

« La Qualité dans les entreprises et l'administration publique au Burkina Faso »

1. L'autocontrôle dans les entreprises
2. Les inspections et audit

L'autocontrôle dans les entreprises

Quels objectifs ?

- ✓ Connaitre les principes généraux de l'autocontrôle dans une entreprise
- ✓ Comprendre et être capable de décliner le cycle PDCA dans les activités quotidiennes d'une entreprise;

•

Principes généraux d'un système d'autocontrôle

Origine du concept d'autocontrôle

Les exigences légales et réglementaires et les crises surtout alimentaires ces dernières années ont conduit à:

- ☐ La mise en place de systèmes d'autocontrôle fiables dans les entreprises ;
- ☐ Une grande transparence à l'égard des services de contrôle officiels
- ☐ l'obligation de notifier sans délai toute information sur des faits susceptibles
- ☐ L'instauration de la traçabilité des produits de manière à organiser rapidement leur rappel

Exemple Le paquet d'hygiène dans le secteur alimentaire

A pour but:

- ☐ De fixer les règles d'hygiène pour tous les exploitants y compris les exportateurs
- ☐ De responsabiliser l'exploitant en lui conférant une obligation de résultat
- ☐ D'encourager la rédaction et l'application de GBPH et de Guide d'autocontrôle

Exigence de maitrise des processus

- ☐ Veiller à mettre des activités permettant d'éliminer ou réduire les Non conformités à des niveaux acceptables
- ☐ Fournir des enregistrement à chaque étapes du processus

- ❑ Nécessité pour entreprise d'adopter une stratégie et mettre en place une démarche qualité/environnement/securité
- ❑ Qui satisfasse à l'ensembles des exigences
- ❑ Et en permanence

Exigence de maitrise des processus

❑ Pour atteindre cet objectif il faut mettre en place un Système de Management de la Qualité (SMQ) prenant en compte:

- Marchés visés
- Taille et complexité chaine approvisionnement
- Nature et forma produit
- Nombre et type de risques identifié pour ce produit

Implication de la mise en place SMQ

- ❑ Adoption d'une démarche d'amélioration continue type (PDCA) par l'entreprise;
- ❑ Se doter de méthodes et d'outils efficaces
 - pour évaluer la performance
 - Pour identifier les dysfonctionnement
- ❑ Mettre en œuvre des mesures correctives
- ❑ Evaluer ces mesures correctives

L'autocontrôle ?

- ❑ Tout SMQS doit avoir « un système de vérification » interne = mise en place de l'autocontrôle
- ❑ Il s'agit de vérifier au niveau des opérateurs que:
 - que le système fonctionne bien
 - Garantit que les produits commercialisés sont conformes aux exigences spécifiées

L'autocontrôle

Ensembles des mesures que l'opérateur doit prendre pour faire en sorte qu'à toutes les étapes ses produits répondent aux prescriptions réglementaires relative :

- sécurité
- la qualité des produit
- Traçabilité et surveillance de ces prescriptions

L'autocontrôle

La pratique de l'auto contrôle apparait donc comme :

- ❑ une garantie du respect des « Bonnes Pratiques » offert par le producteur
- ❑ Un élément pertinent pour construire son système de traçabilité

Le principe d'amélioration continue

Le domaine « normal » d'un processus

- ❑ La prévention des risques est le meilleur moyen de minimiser sa probabilité;
- ❑ Elle à permettre en permanence au processus de rester efficace:
 - Satisfaction client
 - Domaine normal(de fonctionnement)
 - Indicateur conformes

Le domaine « normal » d'un processus

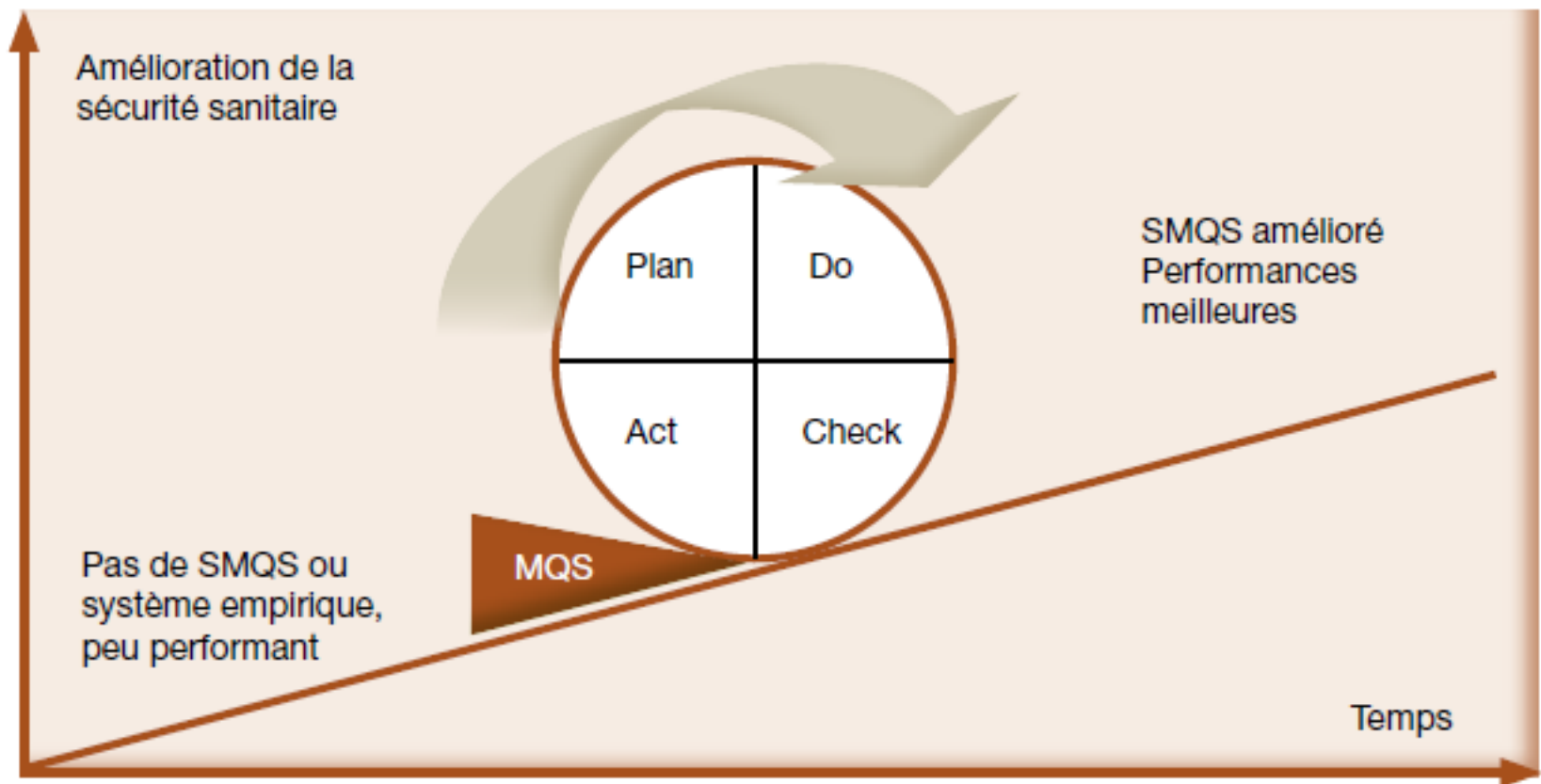
Nécessite d'établir la fréquence de la surveillance des indicateurs

NB: dès que les indicateurs de performance s'éloignent des valeurs limites acceptées, on sort du domaine normal= risque de non-conformité du produit;

Comment détecter les dysfonctionnement?

- ❑ Le principe de l'amélioration continue est de détecter les dysfonctionnement dans le but de les éradiquer le plus en amont.
- Utilisation méthode et outils de maintien processus dans le domaine normal
- Utilisation outils d'amélioration performance

La Roue de DEMING dans le secteur alimentaire



L'évaluation et l'amélioration continue du SMQ

Evaluer le SMQ, c'est s'assurer que:

- ☐ Les procédures en place fonctionnent réellement et qu'elles sont efficaces
- ☐ Les enregistrements effectués attestent et apportent toutes les preuves de la maîtrise de la sécurité des produits

Les quatre étapes idéales de la vérification du SMQS

- ❑ Des contrôles permanents de fonctionnement du système:
 - Vérification
 - Monitoring ou surveillance
 - Divers méthodes
- ❑ Des audits interne

Les quatre étapes idéales de la vérification du SMQ

- ❑ Des revues de direction périodiques:

Ce processus répété au moins une fois dans l'année, inscrit le dispositif dans une boucle d'amélioration continue;

- ❑ Des audits externe

Sont réalisés par une tierce personne en vue de la certification

Les quatre étapes idéales de la vérification du SMQ

☐ Retenir ceci:*

***les trois premiers point relèvent de ce qu'on appelle l'autocontrôle**

***les deux dernier point ne sont pas obligatoire au regard de la réglementation**

2.Procédures d'inspection et d'audit

Quel intérêt ?

- Disposer de **méthodes** et de **procédure**;
- Instructions **pertinentes** et **documentées**;
- Bon déroulement de l'inspection et de l'audit (instruction disponible, enregistrement à temps, vérification des informations)
- Outil de maîtrise des procédure d'inspection et d'audit.

Quels objectifs ?

- ✓ Connaitre la procédure de conduite d'une inspection ;
- ✓ Connaitre la procédure de conduite d'un audit

Définition

- L'Inspection est un examen de la conception d'un, produit, service, processus ou d'une usine et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou, sur la base d'un jugement professionnel, aux exigences générales.

Définition

- L'audit quant à elle s'intéresse au contrôle de gestion d'une société ou d'une structure d'activité.

Quelles sont les bases des méthodes et procédures d'inspections?

• Méthodes et procédures

- Références **existantes** (lois, règlements, normes ou spécification, plans d'inspection, contrats) => **application**;
- Références **inexistantes** => conception et application méthode et procédures **pertinentes** et **documentées**;
- Références données par le client: **juger**

Méthodes normalisées

- Normes internationales, régionales ou nationales;
- Textes (publications) scientifiques;
- Publications d'organismes de renom;
- Publication de plusieurs organismes d'inspection;

Cas des instructions

Faut-il élaborer des instructions?

Exonération d'instructions si :

- pas d'incidence dans la réalisation de l'inspection;
- connaissance suffisante pour réaliser l'inspection.

Sinon disposer d'instructions **adaptées** sur:

- Planification des inspections;
- technique inspection;
- Échantillonnage.

*Méthodes, normes, procédures,
instructions : **disponibles** pour le
personnel*

Maîtrise des **contrats** et **ordres de services**:

- Exigences « client » bien définies
- Adéquation avec compétences et des ressources;
- Évaluation régulière de leurs réalisations;
- Respect du contrat

Exigence de vérification de la validité de toutes informations (externes) utilisée durant l'inspection.

Durant l'inspection :

- Disposer des instructions documentées;
- Enregistrer à temps toute information collectée;
- Vérifier tout transfert de calcul ou de données.

PROCEDURE D'AUDIT

QUELQUES DEFINITIONS

CONCLUSION D'AUDIT:

Résultat d'un audit fourni par l'équipe d'audit après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et tous les constats d'audits.

Note: la conclusion de l'audit est fondée sur l'intime conviction de l'auditeur.

QUELQUES DEFINITIONS

PROGRAMME D'AUDIT:

Ensemble d'un ou plusieurs audits planifiés dans le temps et dans un but déterminé.

Le programme doit être fonction de l'état des domaines et des processus à auditer.

Les critères, le champ et les fréquence doivent être définis.

LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT

Il existe 3 types d'audit:

- l'audit de première partie**
- l'audit de seconde partie**
- L'audit de tierce partie**

LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT

AUDIT PREMIERE PARTIE (audit interne):

L'audit première partie ou l'audit interne est un audit effectué par l'organisme sur son système de management de la qualité.

Objectif:

Assurer l'entretien, le développement et l'amélioration du système de management de la qualité

Exigence:

ISO 9001:2008

LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT

AUDIT SECONDE PARTIE (audit externe):

L'audit seconde partie est un audit fournisseur effectué par l'organisme .

Objectif:

- Participer à l'évaluation de l'aptitude des nouveau fournisseurs à livrer un produit qui satisfera aux exigences d'achat.
- Participer à l'évaluation des performances des fournisseurs habituels à livrer un produit qui satisfera aux exigences d'achat.
- Respecter les exigences sectorielles

LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT

AUDIT TIERCE PARTIE (audit externe):

L'audit tierce partie est un audit effectué par l'organisme commercialement indépendant de l'organisme audité, de ses fournisseurs et de ses clients.

Dans ce cas, il s'agit d'un audit de la part d'un organisme de certification selon une norme de système de management.

LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT

AUDIT TIERCE PARTIE (audit externe):

Objectif:

Déterminer si le système de management de la qualité de l'organisme a été documenté et mis en œuvre suivant une norme spécifiée.

LES PRINCIPES D'AUDIT

Afin de s'assurer que l'audit est un outil efficace et fiable de management, l'audit est fondé sur un certain nombre de principes.

La compréhension et l'application de ces principes garantiront que les conclusions d'audit sont pertinentes et suffisantes et que des auditeurs travaillant indépendamment l'un de l'autre arriveront à la même conclusion dans les conditions similaires.

LES PRINCIPES D'AUDIT

LA CONDUITE ETHIQUE

- **Le rôle de l'auditeur est un rôle de confiance, d'intégrité, de caractère confidentiel et de discrétion.**

NB: les auditeurs certifiés sont tenus de suivre un code de conduite strict.

LES PRINCIPES D'AUDIT

LA PRESENTATION EQUITABLE

- Les constats, les conclusions et comptes rendus d'audit reflètent avec exactitude et exhaustivité les activités d'audit.
- Toute opinion divergente et non résolue entre l'équipe d'audit et l'audité ainsi que tout obstacle rencontré doivent être mentionnés.

LES PRINCIPES D'AUDIT

LE SOIN PROFESSIONNEL

Les auditeurs doivent exercer une attention équivalente à l'importance de la tâche et à la confiance placée en eux par les clients de l'audit. Il faut donc avoir la compétence nécessaire.

L'INDPENDANCE

Les auditeurs sont objectifs et indépendants. Les membres d'une équipe doivent être libre de tout préjugé et de tout conflit d'intérêt.

LA PREUVE

La preuve d'audit est véritable. Elle est basée sur des échantillons de l'information disponible.

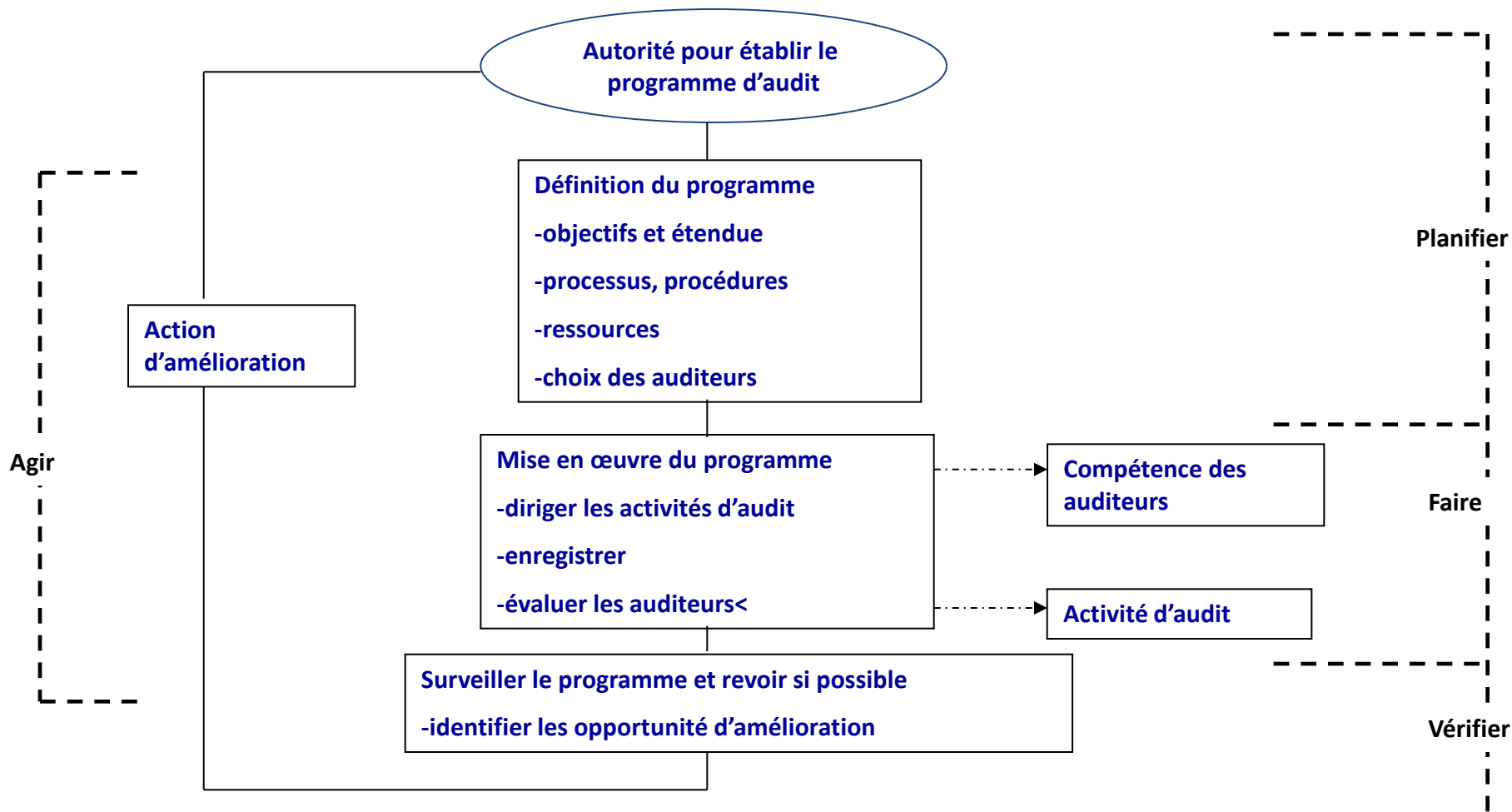
MANAGEMENT D'UN PROGRAMME D'AUDIT

Un programme d'audit doit être planifié en tenant compte de l'importance des procédés et des domaines à auditer, ainsi que de toute action de mise à jour entreprise suite aux résultats des audits précédents . Les critères, le domaine d'application, la fréquence et les méthodes de l'audit doivent être définis.

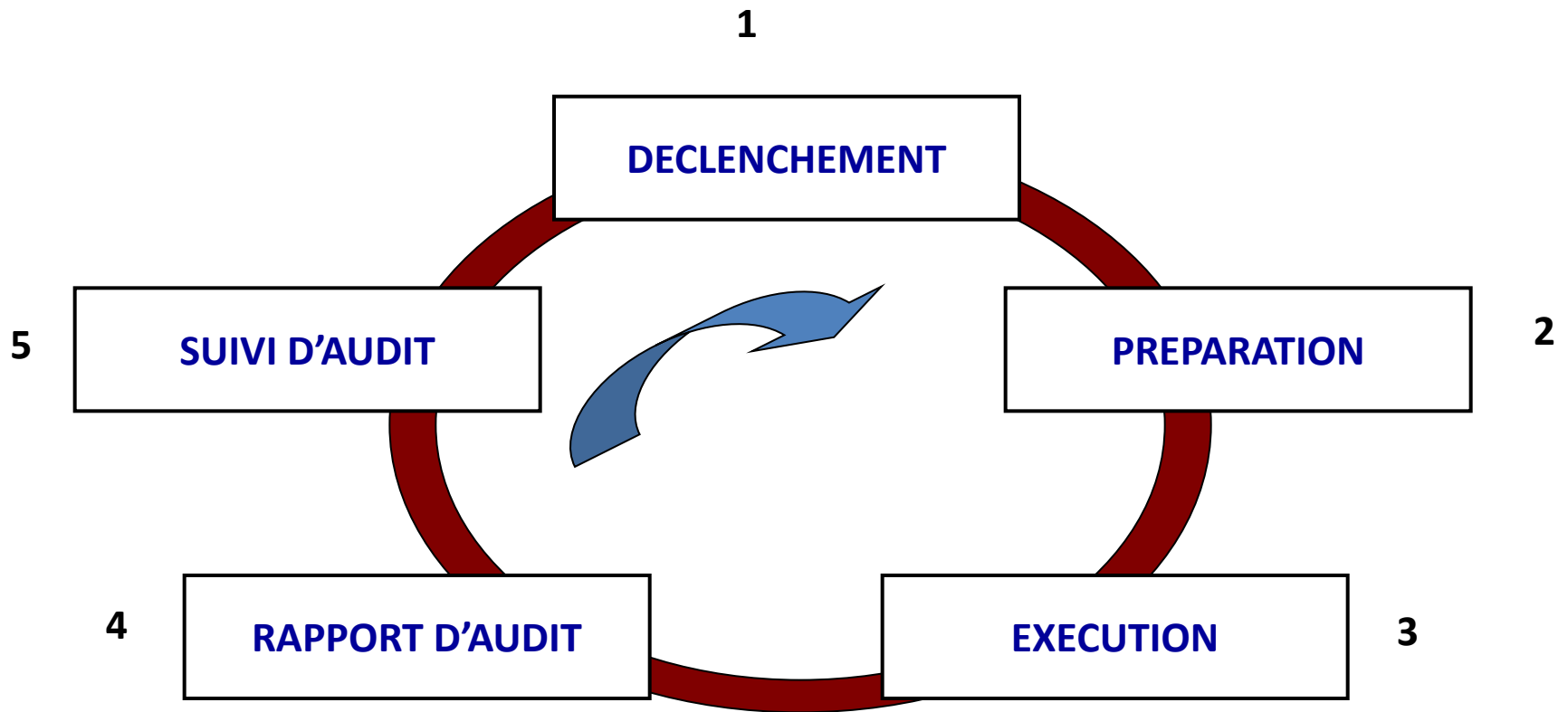
MANAGEMENT D'UN PROGRAMME D'AUDIT

Le choix des auditeurs et la réalisation des audits doivent assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit. Les personnes chargées de l'audit ne doivent pas auditer leurs propres activités. Les responsabilités et les exigences pour planifier, mener les audits, rendre compte des résultats et conserver des enregistrements doivent être définies dans une procédure documentée.

MANAGEMENT D'UN PROGRAMME D'AUDIT



DIFFERENTES PHASES DE L'AUDIT



SUIVI DE L'AUDIT

L'audité a la responsabilité de:

- corriger les écarts mis en évidence**
- mener les actions correctives et
préventives**
- de vérifier l'efficacité des actions
correctives et préventives**

REVUE D'AUDITS

Le responsable de la planification doit s'assurer que toutes les actions correctives et préventives issues des différents écarts ont été traitées et revoir le programme si besoin est pour planifier des audits de suivi. La synthèse complète de toutes ces actions doit être rapportée en réunion de revue de direction pour pouvoir statuer sur l'efficacité du fonctionnement du système de management de la qualité.

Je vous remercie