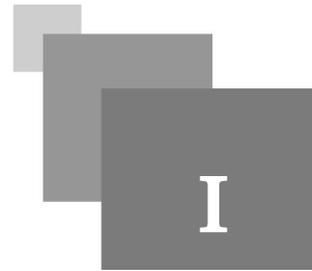


Chapitre I : Définitions



1. Objectifs

Parmi les sciences contemporaines, le Management de la Qualité fait difficilement son chemin. Bien qu'il date de plus d'un demi-siècle, son enseignement n'est pas encore généralisé. Ainsi, ce cours se veut combler cette lacune, en vue d'initier les futurs entrepreneurs à la culture de la qualité.

2. Pré-requis

L'apprentissage sera plus rapide si les étudiants ont déjà une bonne connaissance en Management et Economie attendues d'un étudiant en Master 2. Ils pourront plus facilement faire le lien entre la théorie et la pratique et saisir plus rapidement et plus efficacement les notions liées au module Management de la Qualité. On notera cependant qu'une grande partie de la littérature de référence est en langue français ou anglaise, et que la connaissance, au moins passive de l'une de ces deux langues, est supposée acquise.

Ce cours, structuré et didactique, a pour ambition donc de décrire et de développer toutes les spécificités du management et de couvrir aussi bien le côté théorique que pratique et d'en expliquer les concepts les plus utilisés.

3. promotion de pré-requis

3.1. Exercice : 1

[solution n°1 p.21]

dans les 7 principes de management de la qualité on trouve :

- la démarche qualité,
- la politique qualité,
- l'approche processus,

3.2. Exercice : 2

[solution n°2 p.21]

un processus est défini, entre autres, par :

- sa finalité,
- sa stratégie,
- sa politique,

3.3. Exercice : 3

[solution n°3 p.21]

ISO correspond à :

- International Standard Organization,
- International Organization for Standardization,
- Institut Supérieur d'organisation,

4. La qualité

Définition	source
Etat caractéristique, manière d'être bonne ou mauvaise	Petit Larousse
L'aptitude à l'usage	Joseph Juran : quality control handbook - 1951
La conformité aux spécifications	Philip Crosby : Quality is free – 1979
L'aptitude à satisfaire le client	Kaoru Ishikawa : le TQC – 1984
aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences	AFNOR ISO 9000

Les concepts relatifs à la qualité

Mot	Définition
Exigence	besoin ou attente être formulés, habituellement implicites, ou imposés.
Classe	catégorie ou rang donné aux différentes exigences pour la qualité pour des produits processus ou des systèmes ayant la même utilisation fonctionnelle
Capacité	aptitude d'un organisme, d'un système ou d'un processus à réaliser un produit satisfaisant aux exigences relatives à ce produit
Satisfaction du client	perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences
Management de la qualité	Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité
Système de management	Système permettant d'établir la politique qualité et les objectifs qualité et d'atteindre

5. Le produit

Quelques définitions

Mot	Définition
Produit	Résultat d'activités ou de processus.

La qualité est l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service pour essayer de répondre aux exigences et aux besoins du client. Ainsi un produit est de qualité lorsqu'il parvient à satisfaire ces besoins.

Le client juge de sa satisfaction en analysant les caractéristiques du produit :

- la conformité aux exigences,
- la fiabilité,
- la maintenabilité et la durabilité,
- le coût,
- les délais de réalisation et de livraison,
- la sécurité d'emploi,
- le respect de l'environnement.

Non seulement l'entreprise veut assurer la qualité du produit et du système mais encore sa propre organisation. On veut dans l'organisation de la mise en place de la qualité par l'entreprise peut être établie selon deux optiques différentes :

- Contrôle de conformité du produit (qualité du produit seul):

Il consiste à contrôler le produit en fin de parcours de production. L'objectif des contrôles terminaux est de supprimer, avant la sortie, les produits non conformes ou défectueux.

- Contrôle du système de production (qualité du processus) :

Il consiste à chercher la conformité du processus en fonction des exigences internes ; ce processus conduit à la réalisation d'un produit conforme aux exigences de l'entreprise et du client. Il faut démontrer que l'on maîtrise des procédures formelles de fonctionnement qui expliquent "qui fait quoi, quand et comment" et que l'on peut apporter la preuve de la bonne exécution de ces procédures* .

Si un tel système est bien appliqué, il peut générer des améliorations sensibles comme:

- la diminution des rebuts et des déchets de réalisation,
- la détection des erreurs,
- la réduction et le respect des délais,
- • une prise de conscience du personnel de sa responsabilité dans la qualité du produit...

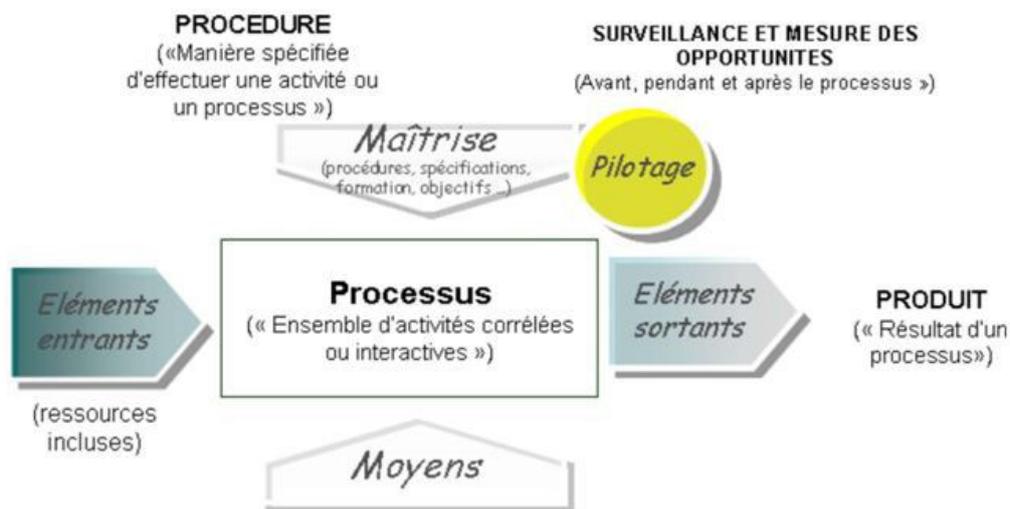
L'entreprise recherche donc la satisfaction de son client et elle souhaite instaurer un climat de confiance avec celui-ci en lui assurant qu'elle développe en interne les capacités nécessaires pour offrir des produits (des services) de qualité constante.

Cette assurance qualité fait appel à un ensemble d'actions planifiées et fondées sur des procédures écrites, comme les certifications (*ISO 900, ISO 1400*).

Enfin, l'erreur la plus courante pour les entreprises est de se limiter à l'axe du client externe c'est à-dire aux éléments de l'entreprise en contact direct avec les clients et fournisseurs externes, négligeant par ce fait l'importance des autres fonctions de l'entreprise^{**}. Par exemple, un produit (un service) peut être conforme et répondre aux exigences des clients, mais sa fabrication repose sur des procédés très polluants pour l'environnement

6. Le processus

Définitions Un processus est un enchaînement d'activités qui fournit un produit ou un service livrable à un client (interne ou externe) du processus.



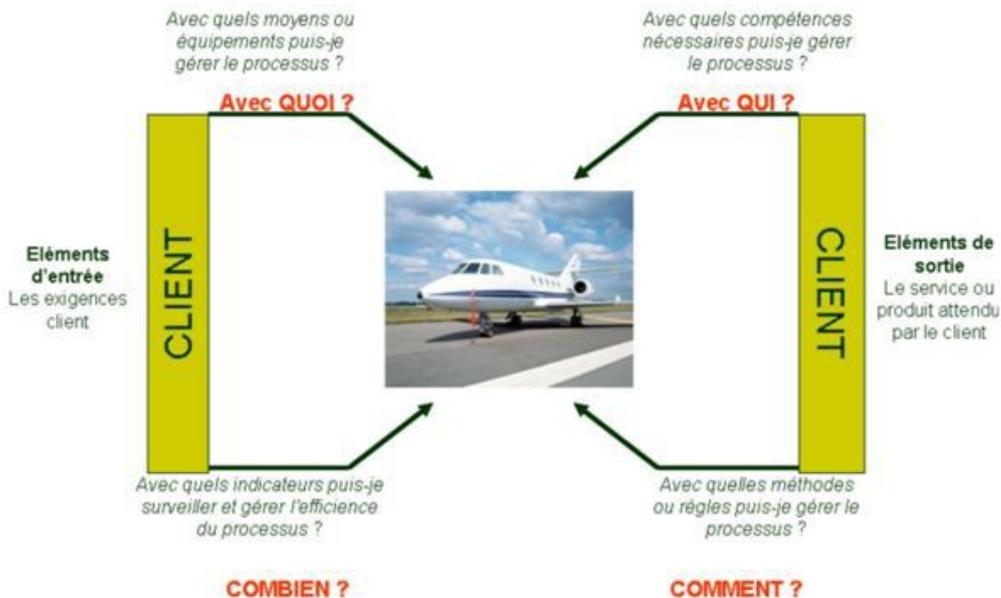
L'approche processus

Elle a sa place dans le cadre d'une démarche qualité. Il s'agit, sans tout remettre en cause, de rendre les grands processus de l'entreprise plus aptes à satisfaire les clients finaux, au meilleur coût, en faisant participer à cet objectif les différents acteurs du processus.

Comment décrire un processus

L'utilisation de la Tortue de Crosby, permet de décrire un processus, ou au moins répondre aux premières interrogations. Pour cela il est nécessaire :

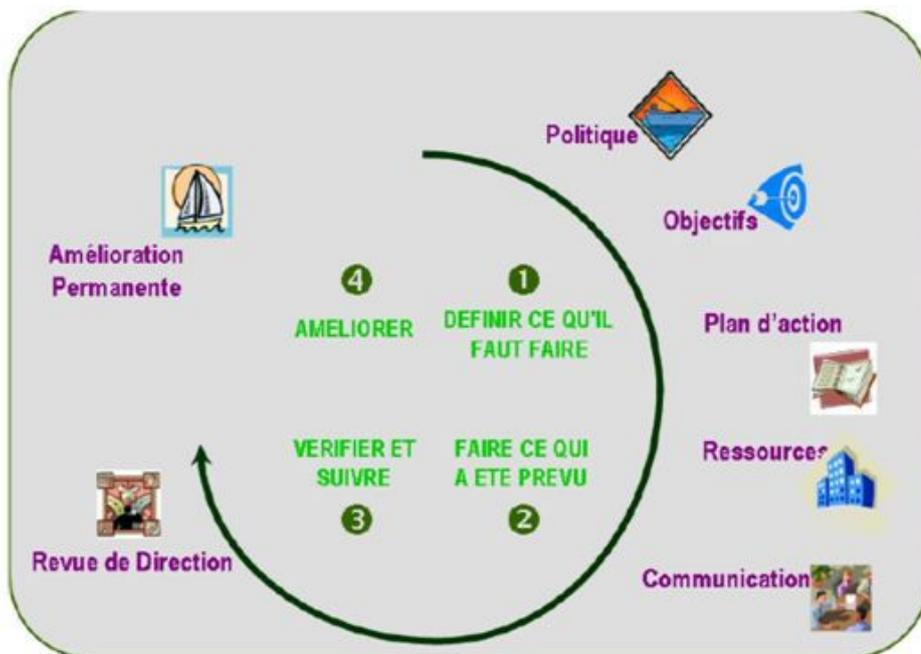
- d'identifier les processus (Établir une liste, une "« cartographie »")
- la séquence des processus (Où comment-ils ? Où s'arrêtent-ils ?)
- déterminer l'interaction entre les processus identifiés (qui transmet quoi à qui, quand et comment ?)
- de piloter les processus (déterminer des pilotes, des objectifs, des axes d'amélioration, etc



Chaque processus est fournisseur du processus suivant. La prestation de chacun en terme de qualité et de délais va avoir des répercussions sur la prestation du processus suivant et donc sur le produit/service au final. Il faut donc identifier pour chaque processus les éléments nécessaires à la bonne réalisation de celui-ci, à savoir :

- Les éléments d'entrée et de sortie pour chaque processus
- Les compétences, les moyens, les méthodes et la documentation
- Le cheminement des processus

Le pilotage du processus



Les différents types de processus



7. Le besoin client

Les liens entre la qualité et le client

