

II - Chapitre 6 - La qualité

Notion relative et matériel

- notion relative répondant à des exigences

:d) matérielles *Mon service amène-t-il une bonne image de la société, le bien est-il disponible*
immatérielles

fonctionnelles *y'a t-il une fiabilité une sécurité de ce que j'ai fait ?*

Vérifiable *mesures et test analyse de l'après vente, SAB*

par des mesures ou des tests

par la relation de vente

par l'analyse de l'après-vente

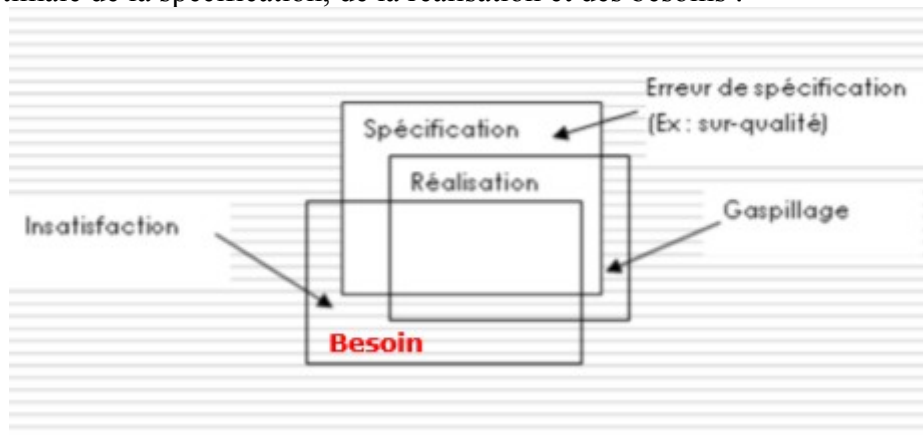
1.2 Les enjeux

La valorisation de la marque, l'élément clé de succès, la différenciation concurrentiel, ce qui va donner un avenir au produit.

La satisfaction des clients,

- qui va dépendre de la satisfaction des produits,
- permettre de fidéliser et d'élargir la clientèle
- qui devrait proposer un prix et des coûts satisfaisants

Rencontre optimale de la spécification, de la réalisation et des besoins :



Si je n'ai pas réalisé et spécifié alors q'il y avait un besoin il y a insatisfaction

1.3 Les démarches de qualité

-Evolution depuis le début de l'ère industrielle :

:d) Contrôle de la conformité en fin de production "Approche Taylorienne"

:d) Assurance qualité avec l'influence du "Toyotisme 0 défaut" pensé pour garantir la qualité 60-70

:d) La qualité totale une qualité normé correspondre à des exigences toujours plus importante, l'entreprise est mobilisé pour produire de la qualité et sans gaspillage

2. Le management de la qualité

2.1 Principes

2. Le management de la qualité

2.1 Principes



COQ = Coût de conformité et de non-conformité

Etienne COLLIGNON et Michel WISSLER (Qualité et compétitivité des entreprises – 1984)

97

-

Des coûts cachés de non-qualité

:d) traitement non comptabilisé *le mauvais placement d'une employé*

:d) pertes de temps, surconsommation de matières

:d) dégradation des conditions de travail accidents absentéisme rotation du personnel

:d) perte de Chiffre d'affaire

Henri Saval et Vériconique Zardet (Maîtriser les coûts cachés -1987)

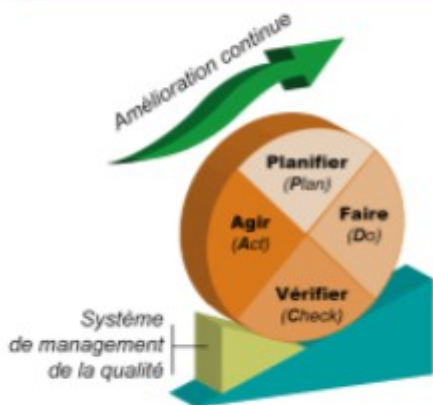
Le coût connu de la qualité entre 3 et 8% du CA,

Il peut monter à 25% quand les coûts cachés sont intégrés

La qualité résulte d'un processus d'amélioration technique, humaine et organisationnelle

2.2 Les méthodes traditionnelles

Deming



la roue de Deming ou PDCA (plan – do – check – act), basée sur une amélioration continue (Kaizen).

100

Une roue avec une calée qui sert de management de qualité, la gestion de qualité va se faire par l'approche de planification, le faire, la vérification et j'agis pour améliorer les choses et si je prend ces 4 étapes sans oublier de vérifier et d'agir pour progresser, en planifiant bien, le faire serait anectdotique, en continue qui se fera quoi qu'il arrive.

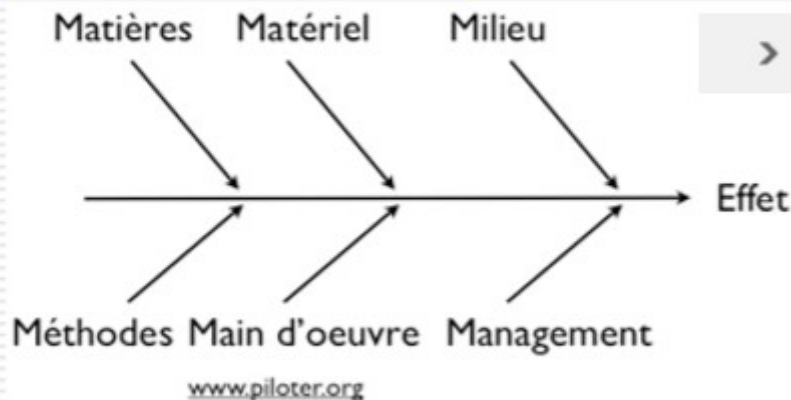
QQOQCCP

- Qui fait Quoi ?, Où ? Quand ?
Comment ? Combien ? Pourquoi ?
- 5 pourquoi (**5W**), pour arriver à la véritable cause.

101

Causes – effets ou arêtes de poisson (Ishikawa)

Causes-effets ou arêtes de poisson (Ishikawa)



102

20% des causes constitue 80% des résultats

Le diagramme de Pareto

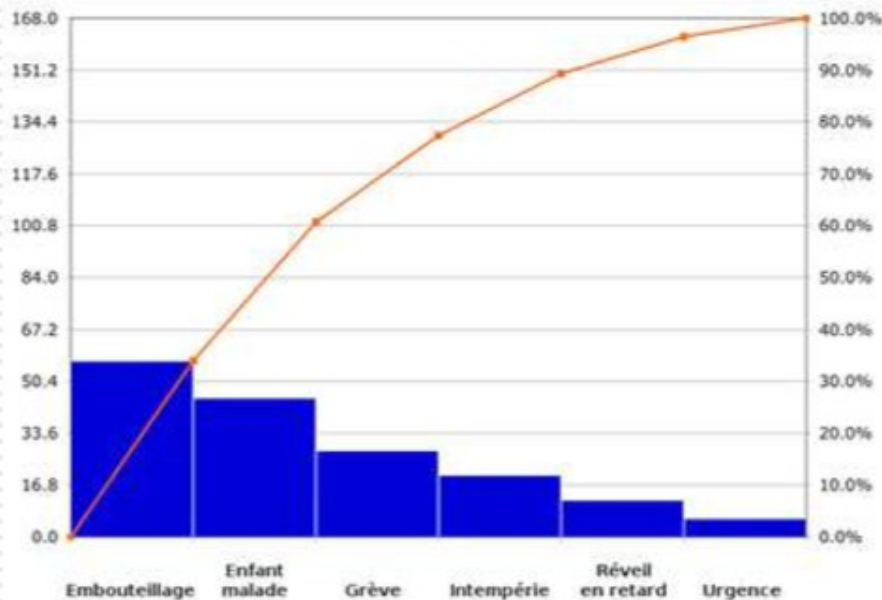


Diagramme de Pareto sur les causes des retards au travail (données hypothétiques)

103

Les cercles de qualité

- groupes de volontaires - réunion périodique- problèmes => solutions
- disposent de toute information utile, peuvent être tenus au secret
- formés aux techniques statistiques et aux méthodologies
- Charte = règles de fonctionnement
- Direction = maître des décisions et mise en œuvre

104

L'analyse de la valeur Le benchmarking

- L'analyse de la valeur permet de n'incorporer dans un produit que ce qui est nécessaire pour satisfaire le client =outil d'amélioration qui évite les erreurs de spécification et les gaspillages.
- Le benchmarking ou étalonnage = moyen d'améliorer le système qualité par référence à un existant.

105

Le benchmarking peut ressembler à une copie mais contrairement à une copie elle va s'adapter à l'entreprise;

2.3 Les systèmes industriels

L'autocontrôle

Les systèmes détrompeurs (Poka Yoké) : montrent les anomalies

2.4 Le TQM

Total Quality Management, technique créée et qui s'est imposée dans les années 80 vise à l'obtention de la qualité par l'obtention de tous.

Tout le monde doit y participer c'est un processus intégrateur et transversal

3. Les normes et certifications

On a des normes établies par des organismes spécialisés

L'Iso (international organization for standardization)

Des normes qui évoluent

ISO 9000, 9001	Concernent la production, la qualité, le management.
ISO 14 000	Concerne l'environnement
ISO 27 001	Concerne la sécurité de l'information
ISO 22 000	Concerne la sécurité alimentaire

Enfin la certification (AFAQ, AFNR)

Audit de l'organism, basé sur un référentiel précis (durée de 12 à 18 mois)

-certification

-surveillance de l'organisation

coût de la certification