UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Prémices du Guide des Bonnes pratiques ISO 9001 pour les PME/PMI des PED

Année 2007/2008

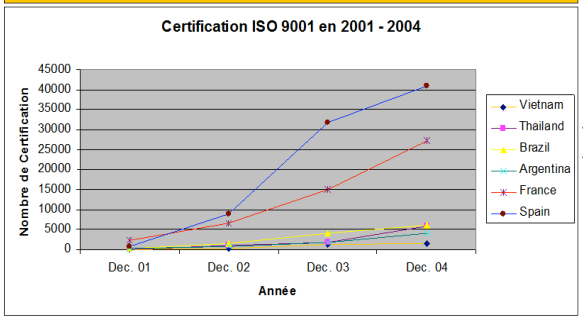
Tuteur: Jean-Pierre CALISTE

Léonardo RANGEL DE AGUIAR, Marcelo UTIDA BORGES, Van-Giang HA

Enjeux des Normes internationales pour les PED

- Transfert de technologies
- Adaptation des produits et services des PED aux exigences mondiales
- Conformation aux besoins du marché mondial
- Augmentation de la compétitivité des entreprises
- Augmentation des parts du marché mondial, du prix à l'exportation
- Facilitation du développement, de l'efficacité des infrastructures et des investissements

Certification ISO 9001 dans quelques pays



Source: ISO Survey 2004, http://www.iso.org/iso/survey2004.pdf

- Grande différence en nombre de certifications de l'ISO 9001 entre les pays développés et les PED
- Augmentation beaucoup plus rapide de certification dans les pays développés

Clarification du problématique

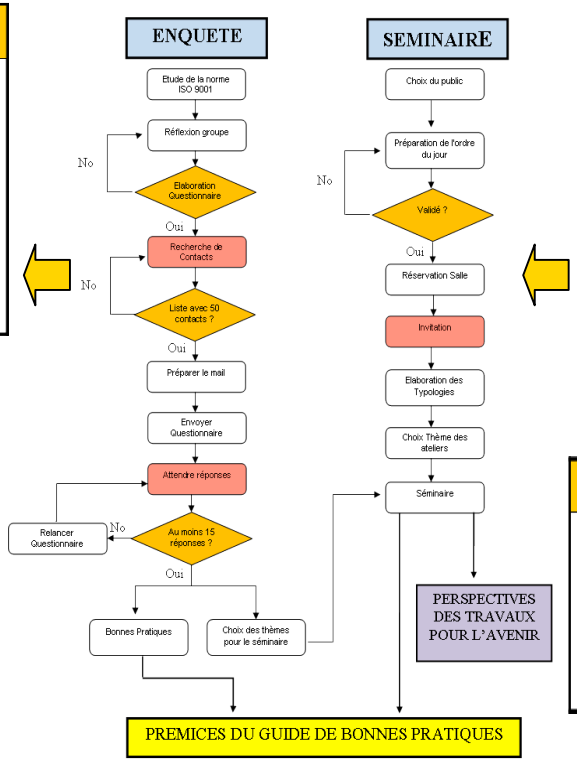
QUI sont les acteurs concernés ?	• PME/PMI des PED • ISO, AFNOR, AFAQ • Les Organisations de Normalisation et de Certification des PED : STAMEQ, QUACERT (Vietnam), INMETRO, ABNT (Brésil) • Les Services et/ou Consultants du Management de la Qualité • Etudiants en Master Management de la Qualité UTC
QUEL est le problème ?	• Difficulté de la mise en place de la démarche ISO 9001 pour les PME des PED
OÙ se situe le problème ?	• Les PME/PMI des PED
QUAND apparaît le problème ?	• Lors de la mise en place de l'ISO 9001 dans les PME/PMI
COMMENT apparaît le problème ?	• Par le nombre de entreprises certifiés ISO 9001 des PED • Par la taux d'évolution du nombre des PME certifiés • Taux de réussite de la démarche qualité
POURQUOI résoudre ce problème ?	• Faciliter la mise en place de l'ISO 9001 dans le PME • Augmenter le nombre d'entreprises certifiées ISO 9001 • Rendre les entreprises plus compétitives • Développer l'économie des PED

Résultats et perspectives

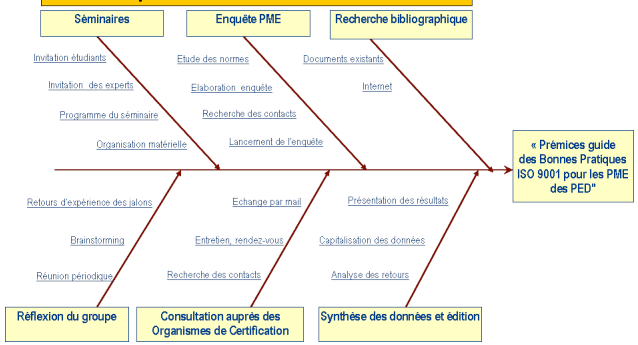
- **Enquête**: Taux de retours faible (2/ 70 enquêtes retournées au 18/12/07)
- **Séminaire**: Programme détaillé, liste d'experts, séminaire pas encore réalisé, lettre d'invitation
- **Réflexion du groupe**: Typologie des difficultés, matrice exigences-caractéristiques PME
- **Contacts** avec des organismes de certification

Perspectives d'avenir

- La contribution de ce projet peut faire l'objet d'une prochaine étude et l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques complet pour les PME/PMI des PED



Options d'intervention



Enseignements et améliorations tirés

Enseignements tirés:

- Meilleure compréhension de la situation actuelle des PED au niveau Qualité: Besoin, enjeux, difficultés, etc.
- Connaissance des organismes de normalisation et de certification au Brésil et au Vietnam
- Meilleure appropriation de la norme ISO 9001
- Appropriation des outils de Management de la Qualité
- Connaissances des alternatives aux possibles problèmes rencontrés lors d'une démarche qualité dans nos vies professionnelles

Points à améliorer:

- Envisager plus temps pour avoir le retour de l'enquête
- Mieux planifier le projet et respecter les dates établies
- Projet dépend des acteurs extérieurs: avantages et difficultés

Bibliographie

- ISO 9001: 2000, Systèmes de management de la qualité – Exigences, Ed AFNOR, Décembre 2000
- ISO survey 2004, http://www.iso.org/iso/survey2004.pdf
- Directorate for Standards and Quality STAMEQ (Vietnam) : http://www.tcvn.gov.vn/en/
- Site de l'INMETRO (Brésil) : http://www.inmetro.gov.br/
- Organisation internationale de normalisation ISO : http://www.iso.org/iso/fr/

utc Université de Technologie Compiègne