

BONJOUR

LA DEMARCHE QUALITE

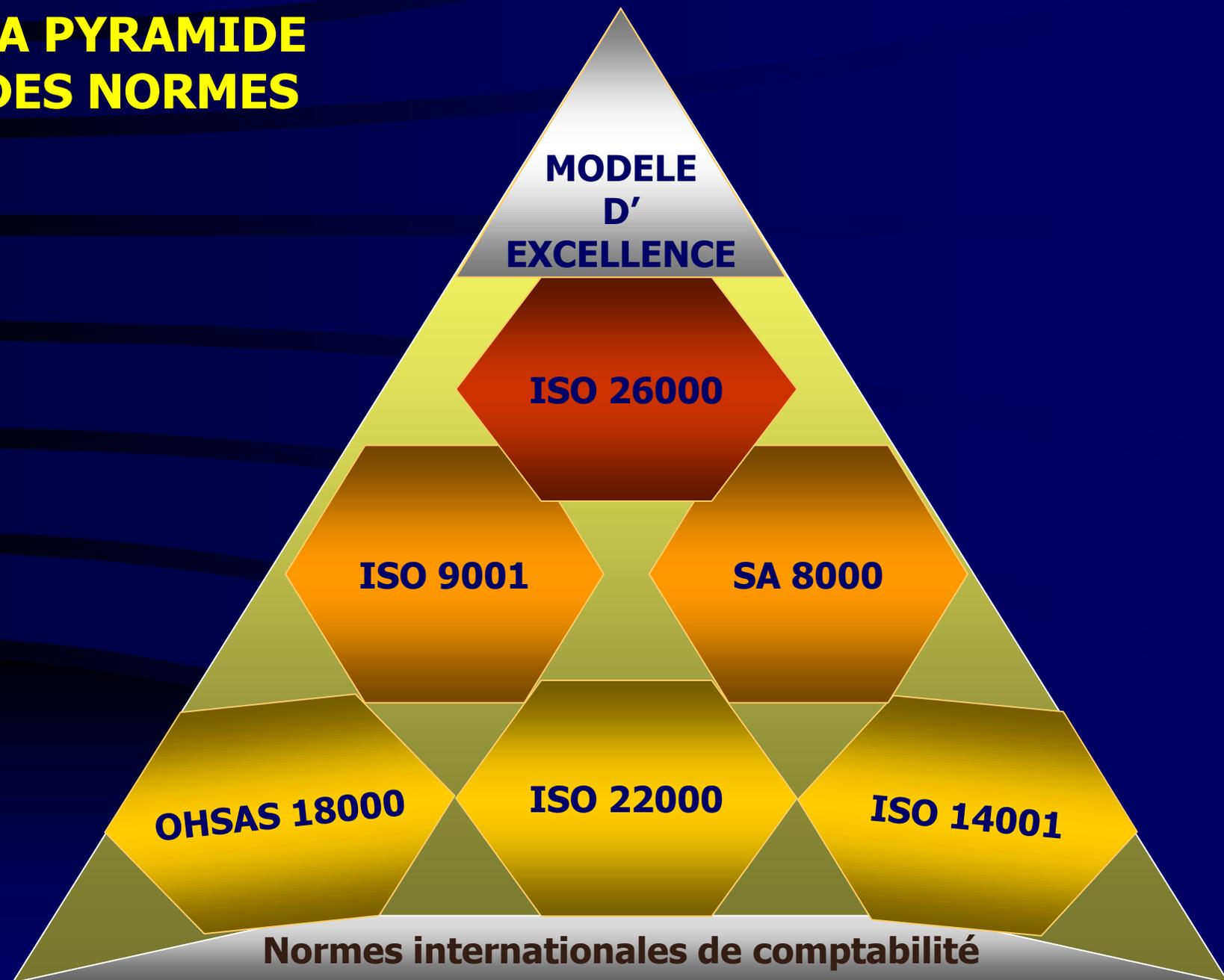
Normes, certification et guides d'auto-contrôle

Présentée par Manoj Vaghjee

SYSTEMES de MANAGEMENT

| Pour qui ? | Pourquoi ? | Quelle reponse ? | Comment ? |
|---------------------|--|--|--------------------------------|
| Actionnaires | Argent | Mgt comptable et financiere | IAS |
| | Bonne gouvernance | Ethique | SA 8000 ISO 26000 |
| Clients | Satisfaction Produit | SMQ | ISO 9001 SAC |
| | Consommation sans risque | Mgt sécurité des denrees alimentaires | ISO 22000 SAC |
| Employés | Santé et sécurité | Mgt de S et S | OHSAS 18001 |
| | Bon traitement | Mgt des conditions de travail | SA 8000 ISO 26000 |
| Société | Utilisation optimale des ressources Probleme de Pollution Probleme de Déchets | SME RSE | ISO 14001 ISO 26000 |

LA PYRAMIDE DES NORMES



INTRODUCTION – NORMES

- ISO c'est quoi?

Organisation Internationale de Normalisation

ISOS – origine greque

Federation des institutions de normalisation nationales

160 pays

Produit des normes – *Plus de 17500 normes*

INTRODUCTION – NORMES

- Une norme, c'est quoi ?

Les normes sont des accords documentés contenant des spécifications techniques ou autres critères précis destinés à être utilisés systématiquement en tant que règles, lignes directrices ou définitions de caractéristiques pour assurer que des matériaux, produits, processus et services sont aptes à leur emploi.

INTRODUCTION – NORMES

- La gestion, c'est quoi?

Schermerhorn, Jr. 1993

Le processus de planification, organisation, direction, et contrôle de l'utilisation des ressources afin d'accomplir la raison d'être de l'organisation

INTRODUCTION – NORMES

- Une norme de management générique, c'est quoi ?

Generique : la meme norme peut etre appliquée quelle que soit la taille de l'organisation ou ses produits

Systeme de Management : se rapporte à la structure dont l'organisme dispose pour gérer ses processus ou activités et qui transforme des ressources d'entrée en un produit ou service qui répond aux objectifs de l'organisme, comme la satisfaction des exigences qualité des clients, la conformité aux règlements ou la réalisation d'objectifs.

INTRODUCTION – NORMES

- Une norme de management générique, c'est quoi ?

Un modele que l'organisation peut
utiliser dans la mise en place de son
systeme de gestion