

# Annexe 1 : Rétro-planning

## - Planification du jalon 2

N° Semaine	41		42		43		44
Date de réunion	Mercredi 8/10		Mercredi 13/10	Vendredi 17/10	Mercredi 22/10	Vendredi 24/10	Durée prévue: >30h Durée réelle : 27h Écart: +3h
Durée prévue	2 h		2 h	5 h	3 h	5 h	
Durée réelle	2 h		3 h	5 h	3 h	6 h	
Écart	0 h		-1 h	0 h	0 h	-1 h	
Animateur	JADID Kaoutar		Elkhayat Yassine	ZHAO Liuqing	Elkhayat Yassine	JADID Kaoutar	
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les améliorations continues à faire pour jalon 1 avec les suggestions de co-tuteur.</li> <li>Faire la planification des ressources de Jalon 2.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire les nouvelles version de SWOT et PDS sur le projet.</li> <li>Logo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser ensemble la norme ISO9001 :2008 et le projet de l'ISO 9001 :2015</li> <li>Identifier les différences entre les deux versions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser ensemble les normes ISO 31000 et ISO 31010, et le livre «Management des risques»</li> <li>Faire les notes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire un bechmark des différentes methodes d'évaluation.</li> <li>Analyser les différents risuques et les exemples correspondantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler séparément(Au moins 10 heures par personne)</li> <li>Communiquer par facebook, zotero, e-mail.</li> </ul>
MIM							
SCENARI :							
FICHE DE LECTURE :							

N° Semaine	45			46		47
Date de réunion	Mercredi 5/11	Jeudi 6/11	Vendredi 7/11	Mardi 11/11	Vendredi 14/11	Mardi 18/11
Durée prévue	5 h	2 h	5 h	5 h	5 h	2 h
Durée réelle	4 h	2 h	4 h	6 h	6 h	2 h
Écart	+1 h	0 h	+1 h	-1 h	-1 h	0 h
Animateur	ZHAO Liuqing	JADID Kaoutar	Elkhayat Yassine	ZHAO Liuqing	JADID Kaoutar	ZHAO Liuqing
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regrouper les informations préparées pendant le congé</li> <li>Préparer la présentation de jalon 2 pour le cours de QP004</li> <li>Créer un processus d'évaluation des risques</li> <li>Réaliser un plan d'action</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire un synthèse pour créer un outil d'évaluation des risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer un outil final d'évaluation des risques</li> <li>Synthèse de jalon 2 (poster)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valider les livrables et les envoyer à Mr. FARGE et au tuteur externe.</li> <li>Faire une répétition</li> </ul>
MIM :						
SCENARI :						
FICHE DE LECTURE :						

## - Planification du jalon 3

N° Semaine	48		49	
Date de réunion	Mercredi 26/11	Vendredi / Samedi 28/11 / 29/11	Mercredi 3/12	Vendredi / Samedi 5/12 / 6/12
Durée prévue	4 h	6 h	4 h	5 h
Durée réelle	4 h	6 h	5 h	5 h
Écart	0 h	0 h	-1 h	0 h
Animateur	JADID Kaoutar	ZHAO Liuqing	Elkhayat Yassine	ZHAO Liuqing
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification de jalon03</li> <li>Améliorations continues pour jalon03 avec les remarques de jalon02</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification de jalon03</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorations continues sur outils</li> <li>Choix des entreprises à contacter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorations continues sur outils</li> <li>Rédaction de questionnaire</li> </ul>
MIM				
SCENARI :				

N° Semaine	50			51	
Date de réunion	Lundi 8/12	Mercredi / Jeudi 10/12 / 11/12	Vendredi / Samedi 24/12 / 25/12	lundi 15/12	Mardi 16/12
Durée prévue	4 h	4 h	5 h	2 h	1 h
Durée réelle	4 h	4 h	6 h	2 h	1 h
Écart	0 h	0 h	-1 h	0 h	0 h
Animateur	JADID Kaoutar	Elkhayat Yassine	JADID Kaoutar	JADID Kaoutar	ZHAO Liuqing
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envoie des questionnaires aux entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation du MIM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réception et analyse des résultats de questionnaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation du SCENARIO</li> <li>Préparation de présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valider les livrables et les envoyer à Mr. FARGE et au tuteur externe.</li> <li>Faire une répétition</li> </ul>
MIM					
SCENARI :					

## Annexe 2 : Différences entre l'ISO 9001v2008 et v2015.

L'ISO 9001V2008 devra être maintenue comme norme de base des systèmes de management de la qualité. Cependant, une révision approfondie est nécessaire.

La nouvelle version fera l'objet de modifications majeures. Sur sa structure, d'abord, puisqu'elle serait revue pour être harmonisée avec la norme ISO 14001 relative au management environnemental. Sur le fond, également, puisque l'ISO 9001 version 2015 intègrera un certain nombre de nouveaux concepts, parmi lesquels on cite :

**L'intégration d'une approche de gestion des risques** : La gestion des risques devrait être intégrée de manière explicite sous forme d'exigences et utilisée pour l'évaluation d'un Système de Management de la Qualité.

### Vue d'ensemble des différents chapitres de la norme ISO 9001 V 2015 :

La figure ci-dessous dresse les différents chapitres de la nouvelle version :

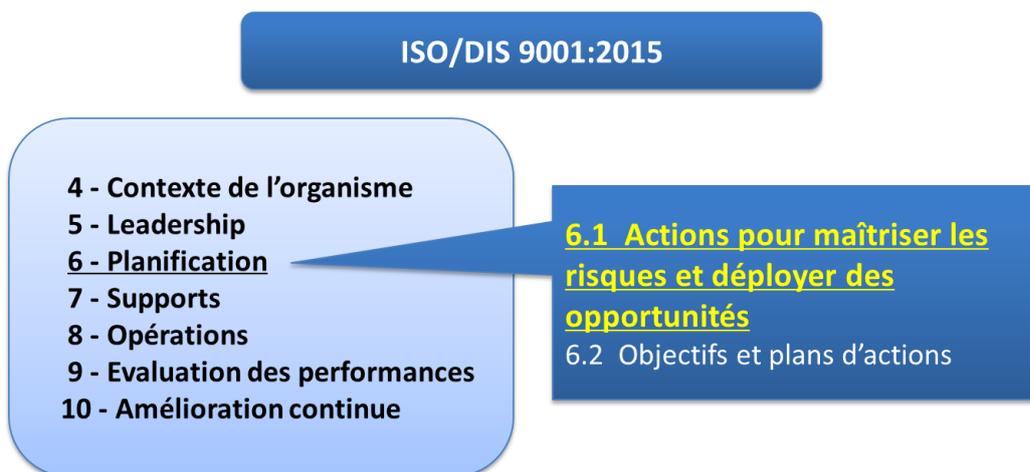


Figure 3 : Structure de la norme ISO/DIS 9001:2015 et zoom sur les aspects "gestion des risques" (d'après [4] )

Donc, d'une vision globale la nouvelle version c'est l'évolution de l'ancienne avec 4 grandes tendances :

### 1) Anticiper les Besoins & Attentes :

- **Connaître le contexte de l'organisme :**
  - Déterminer les enjeux externes et internes.
  - Déterminer les parties intéressées et leurs attentes.
  - Définir les limites (périmètre) du système de management de la Qualité.

- **Déterminer les risques et opportunités :**

- Vis-à-vis du contexte de l'organisme, du SMQ et de l'atteinte des résultats escomptés.
- Vis-à-vis des effets indésirables.
- Vis-à-vis de l'amélioration continue.

- **Simplifier la gestion documentaire au profit d'informations documentées :**

- Un SMQ proactif et agile avec moins de contraintes documentaires.

## 2) Lier la Stratégie & Démarche Qualité

- **Leadership :**

- Engager une démarche Qualité adaptée à la finalité de l'organisme et aux exigences clients.
- Mettre en cohérence la politique et les objectifs du SMQ avec l'orientation stratégique.
- Décliner le leadership à tout l'encadrement.

- **Approche Processus :**

- Déterminer les processus du SMQ et leurs indicateurs de performance en lien avec les enjeux de l'organisme.
- Maîtriser les processus en prenant en compte les risques et l'obtention de résultats.
- Identifier les opportunités d'amélioration des processus.
- Planifier et conduire les changements.

- **Management des connaissances :**

- Gérer le capital immatériel constitué des savoir-faire et des expériences acquises.
- Valoriser et protéger les droits de propriété intellectuelle.

## 3) Maîtriser la Chaîne de Valeurs :

- Maîtriser l'approvisionnement et les services externalisés
- Étendre le terme « produits » aux « produits & services »
- Maîtriser la chaîne de réalisation interne, de la conception à la libération du produit
- Vérifier la conformité et prévenir les non-conformités
- Maîtriser les activités post livraison

## 4) Evaluer / Améliorer Les Performances du SMQ :

- Introduire la notion de performance comme étant la mesure d'un résultat

- Évaluer la performance des processus et des fournisseurs
- Développer l'amélioration continue mais aussi l'amélioration par rupture ou par innovation
- Rechercher l'amélioration des performances du SMQ (approche risques)

## Annexe 3 : Synthèse des méthodes de management des risques [5]

### - L'Analyse Préliminaire des Risques (Preliminary Hazard Analysis, PHA) :

C'est une technique d'identification et d'analyse de la fréquence du danger qui peut être utilisée lors des phases en amont de la conception pour identifier les dangers et évaluer leur criticité.

#### L'APR a pour objectif :

D'une part elle permet l'identification, l'évaluation, la hiérarchisation et la maîtrise des risques qui en résultent.

D'une autre part c'est une méthode inductive :

- on part d'évènements initiateurs pour en rechercher les conséquences en terme de risques;
- Elle s'applique à tout système susceptible de présenter des risques ;
- A pour but de mieux connaître le système et son environnement afin d'identifier les évènements redoutés lors des différentes phases d'utilisation.

#### Limite :

- Trop général.
- Bien différencier phénomène dangereux, cause et conséquence.

Le tableau suivant illustre les étapes de réalisation de cette méthode :

Équipement ou installation	Phénomène dangereux	Causes	Conséquences	Risque potentiel P G C	Barrières existantes	Risque résiduel P G C	Remarques

### - L'analyse HAZOP (Hazard Operability) :

- Est dédiée à l'analyse des risques de systèmes pour lesquels il est primordial de maîtriser des paramètres comme la pression et la température. Son intérêt est l'identification et l'évaluation des situations pouvant représenter un risque pour le personnel ou les équipements, et le déploiement des moyens (procédés, équipements) de prévention adéquats.
- Pour chaque partie constitutive du système examiné, on associera des mots clés comme :( Pas de ; Plus de ; Moins de ; Trop de) à des paramètres comme la température et la pression, la combinaison de ces paramètres avec les mots clé permet de détecter les éventuelles dérives.
- L'HAZOP suit une procédure assez semblable à celle proposée par l'AMDEC.

## Limite :

- L'HAZOP permet difficilement d'analyser les événements résultant de la combinaison simultanée de plusieurs défaillances, et il est parfois difficile d'affecter un mot clé à une partie bien délimitée du système à étudier

Le tableau suivant résume les différentes étapes de cette méthode :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ligne ou équipement	Sous-ensemble à analyser	Paramètre	Dérives	Causes	Conséquences	Détection	Sécurités existantes	P	G	Crit.

## - L'Analyse des Modes de Défaillances Et de leur Criticité (AMDEC, Failure Modes and Criticality Analysis, FMECA) :

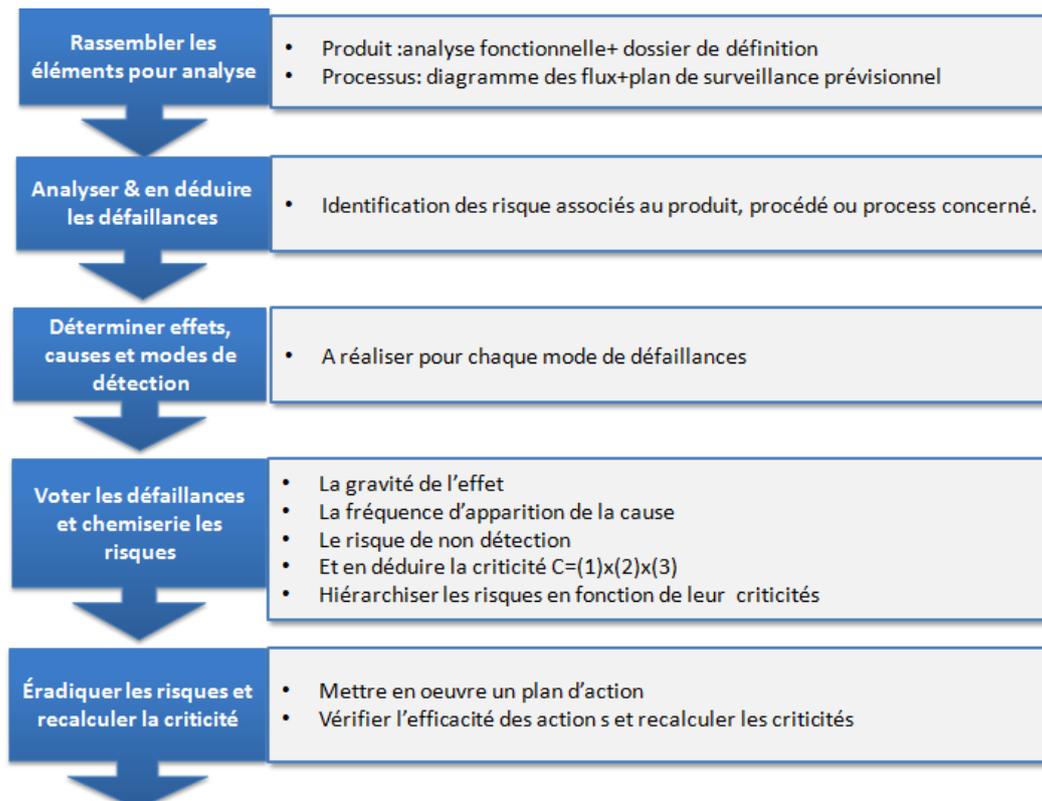
C'est une étude fondée sur le travail de groupes pluridisciplinaires, destinée à mettre en évidence les défaillances potentielles sous-jacentes d'une étude avant sa mise en œuvre.

Elle permet d'identifier les fonctions et les paramètres critiques à mettre sous contrôle ;

On identifie :

- Les modes de défaillance potentiels de chaque composant
- Leurs conséquences
- Leurs impacts sur le fonctionnement du système
- Les moyens de détecter leur survenue
- Les options de réduction de risques.

Le schéma suivant illustre les étapes de mise en œuvre de cette méthode :



### - Grille de Criticité :

La grille de criticité permet de définir des couples (probabilité, gravité) correspondant à des risques jugés inacceptable.

**L'objet de cet outil** : est de mettre en lumière ces risques jugés inacceptable afin d'envisager des actions prioritaires pour réduire leur probabilité ou leur gravité.

Gravité \ Probabilité	Mineure	Significative	Grave	Très grave
Fréquent ou Peu fréquent	C2	C3	C3	C3
Rare	C1	C2	C3	C3
Très rare	C1	C1	C2	C3
Extrêmement rare	C1	C1	C1	C2

**Grille de criticité**

**C1** : acceptable en l'état => aucune action nécessaire

**C2** : acceptable sous contrôle

**C3** : inacceptable => empêcher les scénarios

La criticité est représentée sous forme d'une matrice qui permet de classer ces défaillances en fonction de leurs gravités et de leurs fréquences d'occurrence.

Ce tableau de pondération aide à :

- améliorer la conception du processus ou du produit.
- orienter les mesures de prévention.

## - HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) :

L'HACCP c'est donc un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments

### Objectif :

L'objectif est la prévention, l'élimination ou la réduction à un niveau acceptable de tout danger biologique, chimique, et physique.

L'HACCP s'intéresse aux 3 classes de dangers pour l'hygiène des aliments:

- Les dangers biologiques (virus, bactéries...)
- Les dangers chimiques (pesticides, additifs...)
- Les dangers physiques (bois, verre...).

Le schéma suivant illustre les étapes de mise en œuvre de cette démarche :



## Annexe 4 : Questionnaire de satisfaction

 		 <b>QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION</b>			
<p>Cher client,</p> <p>Dans le cadre de notre projet intitulé "Evaluation des risques pour l'entreprise en lien avec la norme ISO9001 :2015", nous visons une amélioration continue de l'outil KAYSLING.</p> <p>Merci de remplir ce formulaire et le renvoyer à l'adresse suivante: <a href="mailto:gmach.kaysling@gmail.com">gmach.kaysling@gmail.com</a></p> <p>Nous vous remercions de votre collaboration.</p>					
<b>Organisme</b>					
Nom de l'entreprise :		Questionnaire rempli par :			
Adresse :		Fonction :			
CP:		Téléphone/portable :			
Ville :					
<b>Critères et questions</b>					
<b>Compréhensibilité</b>					
Est-ce que vous pensez que les explications fournies avec l'outil vous ont aidé dans son utilisation ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que dites-vous de la pertinence des exemples exposés dans l'outil?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Facilité</b>					
Arrivez-vous à utiliser l'outil sans besoins de prérequis approfondis en gestion de risques ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que pensez-vous de la facilité de mise en oeuvre de cet outil ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensez-vous que l'exploitation de l'outil nécessite des personnes compétentes?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Efficacité</b>					
Quant à l'efficacité de l'outil Kaysling, direz-vous qu'elle est :		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'outil vous permet-il d'atteindre les objectifs ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Efficienc</b>					
Que direz-vous du temps nécessaire pour la mise en place de l'outil ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La mise en place de l'outil prend-il beaucoup de ressources humaines?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Intégralité</b>					
Comment jugez-vous la succession des étapes de l'outil ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cet outil couvre-t-il la globalité des risques encourus ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensez-vous utiliser de nouveau l'outil Kaysling ?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Evaluation globale:</b>		<b>/20</b>			
<b>Vos commentaires et suggestions</b>					

## **Bibliographie :**

[4] «ISO 9001 Révision 2015 - Révolution ou évolution ? ». Edition Afnor, [www.afnor.org](http://www.afnor.org), mai-2014.

[5] ELKHAYAT Yassine, JADID Kaoutar, ZHAO Liuqing, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite), puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°303, janvier 2015