

Qualité : Pour en savoir plus...

Les 5 "M"

Qualité... ?

Contrôle

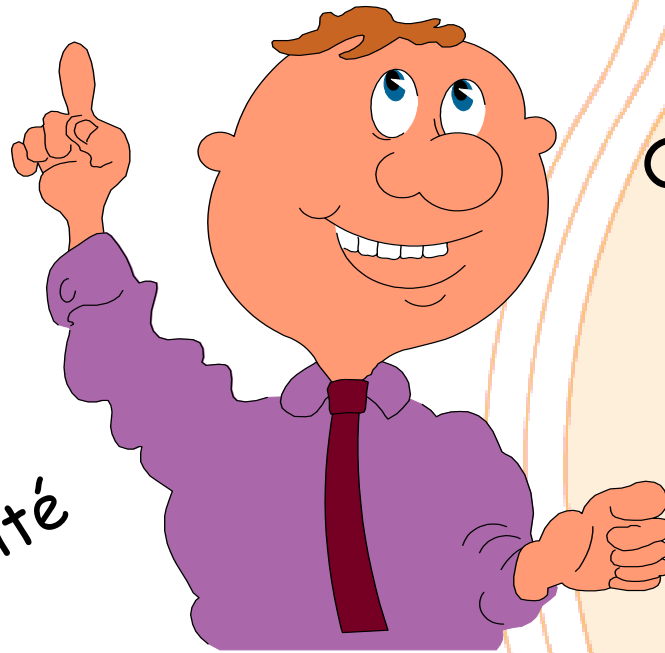
Les 8 principes

Qualité produit

Qualité système

Management
par la qualité

Amélioration



Initiation Qualité

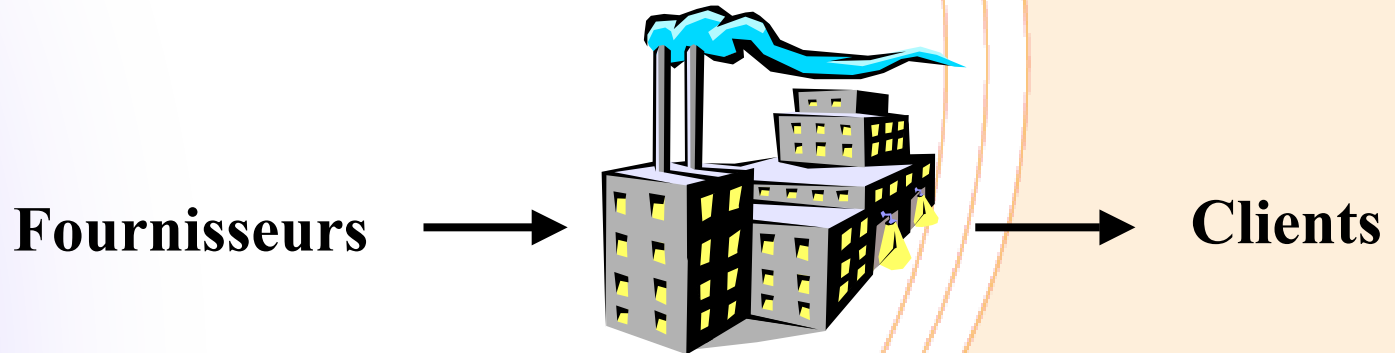
- 1- Introduction à la Qualité / Enjeux de la Qualité**
- 2- Aujourd'hui dans l'industrie / S'adapter au marché**
- 3- Certification d'entreprise / Les normes**
- 4- Les outils qualité**
- 5- Gérer la qualité / Calcul des coûts de la qualité**

1) Introduction à la qualité

- **Le pourquoi de la qualité ?**
- **Historique**
- **Évolution des concepts**
- **Enjeux de la qualité**

Initiation Qualité

Le pourquoi de la Qualité ?



- **Économie de production**

demande \geq offre... pas de problème !

- **Économie de marché**

demande = offre... souci de diminuer les coûts !

- **Économie de distribution**

demande \leq offre ...souci d'augmenter la qualité !

en diminuant :

- les délais
- les coûts
- les rebuts...

Initiation Qualité

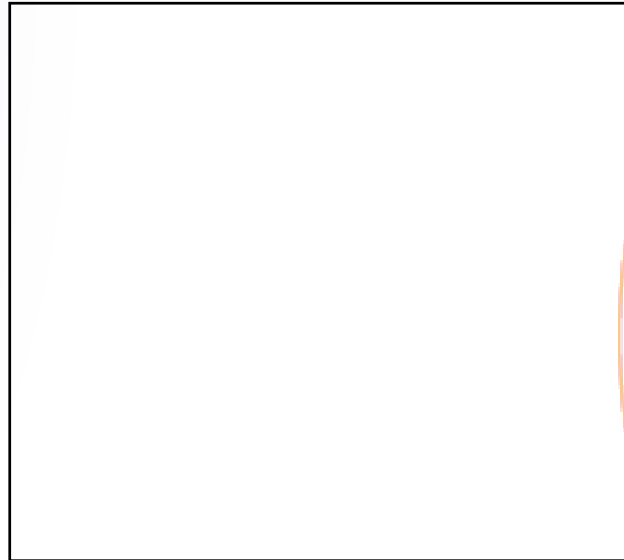
Mais aussi pour...

- Mondialisation des échanges
- Exigences de sûreté de fonctionnement et de protection de l'environnement
- Diversification de la demande
- Mutations technologiques
- Nouvelles attentes par rapport au travail

Initiation Qualité

Les zones d'action pour la qualité

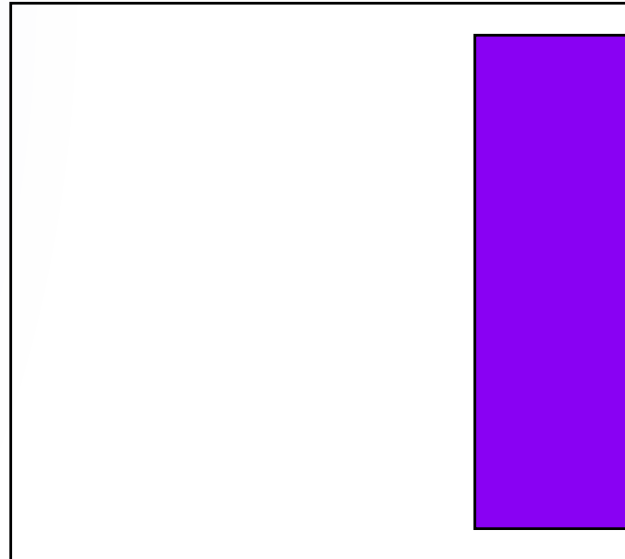
Besoin
du client



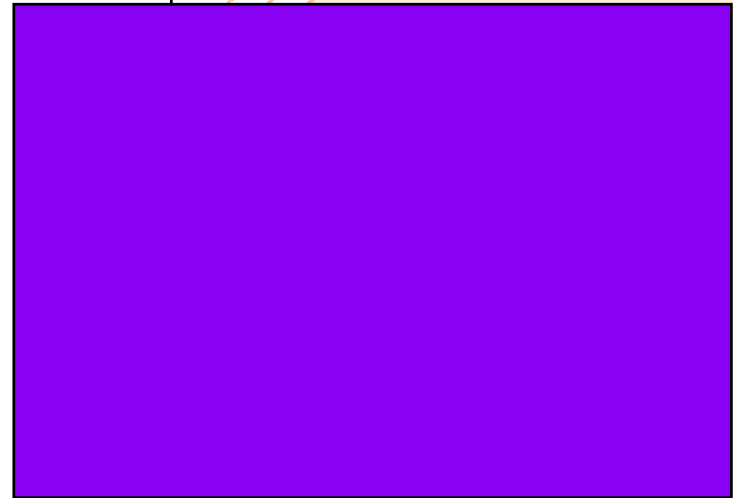
Initiation Qualité

Les zones d'action pour la qualité

Besoin
du client

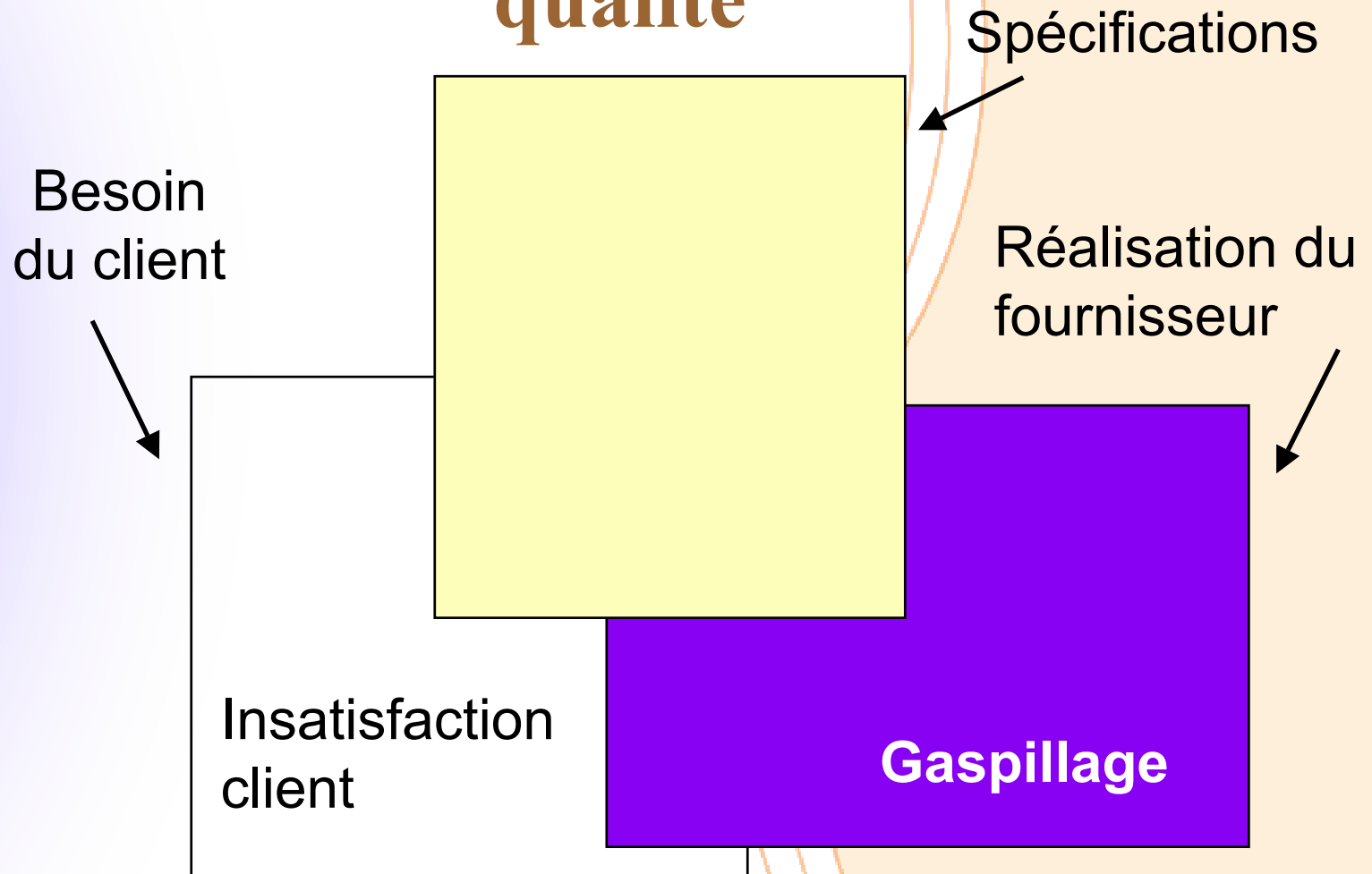


Réalisation du
fournisseur



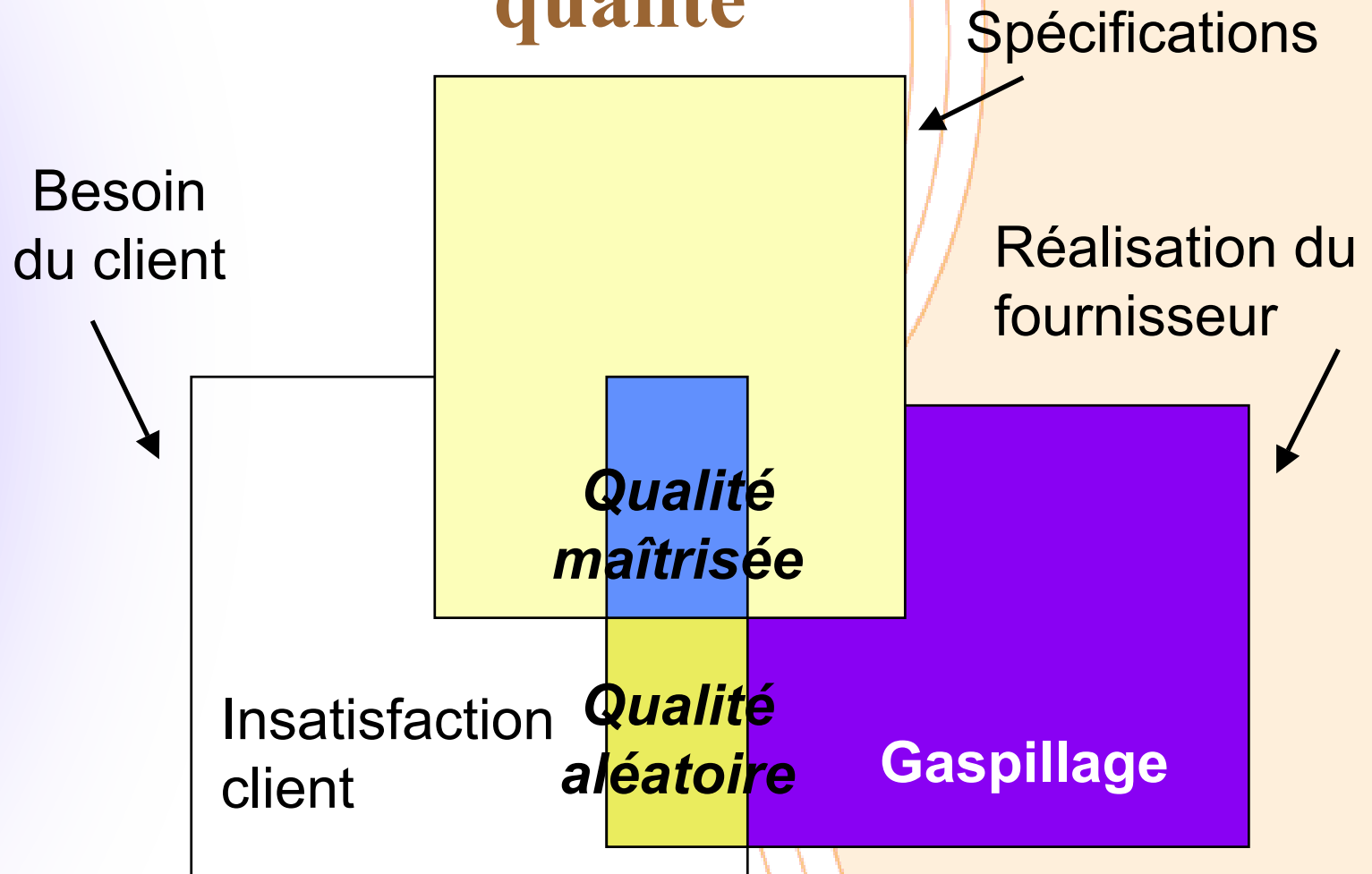
Initiation Qualité

Les zones d'action pour la qualité



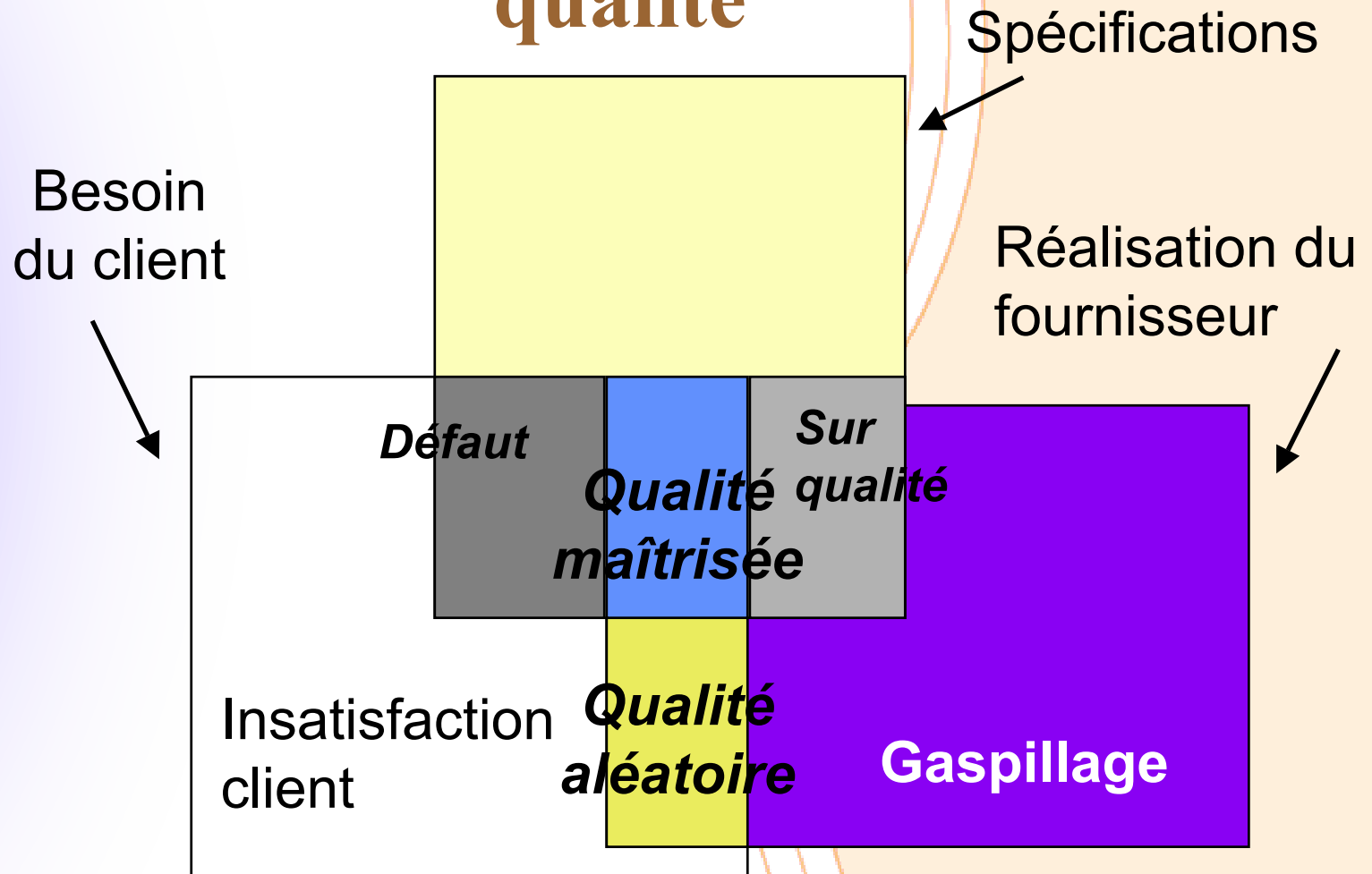
Initiation Qualité

Les zones d'action pour la qualité



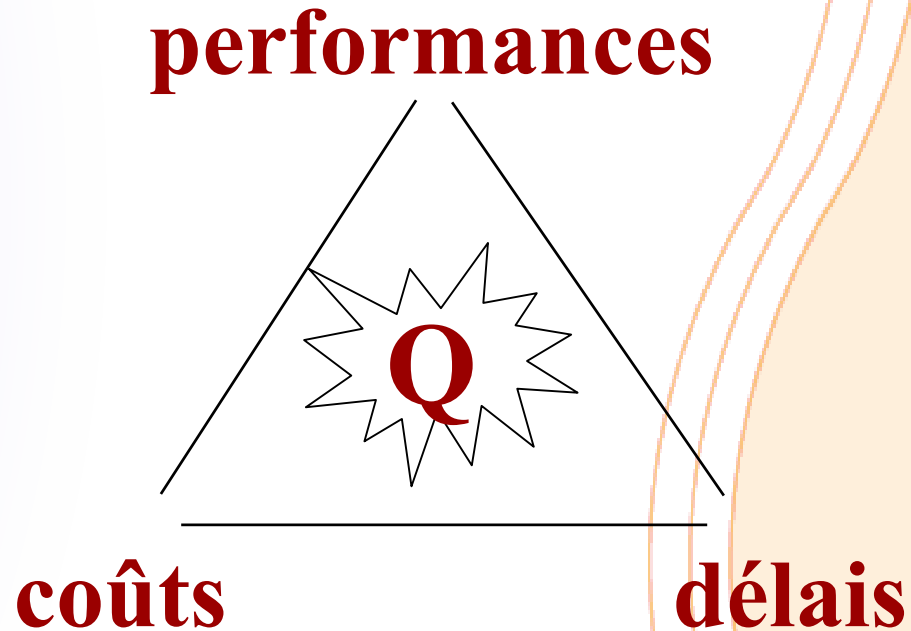
Initiation Qualité

Les zones d'action pour la qualité



Initiation Qualité

Qualité = Le juste besoin



Initiation Qualité

Qualité

**Aptitude d'un ensemble de caractéristiques
intrinsèques à satisfaire des exigences**

ISO 9000-décembre 2000

Historique

Initiation Qualité

Différents types de management

→ **1900-1930 : Le Taylorisme**

→ **1925-1960 : L'Homme Social**

→ **depuis 1968 : Le Management Participatif**

Initiation Qualité

Le Taylorisme

- **Organisation scientifique du travail**
- **Structure « hierarchico-militaire » non participative en dehors du groupe dirigeant**
- **Travailleur uniquement mu par l'attrait du gain**

Avantages :

- **production en série**
- **productivité élevée**
- **emploi de personnel non qualifié**

Inconvénients :

- **appauvrissement des tâches**
- **non utilisation des ressources humaines**
- **pas de communication ... mauvais climat social**

Initiation Qualité

L'homme social

- **Découverte des besoins humains
Maslow 1954, Herzberg 1959**
- **Valorisation des ressources humaines**
- **Management basé sur la confiance**

L'homme responsable... *...le management participatif*

- **But : par la participation, mobiliser l'intelligence de l'entreprise dans la poursuite des objectifs communs, sociaux et économiques**

Initiation Qualité

La participation, c'est

...

Motiver

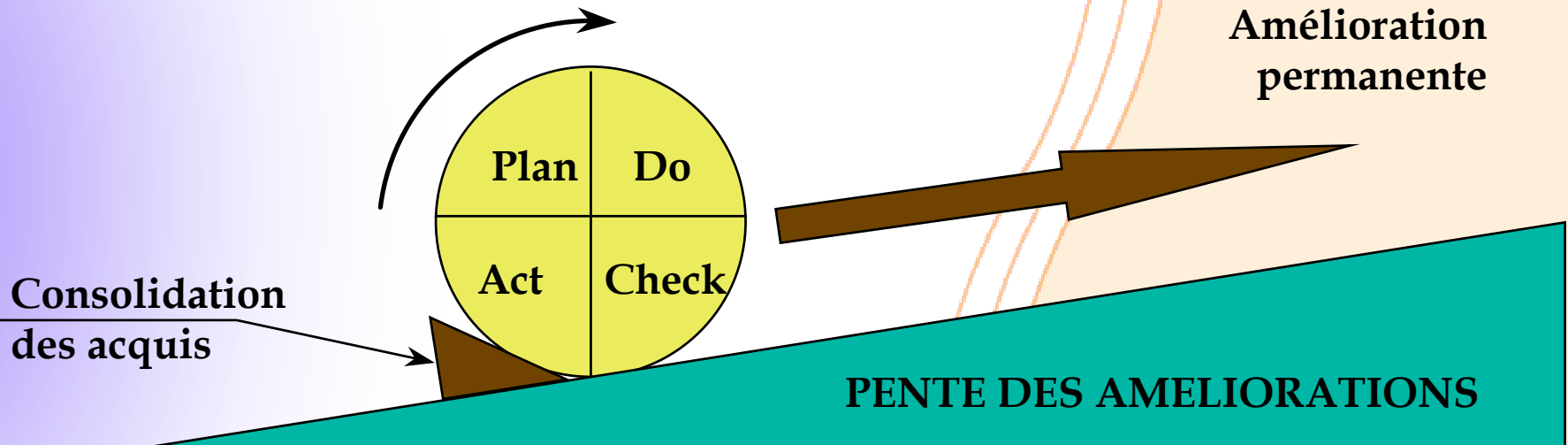
Faire confiance

Faire travailler en groupe

Associer à la vie de l'entreprise

Initiation Qualité

Deming



Enjeux de la qualité

Initiation Qualité

Enjeux de l'amélioration par la qualité

Intérêt SOCIAL



Intérêt HUMAIN :
motivation,
participation

Intérêt COMMERCIAL :
Être compétitif, image de
marque



Intérêt TECHNIQUE :
performance, propriétés
d'utilisation

ENVIRONNEMENT :
pouvoirs publics, respect
de la législation

Initiation Qualité

La concurrence

**Les nouveaux
équilibres économiques**

**Les nouvelles
technologies**

**Le marché,
les médias**

La réglementation

imposent une compétitivité constante...

- *ajustement économique permanent*
- *développement du qualitatif !*

2) Aujourd'hui dans l'industrie

Initiation Qualité

DU CONTRÔLE QUALITE....

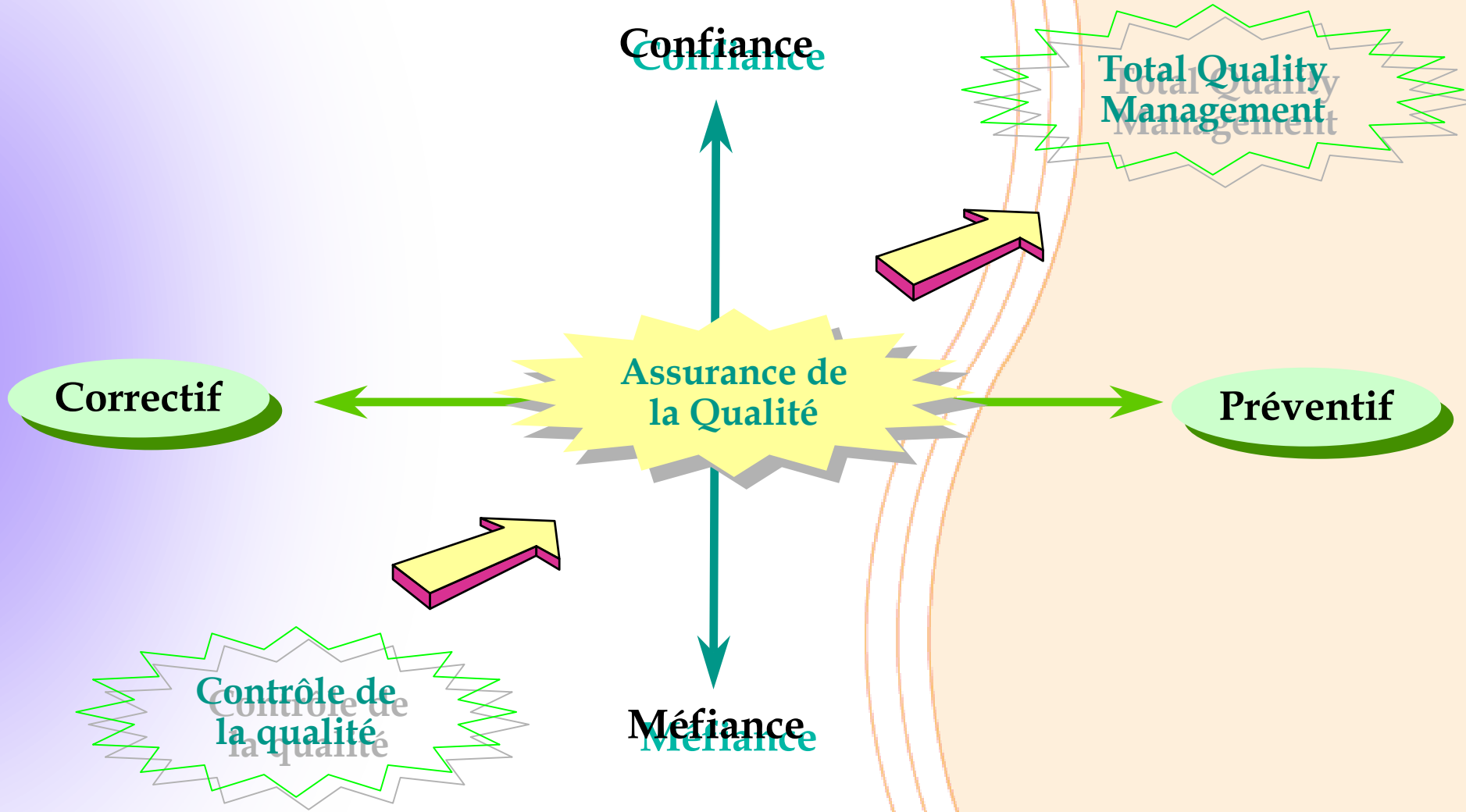
- on n'a pas le temps
- on est bon
- ça coûte cher
- c'est une mode
- on verra ça plus tard quand on aura le temps
- on vérifiera la conformité après

Initiation Qualité

.... A LA QUALITE TOTALE

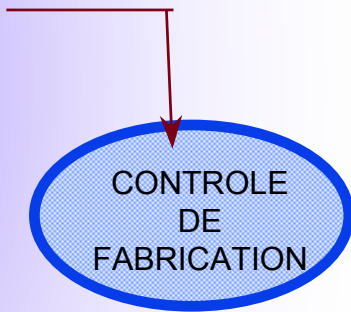
- faire bien du premier coup
- c'est l'affaire de tous, tout le temps et pour toutes les fonctions

Initiation Qualité



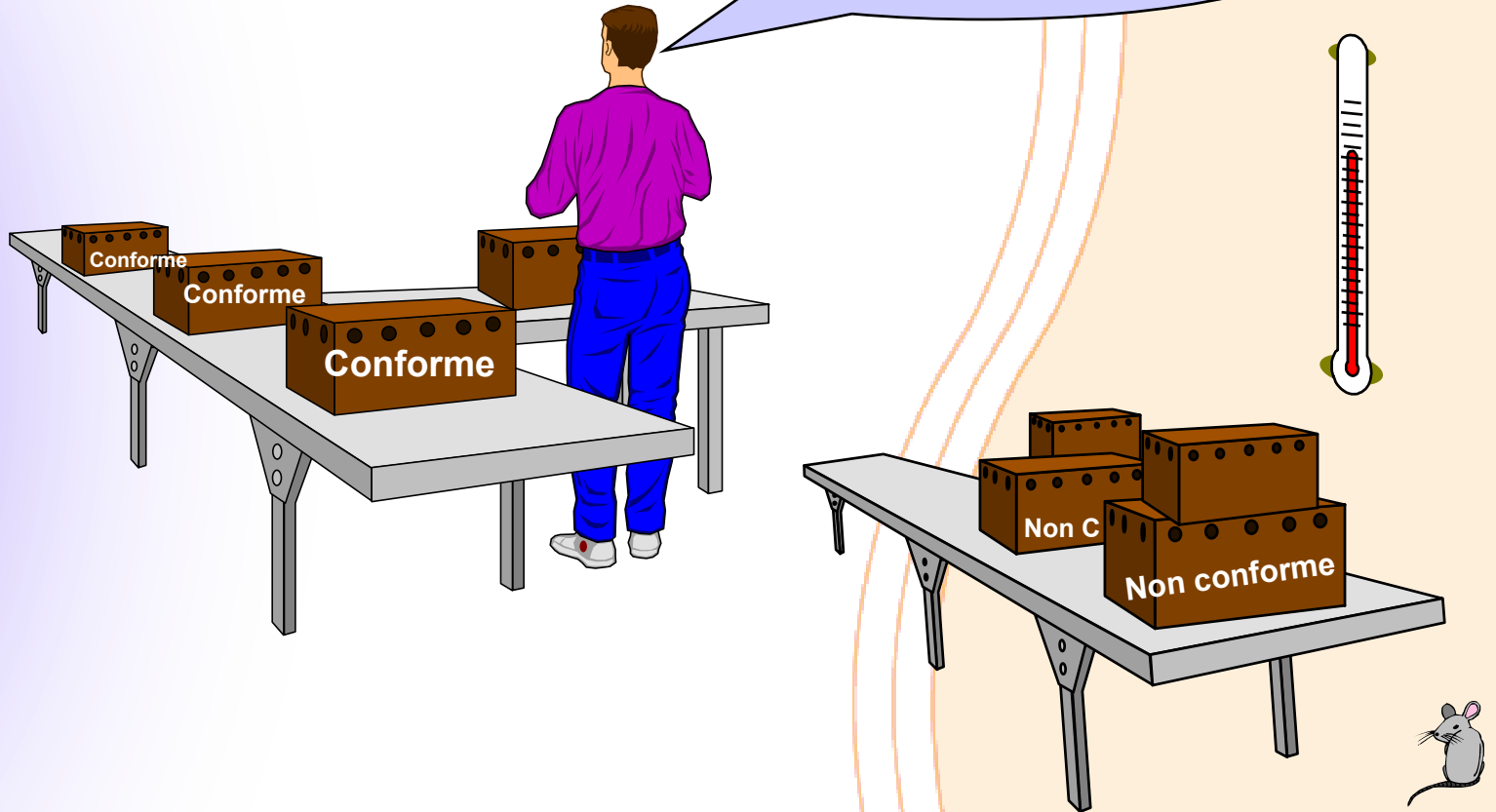
Initiation Qualité

Stratégie de
Contrôle



Initiation Qualité

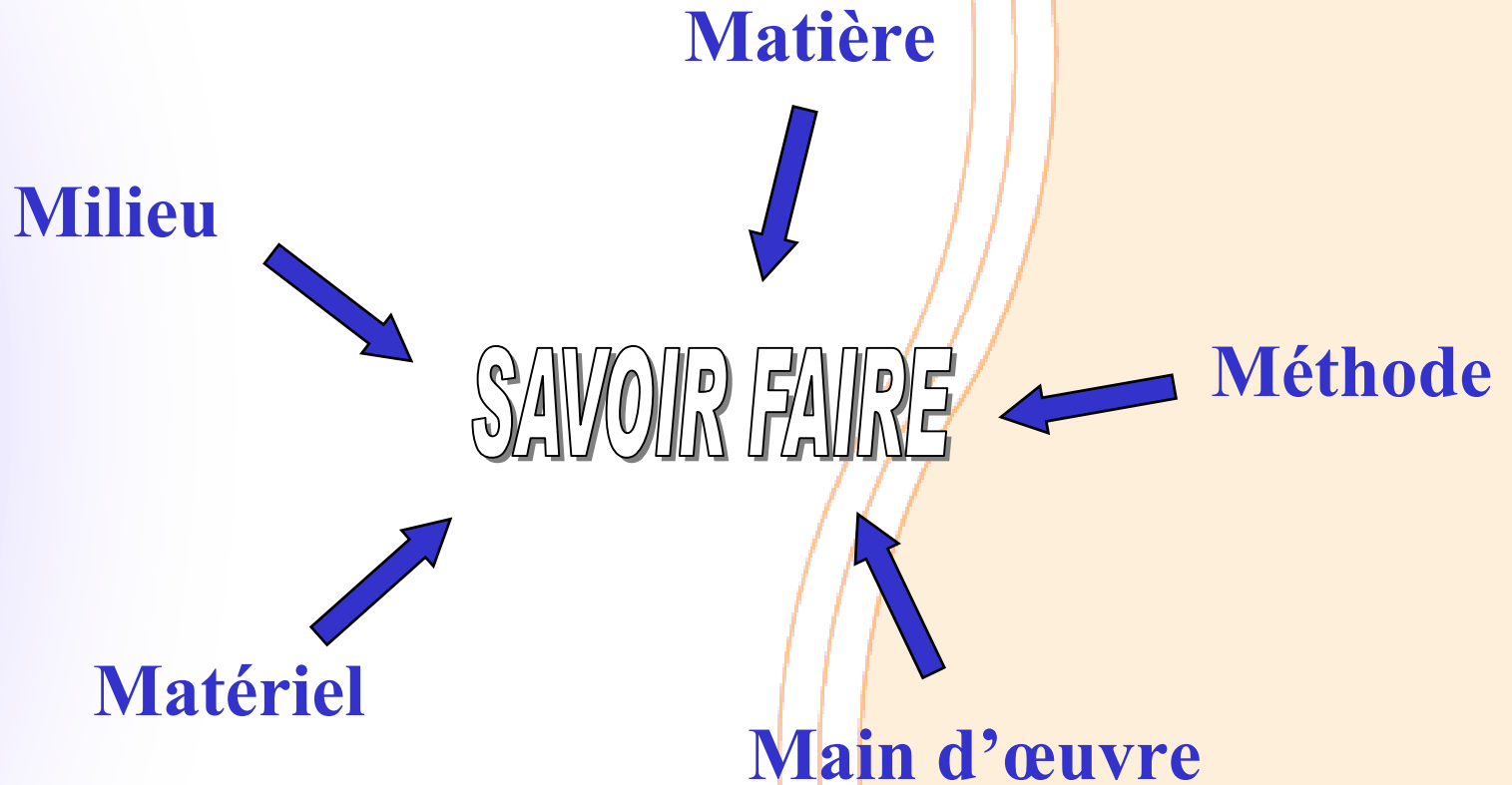
Exigences du client



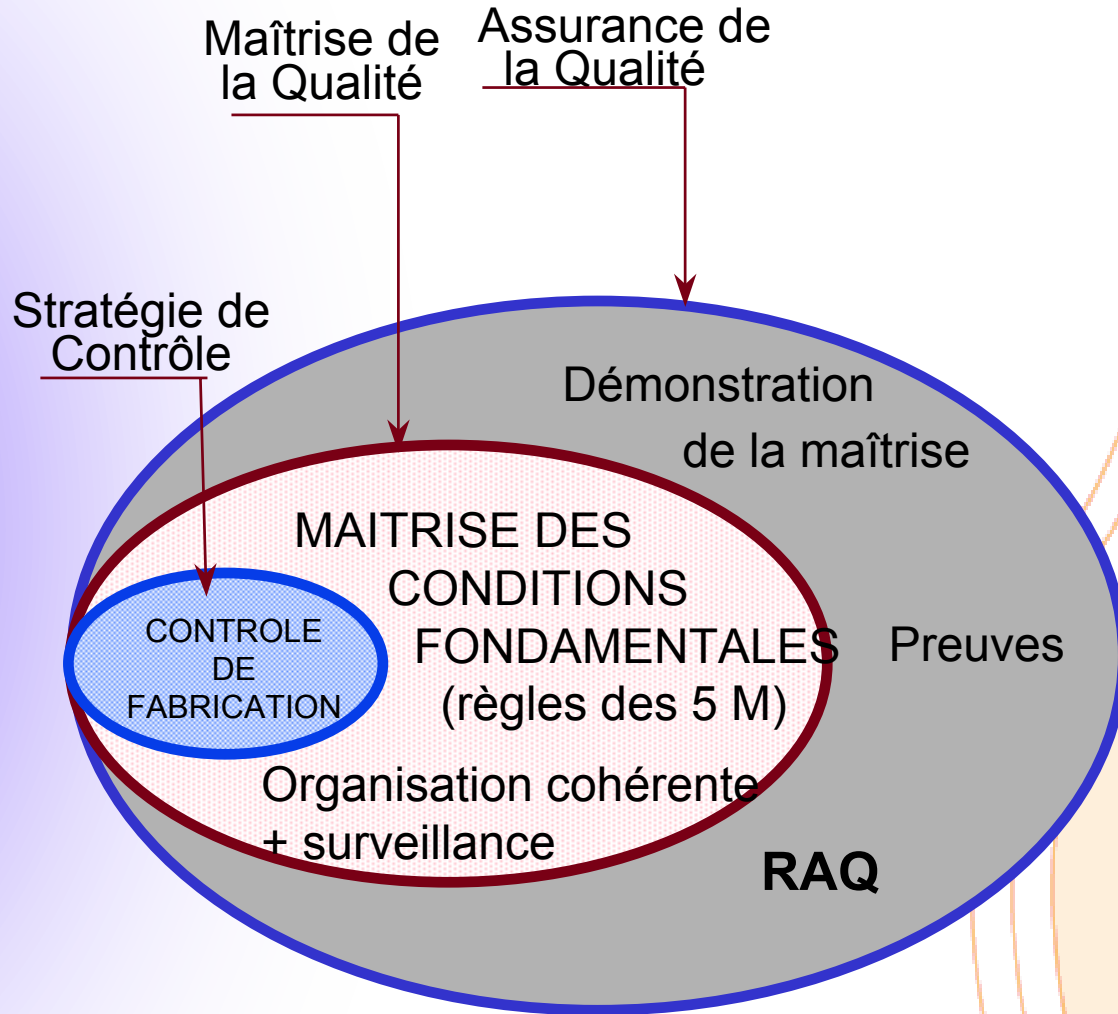
Initiation Qualité



Initiation Qualité

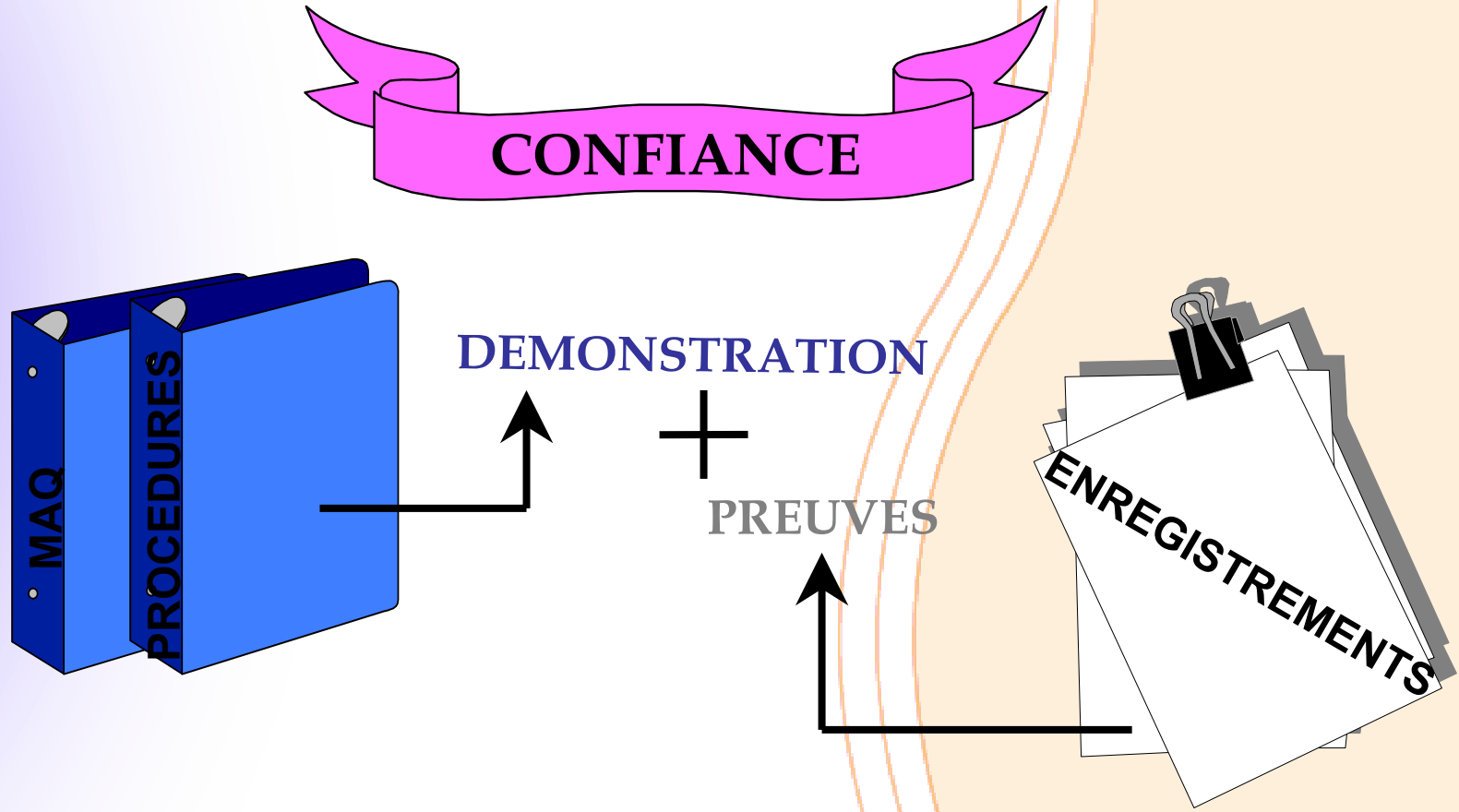


Initiation Qualité

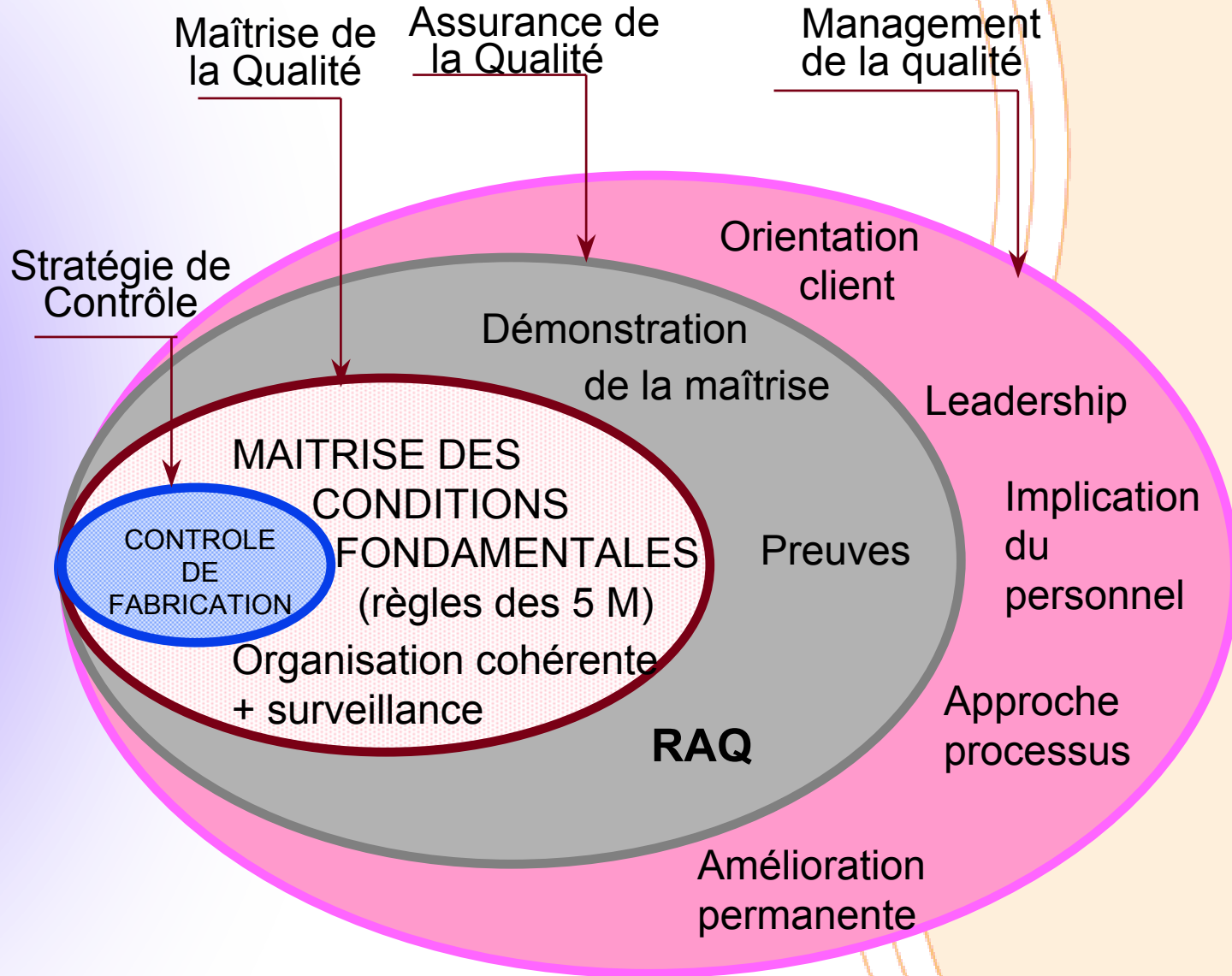


Initiation Qualité

STRUCTURE DOCUMENTAIRE DE LA QUALITE



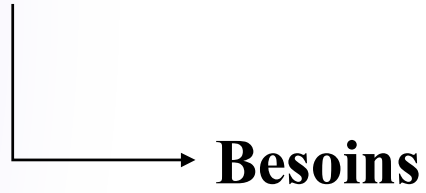
Initiation Qualité



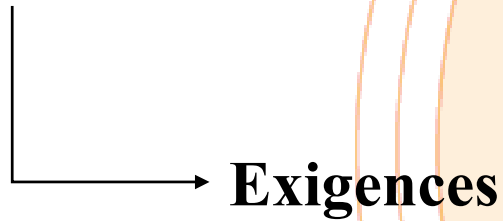
Initiation Qualité

CLIENTS

Attentes



Besoins



Exigences

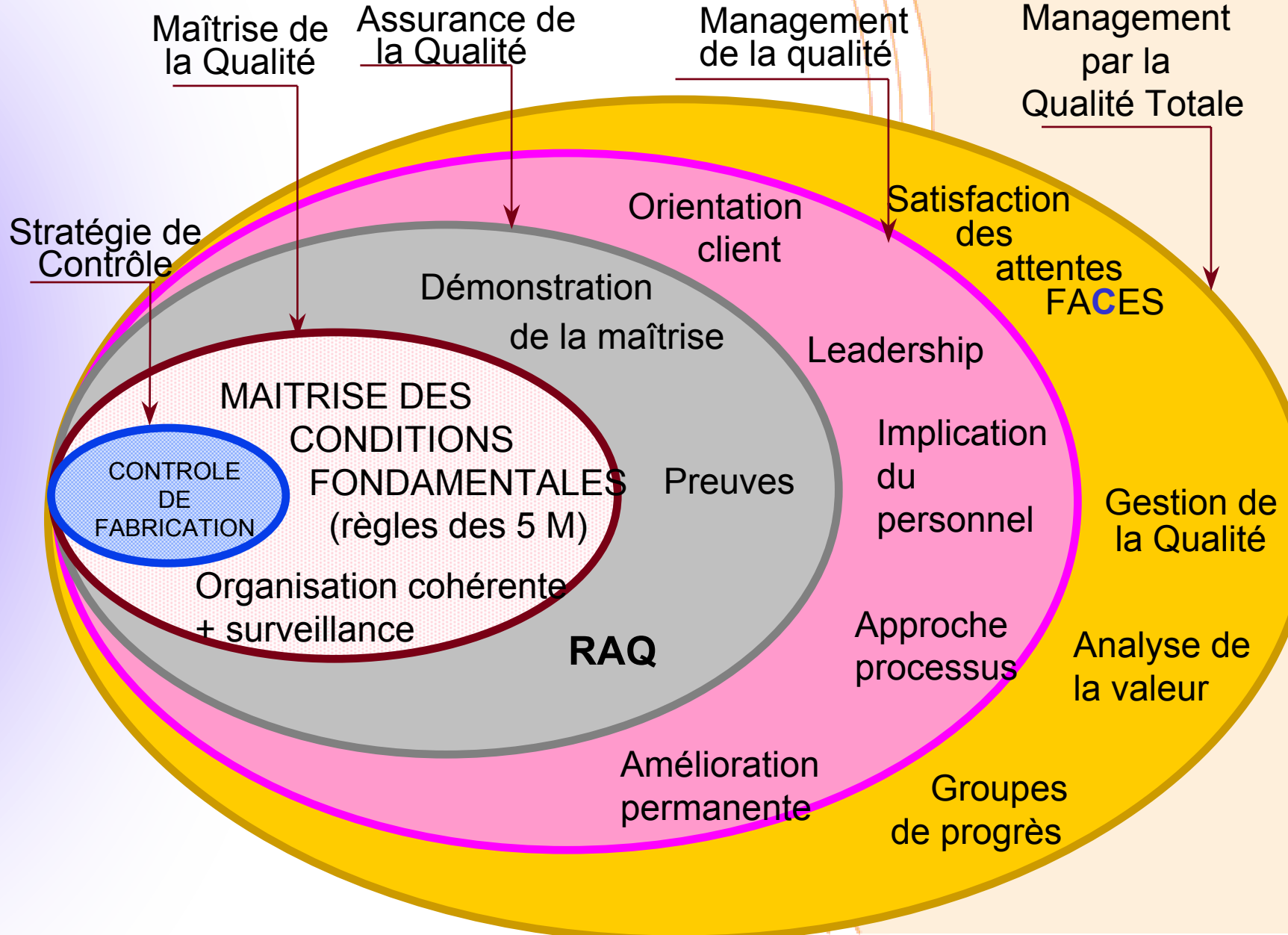
=

**Données
d'entrées**

Indicateur Satisfaction Client



Initiation Qualité



Initiation Qualité

Actionnaires

Client

Employés

INTERETS PARTAGES

Fournisseurs

Société civile



Les 8 principes de Management de la Qualité

Initiation Qualité

Un Système de Management de la Qualité

PRINCIPE 1 : ORGANISME A L'ECOUTE DU CLIENT



**LES ENTREPRISES DEPENDENT DE LEURS
CLIENTS**

Initiation Qualité

Un Système de Management de la Qualité

PRINCIPE 2 : LEADERSHIP



- **Développer une stratégie**
- **Être actif et diriger par l'exemple**
- **Avoir une vision claire du devenir**
- **Etablir des valeurs et des objectifs partagés**
- **Construire la confiance**
- **Allouer ressources, autonomie, responsabilités**
- **Reconnaître les mérites**

Initiation Qualité

Un Système de Management de la Qualité

PRINCIPE 3 :

IMPLICATION DU PERSONNEL

- 
- **Accepter ses responsabilités pour résoudre les problèmes**
 - **Rechercher les opportunités d'améliorations**
 - **Chercher à accroître ses compétences**
 - **Partager ses compétences**
 - **Se concentrer sur la création de valeur**

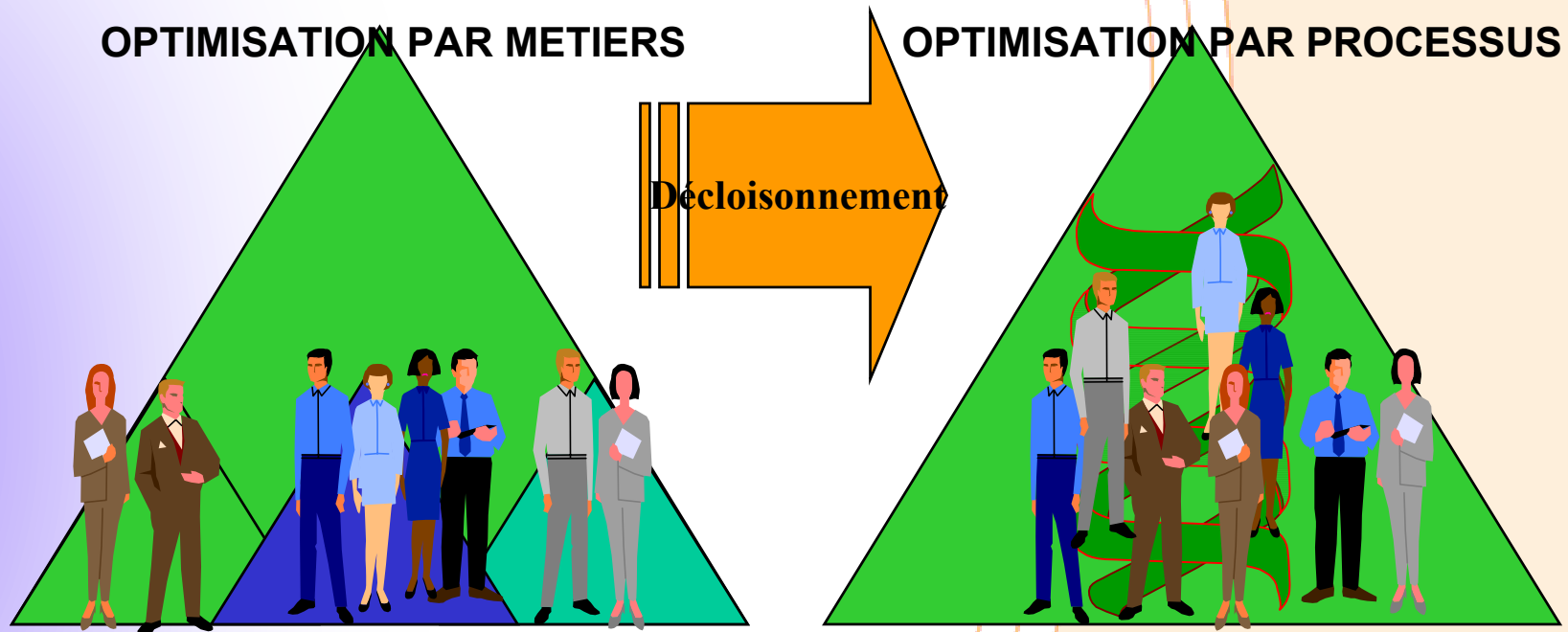
Initiation Qualité

Un Système de Management de la Qualité

PRINCIPE 4 : **APPROCHE PROCESSUS**

Initiation Qualité

Simplifier les organisations

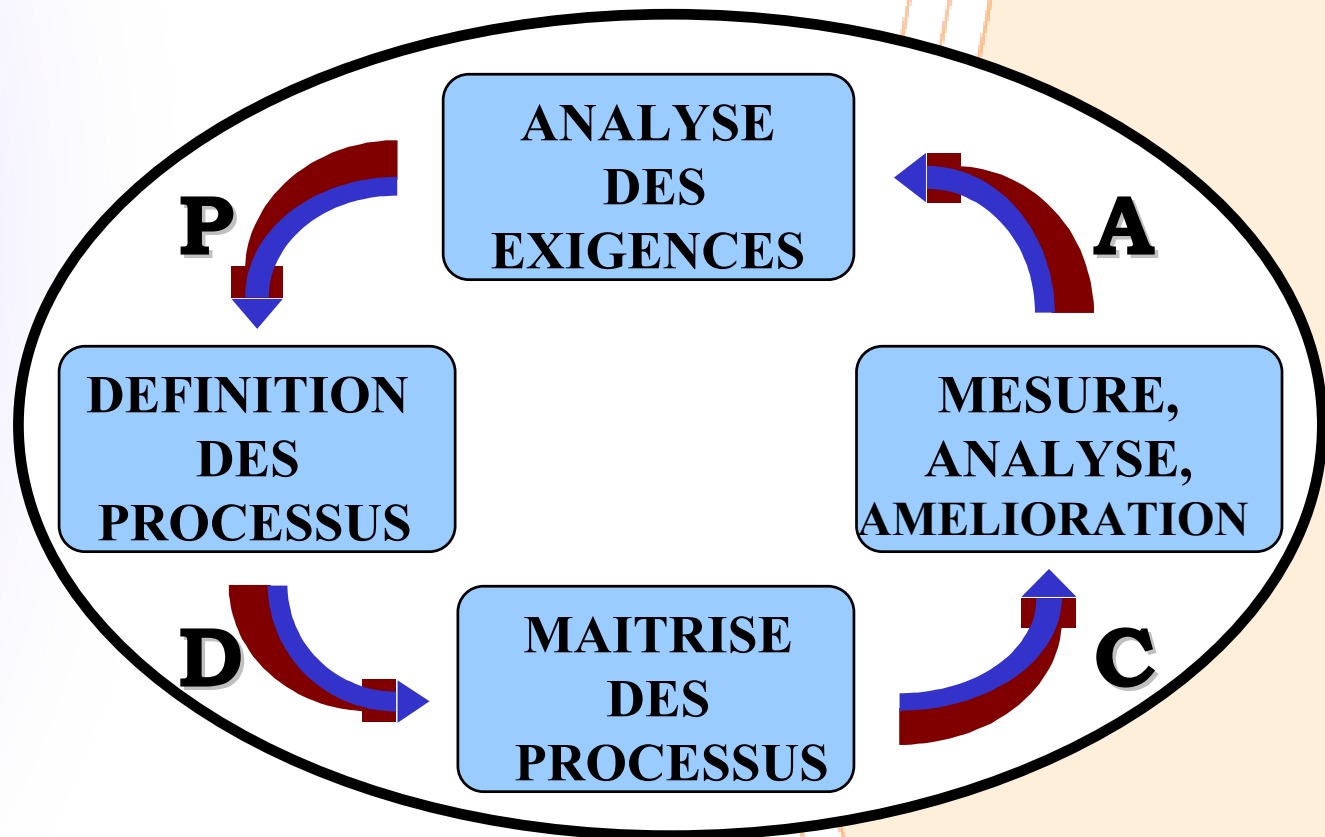


- Regrouper les acteurs autour du produit du processus
- Développer la polyvalence
- Supprimer les tâches à faible valeur ajoutée
- Impliquer les acteurs
- Décentraliser les centres de gestion...

Initiation Qualité

Un Système de Management de la Qualité

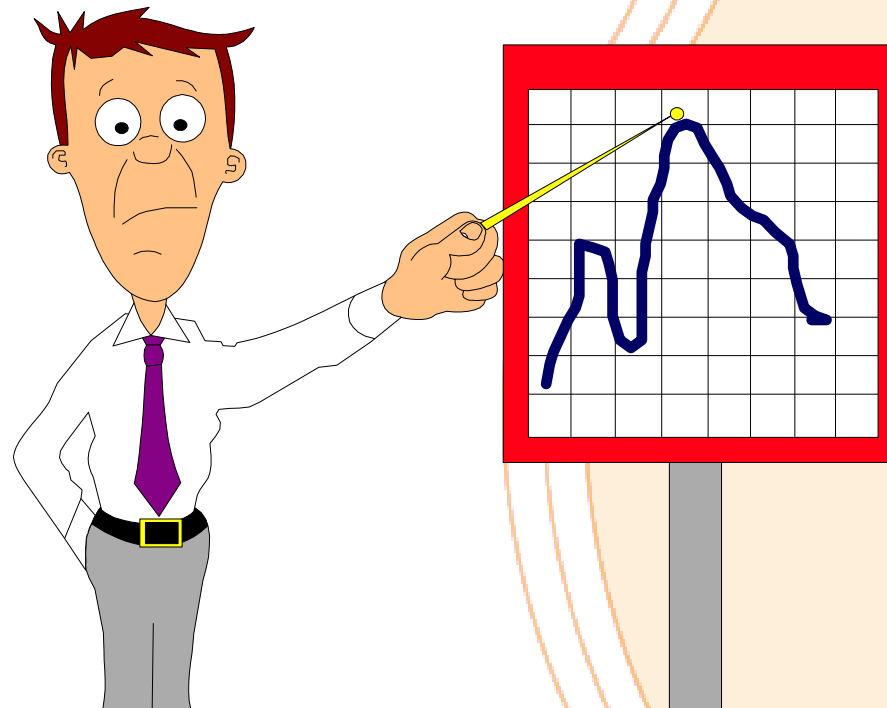
PRINCIPE 6 : AMELIORATION CONTINUE



Initiation Qualité

Un Système de Management de la Qualité

PRINCIPE 7 : APPROCHE FACTUELLE DES PRISES DE DECISION



Initiation Qualité

Un Système de Management de la Qualité

PRINCIPE 8 :

**RELATIONS MUTUELLEMENT BENEFIQUES
AVEC LES FOURNISSEURS**



Les systèmes de management et leur mise en place

Initiation Qualité

Les Systèmes de Management Intégrés

Système de management de la prévention des risques

Norme de management de la qualité

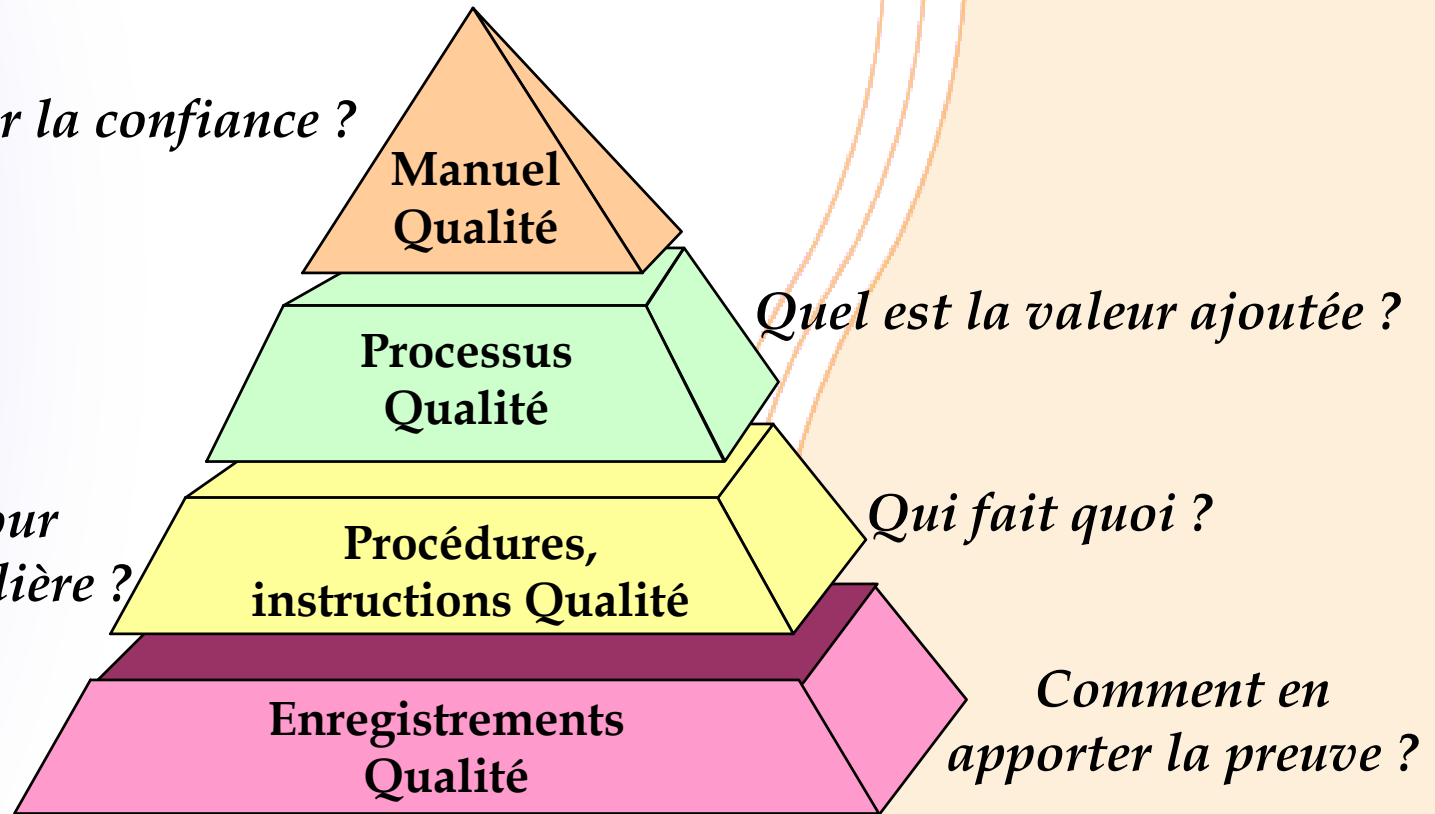
Norme de management de la sécurité

Norme de management de l'environnement

Norme de management de la sécurité des aliments

Initiation Qualité

Systeme de Management



Comment donner la confiance ?

Manuel
Qualité

Quel est la valeur ajoutée ?

Processus
Qualité

Qui fait quoi ?

Procédures,
instructions
Qualité

*Comment en
apporter la preuve ?*

Enregistrements
Qualité

*Comment faire pour
une tâche particulière ?*

Initiation Qualité

Mettre en œuvre un Système de Management Intégré

- ① Définir et concevoir**
- ② Réaliser**
- ③ Mettre en œuvre**
- ④ Évaluer et Améliorer**



**le Système de
Management**

4) Les outils qualité

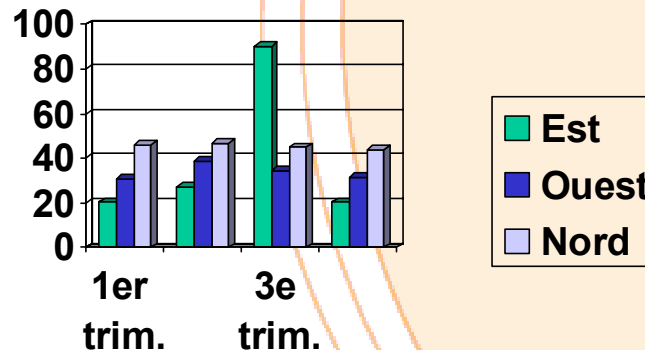
Initiation Qualité

L'Histogramme :

→ Outil visuel

→ Cet outil permet :

- Effectuer une étude quantitative
- Visualiser le centrage des observations par rapport aux tolérances fixées.
- Comparer la production de plusieurs machines pour déterminer l'amélioration d'un procédé



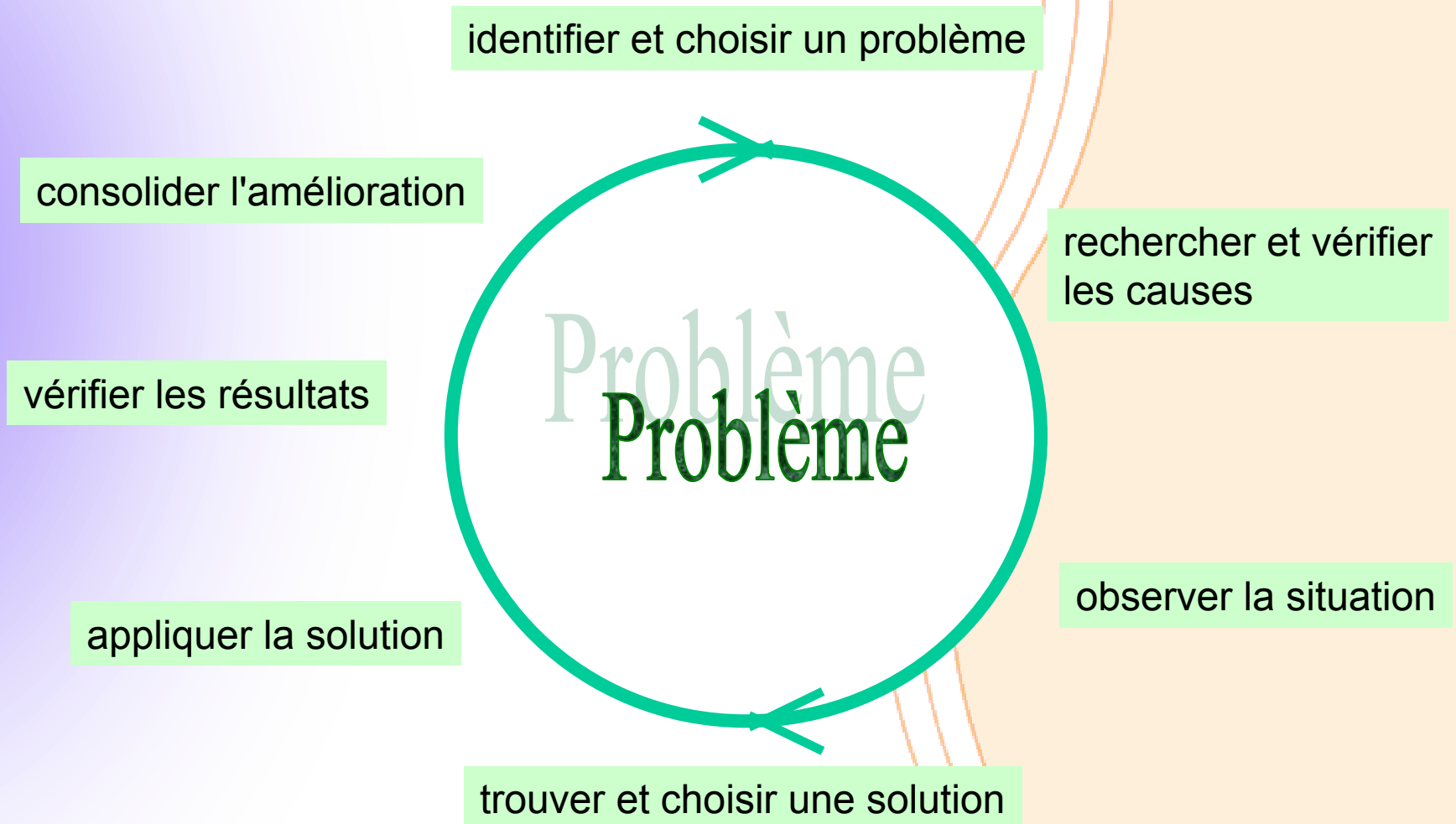
Initiation Qualité

Le diagramme de Pareto :

- **Démarche facilitant le travail de groupe**
- **Cet outil permet :**
 - **Obtenir un plan d'action**
 - **Visualisation d'un phénomène et prise de décision**
 - **Effectuer une étude qualitative**
- **La loi des 80 / 20**

Initiation Qualité

Groupe de résolution de problèmes :



**5) Gérer la qualité /
Calcul des coûts de
la qualité**

Initiation Qualité

Gérer la qualité

=

diminuer la non-qualité !

Souhaité

Exprimé

Spécifié

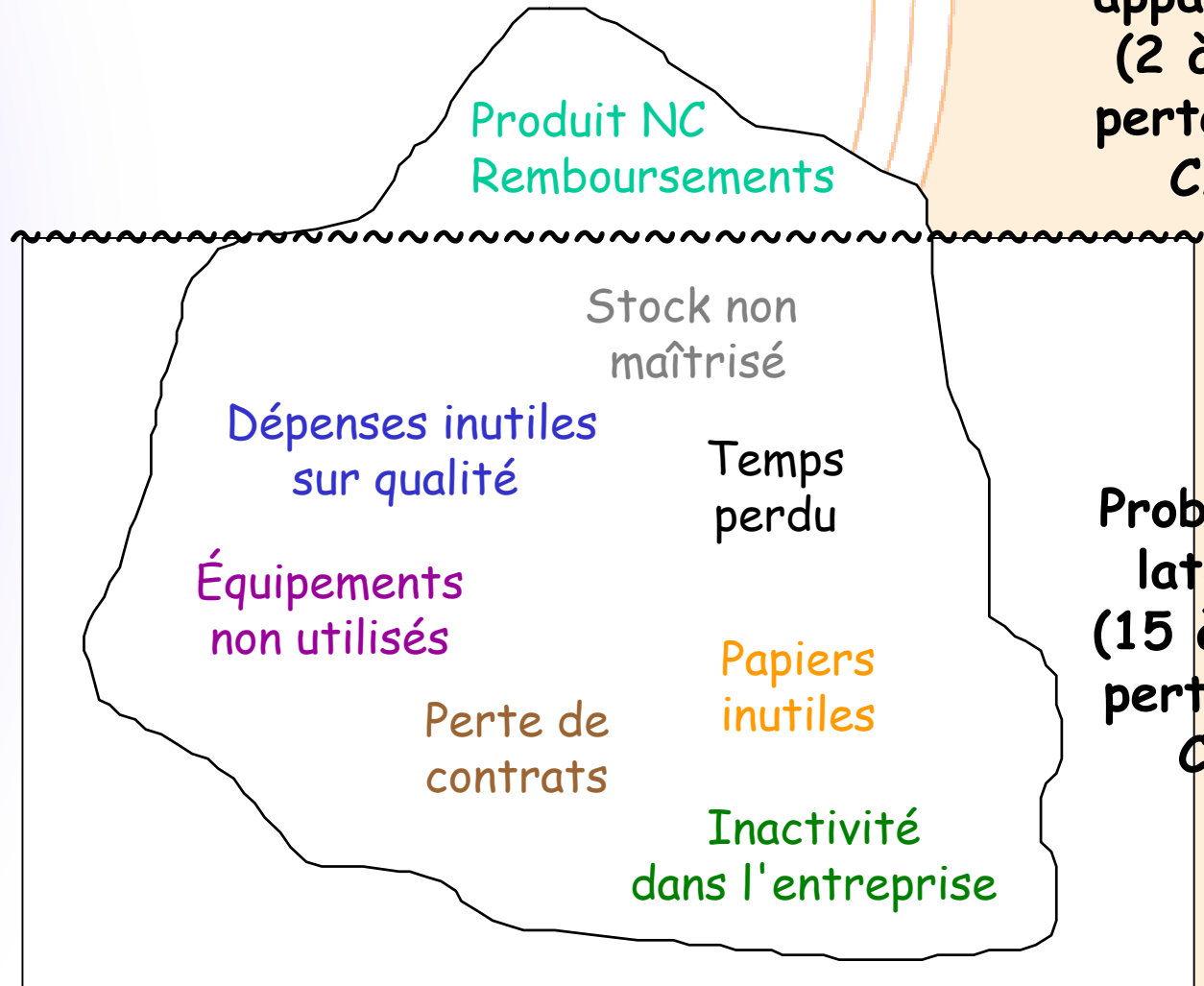
Produit

Livré

Non-qualité

Initiation Qualité

Coûts de non qualité



Problèmes apparents
(2 à 6% pertes du CA)

Problèmes latents
(15 à 30% pertes du CA)

Coûts de non-qualité (C.N.Q)

Différence entre le prix de revient actuel du produit et son coût réduit s'il n'y avait aucun défaut ni erreur durant :

- la conception**
- la réalisation**
- la commercialisation**
- l'utilisation**
- ...**

Initiation Qualité

Coût d'Obtention de la Qualité...



$$\text{C.O.Q} = \text{P} + \text{E} + \text{D}$$

→ **P = Prévention**

→ **E = Évaluation**

→ **D = Défaillances (internes et externes)**

Initiation Qualité

...C.O.Q

→ Coûts de conformité

Prévention

- *évaluation des fournisseurs*
- *formation*
- *cercles de qualité*
- *service A.Q...*

Evaluation

- *contrôles réception*
- *contrôles fabrication*
- *métrologie*
- *audit...*

→ Coûts de non-conformité : défaillances

internes

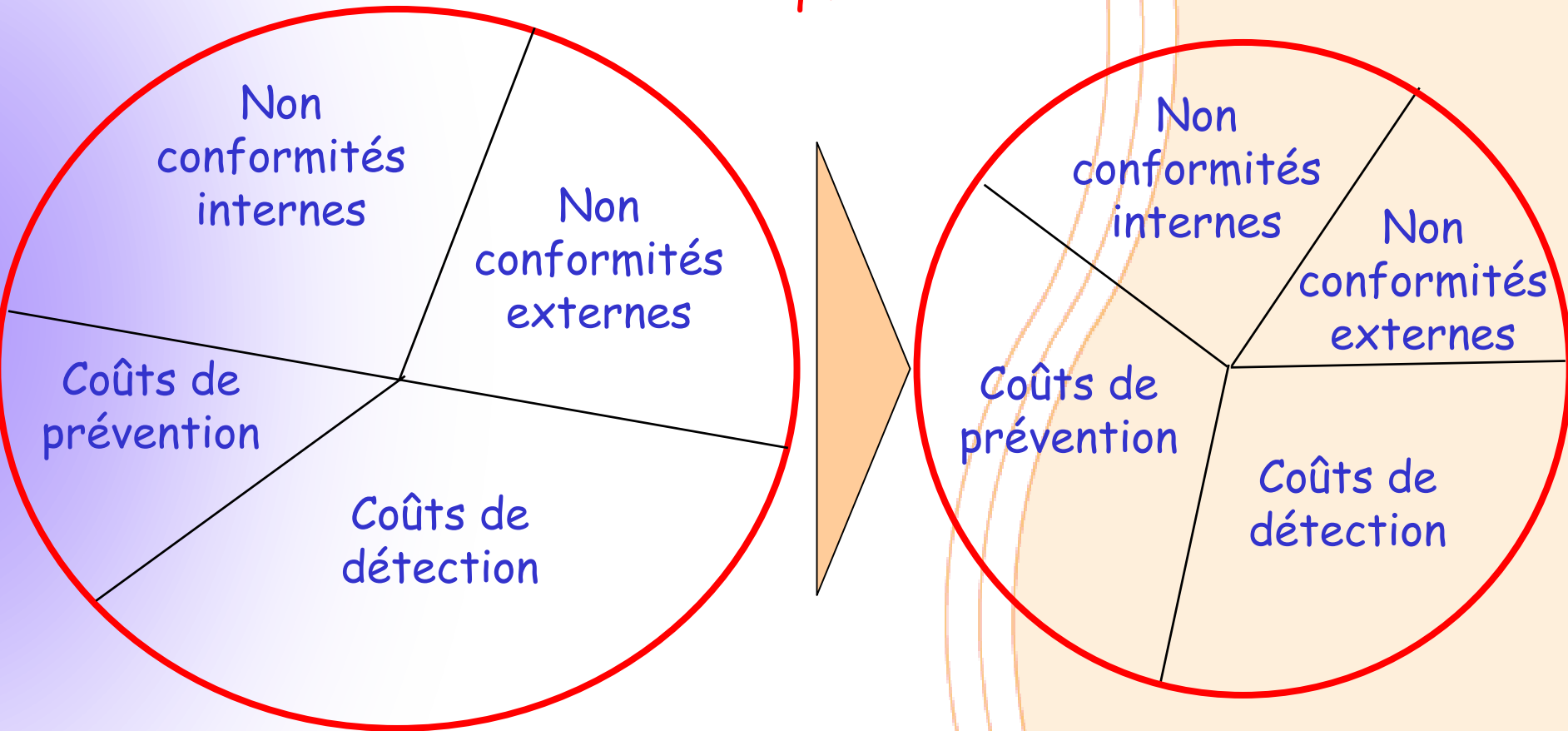
- *rebuts, retouches, réparations*
- *déclassés*
- *pannes et arrêts machines*
- *pertes...*

externes

- *S.A.V*
- *garanties*
- *réclamations*
- *ristournes, rabais, avoirs...*

Initiation Qualité

Coût d'obtention
de la qualité



Initiation Qualité

Effets des C.Q

Directs :
**- chute des coûts
de non-qualité**

Indirects :
- travail de groupe
**- développement des ressources
humaines**
- amélioration du climat social
**- aptitude à résoudre
des problèmes**