

# Qualité, Notions et modèles



# Qu'est-ce que la Qualité aujourd'hui ?

## **QUALITE :**

Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins exprimés ou implicites d'un client ou usager.

## **Une notion en constante évolution :**

- L'élargissement du terme Qualité
- Le besoin de références / les normes
- L'ouverture sur l'éthique, l'environnement

## **Dans une vision pragmatique :**

La Qualité et une démarche Qualité ne sont que du **bon sens organisé** basé sur quelques **principes**.

# Petit historique

Antiquité, Moyen-Âge,  
Renaissance

Ere industrielle  
(1800 à 1917)

Essor de la normalisation  
(à partir de 1920)

ASSURANCE  
QUALITE

Premiers pas des démarches  
Qualité

Méthode de contrôle statistique  
pour le contrôle  
Notion de rentabilité

Production puis tri des  
mauvaises pièces  
Démarche issue du Taylorisme  
(partage tâches production/  
contrôle)

Cahier des charges imposés  
aux artistes,  
Code de bonne conduite dans  
les arsenaux et chantiers  
militaires,....

# L'Assurance Qualité

Contrôle pendant la production pour éviter la fabrication de pièces mauvaises

- Mise en place de l'autocontrôle
- Mise en place d'une dynamique de progrès continu
- La qualité devient une technique de management

Nécessité de pouvoir se fier à un producteur de bien ou de service, afin de se rassurer sur sa capacité de répondre aussi correctement que possible aux attentes.

**Ere industrielle  
(après 1980)**



**Produits japonais avec une  
qualité meilleure pour un prix  
moindre  
Augmentation de l'exigence  
des clients  
Offre supérieure à la demande**

# La certification ISO 9000

Suite logique de l'assurance qualité :

- Démontre la pertinence du management
- Reconnaissance par un organisme extérieur indépendant de la mise en place et de l'efficacité du système d'assurance qualité
- Développement de la certification depuis une dizaine d'année à la demande des grands donneurs d'ordre industriels pour s'assurer la qualité de leurs sous-traitants

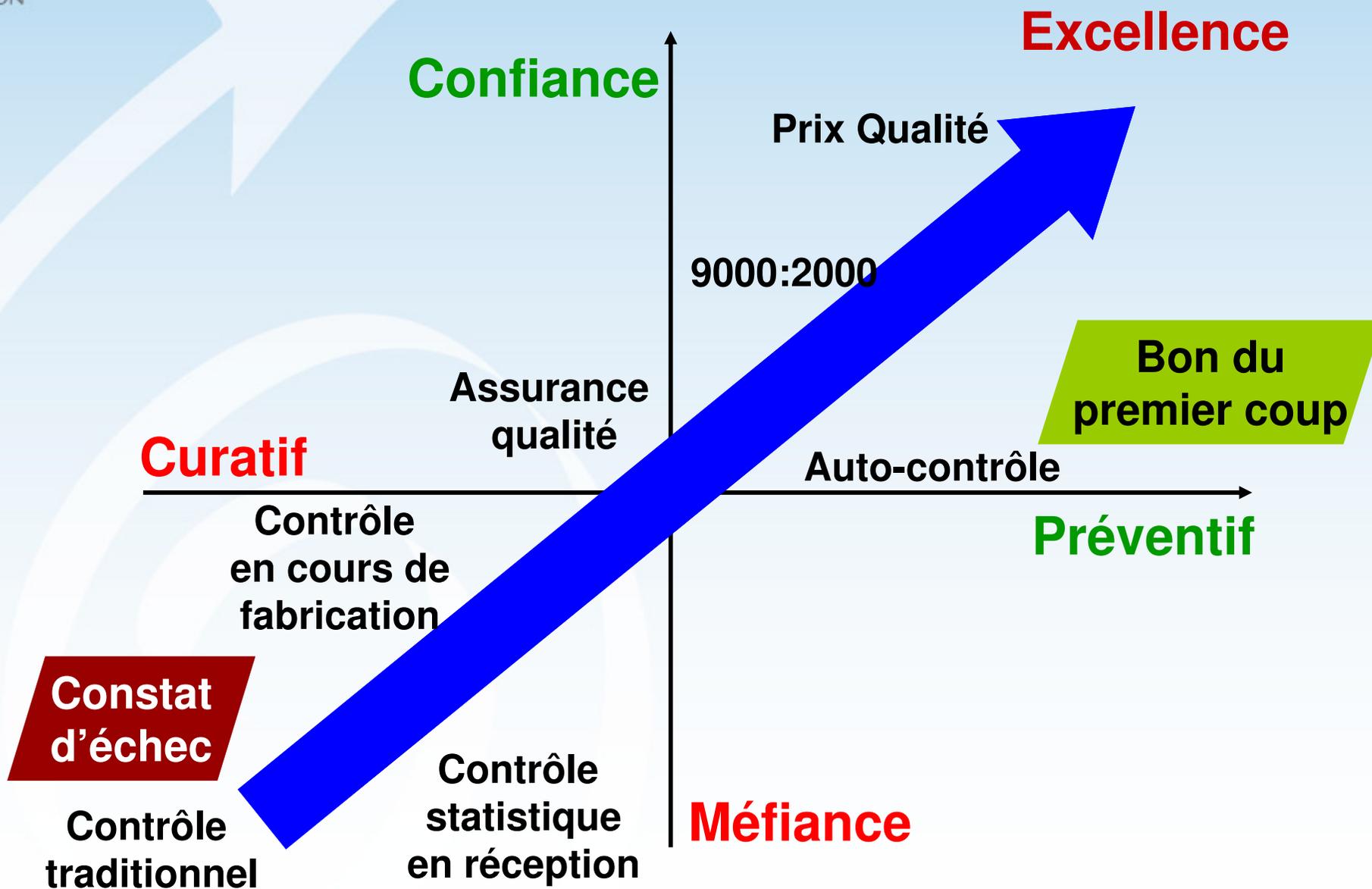
# La Qualité totale

C'est l'étape ultime des démarches qualité :

- Prise en compte des notions d'optimisation des coûts
- Prise en compte de l'ensemble des parties prenantes au delà du Client et de l'Actionnaire :
  - Personnel (motivation, satisfaction,...)
  - Société : Intégration citoyenne & Environnement

**Management d'une entité par la qualité**

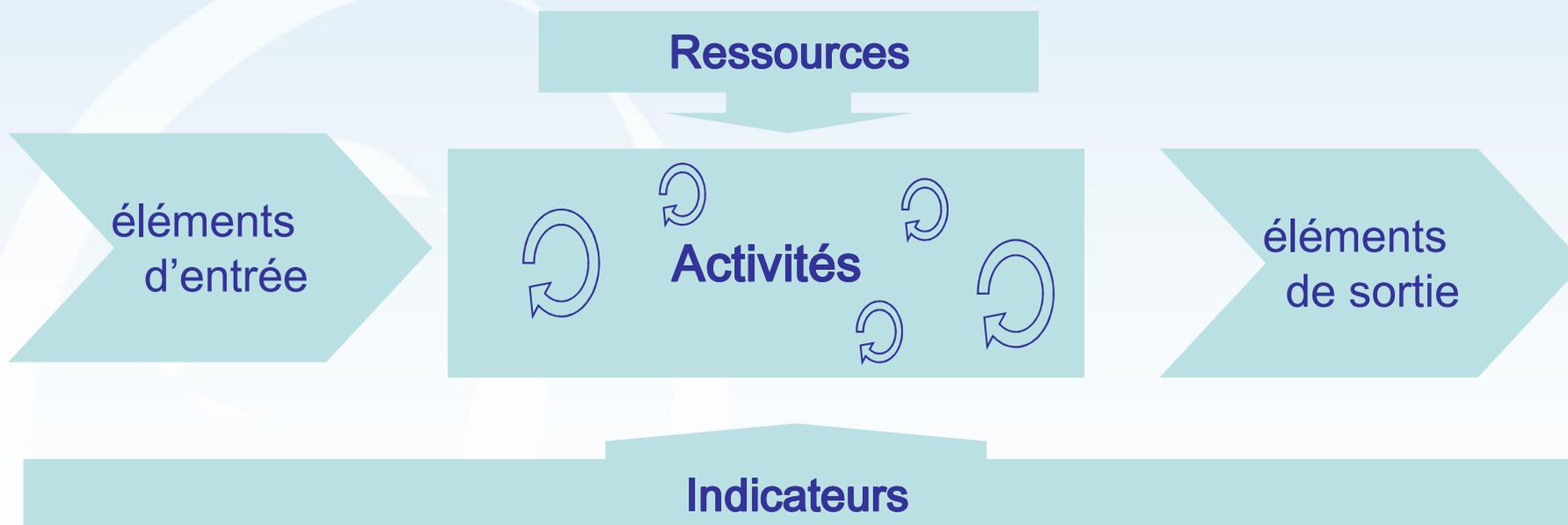
# L'évolution de la Qualité



# Les Processus

## Un processus :

Systeme d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments d'entrée en éléments de sortie.



# L'amélioration continue

## La roue de Deming

### **Planifier :**

Établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme.

### **Agir :**

Entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus.



### **Faire :**

Mettre en oeuvre les processus

### **Vérifier :**

Surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences du produit et rendre compte des résultats.

# La mesure

On n'améliore que ce que l'on mesure.

Pour un indicateur :

**S** > Significatif

**M** > Mesurable

**A** > Atteignable

**R** > avec un Responsable (souvent le responsable du Processus dans lequel l'indicateur intervient)

**T** > Temporellement défini

Pour un objectif :

**S** > Spécifique

**M** > Mesurable

**A** > Atteignable

**R** > avec un Responsable (souvent le responsable du Processus dans lequel l'indicateur intervient)

**T** > Temporellement défini

# Normes et modèle

- Regroupent les exigences pour obtenir une certification ou un prix
- Les normes peuvent être généraliste (Norme ISO 9001 par exemple) ou spécifiques ( ISO TS 16949 pour l'automobile, ISO 17025 pour les laboratoires,...)
- Les modèles sont des référentiels liés à des outils et méthodologique pour accompagner une démarche.

Trois principaux actuellement :

- Norme ISO 9000:2000
- Modèle European Foundation for Quality Management ( EFQM)
- Modèle Cadre commun d'évaluation (CAF)

# Norme ISO 9000:2000

- L'ISO 9000 est une norme de Management identique pour une entreprise ou un service public
- Elle est présente au niveau mondial (en 2007 +/- 900.000 certifications)
- Une démarche volontaire
- Une certification par un organisme agréé



- Meilleure compréhension et optimisation du système
  - Visualisation générale

## **CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS**

- Détections des dysfonctionnements

## **APPROCHE PROCESSUS**

# Norme ISO 9000:2000

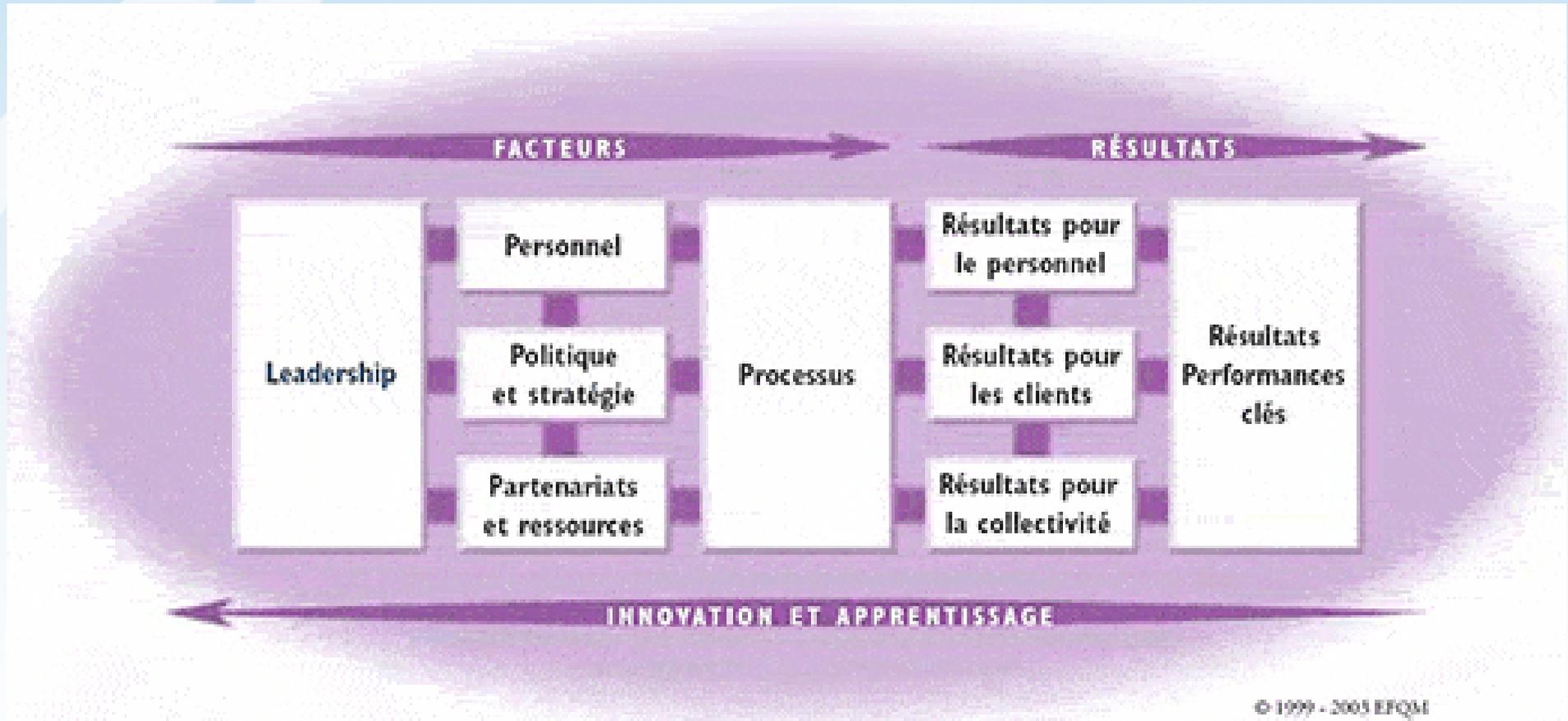
Que demande cette norme ?

- Une direction impliquée
- Maîtriser ses processus
- Documenter ses processus
- Gérer toutes ses ressources
- Mesurer et s'améliorer

# EFQM

- EFQM est un modèle de management universel, créé en 1988, à l'initiative de 14 grandes entreprises européennes (Ciba, Volkswagen, Olivetti, Renault, Philips, KLM, Nestlé,...).
- Alternative aux modèles américain (Baldrige) ou japonais (Deming)
- Regroupe les meilleures pratiques de Management.
- Outil d'auto-évaluation et de déploiement de la stratégie le plus utilisé en Europe
- Il n'y a pas de certification mais des niveaux et des prix délivrés (European Quality Award) par des assesseurs EFQM

# Le modèle EFQM



Résultats découlent des Facteurs

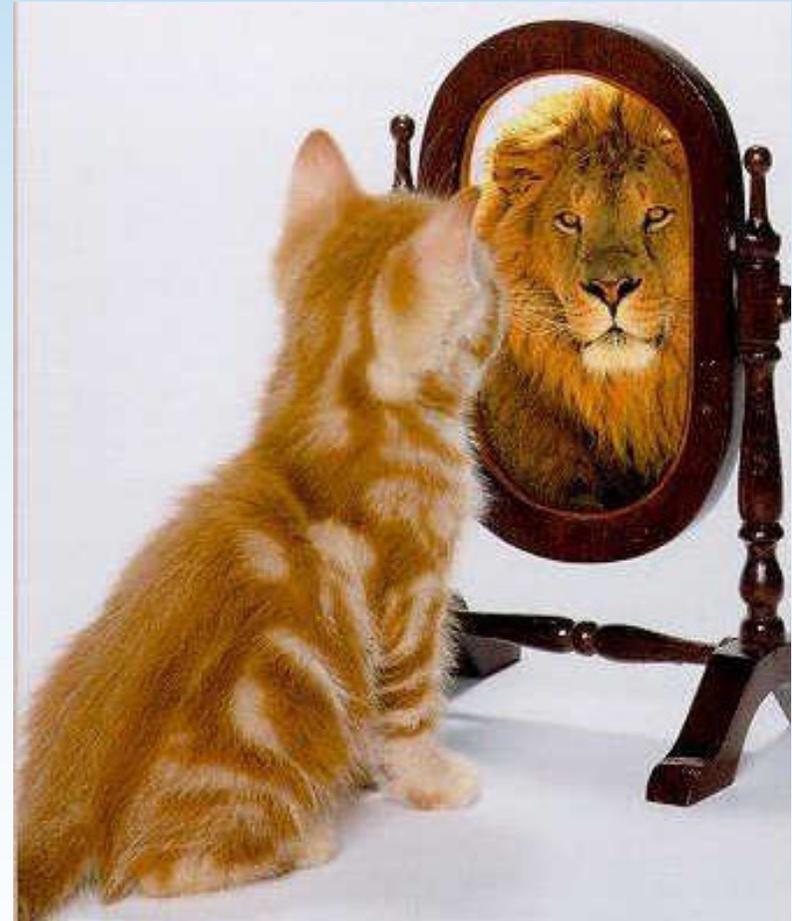
Facteurs sont améliorés à partir du retour d'information fourni par les Résultats

# L'auto évaluation

Faire la revue de façon exhaustive, méthodique et régulière, des activités d'une organisation, et de ses résultats, en s'appuyant sur le modèle EFQM.

- Quels sont les points forts que nous devons maintenir ?
- Quels sont les points forts que nous devons renforcer ?
- Quels sont les points à améliorer que nous devons absolument traiter ?
- Comment allons-nous gérer le plan d'actions ?

Mise en place de **projets prioritaires** et **stratégiques** identifiés en **groupe** et en **consensus** afin d'obtenir une **percée** dans les résultats



# Modèle Cadre commun d'évaluation (CAF)

Initiation au Management par la Qualité Totale (TQM) spécialement adapté pour le secteur public

Intervention suivante

**Merci de votre attention**

