

LA JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

08-09 Novembre 2018 à Tunis à l'Hôtel El Mouradi

Gammarth

« **La communication qualité(S/E) dans l'entreprise** »

La communication traitée dans les référentiels QSE.

Djenidi BEN DAOUD,
Consultant expert en SMI, expert auprès de l'ISO et
ancien DG de l'Institut Algérien de la Normalisation,
IANOR, Algérie.

SOMMAIRE

| | |
|-----------|---|
| 01 | L'ordre logique |
| 02 | Les objectifs des référentiels QSE |
| 03 | Les exigences de communication dans les référentiels QSE |

Classer ces chiffres dans un ordre logique

12

6

9

3

15

| Ordre logique |
|---------------|
| |
| |
| |
| |
| |
| |



Ordre logique
1

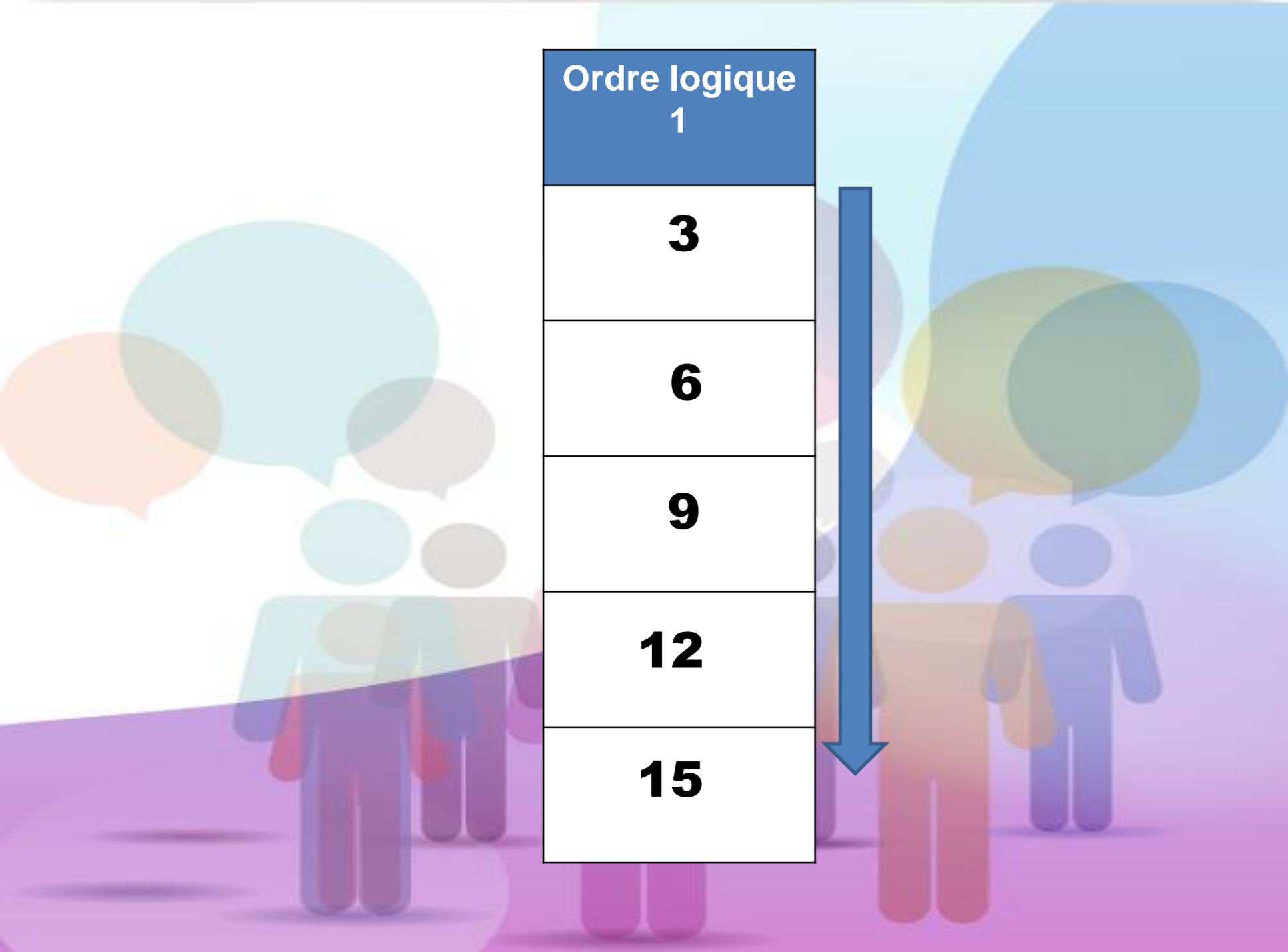
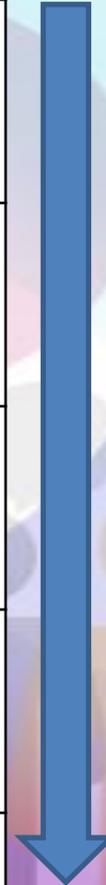
3

6

9

12

15



Ordre logique
2

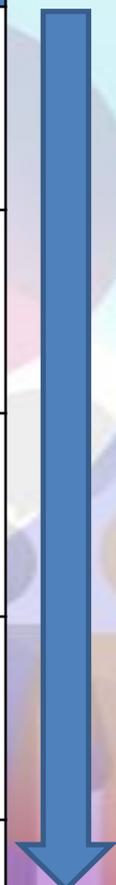
15

12

9

6

3



Classer ces mots dans un ordre logique

COMPREHENSION

COMPETENCE

CONNAISSANCE

COMMUNICATION

COMPETITIVITE

ORDRE LOGIQUE

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |



ORDRE LOGIQUE

CONNAISSANCE

COMMUNICATION

COMPREHENSION

COMPETENCE

COMPETITIVITE



Les situations que l'on rencontre souvent



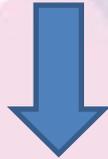


On connaît

mais

on ne communique pas

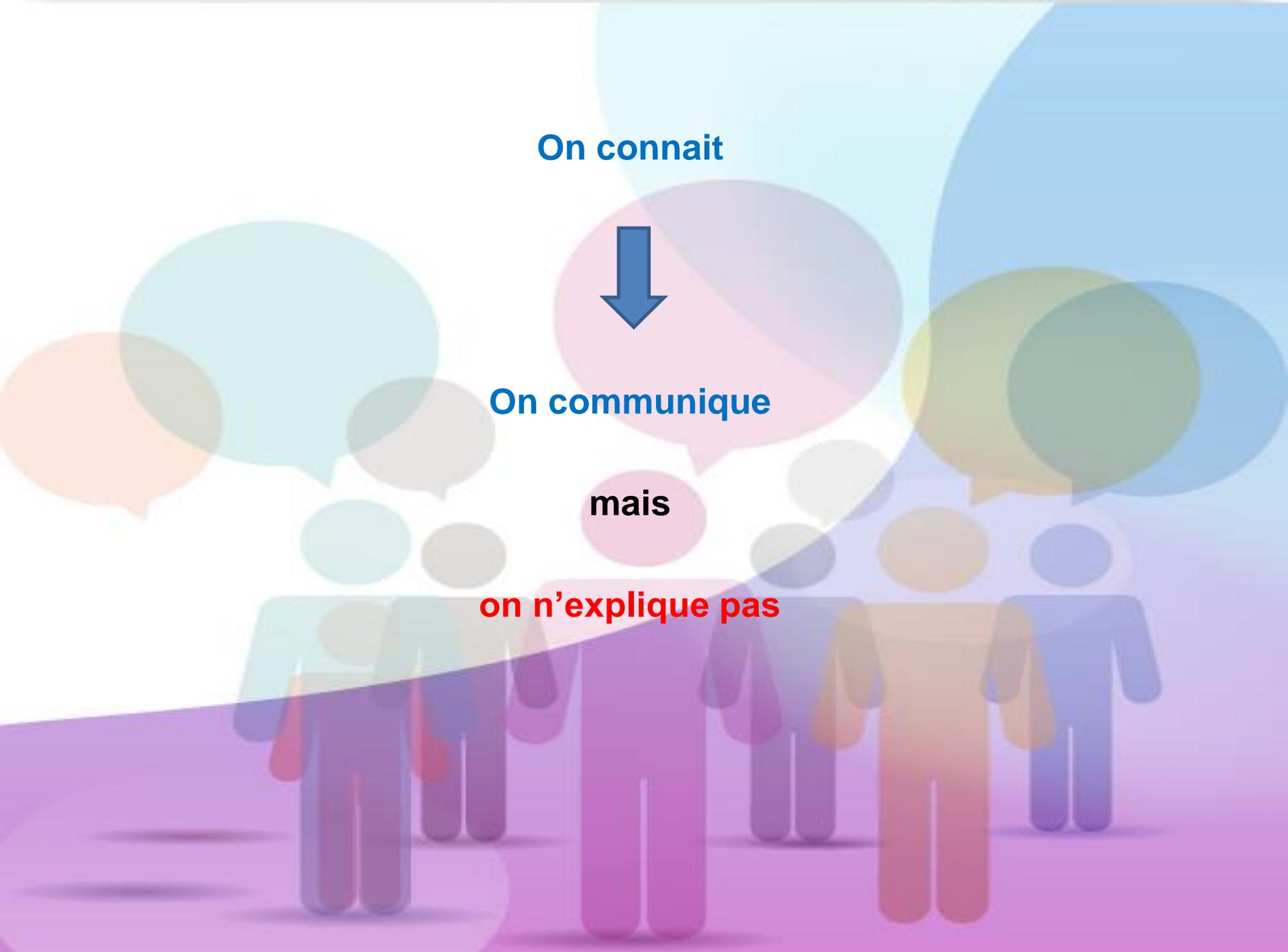
On connaît



On communique

mais

on n'explique pas



On connaît



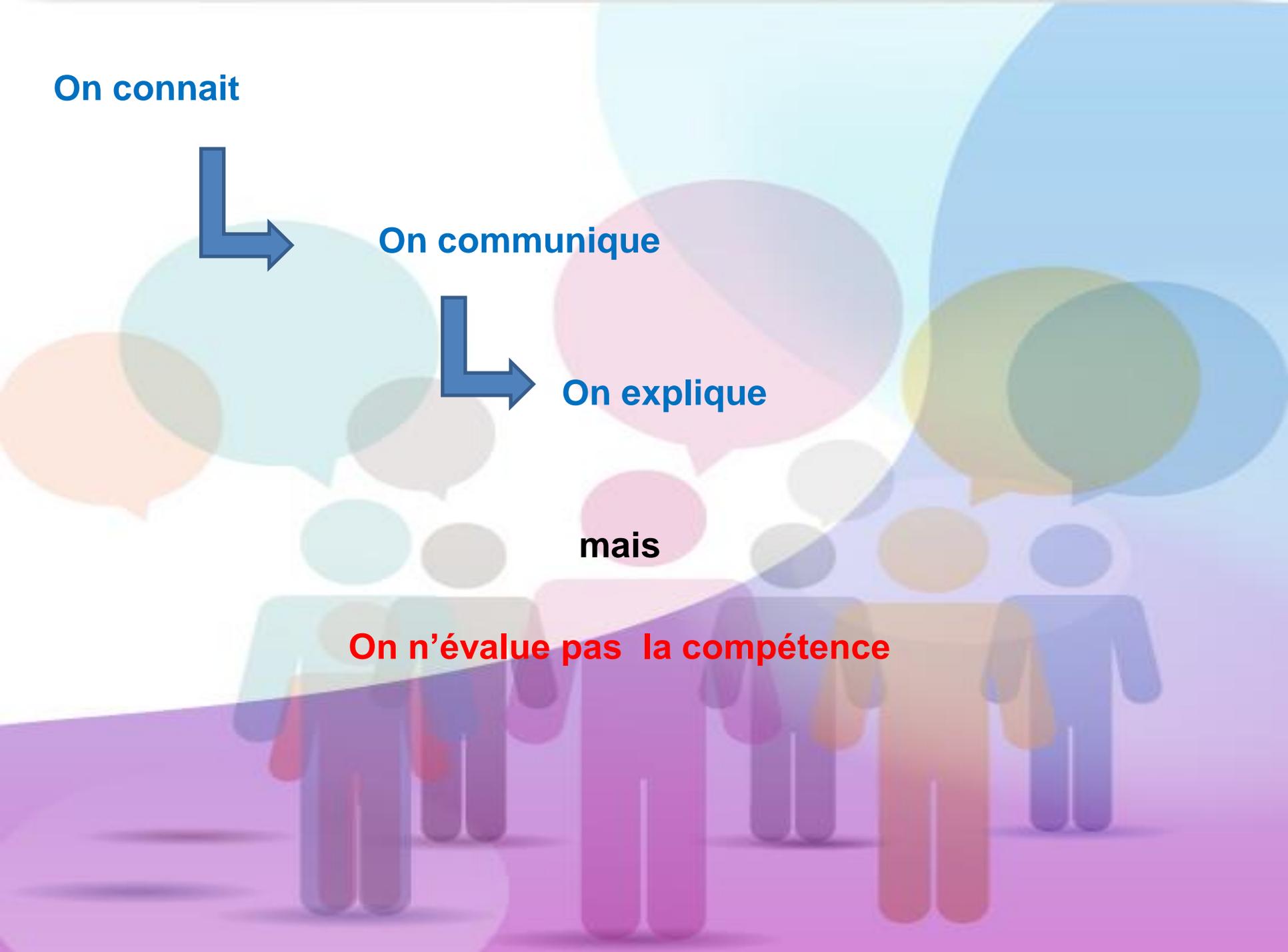
On communique



On explique

mais

On n'évalue pas la compétence



Conséquences



Insuffisance de compétitivité

Les objectifs des référentiels QSE



Objectif de la norme ISO 9001

Aider à améliorer ses performances globales et fournir
une base solide à des initiatives permettant
d'assurer sa pérennité.

The background features a light blue gradient with several overlapping, semi-transparent speech bubbles in various colors (teal, orange, pink, green, blue). In the lower half, there are stylized human figures in various colors (teal, pink, blue, orange, purple) standing on a purple-to-blue gradient ground. The figures are simple, rounded shapes representing people.

Objectif de la norme ISO 14001

fournir un cadre aux organismes afin de protéger l'environnement
et de répondre à l'évolution des conditions environnementales en
tenant compte
des besoins socio-économiques.



Objectif de la norme ISO 45001

Empêcher l'apparition de

traumatismes et pathologies

liés au travail chez les travailleurs et de mettre à disposition

des lieux de travail sûrs et sains



En résumé : un SMI sert à

1. améliorer les performances
2. protéger l'environnement
3. mettre à disposition des lieux de travail sûrs et sains

afin

↳ **D'assurer la pérennité de l'entreprise**

ORDRE LOGIQUE

CONNAISSANCE

COMMUNICATION

COMPREHENSION

COMPETENCE

COMPETITIVITE



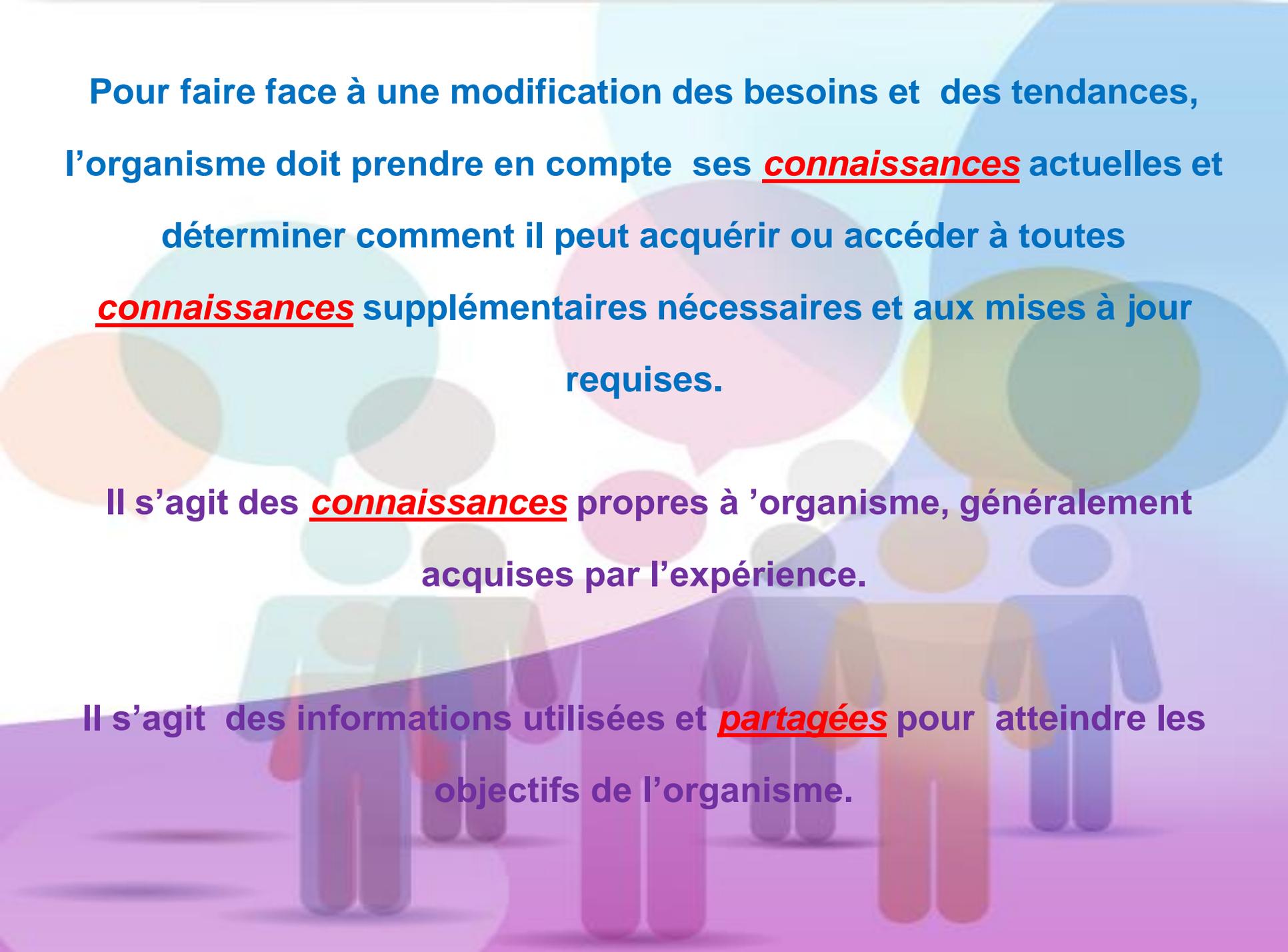
LA CONNAISSANCE



Connaissances organisationnelles (Ch.7.1.- ISO 9001 V 2015)

L'organisme doit déterminer les connaissances nécessaires à la mise en oeuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.

Ces connaissances doivent être tenues à jour et mises à disposition autant que nécessaire.



Pour faire face à une modification des besoins et des tendances, l'organisme doit prendre en compte ses connaissances actuelles et déterminer comment il peut acquérir ou accéder à toutes connaissances supplémentaires nécessaires et aux mises à jour requises.

Il s'agit des connaissances propres à l'organisme, généralement acquises par l'expérience.

Il s'agit des informations utilisées et partagées pour atteindre les objectifs de l'organisme.

Les connaissances organisationnelles

Exemples

- Les connaissances liées au métier
- **Les référentiels QSE**
- Les lois et règlements applicables
- Les normes applicables
- Les procédures internes
-

.....

LA COMMUNICATION



The background features a group of stylized human figures in various colors (green, purple, pink, blue, orange) standing on a purple gradient ground. Above them are several overlapping, semi-transparent speech bubbles in various colors (green, orange, pink, blue, purple).

Les exigences de communication dans les référentiels QSE

ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001

ISO 9000

Chapitres

Enoncé

2.2.5.5 : soutien de la direction

Une **communication** interne et externe planifiée et efficace **renforce l'implication du personnel** et sa **compréhension:**

2.3.2.4 : Leadership

communiquer la mission, la vision, la stratégie, les politiques et les processus de à tous les niveaux;

2.3.3.4 : Implication du personnel

Communiquer avec le personnel pour faciliter la **compréhension** de l'importance de leur **contribution individuelle**

ISO 9001

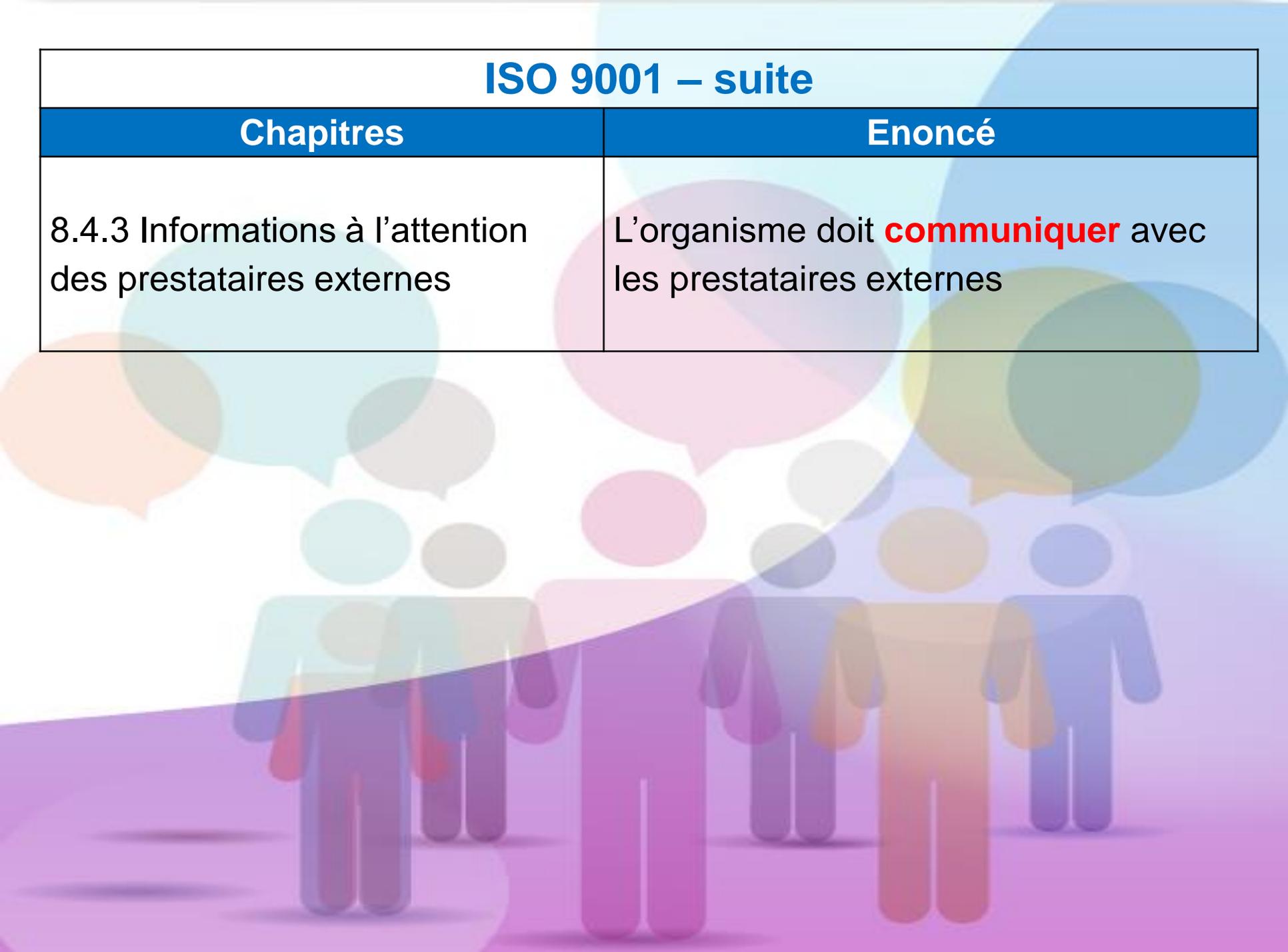
| Chapitres | Énoncé |
|---------------------------|---|
| 0.3 : approche processus | L'application de l'approche processus dans le cadre d'un système de management de la qualité permet la compréhension et la satisfaction en permanence des exigences; |
| 5.1.1 : leadership | communiquer sur l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système; |
| 5.2.2 : politique qualité | Doit être communiquée , comprise et appliquée |

ISO 9001 - suite

| Chapitres | Enoncé |
|---|---|
| 5.3 Rôles, responsabilités et autorités | les responsabilités et autorités pour des rôles pertinents sont attribuées, communiquées et comprises |
| 6.2.1 : objectifs qualité : | Les objectifs qualité doivent être communiqués; |
| 7.4 : communication | L'organisme doit déterminer les besoins de communication interne et externe pertinents pour le SMQ, |
| 8.2.1 : communication avec les clients | La communication avec les clients |

ISO 9001 – suite

| Chapitres | Enoncé |
|--|--|
| 8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes | L'organisme doit communiquer avec les prestataires externes |



ISO 14001

Chapitres

Énoncé

5.1 : leadership

communiquer sur l'importance de disposer d'un système de management de l'environnement efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système;

5.2. : politique

Doit être **communiquée** au sein de l'organisme

5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

les responsabilités et autorités des rôles pertinents sont attribuées et **communiquées** au sein de l'organisme

ISO 14001 – suite

Chapitres

Énoncé

6.1.2 Aspects
environnementaux

communiquer ses aspects environnementaux significatifs aux différents niveaux et fonctions de l'organisme, de façon appropriée.

6.2.1 Objectifs
environnementaux

doivent être **communiqués**;

7.4.1 : communication

- établir, mettre en oeuvre et tenir à jour les processus nécessaires à la **communication** interne et externe pertinents pour le système de management environnemental,
- répondre aux **communications** pertinentes sur son système de management environnemental.

ISO 14001 – suite

| Chapitres | Enoncé |
|---|---|
| 7.4.2 : communication interne | communiquer en interne les informations pertinentes relatives au SME |
| 7.4.3 : communication externe | communiquer en externe les informations pertinentes relatives au SME |
| 8.1 Planification et maîtrise opérationnelles | communiquer son ou ses exigences environnementales pertinentes aux fournisseurs externes, |
| 9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation | communiquer les informations pertinentes relatives à sa performance environnementale en interne et en externe, |

ISO 45001

| Chapitres | Enoncé |
|---|--|
| 5.1 : leadership | communiquer sur l'importance de disposer d'un système de management de la SST efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système; |
| 5.2. : politique | Doit être communiquée au sein de l'organisme |
| 5.3 Rôles, responsabilités et autorités | les responsabilités et autorités des rôles pertinents sont attribuées et communiquées au sein de l'organisme. |

ISO 45001 - suite

| Chapitres | Enoncé |
|-------------------------------|---|
| 6.2.1 Objectifs SST | Doivent être communiqués ; |
| 7.4. : communication | établir, mettre en oeuvre et tenir à jour les processus nécessaires à la communication interne et externe pertinents pour le SMSST |
| 7.4.2 : communication interne | communiquer en interne les informations pertinentes relatives au système de management SST |

ISO 45001 - suite

| Chapitres | Enoncé |
|---|---|
| 7.4.3 : communication externe | communiquer en externe les informations pertinentes relatives au système de management SST |
| 8.2 Préparation et réponse aux situations d'urgence | la communication et la fourniture d'informations pertinentes à tous les travailleurs sur leurs obligations et leurs responsabilités; et aux intervenants extérieurs, aux visiteurs, aux services d'urgence, aux autorités publiques et, selon le cas, aux communautés locales; |

ISO 45001 - suite

| Chapitres | Énoncé |
|---|--|
| 10.2 Événement indésirable, non-conformité et actions correctives | communiquer ces informations documentées aux travailleurs concernés, aux représentants des travailleurs, quand ils existent, et aux autres parties intéressées concernées |



LA COMPREHENSION



Citation

« Si vous ne pouvez pas **expliquer** un concept à un enfant de six ans,
c'est que vous ne le comprenez pas complètement »,

Albert Einstein.

Soutien de la direction : (ISO 9000 V 2015)

Un soutien de la direction en faveur du SMQ et une **implication du personnel** permettent:

- Une acquisition,
- un déploiement,
- un maintien,
- une valorisation et
- une utilisation responsables des ressources

aident l'organisme à atteindre ses objectifs.



Ressources humaines

Le personnel est une ressource essentielle au sein de l'organisme.

Les performances de l'organisme dépendent de la façon dont se comporte le personnel au sein du système dans lequel il travaille.

Au sein d'un organisme, l'implication et l'adhésion du personnel sont liées à une compréhension commune de la politique qualité et des résultats escomptés par l'organisme.

Compétences

Un SMQ est plus efficace lorsque tous les employés comprennent et appliquent le savoir-faire, la formation initiale et professionnelle et l'expérience requis pour assumer leurs rôles et responsabilités.

Il incombe à la direction d'offrir au personnel des opportunités de développer ces compétences nécessaires.

Sensibilisation

La sensibilisation peut être considérée comme acquise lorsque le personnel comprend ses responsabilités et la façon dont ses actions contribuent à la réalisation des objectifs de l'organisme.

Communication

Une communication interne (c'est-à-dire à tous les niveaux de l'organisme) et externe (c'est-à-dire avec les parties intéressées pertinentes) planifiée et efficace renforce *l'implication du personnel et sa compréhension:*

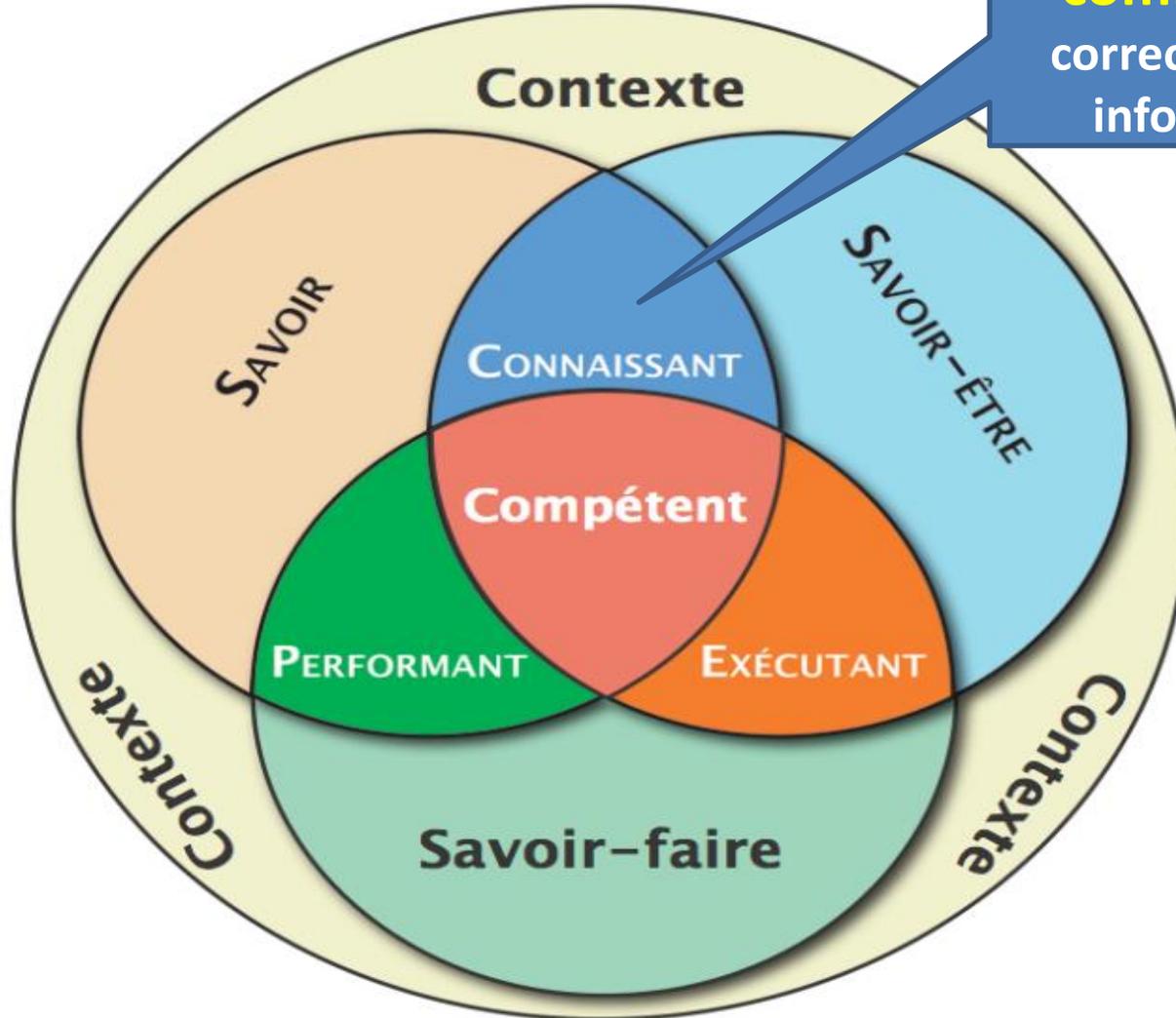
- ✓ du contexte de l'organisme;
- ✓ des besoins et attentes des clients et autres parties
- ✓ du SMQ.

LA COMPETENCE



Compétence professionnelle

Personne qui **communique** correctement les informations



Compétence

Sais

H.P

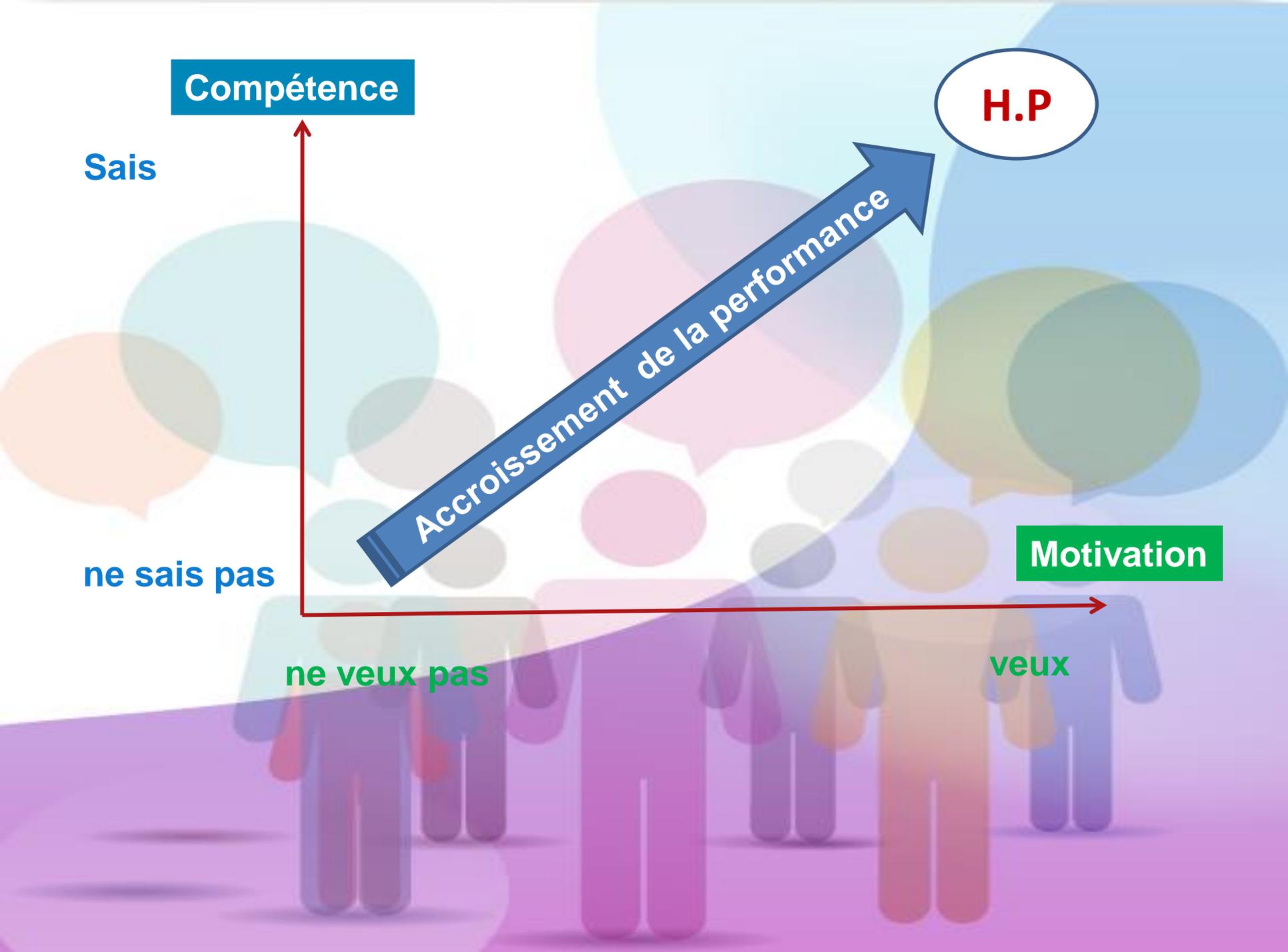
Accroissement de la performance

ne sais pas

Motivation

ne veux pas

veux



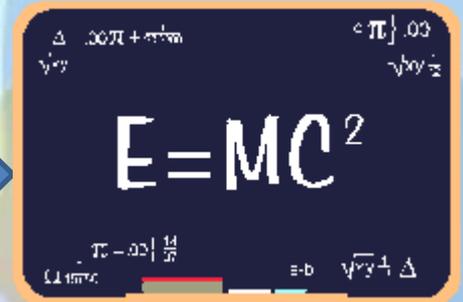
LA COMPETITIVITE



Leadership

**CONDITIONS DE
REUSSITE DU
SM -QSE**

Implication
du
personnel



Efficacité

=

Motivation x **Compétence** x **Comportement**



ORDRE LOGIQUE

CONNAISSANCE

COMMUNICATION

COMPREHENSION

COMPETENCE

COMPETITIVITE



Cet ordre est-il logique ?