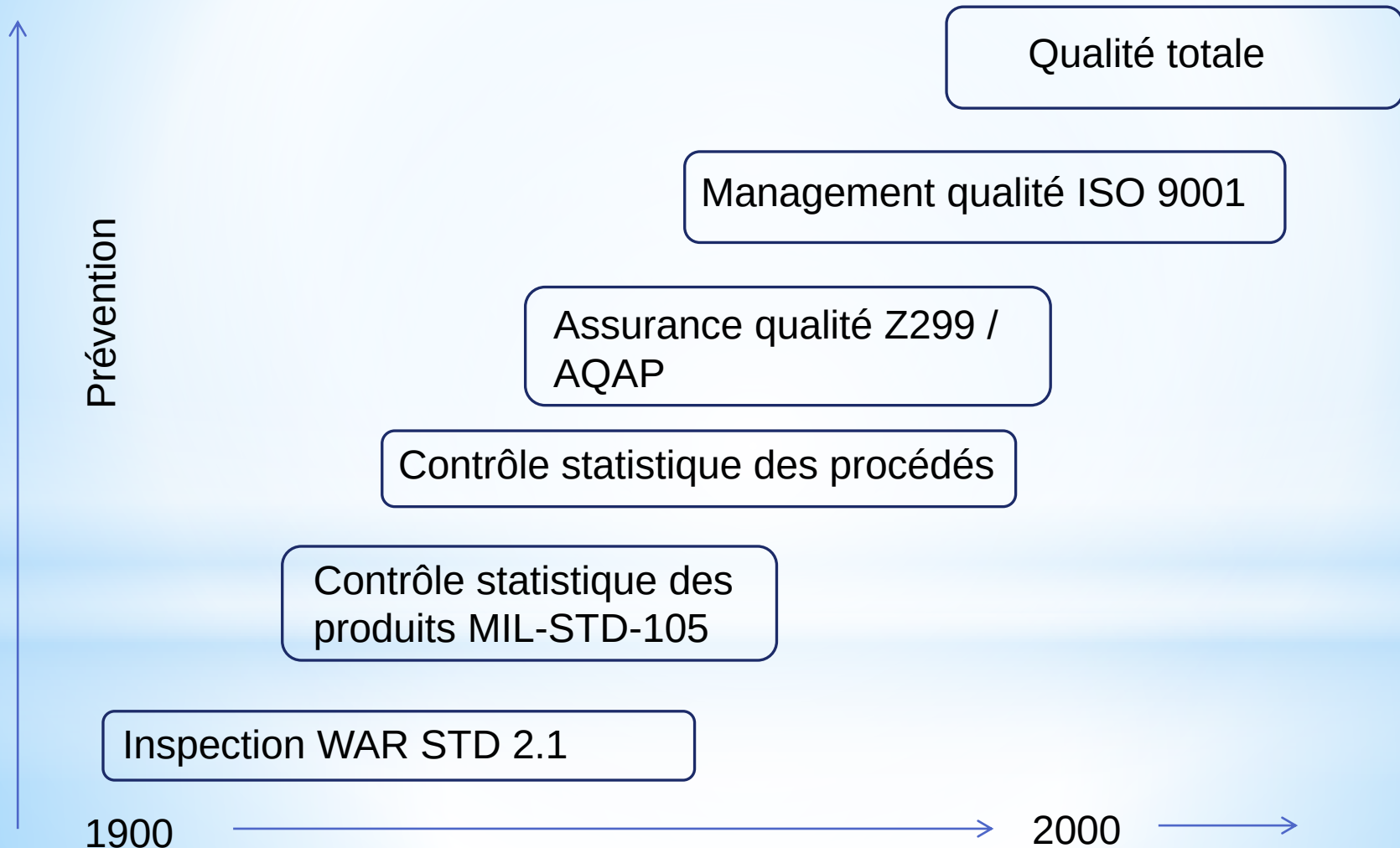
Management vs Assurance qualité

Conférence Bitume Québec

8 décembre 2020

par Antoine Baril

Évolution du concept



Concepts et principes de système de management

Qu'est-ce qu'un processus?

Qu'est-ce qu'un produit?

Qu'est-ce qu'un service?

Qu'est-ce qu'un client?

Interactions processus-produit-client

Processus (art 3.4.1)

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté

Élément d'entrée	Processus	Résultat escompté
-------------------------	------------------	--------------------------

Produit (3,7,6) – élément de sortie (3,7,5) résultat d'un processus (3.4.1)

Service (3,7,7) – élément de sortie (3,7,5) d'un organisme (3,2,1) avec au moins une activité nécessairement réalisée entre l'organisme et le client (3.2.4)

Client (3,2,4)– Organisme ou personne qui reçoit un produit (3,7,6) ou un service (interne ou externe) (3.7,7)

Définitions de ISO 9000:2015

Catégorie de produits

Service

Matériel

Logiciel

Issus de procédés à caractère continu

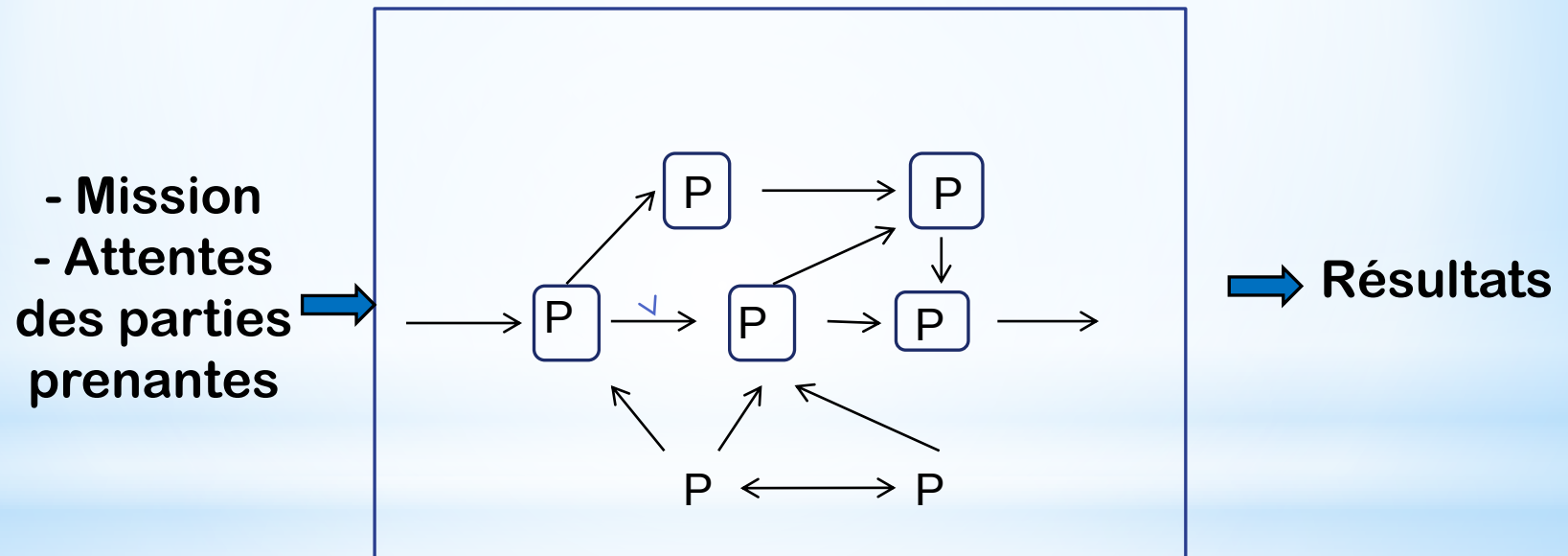
**Tangible ou intangible, généralement une
combinaison**

Qu'est-ce la qualité?

Qualité : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet (produit/service) à satisfaire les exigences.

Systeme de management

Ensemble de processus corrélés ou interactifs qui permet d'établir une politique ainsi que des objectifs et d'atteindre ces objectifs



Toute les organisations ont un système de management plus ou moins formel

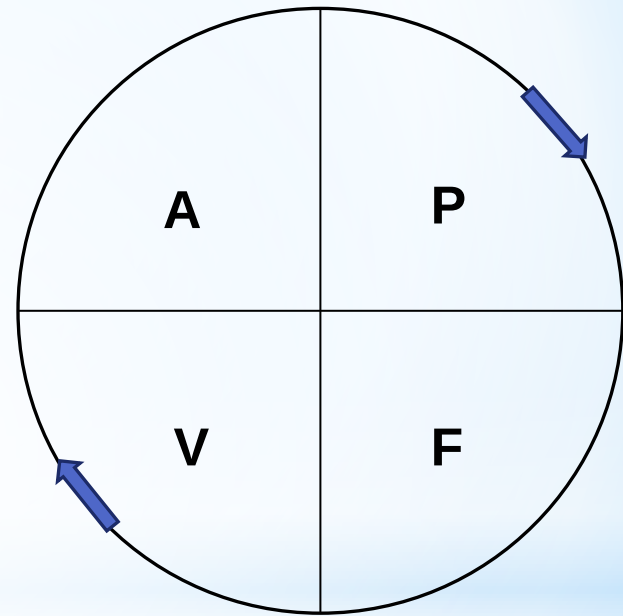
Principes de bases

- **Orientation client**
- **Leadership**
- **Implication du personnel**
- **Approche processus**
- **Amélioration continue**
- **Prise de décision fondée sur des preuves**
- **Management des relations avec les parties intéressées**

Gérer un système ou un processus

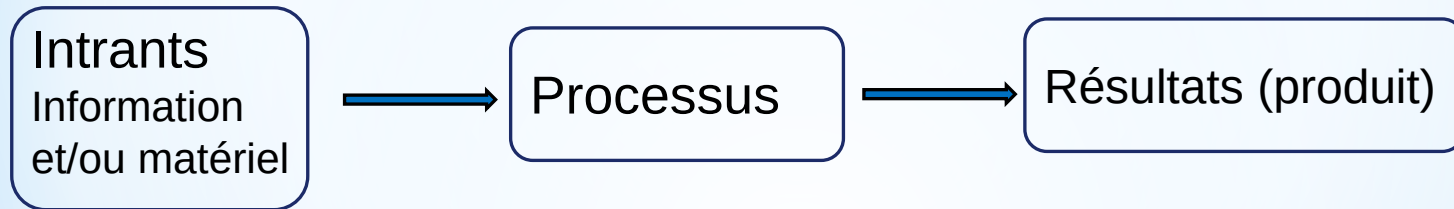
La roue de Deming (PFVA)

- Planifier
- Faire
- Vérifier
- Agir ou améliorer

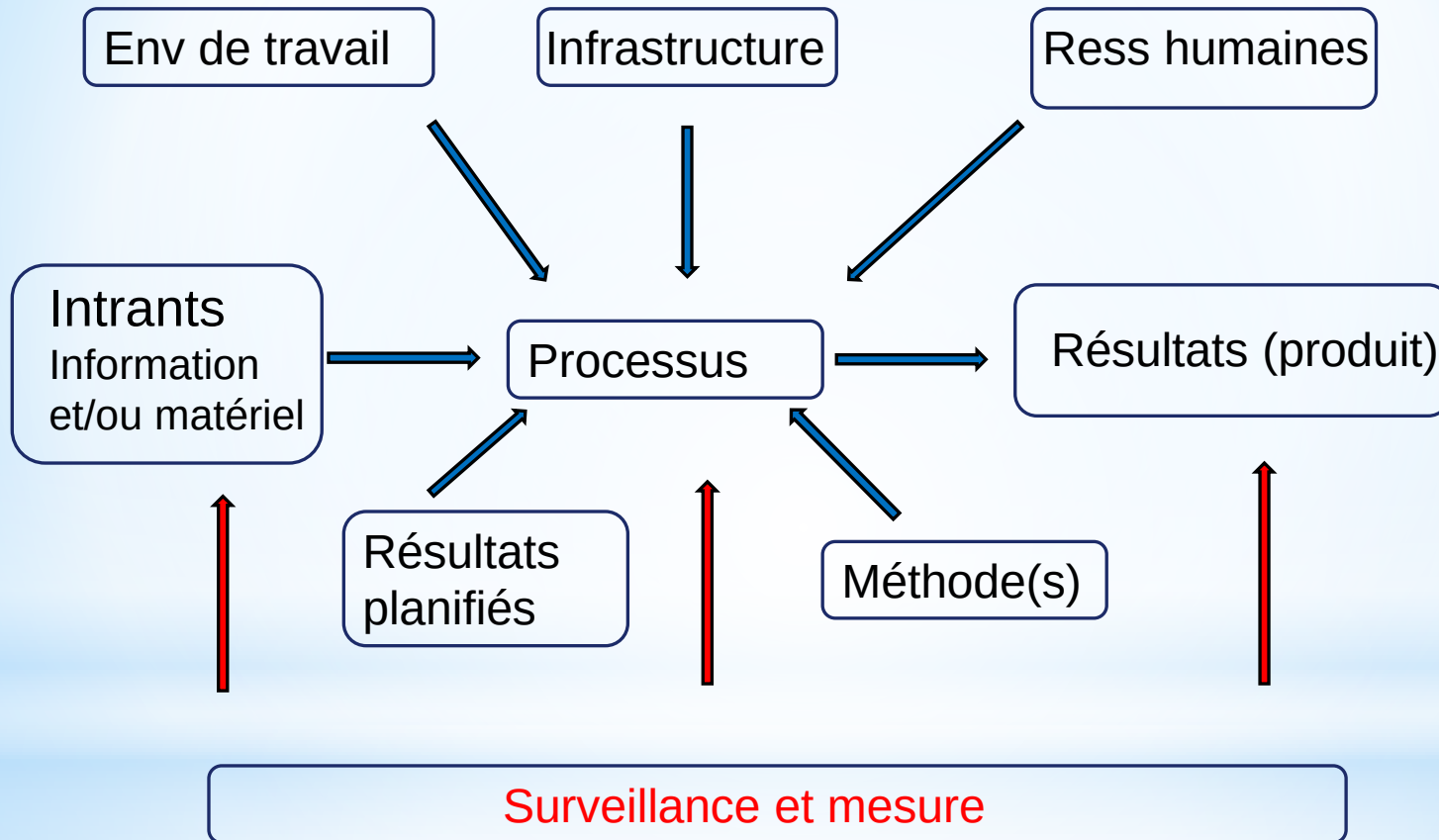


William Edward Deming, physicien et mathématicien américain (1900-1993)

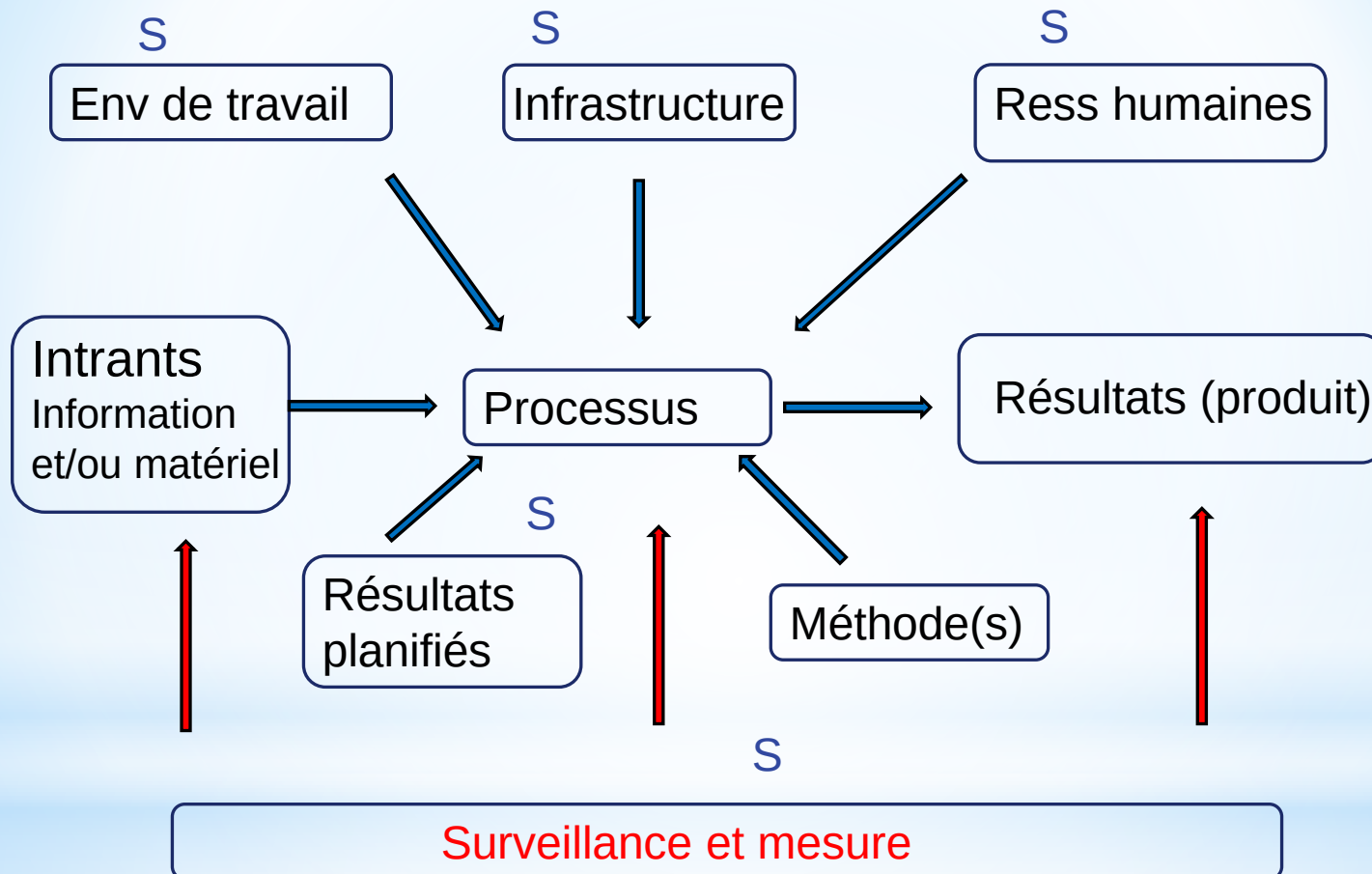
Qu'est-ce qu'un processus?



Identifier un propriétaire qui gère le processus



Identifier un propriétaire qui gère le processus



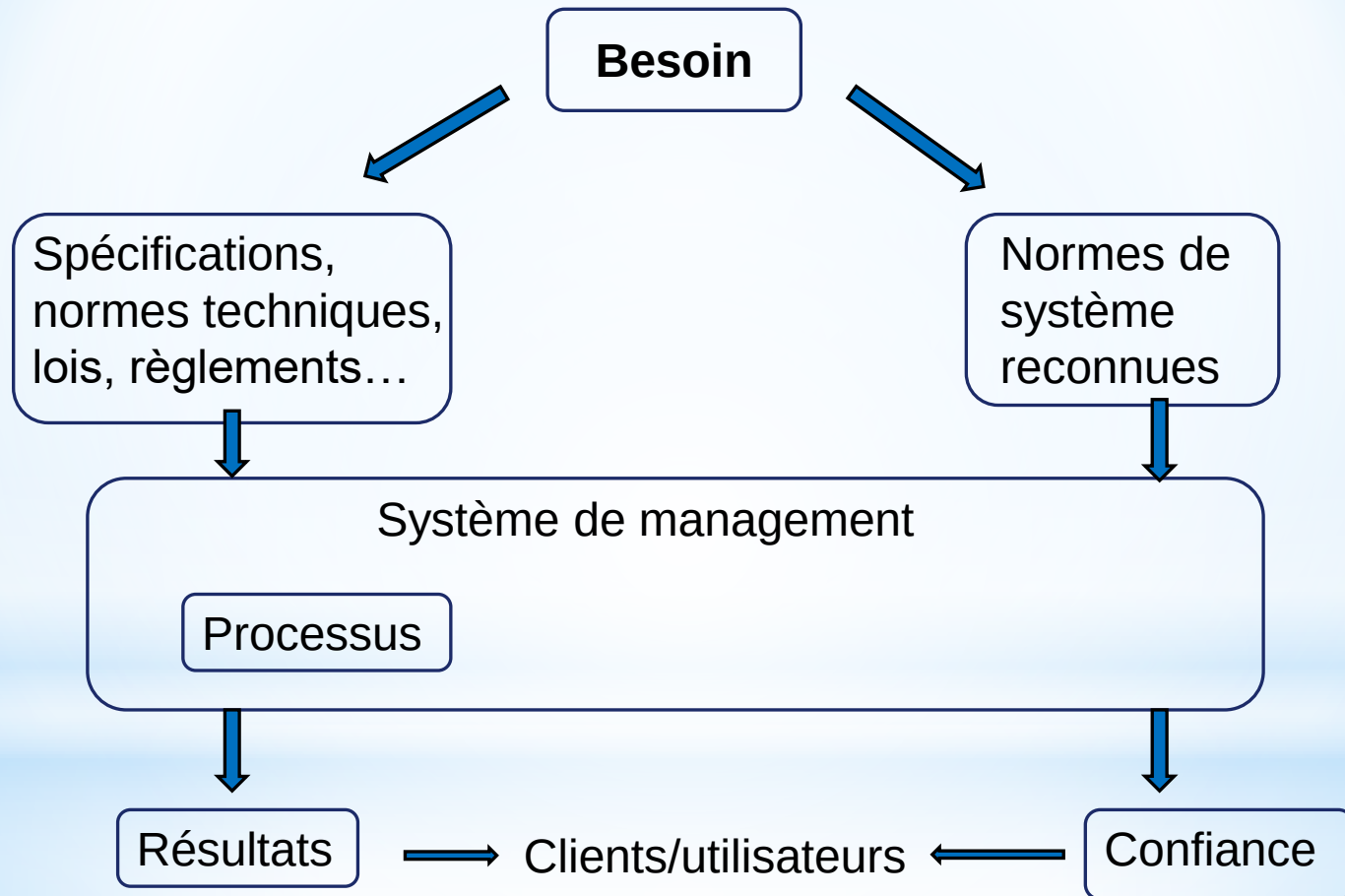
On applique le modèle de Deming en fonction des résultats

Gestion par processus

Pour chaque processus, il y a un propriétaire

- **Celui-ci est responsable de la performance de son processus.**
- **Il doit s'assurer de la planification du processus et des résultats attendus.**
- **De valider et surveiller les intrants.**
- **De surveiller le déroulement du processus.**
- **De vérifier les résultats obtenus.**
- **D'apporter les améliorations requises, en fonction des données recueillies par la S+M , PFVA (Deming).**

L'autre «produit», la confiance!



Management de la qualité

Le management qualité comprend les activités par lesquelles un organisme identifie ses objectifs et détermine les processus et les ressources nécessaires pour obtenir les résultats escomptés

Tout en tenant compte des besoins et attentes des parties intéressées, ainsi que du contexte dans lequel évolue l'organisme.

Ce qui implique que chaque propriétaire d'un processus soit en maîtrise de celui-ci et qu'il rende compte à la haute direction de l'atteinte des objectifs (résultats).

Merci de votre attention