



# Gouvernance de (par) la Qualité

## « Journée Mondiale de la Qualité »

Nouvelles Tendances du Management Qualité

(12/11/2015)

**Elaboré par :** Equipe DESI  
**Présenté par :** Mr. Mohamed Tahar SASSI  
: Ingénieur Génie Industriel diplômé de l'ENIT  
Directeur des Etudes et SI



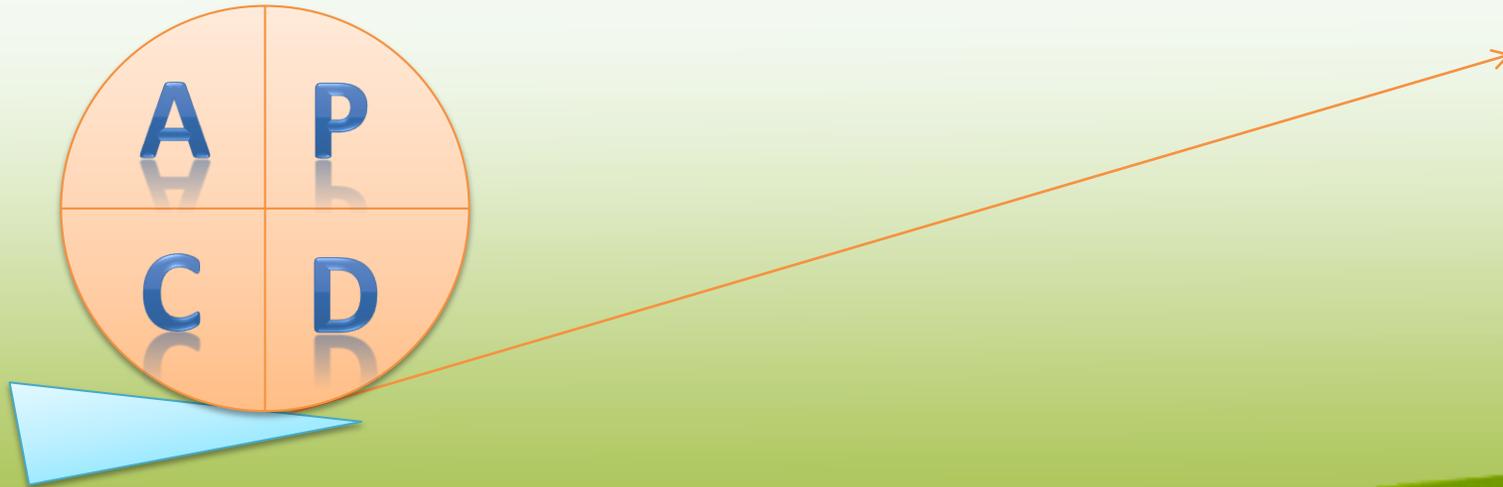
# Contenu

- Greffe des chapitres encombrants le management de la qualité (Iso 9001 v2015) entravant sa mise en œuvre.
- Différence entre Management et Gouvernance (Model Pyramidal)
  - Entreprise
  - IT
- Le terme Qualité dans des documentaires clés (Tunisiens et Mondiaux)
- Les Affaires de Qualité et l'agenda de la Gouvernance ?
- Proposition d'Modèle pyramidal X-Q (**Gouvernance-Q**, Management-Q, Exécution-Q)



# Greffes des Chapitres au Management de la Qualité

**AVANT 2008**





En 2008

En 2015

Spécialisation  
Gouvernance Qualité

Grefte Vers  
Encombrement

Spécialisation

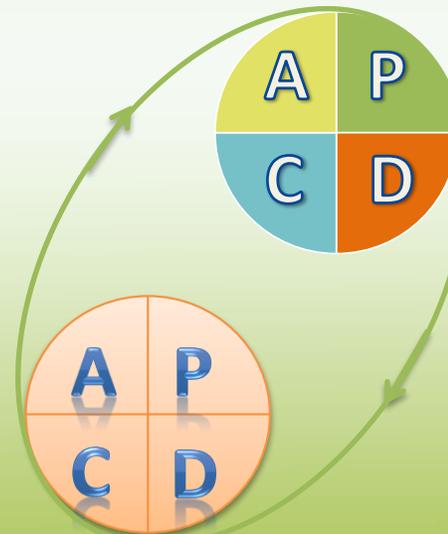
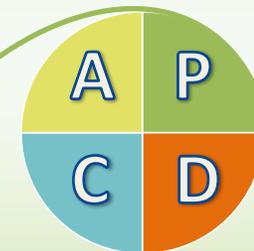
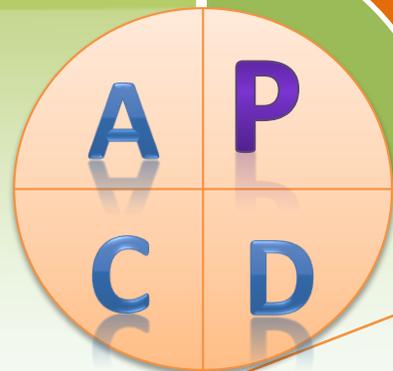
Gouvernance

Grefte

Défigurée

Avant 2008

JMQ15





# Vision : LA MEILLEURE GOUVERNANCE

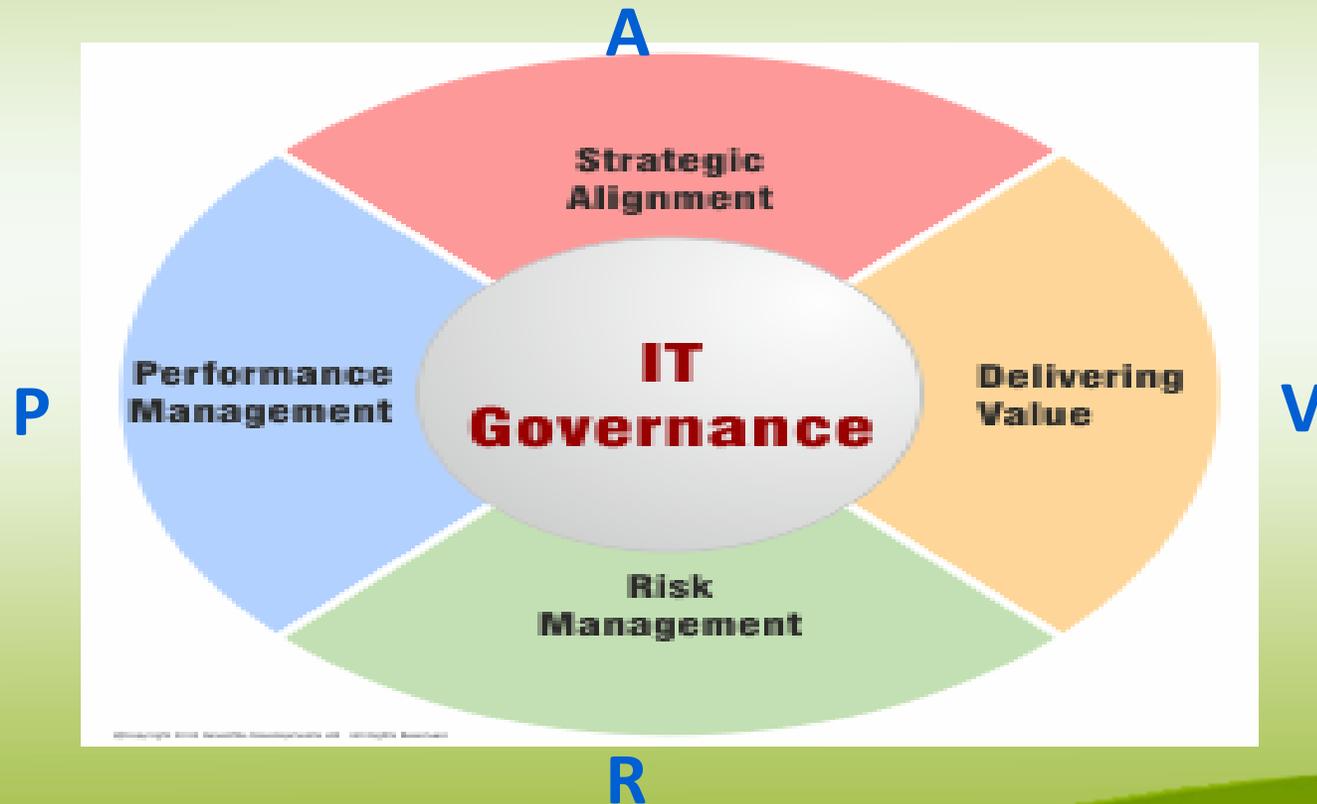




# Vision : LA MEILLEURE IT GOUVERNANCE

## IT Governance

AVRP





# MANAGEMENT

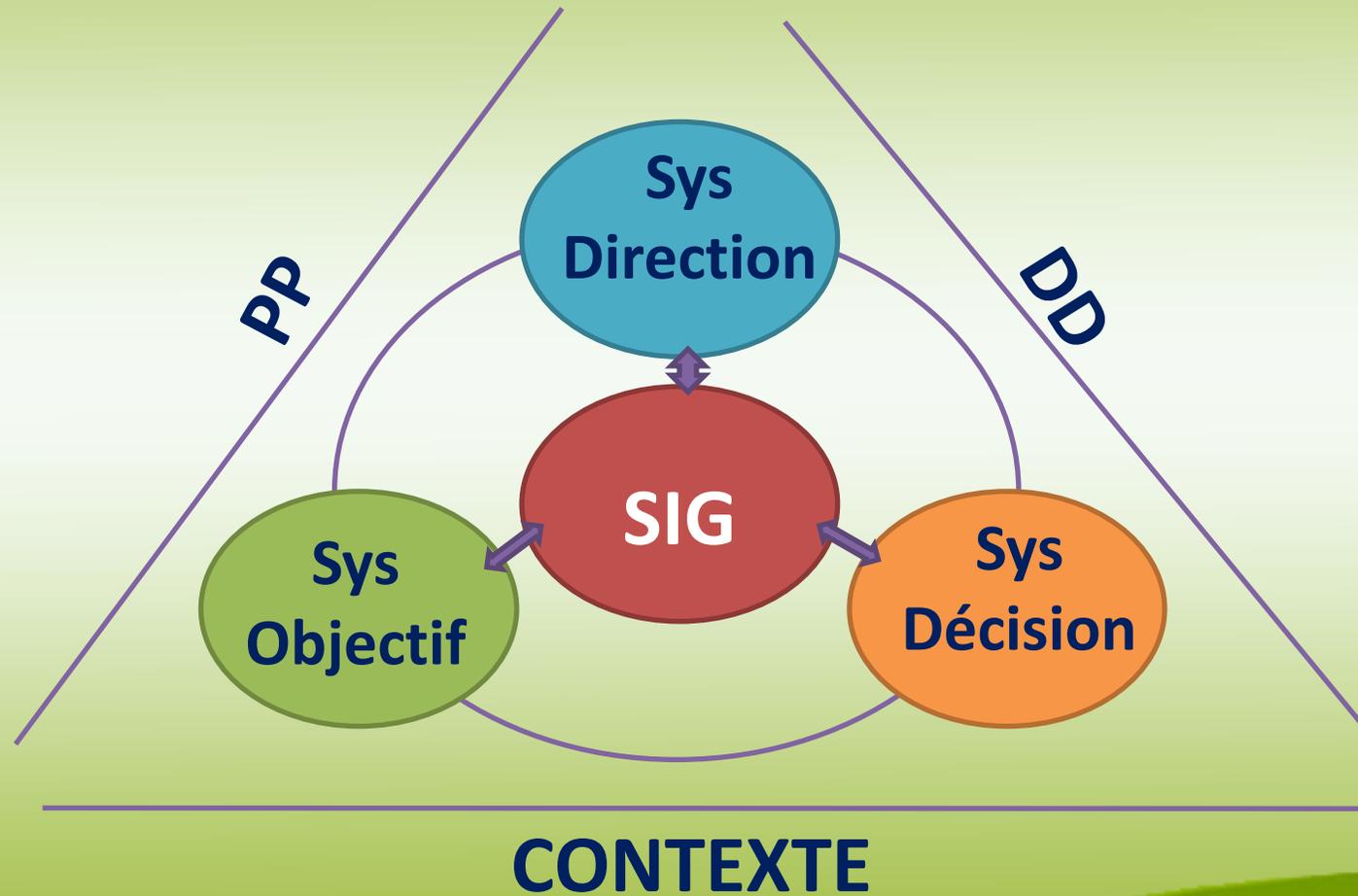
"People make the world better,

*Managers make people better."*

-Jenn Whitson, Assistant Professor, Ph.D. in Management and Organizations

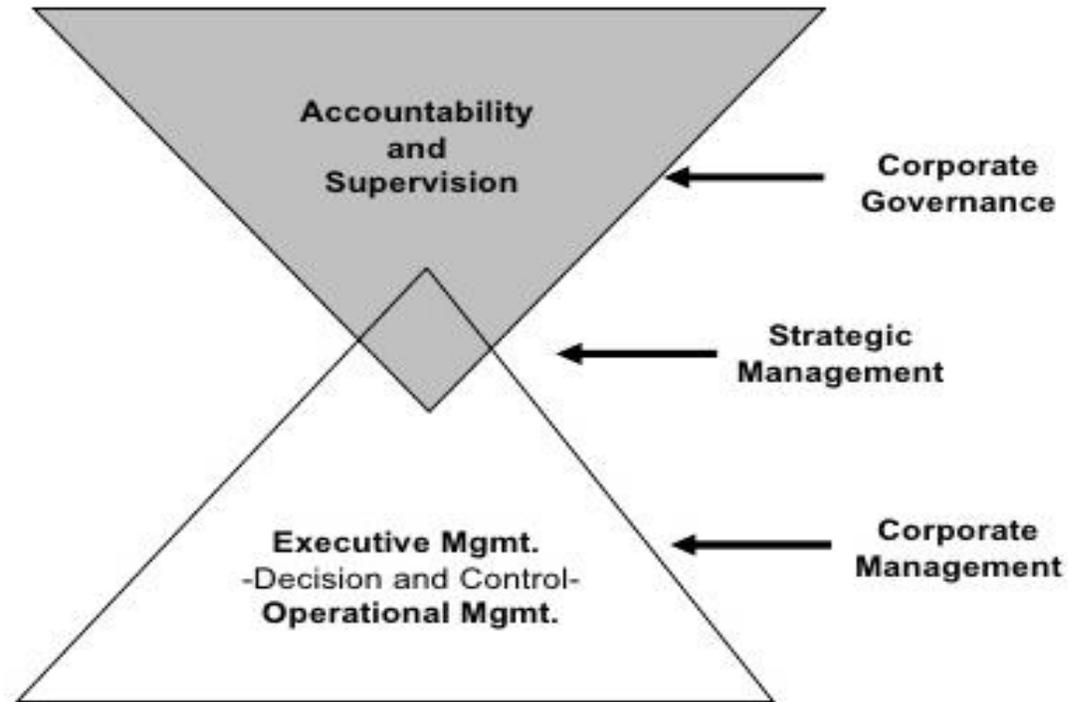


# Culture : Système de Management

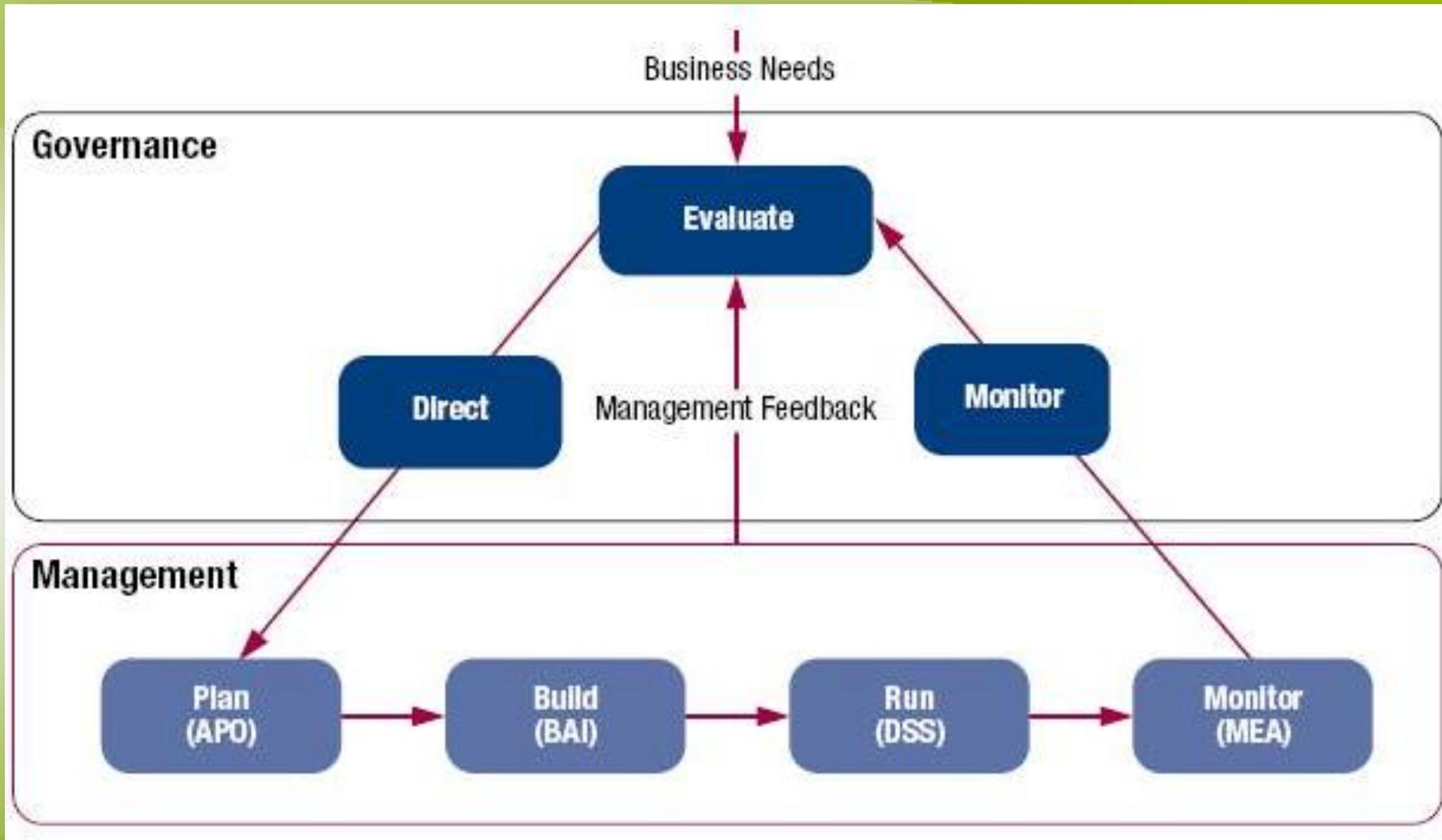


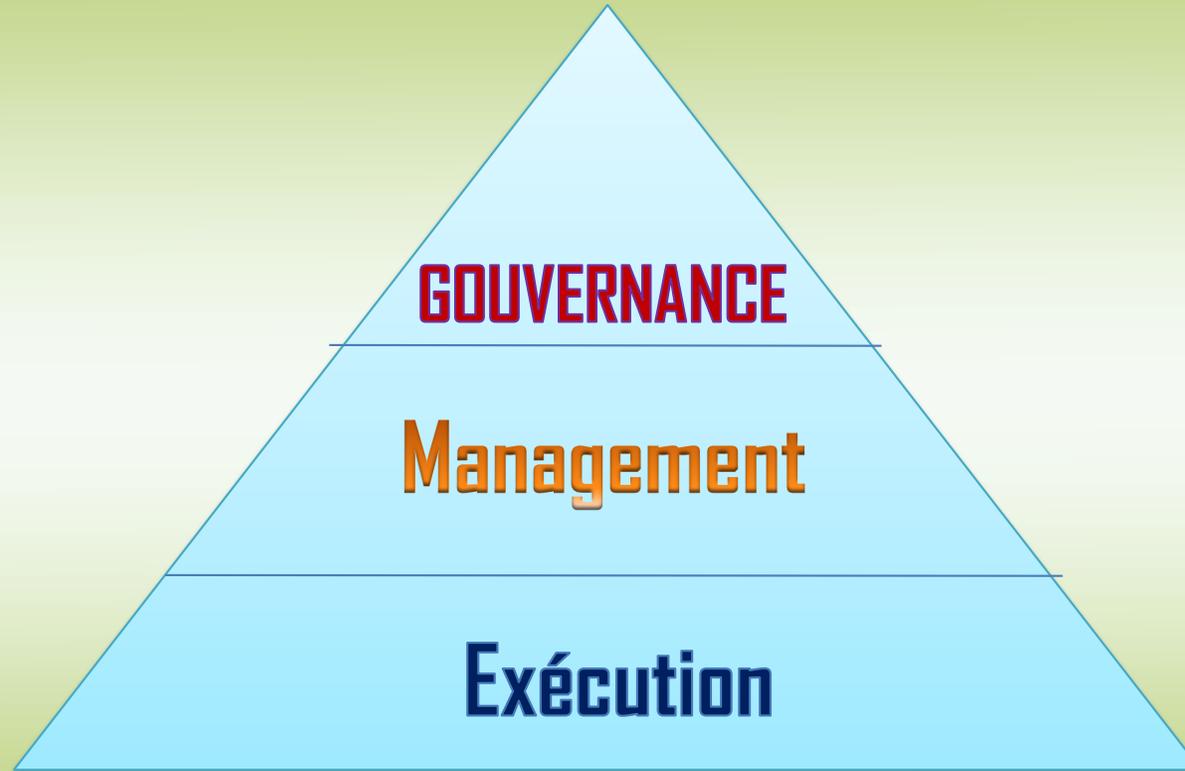


# Corporate Governance vs. Management



*Source: Robert Tricker, Corporate Governance, 1984*







# Culture : REFERENTIELS

## QUALITE PRODUIT :

**GMP**

**CSV/GAMP/CFR 21 part 11**

## GOUVERNANCE :

**ISO 26000**

**COBIT** *Control Objectives for Information and related Technology*

## QUALITE INFRASTRUCTURE TIC : SECURITE MATERIELLE

**ITIL** *Information Technology Infrastructure Library*

**CMMI** *Capability Maturity Model Integration*

## SECURITE :

**OHSS 18000**

**ISO 27000**



# LE TERME « QUALITE » A LA LOUPE

**LE TERME QUALITE EST UTILISE PLUS POUR QUALIFIER UNE "CHOSE"**

	QUALITE PRODUIT/SERVICE	MANAGEMENT QUALITE	SYSTEME QUALITE	MAITRISE QUALITE	OBJECTIF QUALITE	POLITIQUE QUALITE	MESURE QUALITE	SUR QUALITE	NON QUALITE	AMELIORATION QUALITE	QUALITE QUALIFICATIF DE "CHOSE"	TOTAL
20 DOCUMENTS ECRITS	10	16	3	4	5	5	0	0	1	7	106	157
5 MEDIAS-RADIO, TV, INTERNET, REVUE ET PRESS	1	3	1	0	0	0	0	0	0	1	9	15
TOTAL GENERAL	11	19	4	4	5	5	0	0	1	8	115	172
EN %	6%	11%	2%	2%	3%	3%	0%	0%	1%	5%	67%	100%



# سلوك النعام





# LE TERME « QUALITE » A LA LOUPE

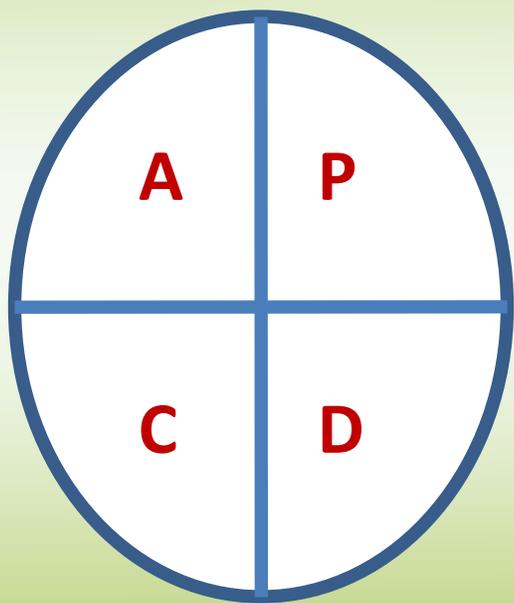
"QUALITE" DE :	% RELATIF	
INFORMATION	34	30%
GOVERNANCE	28	25%
VIE	11	10%
PROCESSUS	11	10%
ORGANISATION	5	5%
RESPONSABLE/COMPETENCE	5	5%
EDUCATION	5	5%
SANTE	5	5%
CONDITIONS DE TRAVAIL	3	3%
PARTENAIRE	2	2%
TOTAL	115	100%



# La Qualité (PDCA) aux yeux de la Gouvernance

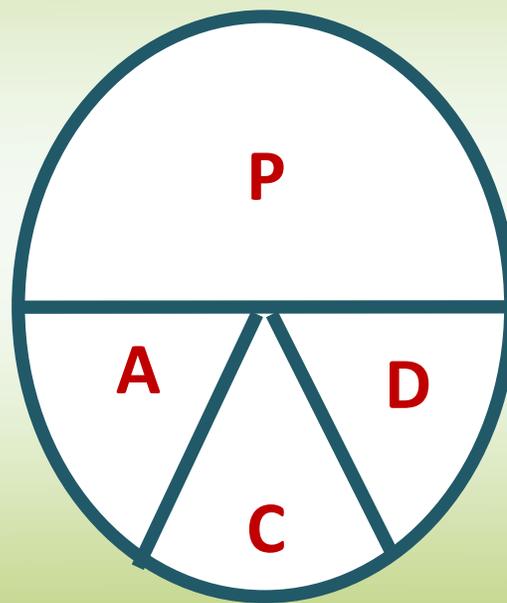
Nous roulons sur des Roues déformées et à plat

Roue de Deming



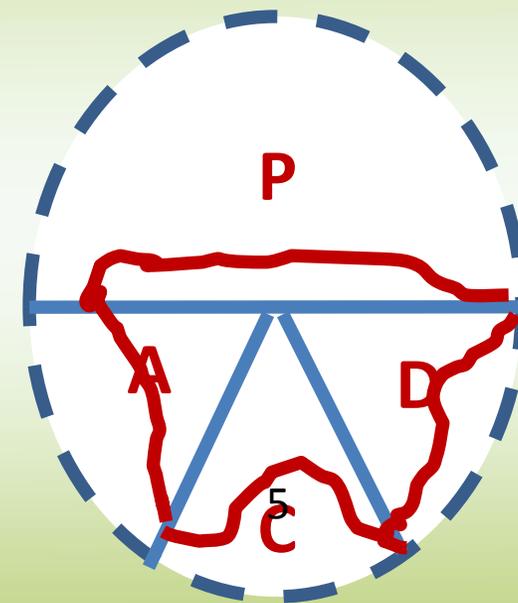
Hommage à Deming

Annotée(MTS)



Importance de la Prépa

Réalité



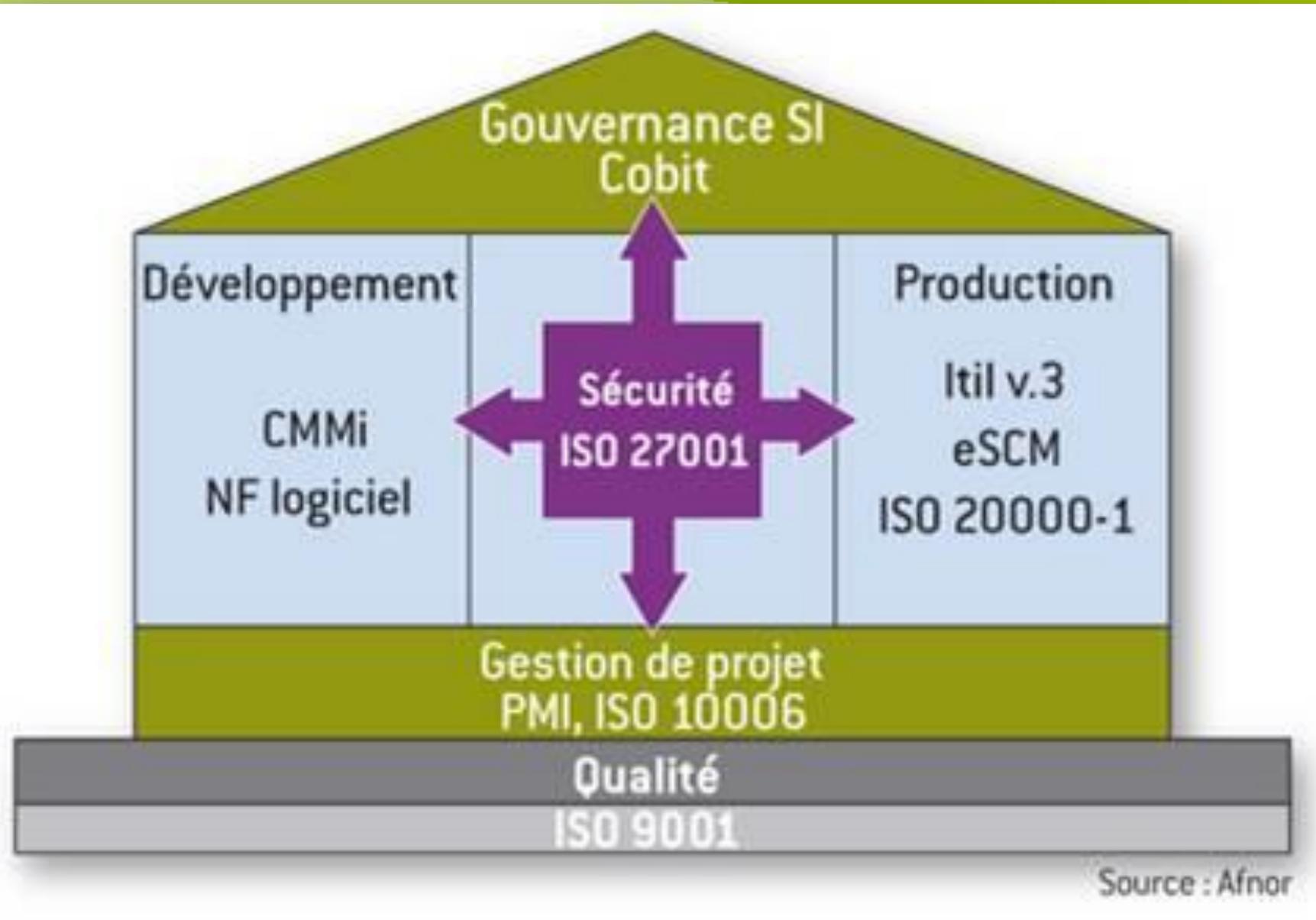
Roue déformée



# Phase Check : Place et Efficacité de la préparation des Actions immatérielles

**La démarche RSO basée sur l'Ethique est dominée par l'immatérielle**

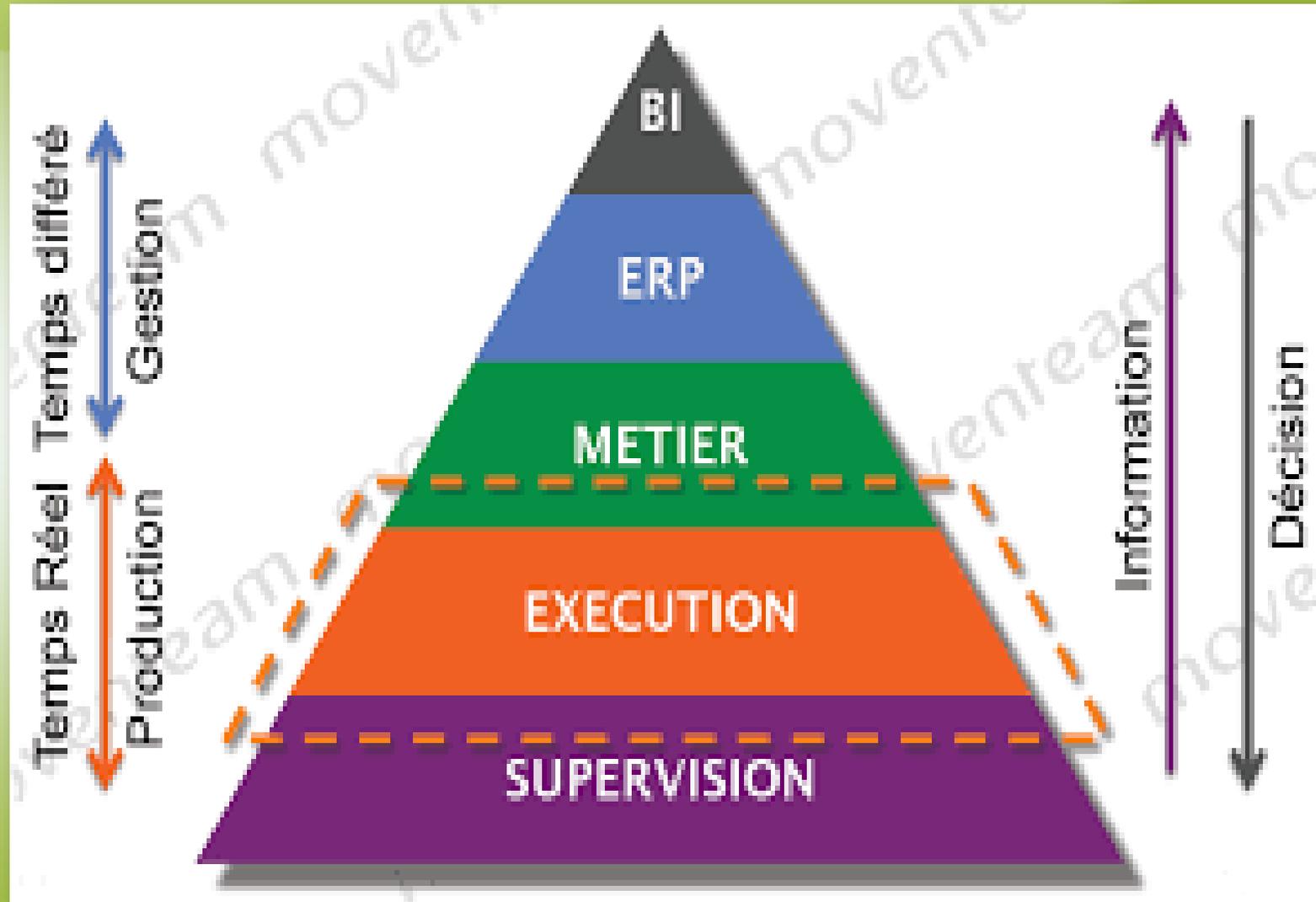
<u>Efficacité de la préparation</u>				
Mise à niveau immatérielle (I)				
Homme = Réel(Matériel) +Imaginaire(Immatériel)				
	IT	Gouvernance	Management	TOTAL
Valeur Programmée	1 200	200	700	2 100
Valeur Eligible	600	100	600	1 300
Valeur Réalisée	400	20	80	500
Valeur Exploitée efficace	160	5	40	205
<b>Taux Efficacité Préparation</b>	<b>13%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>
Mise à Niveau Eligible	21 115	au total programme		
<b>% Immatérielle éligible</b>	<b>6%</b>	<b>Et en Matériel éligible</b>		<b>94%</b>



Source : Afnor



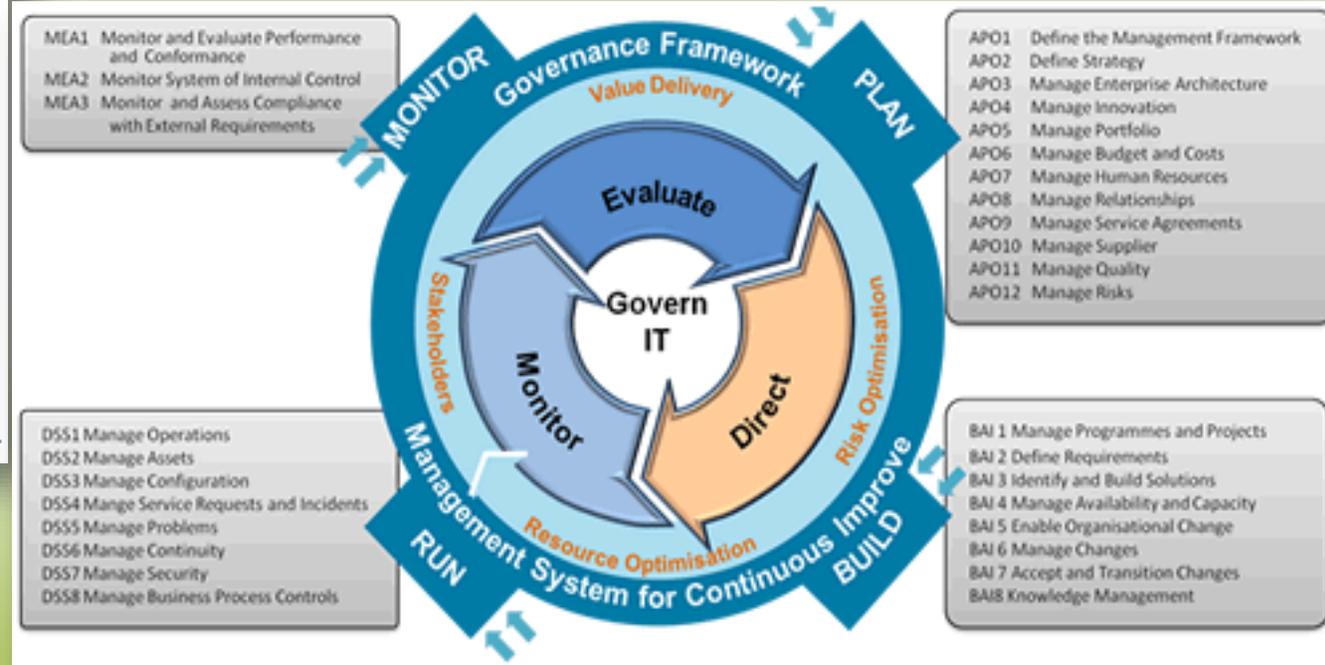
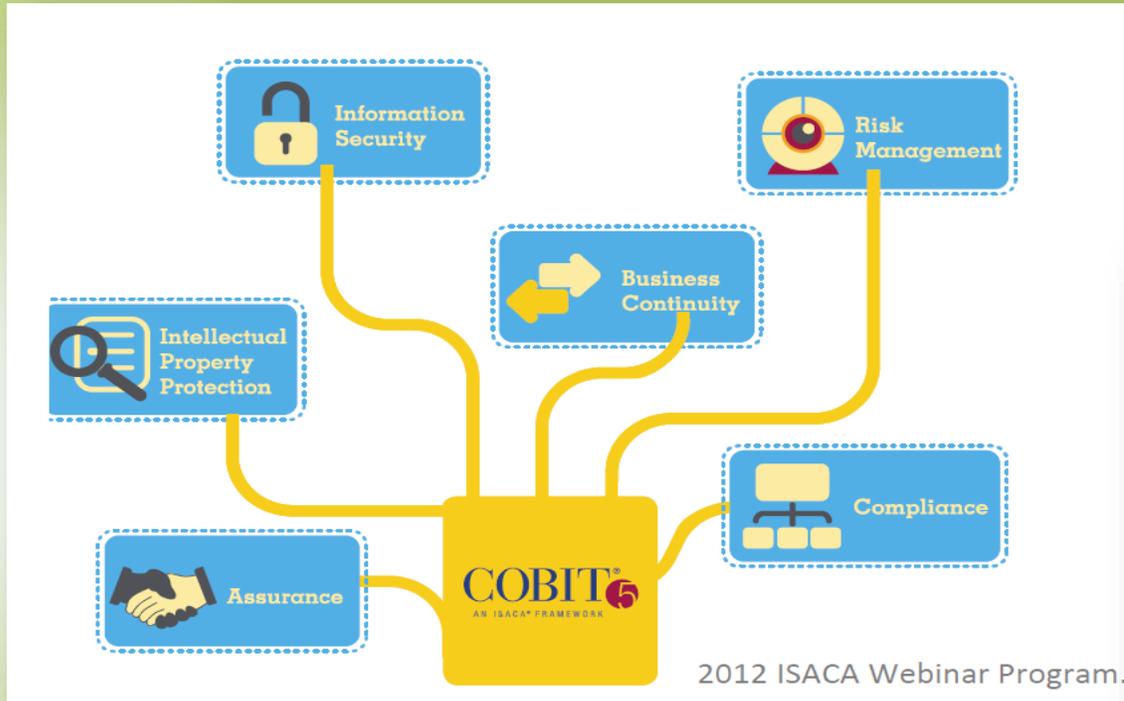
# Modèle pyramidal X-Q





# Culture : REFERENTIELS

## COBIT



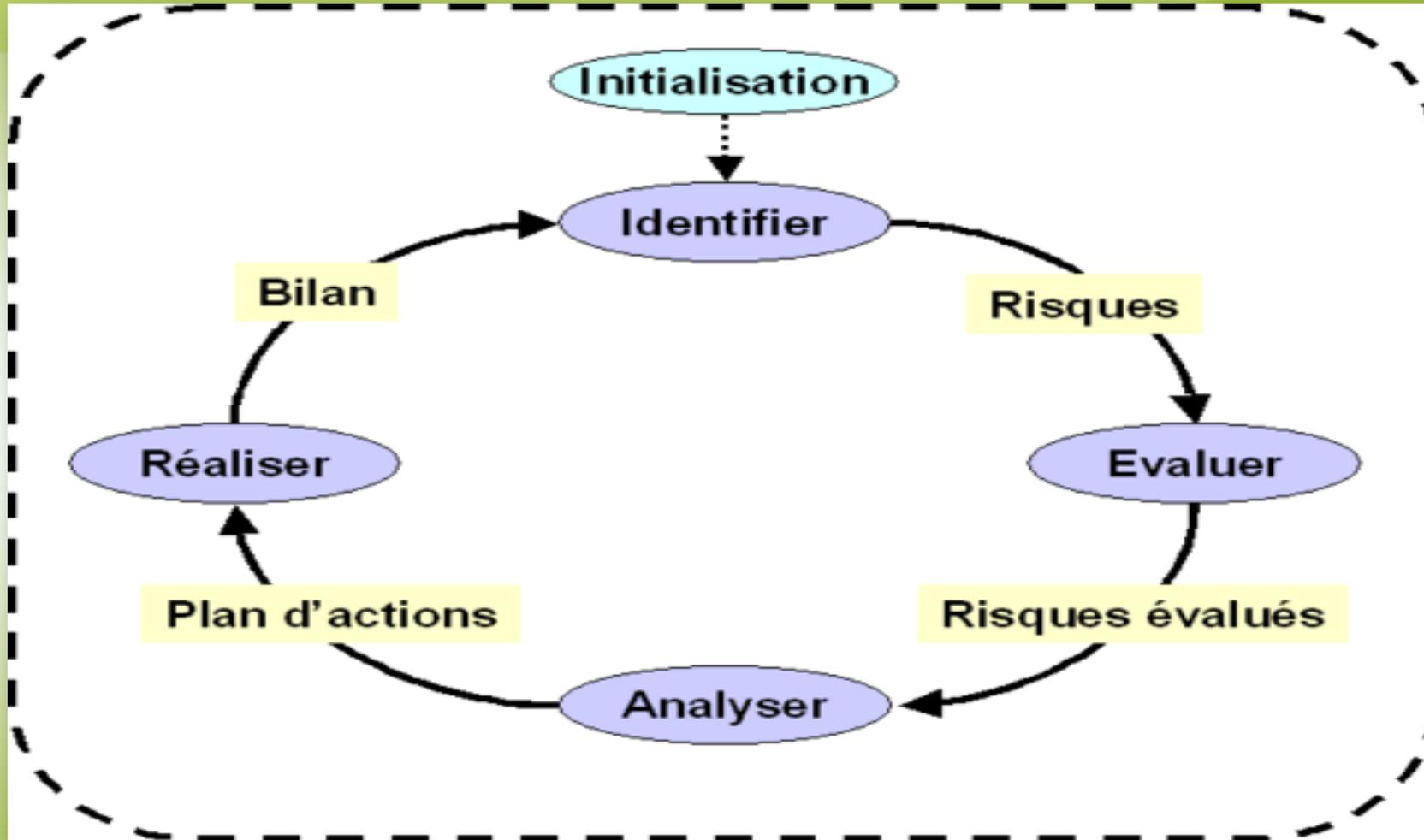


# Culture : ITIL \_ Approche Services





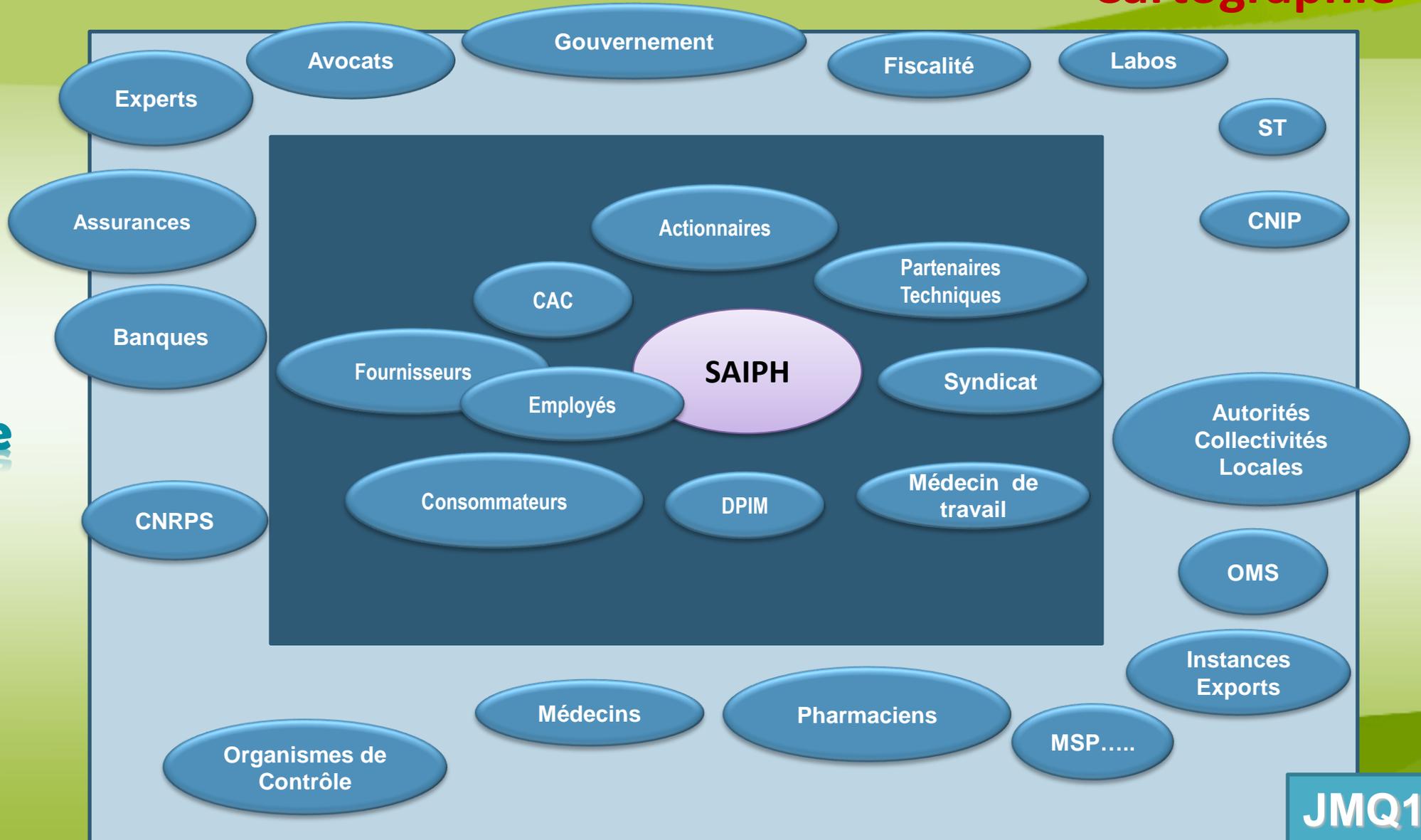
# Culture : Gestion de Risque





# Phase Plan : Identification des PP

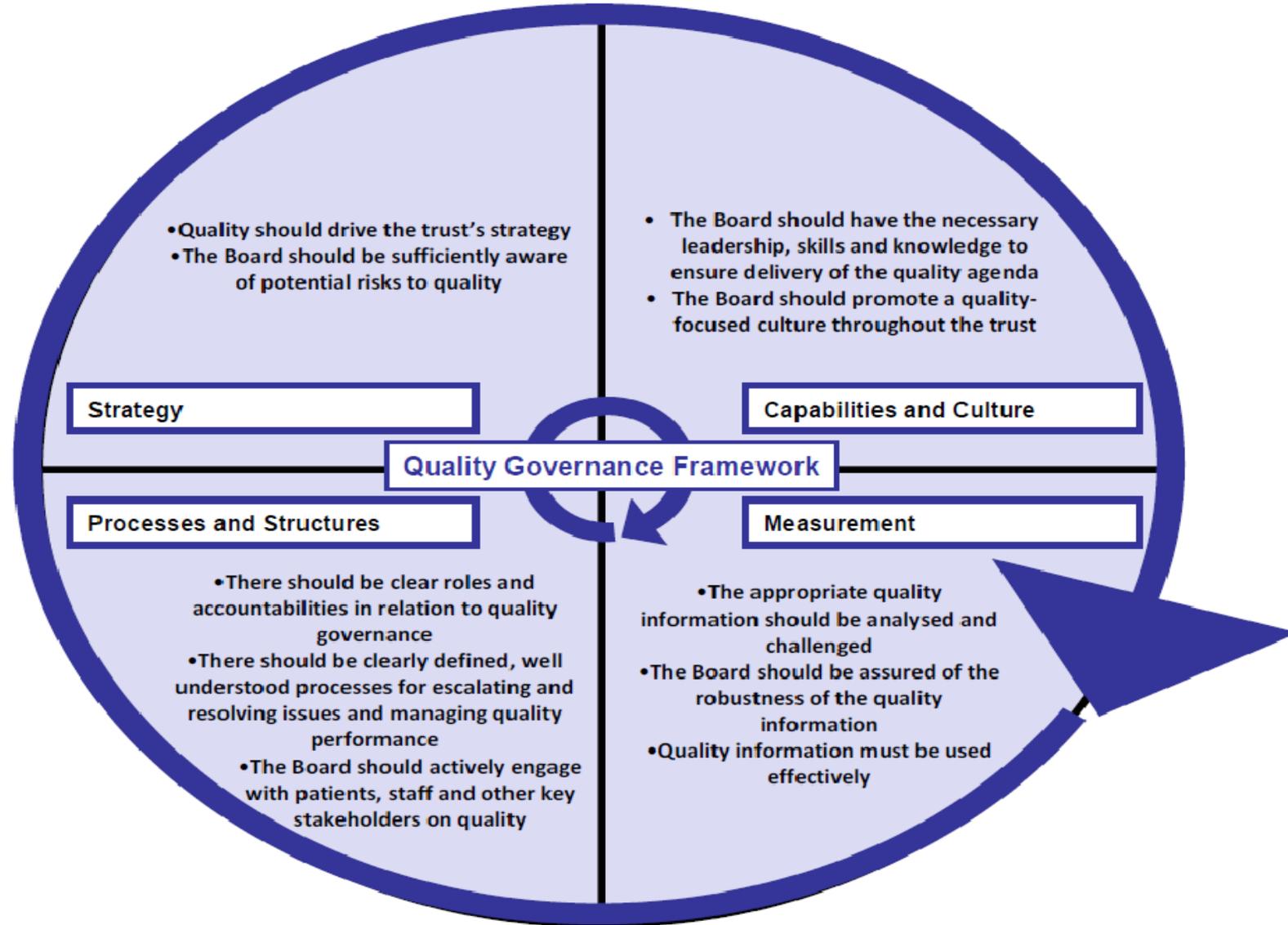
## Cartographie



**Cartographie  
PP SAIPH**

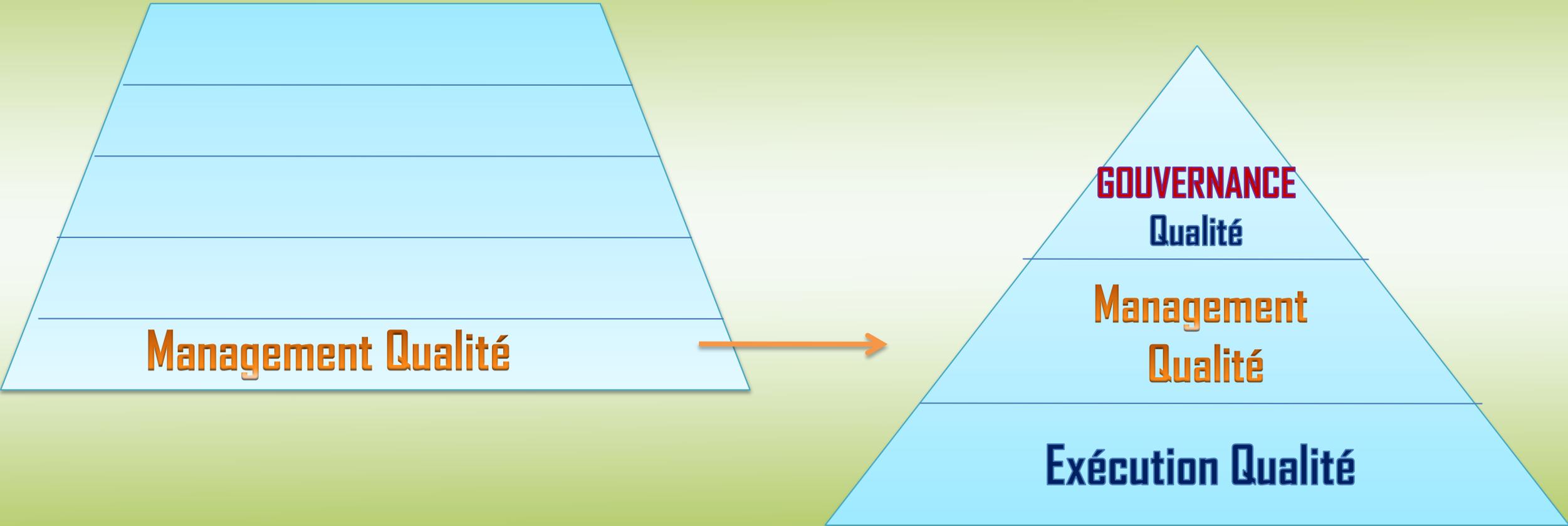


Figure 1: The Quality Governance Framework





# Modèle pyramidal X-Q





# Vision : LES MEILLEURES 7M

## 2/3 DE L'EXCELLENCE/ECHEC DEPEND D L' HOMME

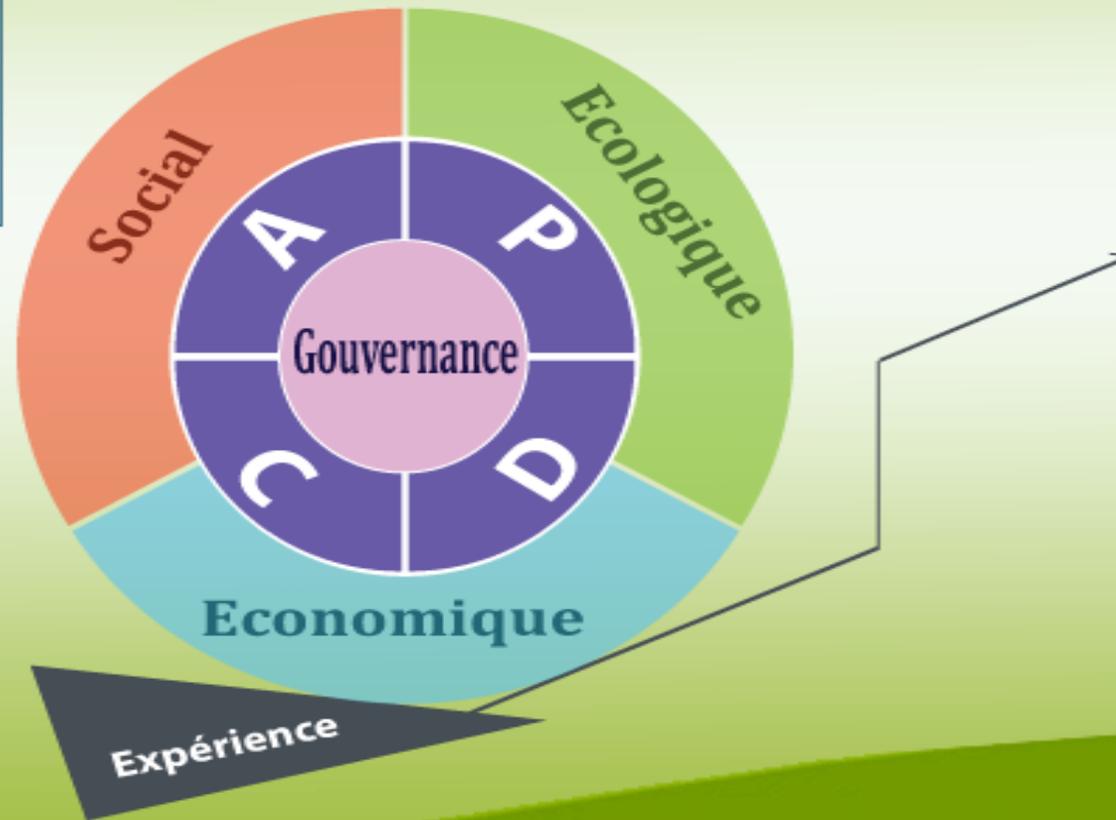
	<u>Poids</u>	<u>Man</u>
1- MAN (HOMMES)	30%	30%
2- MONEY	20%	
3- MARKET	20%	15%
4- METHODES (CULTURE, COMMUNICATION)	15%	15%
5- MATERIAL	05%	02%
6- MACHINE	05%	02%
7- MAPPING (MILIEU, CONTEXTE...)	05%	01%



# Amélioration Continue Responsable PDCA + 3 piliers du DD

## Amélioration continue

P : (Plan) Planifier  
D : (Do) Faire  
C : (Check) Vérifier  
A : (Act) Réagir





**Merci**

**Pour Votre Attention**