

LA QUALITE

1. Définition

La qualité d'un produit est l'aptitude à satisfaire des besoins déterminés d'utilisateurs et quant à sa nature, c'est l'ensemble des caractéristiques d'où résulte cette aptitude.

a- la qualité = ensemble des caractéristiques du produit, mesurables.

b- la finalité de ces caractéristiques est la satisfaction des besoins des utilisateurs, ces besoins sont soit **exprimé** par un client qui commande un produit sur mesure, soit **implicite** ou potentiel, à charge pour l'entreprise de le détecter en étudiant le marché.

Selon Juran : La qualité = conformité aux spécifications descriptives.

On peut distinguer parmi les caractéristiques de la qualité :

- Les caractéristiques fonctionnelles qui définissent le produit en termes de fonction à remplir pour la satisfaction de l'utilisateur et auxquelles celui-ci s'intéresse.
- Les caractéristiques de conformité à la spécification descriptive qui doivent être respectées par les producteurs pour que le produit ait les caractéristiques fonctionnelles voulues mais auxquelles ne s'intéresse pas directement l'utilisateur.
- L'esthétique est considérée comme un aspect de la qualité, c'est ce qui va nous pousser à choisir un produit plutôt qu'un autre.

Ex: le consommateur d'un plat cuisiné s'intéresse aux caractéristiques fonctionnelles (goût, saveur, valeur calorique), le cuisinier, lui, doit respecter des caractéristiques de conformité (choix et proportions des différents produits et ingrédients).

2. Défauts, non conformités, anomalies, non-qualité

a- Lorsqu'une caractéristique d'un produit ne satisfait pas aux exigences de l'utilisation prévue → défaut (de conception, de réalisation ou d'exécution).

Lorsqu'une caractéristique n'est pas conforme à la spécification → non-conformité.

b- la non-qualité = Ensemble des écarts entre la qualité voulue et la qualité obtenue, constatés sur une production.

3. Qualité, coût, délai

En considérant la qualité comme la satisfaction de l'utilisateur à tous points de vue, ces critères sont interdépendants dans ce que veut l'utilisateur : la qualité au meilleur coût et dans le meilleur délai et dans ce que doit faire l'entreprise pour les maîtriser.


4. La juste notion de qualité


A- La qualité est dans le produit : La qualité ensemble de caractéristiques intrinsèque au produit. Ce n'est pas qlq chose en plus, que l'on rajoute. C'est tout au long de la conception et de la réalisation du produit que l'on fait en sorte qu'il ait toutes les caractéristiques requises = **qualité voulue**.

B - La qualité, valeur relative : La qualité s'évalue toujours par rapport à une référence, un modèle qui peut être contenu dans la spécification établie par l'entreprise d'après ses études de marché, ou bien le modèle est plus ou moins clairement dans l'esprit de l'utilisateur potentiel.

La qualité à obtenir est la qualité nécessaire et suffisante répondant au besoin dans des limites de coût données. On peut dire que la sur-qualité (qui se paye) est comme la sous qualité et comme de la non-qualité.

5. Mesure de la qualité

Pour savoir si la qualité voulue est obtenue  vérifications (contrôles), mesures, évaluations, essais.... = mesure de la qualité puis comparaison des résultats aux objectifs spécifiés. Certains résultats portent sur la qualité en négatif, la non-qualité.

- Mesures dimensionnelles : mesure de paramètres mécaniques, électriques, chimiques,
 - Essais de résistance sous charge, de résistance aux chocs et vibrations, de résistance à la corrosion dans divers ambiances.
 - Essais de fonctionnement  mesure des puissances, des consommations, des échauffements.
 - la mesure par dénombrement de défauts, de rebuts, d'erreurs s'applique aux produits et aux services (erreurs dans des envois, dans des documents,.....).
 - Evaluation de la satisfaction des utilisateurs par des enquêtes de satisfaction.
- * Des revues de conception réunissent, à certains stades de la conception, des compétences variées et visent à vérifier si le produit conçu répond bien au besoin exprimé, à réorienter les projets et à évaluer la qualité future au vu des résultats acquis.

6. Objectifs relatifs à la qualité

A- Objectifs de l'utilisateur

Celui-ci veut avoir à l'avance, une probabilité aussi élevée que possible, sinon la certitude absolue que le produit ou service dont il va disposer répondra à ses besoins. C'est la confiance appropriée.

B- Objectifs de l'entreprise

* Objectifs externes

- L'entreprise doit satisfaire l'utilisateur. Elle doit conforter le point de vue de celui-ci quant à la qualité.

- Envers le client, elle doit respecter les clauses contractuelles en matière de qualité, prix et délais.

* Objectifs internes

L'entreprise a des obligations envers son personnel et ses actionnaires. Elle recherche la rentabilité, la compétitivité, la progression.

L'amélioration de la qualité de ses fournitures et prestations, acquise par une meilleure maîtrise des processus, est un facteur essentiel de rentabilité et de compétitivité car elle permet avec la réduction des coûts de la non-qualité et des prix de revient, de gagner des parts de marché grâce à une meilleure qualité et à des prix plus faibles.

7. Les concepts de base

A. Maîtrise de la qualité = se rendre maître des caractéristiques qui sont les composantes de la qualité du produit. C'est maîtriser le processus de création. La maîtrise de la qualité est d'ordre **technique** et **méthodologique**. Cette maîtrise s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue des processus et de la qualité.

B. L'assurance de la qualité : C'est la confiance appropriée en ce que la qualité voulue sera obtenue. L'entreprise doit acquérir elle-même cette confiance. Tout cela par avance. L'assurance de la qualité = **anticipation de la qualité**. En terme opérationnel, assurer la qualité = définir et mettre en œuvre les dispositions propres à fonder cette confiance :

- Pour l'entreprise elle-même : assurance interne de la qualité.
- Pour les clients et utilisateurs : assurance externe de la qualité.

C. Le management de la qualité : **Manager** (une entreprise, des activités) = **organiser**, diriger, animer, en un mot, c'est conduire. Cela implique fixer des objectifs, réunir et mettre en œuvre des moyens pour les atteindre, contrôler les résultats, corriger les dérives et améliorer les processus.