

Qualité

Généralités sur la Qualité

Définitions

Assurance Qualité / Management Qualité

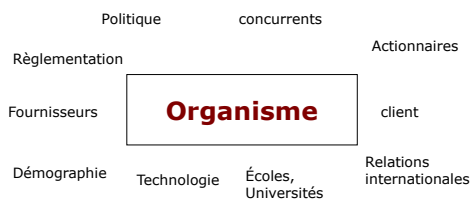
Normalisation

Amar HABSAOUI : Faculté des Sciences - Université Ibn Tofail Kénitra

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

1

La qualité pour mieux gérer les interactions

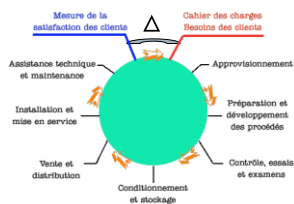


Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

2

La boucle de la qualité

La qualité se construit tout au long de l'élaboration du produit (service) fourni au client



Plus on met les éléments pour assurer la qualité plus Δ diminue

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

3

La qualité

La qualité peut être définie comme étant l'adéquation maximale entre les besoins du client et le produit proposé en matière de coûts, de performances et de délais.



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

4

Définition de l'ISO

La qualité est l'ensemble de propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites

La qualité : Satisfaire les exigences des clients

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

5

La qualité est :

- ☐ **La réponse exacte au besoin client au moindre coût**
 - ☐ Client externe
 - ☐ Mais aussi le client interne
- ☐ **S'attacher au besoin réel**
 - ☐ Ni plus (sur qualité)
 - ☐ Ni moins (sous qualité)
- ☐ **Penser au non exprimé**
 - ☐ Par méconnaissance
 - ☐ Par oubli
 - ☐

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

6

Pour obtenir la qualité :

- détecter les besoins du client et s'assurer qu'il a exprimé toutes ses exigences.
- toujours avoir à l'esprit la capacité de l'entreprise à fournir le produit commandé en termes de coût, de performance et de délai.
- mesurer la satisfaction des clients,
- analyser et améliorer le fonctionnement de l'entreprise et ses prestations dès que nécessaire.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

7

Pourquoi la qualité

- Optimisation de l'organisation
- Exigences des clients de plus en plus grandes :
 anticiper leurs attentes
- Conséquences de la non qualité de plus en plus grave

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

8

Le bug d'Ariane 5



L'un des défauts de qualité les plus célèbres est celui qui a affecté l'ordinateur de guidage embarqué d'Ariane 5 une trentaine de secondes après son décollage le 4 juin 1996.

Plusieurs problèmes de non-qualité logicielle sont à l'origine de ce drame.

La portion de code incriminée avait en fait été repris d'un ancien système (en l'occurrence Ariane 4), et n'était malheureusement pas adapté à la puissance de son successeur. Aucune simulation au sol n'avait pu mettre en œuvre ce module de manière à identifier le problème. Enfin, le système de guidage était doublé d'un deuxième système, dit de secours. Or ce second système était la réplique exacte du premier : quand il a pris la relève, il a réitéré les erreurs du premier, et l'autodestruction était alors inévitable.

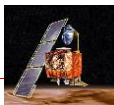
Ce défaut de qualité est souvent qualifié de « bug le plus cher de l'histoire »

Conséquences : une perte totale d'environ 370 millions de dollars...

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

9

La perte de Mars Climate Orbiter



Mars Climate Orbiter était l'une des deux sondes spatiales du programme Mars Surveyor 98, ayant pour but d'étudier la planète rouge. Le 23 septembre 1999, la sonde est détruite à cause d'une erreur de navigation, et s'écrase sur Mars.

L'enquête a montré que ce dommage a été provoqué par le fait que le module de correction de trajectoire exploitait des données codées selon le système métrique international (km, m, cm) alors que le logiciel embarqué dans les capteur le sollicitait avec des données codées dans le système anglo-saxon !

<http://www.test-recette.fr/generales/qualite-logicielle/cout-non-qualite.html> - 29/09/2015

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

10

Comment mettre en place la qualité

- Volonté affirmée de la direction
- Étendre la qualité à tous les secteurs de l'entreprise
- Étendre la qualité à tous les membres de l'entreprise

Par quel moyen

- Définition précise du rôle de chacun
- Motivation
- Définir les processus et procédures précises
- formation et information du personnel

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

11

Une nouvelle façon de travailler

La qualité est aussi un état d'esprit, une manière d'être, une façon d'agir :

- Prendre en compte les objectifs de l'entreprise.
- Préparer son travail avant d'agir.
- Vérifier les moyens dont on dispose.
- Planifier son travail, le contrôler en cours d'exécution. et le corriger si nécessaire.
- Participer aux améliorations.
- Informer ses collègues.
- Se former.
- Communiquer à tout niveau.
- Suivre les progrès.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

12

« Ce n'est pas l'employeur qui paie les salaires, mais les clients satisfaits »

La qualité n'est donc pas une affaire de spécialistes mais l'affaire de tous et sa construction demande des efforts collectifs :

- de communication ;
- de responsabilisation personnelle et au sein d'une équipe ou d'un service ;
- de réflexion en commun.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

13

Définitions

- ☐ Norme
- ☐ Certification
- ☐ Processus
- ☐ Contrôle
- ☐ Audit
- ☐ Système de management de la Qualité
- ☐ Assurance Qualité
- ☐ Manuel Qualité
- ☐ Plan Qualité
- ☐ Développement durable

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

14

Normes

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.

NORME ET REGLEMENTATION

Réglementation = application obligatoire

Normes = outils volontaires

des normes deviennent d'application obligatoire par décret

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

15

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.

Accréditation

Procédure par laquelle un **organisme** faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

16

Processus

« système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments d'entrée (**EE**) en éléments de sortie (**ES**) »

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

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

17

Audit

Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et apte à atteindre les objectifs.

Système de management de la qualité

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

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

18

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.

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.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

19

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.

Développement durable

Développement qui permet aux générations présentes de satisfaire leurs besoins sans remettre en cause la capacité des générations futures à satisfaire les leurs.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

20

Formulaire : document opérationnel, permet d'enregistrer

Enregistrement : preuve (Formulaire renseigné)

**Instruction /
Mode Opératoire** : document opérationnel, indique comment faire

Procédure : document d'organisation, définit qui fait quoi quand et comment

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

21

Procédure :

qui fait quoi quand et comment.

« manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus » ISO9000

Une procédure n'a pas d'objectif et pas de mesures associées.

Elle peut avoir des mesures associées relatives à la réalisation d'une tâche, mais n'a pas de mesure d'efficacité.

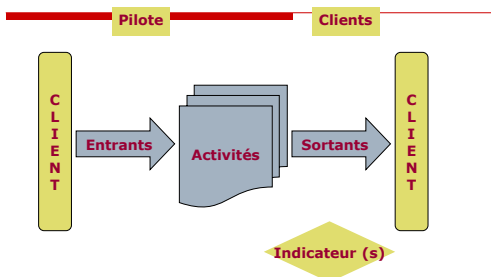
Un processus peut contenir des procédures, mais pas l'inverse.

Processus :

« système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments d'entrée (**EE**) en éléments de sortie (**ES**) » ISO 9000

EE peuvent être

- matériel
- information
- les hommes

Processus

L'Assurance Qualité

Définition(s)

L'assurance qualité est la capacité de l'entreprise à prouver objectivement qu'elle a mis en place une organisation efficace, qui permet de fournir des produits (ou services) de qualité conformes aux exigences spécifiées contractuellement.

C'est l'assurance pour les clients que l'organisation interne de l'entreprise permet de respecter le plus systématiquement possible les contrats signés ensemble.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

25

l'assurance de la qualité permet de fournir des preuves objectives que le produit ou service satisfait ou peut satisfaire les besoins du client (les exigences spécifiées).

La démonstration de ces preuves doit pouvoir être faite à tout moment.

Cette démonstration prend appui sur des documents écrits et archivés.

Ces documents précisent les règles d'organisation et les procédures adoptées dans la société pour obtenir et vérifier la qualité.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

26

En résumé, l'Assurance qualité demande :

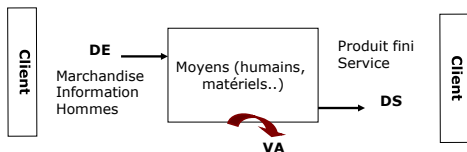
- d'écrire ce que chacun fait et comment il le fait ;
- de faire ce qui est écrit ;
- de vérifier et prouver que ce qui est fait correspond à ce qui est écrit.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

27

Management de la qualité

Organisme « ensemble d'installation et de personne avec des responsabilités, des pouvoirs et des relations »



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

28

Management de la qualité : activité permettant d'orienter un Organisme en matière de qualité.

Se traduit par :

- fixation des objectifs et définition d'une politique **P**
- définir la conception et l'organisation des moyens **D**
- Prévoir la formation et la motivation du personnel
- Mise en œuvre des moyens et coordonner les processus
- Contrôler les résultats **C**
- Améliorer : par la mise en place d'AC-AP. **A**

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

29

Roue de DEMING

Plan

Définir les objectifs
Comment les atteindre et quand

Do

Établir un plan d'action
Exécuter

Check

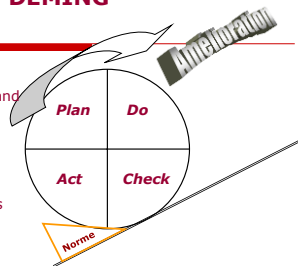
Vérifier si actions : Objectifs

sinon

Mesurer les écarts
Comprendre

Act

Vérifier
Efficacité dans le temps



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

30

Exemple : FICHE D'ANOMALIE
(Amélioration, dysfonctionnement...)

1. DESCRIPTION DE LA SITUATION

2. PROPOSITION DE SOLUTION

3. PLANIFICATION

4. MISE EN OEUVRE

5. SUIVI ET MESURE DE L'EFFICACITE

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

31

Les Principes du management de la qualité

1° principe : Orientation client

- identifier les clients et leurs attentes
- chercher à satisfaire les clients
- améliorer en permanence leur satisfaction

2° principe : Responsabilité de la direction

- Développer une stratégie
- Etablir des objectifs qualité
- Allouer des ressources
- Répartir les responsabilités

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

32

Les Principes du management de la qualité

3° principe : Implication du personnel

- Connaître la contribution de chacun à la satisfaction du client
- Favoriser la recherche d'actions de progrès
- Chercher à accroître les compétences

4° principe : Approche processus

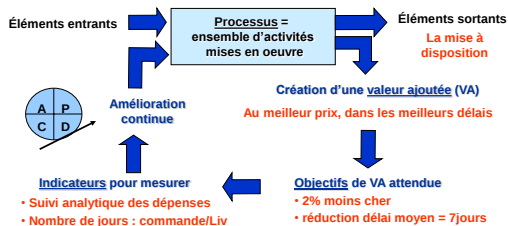
Un processus est un ensemble d'actions liées les unes aux autres et qui transforment des éléments entrants en éléments sortants en générant une valeur ajoutée.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

33

Principe d'un processus

Exemple : le processus acheter des biens et des services



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

34

Les Principes du management de la qualité

un engagement d'amélioration se formalise dans une politique

5^e principe : Amélioration

La direction fixe des objectifs et prévoit les moyens nécessaires pour les atteindre



= La Roue de DEMING = roue du progrès = PDCA

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

35

Les Principes du management de la qualité

6^e principe : Prise de décision fondée sur des preuves

les éléments d'entrée des processus de management reposent sur des faits, des chiffres précis, des mesures ou des évaluations les plus objectives possibles

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

36

Exemple : Sommes nous factuels ???

Un sondage a été effectué en Grande Bretagne sur un produit chimique appelé dihydrogène monoxyde. Ce composé est à l'origine de fuites et d'infiltrations fréquentes et se retrouve régulièrement dans les rivières et dans la nourriture animale et humaine. Il est connu pour avoir les effets suivants sur l'environnement et sur la santé

- c'est un composant majeur des pluies acides, à l'état gazeux ;
- il contribue à l'effet de serre ;
- il peut être mortel s'il est inhalé accidentellement ;
- on le trouve en quantité significative dans les tumeurs cancéreuses.

Estimez-vous, interrogeait le sondage, que ce composé chimique est dangereux et que son utilisation doit être réglementée, voire interdite dans l'Union Européenne ?

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

37

Exemple : Sommes nous factuels ???**Résultat du sondage**

- 76 % des personnes ont répondu : **OUI**
- 19 % des personnes ne se prononcent pas
- 5 % des personnes ont reconnu qu'il s'agissait de l'EAU.

Restons factuels !!!!!.....

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

38

Les Principes du management de la qualité

7^e principe : Management des relations avec les parties intéressées



Avec les clients de l'organisme et en interne mais aussi avec les autres parties

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

39

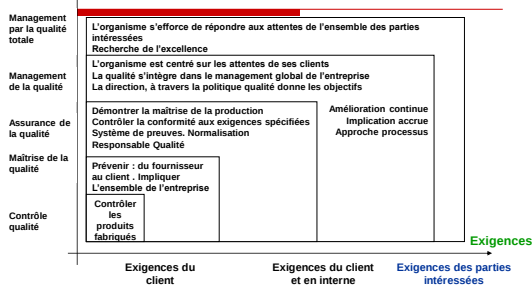
Récapitulatif des 7 principes du management de la qualité

- 1- Orientation client
- 2- Responsabilité la direction
- 3- Implication du personnel
- 4- Approche processus
- 5- Amélioration
- 6- Prise de décision fondée sur des preuves
- 7- Management des relations avec les parties intéressées

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

40

Évolution de la qualité



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

41

Types d'actions :

1. Préventives
2. Correctives
3. Correctrices = Curatives

1. Réduction du risque de dysfonctionnement
(on a pas eu de problème)
2. Imaginer toutes les solutions pour que le problème
qu'on a eu ne se reproduise.
3. Ce que l'on doit faire en cas de problème

Dans tous les cas trouver des solutions au meilleur coût

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

42

AUDIT

- examen méthodique
- documenté
- selon un référentiel

Audit interne ou première partie :
par nous même ou pour nous même

Audit seconde partie (externe) :
par nos clients

Audit tierce partie (externe) :
par un organisme de certification

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

43

Le Système Qualité

Le Système Qualité est l'ensemble :
de l'organisation,
des procédures,
des processus,
et des moyens
pour mettre en œuvre le management de la qualité.

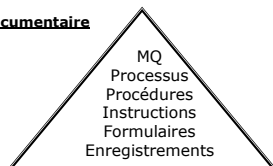
Le Système Qualité doit être :
établi,
documenté,
mis en œuvre,
entretenu.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

44

Système de management de la qualité : SMQ

Système documentaire



Classement selon une pyramide à 4 niveaux.

Schématise la cohérence des niveaux de la documentation
et donne un ordre d'idée du volume documentaire
que représente chaque niveau

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

45

Systeme documentaire

Maîtrise documentaire:

Définir de manière précise les moyens mis en œuvre pour assurer
La maîtrise des documents concernés par le système documentaire :

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

46

Les étapes

Rédaction

une personne ou groupe de travail (en utilisant les modèles du système)

Identification

codification

Validation

Vérification de sa cohérence au système et approbation de son contenu

Diffusion

contrôlée si nécessaire : liste de diffusion identifiant les destinataires,
Les documents et les versions diffusées

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

47

Mise à jour, modification

Suivre les étapes de la création de la version originale

Annulation

les documents périmés doivent être conservés à des fins légales
Ou de conservation des connaissances.

Identifier convenablement cette annulation

Archivage

Apporter la preuve de la réalisation d'actions ou pour apporter la
Preuve de conformité à des exigences

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

48

Destruction

A ne pas négliger
Si confidentialité, la destruction doit respecter certaines règles

Revue

Revoir les documents à intervalle régulier

IDENTIFICATION DES DOCUMENTS

Manuel Qualité	MQ-01 08-01-2010
Procédure	PR01-version 01
Instruction	I01-version 01
Formulaire d'enregistrement	FE01-version 01

Gestion des enregistrements

Titre	Mode d'indexage	Classement			Archivage		
		Qui	Où	Durée	Qui	Où	Durée
Fiche Amélioration	Numéro	RQ	Bureau RQ	Durée du traitement	RQ	Bureau RQ	3 ans

Gestion des documents

Version	Type	Date	Titre	Fonctions en diffusion
1	FE	08/01/2010	Fiche Amélioration	Toutes

Logigramme



Les étapes :

- Décrire le procédé à dessiner
- Démarrer avec un événement déclencheur
- Noter les actions successives de façon claire et concise
- Ne tenir compte que du flux principal
- Continuer le procédé jusqu'à la conclusion

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

52

Normalisation

Établissement et mise en application d'un ensemble de règles et de spécifications visant à simplifier, unifier et rationaliser les produits industriels, les activités d'un secteur, les unités de mesure, les symboles, ...

Processus animé dans un organisme national ou international indépendant des industriels

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

53

Normaliser, c'est quoi ?

Fournir des documents de référence (i.e. **normes**), établis au sein d'un groupe **par consensus**

Appliquer les règles de manière **volontaire** et contractuelle

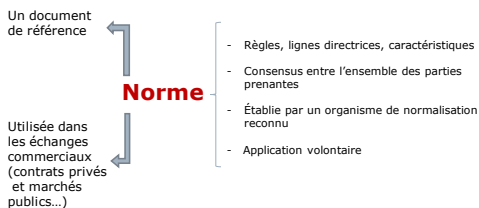
Cas particuliers d'application obligatoire pour des raisons d'ordre public

De santé, de sécurité, de lutte contre la fraude, de préservation de l'environnement

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

54

Qu'est-ce qu'une norme ?



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

55

Une norme est d'application obligatoire lorsqu'elle est citée dans un texte réglementaire (arrêté) comme moyen unique de satisfaire aux exigences de ce texte

Les pouvoirs publics rendent des normes obligatoires pour des raisons :

- d'ordre public
- de sécurité publique
- de protection de la santé et de la vie des personnes et des animaux ou de préservation des végétaux
- de protection des trésors nationaux ayant une valeur artistique, historique ou archéologique
-

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

56

Pourquoi faire une norme ?

- Définir un langage commun
- Harmoniser des pratiques
- Assurer la compatibilité technique de matériels ou l'interopérabilité de systèmes
- Définir des méthodes de caractérisation communes des produits
- Fournir des modes de preuve de conformité à la réglementation
- Donner confiance aux utilisateurs, aux consommateurs, aux pouvoirs publics ...

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

57

Les Référentiels ISO



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

58

Les Référentiels ISO :

ISO : Organisation Internationale de normalisation

= Organisation mondiale non gouvernementale qui a pour mission de favoriser le développement de la normalisation en vue de faciliter entre les nations les échanges de biens et de services et de développer la coopération

Ses travaux aboutissent à des accords internationaux qui sont publiés sous forme de Normes internationales

Domaines : du format de la carte bancaire à l'ISO 9000 ...

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

59

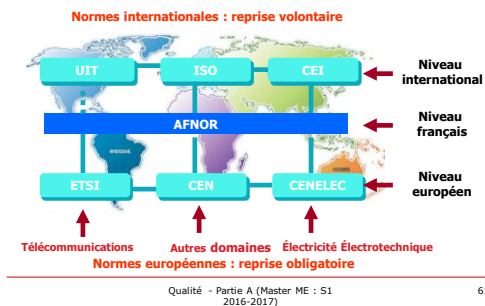
L'organisation de la normalisation



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

60

La normalisation en France, en Europe et dans le monde



AFNOR : Association Française de Normalisation (Paris)
 CEI : Commission Electrotechnique Internationale (Genève)
 CEN : Comité Européen de Normalisation (Bruxelles)
 CENELEC : Comité Européen de Normalisation en Electronique et en Electrotechnique (Bruxelles)
 ETSI : European Telecommunications Standards Institute (Sophia-Antipolis)
 IMANOR : Institut Marocain de Normalisation (Rabat)
 ISO : Organisation Internationale de Normalisation (Genève)
 UIT : Union Internationale des Télécommunications (Genève)

Qualité - Partie A (Master ME : S1 2016-2017) 62

Comment identifier une norme ?

norme européenne → **Une date**

norme française → **Un titre**

Des codes

NF EN ISO 3826-1 → **Norme internationale...**

NF EN ISO 3826-1 → **...reprise au niveau européen**

NF EN ISO 3826-1 → **...et au niveau français**

Champ couvert par la norme

Mots clés

Qualité - Partie A (Master ME : S1 2016-2017) 63

Elaboration des Normes Marocaines

Les Normes Marocaines sont élaborées par les commissions techniques de Normalisation (CTN) selon un processus qui comporte 7 étapes :

- Stade 1: Stade proposition
- Stade 2: Stade inscription au programme annuel de normalisation
- Stade 3: Stade rédaction
- Stade 4: Stade commission
- Stade 5: Stade enquête
- Stade 6: Stade homologation
- Stade 7: Stade édition

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

64

Stade 1 : Stade proposition

- Si besoin pour une Norme, faire une demande au secrétariat de la CTN concernée
- Décision inscription au programme de normalisation ?

Stade 2 : Inscription au programme annuel de normalisation

- Inscription au programme général de normalisation (PGN)

(tenir compte des orientations du gouvernement et de l'avis du Conseil Supérieur de Normalisation, de Certification et d'Accréditation (CSNCA) et les besoins en normes recensés auprès des partenaires économiques et sociaux et auprès des commissions techniques de normalisation)

Stade 3 : Stade rédaction

Le secrétariat de la commission technique procède à la collecte des documents de base (les règlements, les normes étrangères et internationales).

Présentation des projets de normes conformément au modèle de l'IMANOR.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

65

Stade 4 : Stade commission

Le secrétariat de la CT arrête les dates de tenue des réunions et convoque les membres de la commission (parties intéressées représentée)

Examens du projet de norme jusqu'à ce qu'un consensus soit atteint

Puis soumission en enquête publique.

NB : Les normes internationales ou régionales (dont Maroc est membre), homologation directe après avis de la commission.

Stade 5 : Stade enquête

S'assurer de l'intérêt général: large consultation (enquête publique de 1 à 3 mois) auprès des opérateurs économiques. Les destinataires de cette enquête sont choisis en fonction des implications techniques, économiques, juridiques et réglementaires du projet de norme dans leurs activités.

Les observations sont prises en compte dans la norme marocaine définitive.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

66

Stade 6: Stade homologation

Les décisions d'homologation des normes sont soumises au visa du Directeur de l'IMANOR et transmises pour publication au Bulletin Officiel (BO)

Stade 7 : Stade édition

Homologation de projet final de Norme. Le texte définitif est envoyé pour impression finale pour procéder à la publication de la Norme Marocaine.

Révision des normes marocaines

Demande, évolution, (en principe n'excède pas 5 ans)

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

67

Enjeux des normes

Outil d'échange

Développement des marchés

Clarification/optimisation des relations clients/fournisseurs

De développement économique

Rationalisation/maîtrise de la production

Transfert de technologie

Conception/fabrication de produits sûrs

De transparence et de progrès

Information

Protection

.....

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

68

Que normalise-t-on ? Il existe 4 types de normes :**Normes fondamentales**

Vocabulaire, signes, symboles

Normes de spécification

Produits et services

Normes de méthode, d'essais et d'analyse

Méthodes, essais, procédés

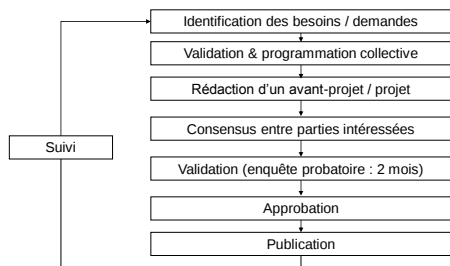
Normes d'organisation

Systèmes de management, organisation

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

69

Étapes d'élaboration d'une norme : Modèle AFNOR



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

70

Organismes de normalisation

□ Nationaux

- En France : Afnor (Association Française de Normalisation)
- Au Maroc : Imanor (Institut Marocain de Normalisation)
- Dans la plupart des pays



□ International

- Cen (Comité Européen de Normalisation)
- Iso (International Organization for Standardization)
- Oran (Organisation Régionale Africaine de Normalisation)



□ International spécialisé

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

71

Certifier, c'est quoi ?

Procédure volontaire par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit ou un service est conforme à des exigences spécifiées dans un référentiel

- Certification de systèmes
- Certification de produits
- Certification d'essais

outil de compétitivité qui établit la confiance dans leurs relations avec leurs clients

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

72

Enjeux de la certification

- Garantir
 - la qualité
 - la sécurité
 - la conformité aux normes, à des critères écologiques, à des critères d'origine géographique
 - l'aptitude à l'usage
- Permettre l'identification fiable du produit, des services, des personnes, ...
- Instaurer un lien de confiance entre fournisseur et utilisateur

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

73

Certification de système : exemples

ISO 9001:2000

Système de management de la qualité (NF ISO 9001)

ISO 14001:2004

Système de management environnemental (NF ISO 14001, 14004)

ILO-OSH 2001, OHSAS 18001

Santé et sécurité au travail

Pas de marquage mais un certificat



Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

74

Certification de produits : exemples

- ☐ Certification = affichage de marques de reconnaissance (i.e. logo) directement sur le produit
- ☐ En France,
 - Pour les produits industriels ou les services marque NF (environnement, services, agroalimentaire) 
 - Pour les produits agricoles alimentaires et non alimentaires
 - ☐ AB (Agriculture Biologique) 
 - ☐ Label Rouge 
- ☐ En Europe
 - AOP (Appellation d'Origine Protégée) 
 - Keymark (industriels européens) 
 - Eco-labels : respect de l'environnement 

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

75

LABEL NATIONAL HALAL



Le « Label Halal » est une marque distinctive propriété de l'IMANOR attestant la conformité à la norme marocaine NM 08.0.800 spécifiant les exigences pour les aliments Halal. Cette norme a été développée avec le concours du Conseil Supérieur des Oulémas sur la base du Référentiel de l'Organisation de la Coopération Islamique (OCI), et de normes déjà existantes dans d'autres pays islamiques.

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

76

L'IMANOR s'est vu décerner l'attestation de la part de l'autorité Halal Malaisienne, chargée des Affaires Islamiques (JAKIM), lors de la 6ème Convention des certificateurs Halal qui s'est tenue les 30 et 31 mars 2015 à Putrajaya en Malaisie.

Cette reconnaissance implique pour les produits labellisés Halal Maroc, l'accès au marché malaisien et la libre circulation dans tous les marchés se référant à la reconnaissance JAKIM

Qualité - Partie A (Master ME : S1
2016-2017)

77