

Les bienfaits de la démarche qualité

- Meilleurs résultats économiques
- Bonne maîtrise des processus
- Bonnes pratiques de production valorisées
- Diminution avérée des Coûts de production
- Image de l'entreprise améliorée
- Personnel valorisé, motivé et fier
- Personnel en permanence consulté
- Efficacité quotidienne accrue



Usine de production d'eau BAYO



Ligne de production de BRASCO

Pour tout projet de démarche qualité adressez-vous à l'Agence Congolaise de Normalisation et de la Qualité

Nos spécialistes vous accompagneront dans votre quête d'amélioration continue.

Contactez-nous pour nous faire part de votre projet et obtenir une offre détaillée.

"Manager la qualité, c'est manager l'entreprise."

Armand V. FEIGENBAUM (1922-2014)

**Boulevard Denis SASSOU NGUESSO,
face ex-cinema VOG**

BP : 993 - Brazzaville - République du Congo

Tél : (00242) 06 657 65 47 / 05 021 66 91

E-mail : normalisationcongo@gmail.com

MEIPP

Janvier 2018

MINISTRE DE L'ECONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DU PORTEFEUILLE PUBLIC

AGENCE CONGOLAISE
DE NORMALISATION ET DE LA QUALITE

La Démarche Qualité en Entreprise

Aujourd'hui, la **qualité** constitue un enjeu vital pour les entreprises. Elle est le moteur de l'innovation et de la performance de celles-ci. Pour se distinguer de la concurrence et anticiper les attentes des clients, les entreprises doivent mettre en place une **politique qualité** dont l'un des outils de mise en œuvre est la **démarche qualité**.



DANGOTE CEMENT CONGO

Definition de quelques concepts:

La démarche qualité:

Approche et organisation opérationnelle permettant d'atteindre les objectifs qualité fixés dans la politique qualité. (ISO 9000 : 2005)

La qualité:

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences (ISO 9000 : 2005).

La politique qualité:

Intentions et orientations d'un organisme, telles qu'elles sont officiellement formulées par sa direction. (ISO 9000 :2005)

Le système de management :

Ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme utilisés pour établir des politiques des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs (ISO 9000 : 2015)

La procédure:

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus. (ISO 9000 :2005)

Le processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. (ISO 9000 :2005)

L'audit qualité:

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits. (ISO 9000 : 2005)

La certification :

Activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause, donne une assurance écrite qu'un produit, processus ou service est conforme à des exigences spécifiées. (AFNOR)

La satisfaction client :

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences (ISO 9000 : 2005). L'absence de réclamations n'implique pas forcément un niveau élevé de satisfaction.

L'assurance qualité :

Partie du management de la qualité visant à donner confiance par la conformité aux exigences pour la qualité (ISO 9000 : 2015)

L'amélioration continue :

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences (ISO 9000 : 2005)

Les parties prenantes :

Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme (ISO 9000 : 2005)

La démarche Qualité en entreprise est parfois vécue de manière enthousiaste, portée par la volonté d'un dirigeant ou celle d'un directeur Qualité.

A contrario, elle peut être parfois vécue de manière douloureuse, mais pourtant nécessaire car elle reste un outil efficace de réalisation des objectifs qualité de l'entreprise.

« Le concurrent le plus redoutable est celui qui ne se préoccupe jamais de vous, mais qui améliore sans cesse sa propre affaire. »
Henry FORD, célèbre industriel.

« Le client est la partie la plus importante de la ligne de production. »
W. Edwards DEMING (1900–1993)

« La qualité est l'affaire de tous. »
W. Edwards DEMING (1900–1993)