

La qualité : quelques notions clés

Qu'est-ce que la qualité ? Qu'est-ce qu'une démarche qualité ? Objectifs, mise en oeuvre et enjeux d'une démarche qualité.

Qu'est-ce que la qualité ?

La qualité d'un produit ou d'un service est l'aptitude d'une entreprise quel que soit son secteur d'activité à répondre aux exigences explicites et implicites du client.

Elle se traduit par la mise en place d'actions au sein de l'entreprise ayant pour objectifs principaux d'améliorer sa compétitivité, son organisation interne, son adaptation à son environnement et aux évolutions réglementaires et commerciales.

Les dangers de la non-qualité par le coût entraîné peuvent être considérables : rappels de produits, déficit d'image, perte de clients etc.

Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

Une démarche qualité est un processus volontaire et participatif d'amélioration continue nécessitant une implication totale des acteurs de l'entreprise, du salarié au dirigeant en passant par les managers. Elle touche l'ensemble des secteurs clés (stratégie, ressource humaine, gestion de projets, gestion du client, développement durable, ...) de l'entreprise.

Elle constitue un facteur de mobilisation de l'entreprise autour de trois enjeux indissociables :

Economique : la performance économique de l'entreprise ;

Commercial : la satisfaction des clients ;

Humain : la motivation de tous les acteurs et collaborateurs vers un même objectif.

Objectifs d'une démarche qualité

Une démarche qualité se décline en une série d'actions permettant à une entreprise de :

Améliorer sa compétitivité :

Accroître la qualité de ses produits et services ;

Attirer et fidéliser les clients ;

Accéder à de nouveaux marchés ;

Se différencier de ses concurrents par la reconnaissance et la maîtrise de son image ;

Créer un environnement propice à l'innovation.

Améliorer son organisation :

Disposer des bonnes compétences ;

Impliquer et motiver son personnel ;

Piloter ses activités ;

Réduire ses coûts et ses délais ;

Pallier tout dysfonctionnement ;

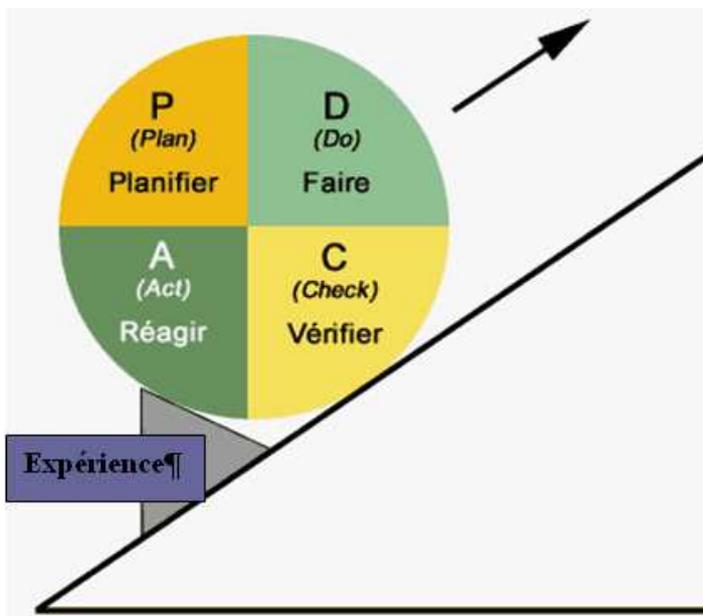
Mesurer la qualité de ses prestations pour la maintenir et l'améliorer.

S'adapter aux évolutions commerciales, réglementaires et à son environnement.

Mise en œuvre d'une démarche qualité

La mise en œuvre d'une démarche qualité s'appuie sur le principe de la roue de Deming ou cycle d'amélioration continue.

Amélioration continue :



Planifier : Déterminer les objectifs à atteindre

Faire : Mettre en œuvre les actions

Vérifier : Vérifier la mise en œuvre

Réagir : Définir les priorités d'amélioration

Elle procède de l'adage suivant : « J'écris ce que fait, je fais ce que j'écris et je vérifie que ce qui est écrit et fait. »

C'est une démarche globale qui vise la maîtrise des « 5M » :

- Main d'œuvre : Qualification et formation des intervenants,
- Machines et moyens : Qualité des équipements de production et de contrôle,
- Méthodes ou modes opératoires : Standardisation et reproductibilité, respect des spécifications,
- Milieu : Environnement de travail adapté, propre, ordonné, sécurisé ...
- Matériaux : Qualité des approvisionnements et de la sous-traitance.

La démarche qualité est participative. Elle implique l'ensemble du personnel et s'appuie sur un engagement fort des responsables.

Elle peut s'appuyer sur différents outils et méthodes en fonction des objectifs de l'entreprise, des problèmes rencontrés, des contraintes commerciales ou réglementaires ainsi que du secteur d'activité de l'entreprise.

Exemples: lean management, analyse de la valeur, Kaizen, normes ISO (9001, 9004...)

Cependant, la mise en œuvre d'une démarche qualité n'est pas toujours liée à une recherche de certification. De même, l'obtention d'une certification n'est pas forcément un gage de la qualité des produits ou des services offerts par l'entreprise puisqu'elle constate la conformité à des « exigences spécifiées » qui peuvent être fixées à un niveau qui ne correspond pas aux attentes des consommateurs.

Les enjeux pour l'entreprise : La qualité, un levier de compétitivité

Qualité, coûts, délai, constituent trois contraintes interdépendantes.

Au-delà du prix, la qualité des produits et des prestations qui les accompagnent, constituent de véritables critères de différenciation concurrentielle. Les grands donneurs d'ordre ont des exigences de qualité et de performance grandissantes vis-à-vis de leurs fournisseurs. De même, les clients ont des exigences croissantes en matière de qualité mais aussi de services ; le développement des outils de communication (internet, forums...) et les techniques de marketing les poussent à faire jouer la concurrence.

L'amplification de la diffusion des démarches qualité et d'excellence opérationnelle dans les entreprises pour améliorer leur compétitivité est nécessaire.

Des PMI qui doivent gagner des gains de productivité

La concurrence croissante des pays émergents et la délocalisation d'unités de production au plus près des nouveaux marchés extérieurs risquent d'affaiblir significativement notre base industrielle, et en particulier le tissu de sous-traitants dans le secteur automobile.

La qualité doit permettre de renforcer la confiance des utilisateurs, de fidéliser des clients, de valoriser le savoir-faire des industriels, d'améliorer les relations donneurs d'ordre/sous-traitants au sein d'une filière, de supprimer les coûts inutiles et par conséquent de valoriser les performances économiques globales de l'entreprise.

L'enjeu aujourd'hui n'est plus seulement de réduire les coûts, les délais et les stocks, mais aussi d'adapter en permanence l'organisation afin qu'elle réponde, par sa réactivité et sa flexibilité, aux évolutions de plus en plus rapides des technologies et des marchés.