

 Enregistrement	<b>Notes sur la documentation AQP</b>	Date création 12/04/2022	Référence 22RA.008
		Dernière modif. 19/09/22	11 pages

**Rédaction :** Papa Souleymane Ndiaye,

**Révision :** Jean Le Fur (12.09.2022)

**Mots clefs :** [AQP \(Assurance Qualité Projet\)](#), [rapport](#)

**Résumé :** prises de notes sur la documentation disponible à SanarSoft sur l'assurance qualité

## Table des matières

ZeroDefautCrosby.pdf .....	2
20030425-Points clés du plan qualité_PEG.jlf.docx .....	6
20181207-Points clés du plan qualité_vierge.hlc.jlf.docx.....	6
2017-M2_RozaThinhinane.pdf .....	6
20181207-Situation par rapport ... la norme ISO_vierge.hlc.jlf.doc .....	10
20190308-DocumentationAQP.jlf.pdf .....	10
20190308-Plan-Assurance-Qualite_ADJ.jlf.pdf.....	10
20190329-Wiki_ConceptionDeProduit.jlf.pdf.....	10
Fiche métier _ Développeur Back-end - INTEAM.pdf.....	10
TheseLerat-pytlak.pdf .....	10
These_Alahmad.pdf.....	10
These_Dhiaf.pdf .....	11
These_Heureude.pdf.....	11
These_Mayere.pdf .....	11
These_Thenoz.pdf .....	11
Thèses soutenues-2019 - Centre de Recherche iaelyonMagellan.pdf .....	11

## iso\_9001\_fr.pptx

- La norme ISO 9001 repose sur le concept d'**amélioration continue**.
- Les organismes doivent définir eux-mêmes leurs objectifs et chercher constamment à améliorer leurs processus pour les atteindre
- ISO 9001 s'adresse aux organismes de tous types et de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité.
- La nouvelle version révisée repose d'ailleurs sur le fait qu'ISO 9001:2015 est plus facilement applicable et accessible à tout type d'entreprise.
- Les entreprises plus petites qui n'ont pas de personnel dédié à la qualité peuvent quand même tirer avantage de la mise en œuvre de la norme ISO

Le management qualité aidera à :

Evaluer le contexte global de l'entreprise pour mieux établir quelles sont les parties intéressées par vos activités et ce qu'elles attendent de vous. Ainsi on pourra clairement **définir nos objectifs et identifier de nouvelles opportunités d'affaires**.

Donner la **priorité aux clients** en veillant constamment à répondre à leurs besoins et à dépasser leurs attentes

### 1. Avantage de ISO 9001

Travailler **de façon plus efficace** car tous vos processus seront alignés et compris par le personnel de l'entreprise. Ainsi on gagnera en productivité et en efficacité

### **Conquérir de nouveaux marchés**

**Identifier et gérer les risques** associés à votre activité

## 2. Par où commencer pour mettre en œuvre iso 9001:2015

**Conseil n°1** – Définissez vos objectifs. Pour quelle(s) raison(s) voulez-vous mettre en œuvre la norme ?

**Conseil n°2** – Assurez-vous de la participation de la Direction. Il est indispensable que tout le personnel – à tous les échelons – appuie l'initiative et ses objectifs.

**Conseil n°3** – Identifiez quels processus, au sein de votre organisme, sont cruciaux pour réaliser vos objectifs et répondre aux besoins de vos clients. Pour chacun de ces processus, vérifiez que vous cernez bien les exigences de vos clients et que vous êtes en mesure de garantir votre aptitude à les satisfaire. Ils seront le socle de votre système de management de la qualité.

### **D'autres normes utiles**

- **ISO 9000** contient des explications détaillées sur les sept principes de management de la qualité, ainsi que de nombreux conseils utiles pour les appliquer à votre façon de travailler. Elle contient également bon nombre des termes et définitions utilisés dans ISO 9001.
- **ISO 9004** fournit des conseils pour réaliser des performances durables à l'aide de votre système de management de la qualité.
- **ISO 19011** fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management selon ISO 9001. Les audits internes aident à vous assurer que votre système de management de la qualité tient ses promesses et constituent une bonne préparation pour un audit externe, si vous optez pour une certification par tierce partie.

## [ZeroDefautCrosby.pdf](#)

*Née dans l'industrie, la démarche qualité est un mode de management. Ainsi son application au monde de la santé nécessite de préciser ce que recouvre la qualité des soins.*

### **Origine de la qualité**

Le concept qualité, lui, apparaît plus récemment avec le développement de la production industrielle de masse au cours des années vingt.

La Seconde Guerre mondiale et l'effort de guerre des industries américaines d'armement ont participé à l'évolution du contrôle en maîtrise de la qualité.

Au lendemain de la guerre, le Japon est vaincu, son économie est en ruine. Le rêve du « grand Extrême-Orient prospère » fondé sur les conquêtes militaires s'est envolé. L'archipel du Japon, plus petit que la Californie mais dix fois plus peuplé, dépourvu de ressources naturelles, doit relever un important défi. Pour ce faire, Macarthur mandate des experts américains de la gestion d'entreprise et du contrôle qualité, parmi lesquels se trouve **Deming**.

### **La vision de Deming**

Deming démontra que l'obtention de la qualité est dépendante de l'implication de tous les acteurs de l'entreprise : les clients, les fournisseurs, les actionnaires

De plus, elle repose sur la maîtrise des processus basés sur un cycle dynamique et itératif :

- planifier, préparer, définir (plan),
- faire, mettre en œuvre (do),
- vérifier, analyser, contrôler, évaluer (check),
- agir, améliorer, décider (act).

Aussi, Deming élabore quatorze règles d'action qui sont les principes de base du management de la qualité :

1. Gardez le cap de votre mission en améliorant constamment les produits et les services.
2. Adoptez une nouvelle philosophie de management. Une absence de politique de formation, des matières premières de faible qualité, des produits défectueux, un service client laxiste, autant de points inacceptables et à éliminer.
3. Faites en sorte que la qualité des produits ne demande qu'un minimum de contrôles. Le corollaire d'un tel contrôle est l'acceptation du défaut, aussi vaut-il mieux prévenir et investir dans l'élimination du défaut à la source et faire du contrôle par échantillonnage.
4. Abandonnez la règle des achats au plus bas prix. Cherchez plutôt à réduire le coût total. Réduisez au minimum le nombre de fournisseurs par article, en établissant avec eux des relations à long terme de loyauté et de confiance.
5. Développez d'une manière constante la qualité des produits et des services. Les rebuts et gaspillages doivent être réduits, tous les processus de l'entreprise doivent être retravaillés.
6. Instituez une formation permanente pour tout le personnel.
7. Instituez une forme moderne d'autorité (leadership) ayant pour but de faciliter le travail des hommes et des machines.
8. Faites disparaître la crainte, pour que chacun puisse contribuer au succès de l'entreprise.
9. Abattez le cloisonnement entre services. La communication entre services est indispensable. Des cercles de qualité multidisciplinaires ne peuvent que contribuer à l'enrichissement des tâches et des solutions.
10. Supprimez les exhortations, les slogans et les objectifs qui demandent aux employés d'atteindre le « zéro défaut » et d'augmenter la productivité.
11. Supprimez les quotas de production, la méthode dite « direction par objectifs (DPO) » et toute forme de management par les chiffres.
12. Supprimez les obstacles qui empêchent les employés, les ingénieurs et les cadres d'être fiers de leur travail.
13. Instituez un programme dynamique de formation et d'amélioration personnelle.
14. Créez la structure de l'amélioration permanente, chacun devant participer.

### **La qualité 4000 ans d'histoire**

Le roi de Babylone Hammourabi (1792-1750 avant J.-C.) fit graver un code de 300 articles dans une stèle faite d'un énorme bloc de diorite.

Au XVe siècle avant J.-C., les Égyptiens pratiquaient le contrôle du travail des tailleurs de pierre par des inspecteurs indépendants.

Au Moyen Âge, Le Livre des métiers d'Étienne Boileau (publié entre 1258 et 1268) dressait les « cahiers des charges » des principaux métiers de l'époque.

Jean-Baptiste Colbert (1619-1683), secrétaire d'État de Louis XIV, fit une déclaration le 3 août 1664 qui reste d'actualité : « *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 les caisses du royaume.* »

Au début du XXe siècle, Frederick W. Taylor (1856-1915), père du management scientifique, fit passer l'industrie de l'improvisation à l'organisation rationnelle, notamment grâce à la mesure du temps exigé par chaque tâche. La productivité fut multipliée par trois et les salaires

grimperent. Cependant, ce système excluait le travail en équipe et séparait « les hommes qui pensent de ceux qui agissent ».

En 1916, le pionnier du management, Henri Fayol (1841-1925) expliquait les principes de la gestion globale d'entreprise dans un ouvrage : « administrer, c'est prévoir, organiser, coordonner et contrôler ». Cela devait assurer une production économique, tout en éliminant les gaspillages et en optimisant les ressources.

En 1926, l'Association française de normalisation (Afnor) fut créée, ainsi que la Fédération internationale des associations nationales de normalisation (ISA), ancêtre de l'ISO (International Organisation for Standardization) qui entrera en fonction le 23 février 1947.

Disciple de Shewart, William E. Deming (1900-1993) constate que l'opérateur sur la chaîne n'intervient que pour 6 % dans la qualité finale alors que le système organisationnel y contribue à hauteur de 94 %. Il faut donc passer par une réforme globale du système, incluant processus et management.

En 1951, le TQC, publié par Armand Vallin Feigenbaum (né en 1920), constitue le premier ouvrage traitant de maîtrise totale de la qualité.

Joseph Juran (né en 1904) publie en 1951 le Quality Control Handbook et crée en 1979 le Juran Institute afin de développer l'organisation, la planification et les processus d'amélioration de la qualité comme discipline à part entière, par le biais de la formation.

En 1959, l'armée américaine publie la première norme (MIL-Q-9858) d'assurance de la qualité.

En 1962, Kaoru Ishikawa (1915-1989) édite un manuel sur la maîtrise de la qualité.

Il travaille sur les méthodes de résolution de problèmes, et notamment sur les sept outils de la qualité dont le plus connu est le diagramme cause-effet, appelé aussi diagramme d'Ishikawa<sup>1</sup>.

Dans le cadre des programmes spatiaux Apollo en 1961, Philip B. Crosby développe le concept du « zéro défaut » en mettant l'accent sur la place de l'homme (motivation et comportements) dans l'obtention de la qualité.

En 1979, l'ISO lance une étude de normes internationales d'assurance de la qualité. Les normes de la série ISO 9000 naissent en 1987. Elles seront révisées une première fois en 1994, et une deuxième fois en décembre 2000.

La qualité a donc traversé les siècles. Les démarches méthodologiques qui la composent ont évolué du simple contrôle a posteriori de la qualité au management de l'entreprise par la qualité.

### **L'évolution de la qualité**

Les approches qualité dans l'industrie et les services ont donc progressé sensiblement depuis ces cinquante dernières années. Du code d'Hammourabi au référentiel de qualité totale, la qualité a traversé les siècles en devenant un élément indispensable dans la stratégie d'entreprise.

Généralement, la qualité est confondue avec un contrôle final. Crosby perçoit la qualité en tant que « conformité à des exigences ». Tout produit répondant à ces critères est déclaré de haute qualité.

En conséquence, une Twingo qui respecte ses spécifications possède le même niveau de qualité qu'une Rolls Royce respectant ses propres exigences. Crosby pense que la

---

<sup>1</sup> <https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/dossiers-methodes/ishikawa-5m>  
[https://fr.wikipedia.org/wiki/Diagramme\\_de\\_causes\\_et\\_effets](https://fr.wikipedia.org/wiki/Diagramme_de_causes_et_effets)

qualité conduit inévitablement à la chute des coûts et à l'accroissement de la productivité. Il est à l'origine du concept de zéro défaut.

Il met en œuvre deux outils d'accompagnement de la conquête de la qualité : **la mesure de la qualité** et **la grille de maturité du changement**.

Cette grille définit cinq niveaux de prise de conscience des nécessités de la qualité :

- L'incertitude : l'entreprise n'intègre pas les outils de la qualité comme outils de management ;
- Le réveil : la qualité est reconnue comme importante mais aucune action concrète n'est décidée ;
- La vision éclairée : la direction fait face et bâtit un plan formel d'amélioration de la qualité ;
- La sagesse : la prévention fonctionne, les problèmes sont identifiés à la source, les actions correctives sont mises en place ;
- La certitude : la qualité devient un outil de management.

Pour chacune de ces cinq phases, Crosby examine le statut et l'organisation de la qualité dans l'entreprise. Après le positionnement de l'entreprise sur la grille de maturité, Crosby propose un programme adapté en quatorze points pour améliorer la qualité :

1. L'engagement clair de la direction.
2. Les équipes d'amélioration de la qualité.
3. La mesure de la qualité.
4. L'évaluation du coût de la non-qualité.
5. La sensibilisation à la qualité.
6. L'action corrective.
7. La planification du zéro défaut.
8. La formation des responsables et des contremaîtres.
9. La journée zéro défaut.
10. La définition des objectifs.
11. L'élimination des causes d'erreurs.
12. La reconnaissance.
13. Le comité qualité.
14. Recommencer et toujours progresser.

Assurer la qualité consiste à définir et à mettre en œuvre de façon systématique les dispositions nécessaires pour fonder la confiance par la preuve, tant de façon interne à l'entreprise qu'à l'égard des clients.

Le concept de qualité a donc évolué d'un système correctif, qualité constatée (contrôle de la qualité), vers un système préventif, qualité maîtrisée (management de la qualité).

La norme ISO 9001, qui est la seule de la série à pouvoir faire l'objet d'une certification est basée sur le concept que l'entreprise est un processus en soi ou plutôt une somme de processus permettant la réalisation d'un produit.

La norme ISO 9001 : 2000 est donc orientée vers la mesure de l'efficacité des processus.

La norme ISO 9004 énonce, quant à elle, huit principes qui peuvent être utilisés par la direction pour servir de cadre à l'amélioration des performances de l'organisme :

1. Orientation client : les organismes dépendent de leurs clients. Il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes ;

2. Leadership : les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Ils doivent créer et maintenir un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme ;
3. Implication du personnel : les personnes à tous niveaux sont l'essence même d'un organisme et leur totale implication permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme ;
4. Approche processus : un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus ;
5. Management par approche système : identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribuent à l'efficacité et à l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs ;
6. Amélioration continue : il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent ;
7. Approche factuelle pour la prise de décision : les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations ;
8. Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs : un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités de deux organismes à créer de la valeur.

#### **Le rôle de la qualité en extérieur**

- Améliorer la satisfaction du client et sa fidélisation.
- Conquérir de nouveaux marchés.
- Renforcer sa notoriété et son image de marque.
- Développer ses atouts face à la concurrence
- Pouvoir devenir une référence en matière de qualité sur le marché.
- Justifier ses prix sur la qualité du produit ou du service rendu.

#### **Le rôle de la qualité en interne**

Mobiliser l'ensemble du personnel avec un objectif précis et sur un projet concret.

- Favoriser les initiatives individuelles et la créativité pour améliorer la qualité
- Réorganiser les processus de l'entreprise
- Revoir les méthodes de travail et l'ensemble de l'organisation
- Améliorer la communication entre les services
- Réduire les coûts de production

### [20030425-Points clés du plan qualité\\_PEG.jlf.docx](#)

Néant

### [20181207-Points clés du plan qualité\\_vierge.hlc.jlf.docx](#)

A croiser avec le précédent !

### [2017-M2\\_RozaThinhinane.pdf](#)

La démarche qualité attribuée à l'entreprise une bonne image au niveau de ses partenaires (clients, fournisseurs, actionnaires, état, etc....), améliore sa performance ce qui contribue à une augmentation des parts de marché

L'implantation d'un système qualité permet la réduction des coûts ou une meilleure compétitivité au niveau de l'entreprise.

## **La qualité**

D'après ISO 9001 :2008 le management qualité est une « Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité »

### **Définitions clefs**

- Pour Alain Bitsamana, une activité est un ensemble d'opérations accomplies par une entreprise en vue de réaliser l'objet social
- Pour Olivier MEIER (2009), un processus est une suite d'actions ou d'activités, structurée et continue, réalisée de manière séquentielle ou parallèle, combinant et mettant en œuvre de multiples ressources, des capacités et des compétences, pour produire un résultat ou output.
  - Denis MOLHO & Dominique FERNANDEZ-POISSON (2009) ajoutent qu'un processus doit, par définition, offrir un service à des clients, et le choix des processus est fonction des activités et priorités de chaque entreprise concernée internes ou externes
  - ISO 9001: 2005 indique qu'un processus est un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

### **Management des processus**

Manager les processus revient à les cartographier, identifier les propriétaires des processus, mesurer, analyser et améliorer les processus. Ainsi, selon Hélène LÖNING & al. (2008), on peut classer les processus de l'entreprise selon différents critères à savoir les processus principaux qui conduisent directement au client final (par exemple le processus prise de commande-livraison-facturation-encaissement) et les processus supports qui contribuent de façon plus ou moins directe au fonctionnement des processus principaux (par exemple le processus de recrutement)

Pierre LONGUIN & Henry DENET (2008) ajoutent que le nombre de processus doit être limité. Pour eux, les processus sont classés en trois (3) grandes catégories à savoir :

- Les processus de management ou de direction (stratégie) qui traduisent le projet d'entreprise;
- les processus de réalisation (métier) qui concernent directement la fabrication du produit ou la préparation et la fourniture du service;
- les processus supports (ou de soutien) qui rassemblent les moyens nécessaires à la réalisation des processus sans pour autant avoir une incidence directe sur le produit livré ou le service fourni aux clients (supply chain).

Un bon suivi de processus doit être justifié par une validation au préalable de ces processus. D'après Caroline FRECHET (2005), cette validation doit passer en revue les différents indicateurs et l'on y valide que les niveaux atteints précédemment n'ont pas été modifiés et que le processus n'a pas dérivé. Il s'agit donc de reprendre tous les éléments détaillés en phase de contrôle et de déterminer les éventuelles variations.

### **Définition client**

Un client est un acheteur effectif ou potentiel de biens ou de services proposés par une entreprise.

### **Audit définition**

L'audit est un processus systématique et méthodique, indépendant et documenté permettant de recueillir des informations objectives sur la situation d'une entreprise, pour déterminer dans quelle mesure les éléments du système audité satisfont aux exigences des référentiels du domaine concerné (logique de mise en conformité avec les dispositions initialement définies).

L'audit peut porter sur un système, sur des produits ou sur des processus. Il s'attache en particulier à détecter les anomalies et les risques dans les organisations (Olivier MEIER, 2009). Alain Bitsamana HILARION (2003) définit l'audit comme une analyse critique des opérations réalisées par une entreprise menée par référence à des normes, techniques et procédures reconnues. Pour lui, l'audit comptable consiste à étudier la régularité, la sincérité et l'exhaustivité des comptes et états financiers de l'entreprise, afin de formuler et garantir une opinion auprès des destinataires du rapport d'audit.

Selon l'ISO 9000/2008, l'audit est un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit (enregistrements énoncés de faits ou autres informations pertinents et vérifiables) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit (ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence) sont satisfaits.

#### **Audit interne**

Selon l'Institut Français des Auditeurs et Contrôleurs Internes (IFACI), l'audit interne est la révision périodique des instruments dont dispose une direction pour contrôler et gérer l'entreprise. Cette activité est exercée par un service dépendant de la direction de l'entreprise et indépendant des autres services. Vérifie si les procédures en place comportent les sécurités suffisantes, si les informations sont sincères, les opérations régulières, les organisations et les structures efficaces. L'audit interne peut être également défini comme « une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée». Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle et de gouvernement d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité».

#### **Audit externe**

Est défini par contre, comme un audit mené par un professionnel externe à l'entreprise, une activité consistant à vérifier et exprimer une opinion sur les comptes de l'entreprise et leur conformité aux principes généralement admis en matière d'enregistrement comptable, de présentation et d'évaluation. Il peut être légal (commissariat aux comptes), ou Contractuel.

*Notes intéressantes sur l'historique de la qualité à la page 11*

Il est défini par les normes française comme : « document décrivant les dispositions générales prises par l'entreprise pour obtenir la qualité de ses produits ou services ».

Le but principal du manuel qualité est la maîtrise et l'amélioration de la qualité par une action dans tous les domaines de l'entreprise, comme il est possible d'en faire un document externe pour des fins publicitaires, mais son usage interne doit être classé en première position.

#### **Les outils statistiques de gestion de la qualité<sup>2</sup>**

- La feuille de relevés
- Le diagramme de concentration de défauts
- L'histogramme
- Le diagramme de Pareto
- Diagramme en arête de poisson (Ishikawa)
- La carte de contrôle
- Le diagramme de corrélation

#### **Le coût d'obtention de la qualité (COQ)**

Page 27 et page 28

#### **La certification**

---

<sup>2</sup> Cf aussi : <https://slideplayer.fr/slide/2825687/>

La certification est «la constatation, délivrée par un organisme reconnu, que les exigences de la norme sont appliquées au système de management de la qualité de l'entreprise. Elle a pour but de donner confiance au client en l'aptitude de l'entreprise à l'approvisionner en fourniture conforme à ce qui est convenu»

AFNOR définit la certification qualité comme étant une : assurance donnée par un organisme qualifié et indépendant, tendant à attester qu'un produit/service présente régulièrement certaines qualité spécifiques, résultant des spécifications énoncées dans un cahier des charges ou une norme officielle ».

Pierre LONGIN & al (2008), définissent la certification comme étant « un acte par lequel une autorité reconnue atteste de la conformité d'une organisation, d'un système, d'un produit...à un référentiel (règlement, norme, etc.), Elle constitue la preuve la plus crédible de conformité aux normes »

### **Démarche de certification**

La certification est toujours une tâche importante pour l'entreprise. Pour celle-ci la certification est un investissement en travail, en temps et en argent qui ne peut être rentabilisé que sur la longue période. Ainsi la démarche certification peut s'appuyer sur les recommandations suivantes :

- Avoir un engagement de la direction ferme et motivé ;
- Définir un responsable de l'opération ;
- Choisir le modèle qui convient le mieux à son entreprise ;
- Faire un état de l'existant (ce qui existe déjà dans l'entreprise et qui n'est pas toujours formalisée) ;
- Mobiliser les ressources humaines par une formation adéquate (cultures, responsabilités etc.)
- Définir un tableau de bord qualité pour mesurer les progrès obtenus de manière à persévérer dans cette direction ;
- Documenter et compléter le système qualité pour faire converger vers le niveau d'exigences retenues

### **Approche processus**

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus. Processus : ensemble de moyens et d'activités corrélées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants générant une valeur ajoutée positive.

#### **Avantage des processus :**

- Amélioration des coûts et des délais par l'utilisation efficace des ressources ;
- Cohérence et amélioration des résultats ;
- Maîtrise des opportunités d'amélioration et de leur priorité ;
- Maîtrise permanente des relations entre les processus ainsi que leurs combinaisons et leurs interactions.

Les processus combinés constituent un système

- **Management par approche système**
  - Amélioration des résultats due à la cohérence entre les processus ;
  - Maîtrise des processus clés ;

- Amélioration de la confiance dans la cohérence, l'efficacité et l'efficience de l'organisme.

## 20181207-Situation par rapport ... la norme ISO\_vierge.hlc.jlf.doc

A revoir !

## 20190308-DocumentationAQP.jlf.pdf

Présentation powerpoint synthétique et claire.

Plan du document :

07-14 **Approche processus**

16-18 **Structure documentaire**

- Enregistrements : preuves tangibles de la réalisation d'une activité dans le respect des procédures
- Instructions : savoir-faire technique document de réalisation
- Procédures : Description d'organisation précisant les responsabilités
- manuels qualité : politique qualité description du SMQ et structure documentaire

Chaque document doit être utile, utilisable, utilisé,

23-25 **Système documentaire**

27-30 **Standardisation du système documentaire**

35-38 **Gestion des documents**

## 20190308-Plan-Assurance-Qualite\_ADP.jlf.pdf

R.A.S

## 20190329-Wiki\_ConceptionDeProduit.jlf.pdf

R.A.S

## Fiche métier \_ Développeur Back-end - INTEAM.pdf

Document informatique (not qualité)

## TheseLerat-pytlak.pdf

**Sujet de la thèse** : Le passage d'une certification ISO 9001 à un management par la qualité totale

## These\_Alahmad.pdf

**Sujet de la thèse** : Systèmes de contrôle de la qualité de production : Méthodologie de modélisation, de pilotage et d'optimisation des systèmes de production

Chapitre 1, 2 et 5

p. 10

## [These\\_Dhiaf.pdf](#)

**Sujet de la thèse :** Proposition d'un modèle de mesure de l'impact du total quality management sur la performance globale : cas des entreprises tunisiennes de textile-habillement

Chapitre 1, 2, 3 et 5

## [These\\_Heureude.pdf](#)

**Sujet de la thèse :** Conception d'un système international de management de la qualité dans les systèmes de surveillance épidémiologique

Chapitre 2, 4, 5

## [These\\_Mayere.pdf](#)

**Sujet de la thèse :** la certification a l'épreuve de la communication : figures de la qualité et travail du sens *le cas d'un établissement de santé.*

Chapitre 1, 5, 6

## [These\\_Thenoz.pdf](#)

Sujet de la thèse : Amélioration continue en industrie pharmaceutique : le processus de gestion des actions correctives et préventives soutenu par les systèmes informatisés

## [Thèses soutenues-2019 - Centre de Recherche iaelyonMagellan.pdf](#)

Compilation de 5 pages de thèses sur la qualité. Intéressant à lire en cas de thèse.

---