

# Management de la Qualité

Mohamed Amine M'BARKI  
Professeur – Consultant en Management de la Qualité

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

1

## L'évolution de la Qualité



« On ne connaît pas complètement une science tant qu'on n'en sait pas l'histoire »

[Auguste Comte](#)

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

2

## L'évolution de la Qualité

**« La qualité, ce n'est pas une destination,  
c'est un voyage »**

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

3

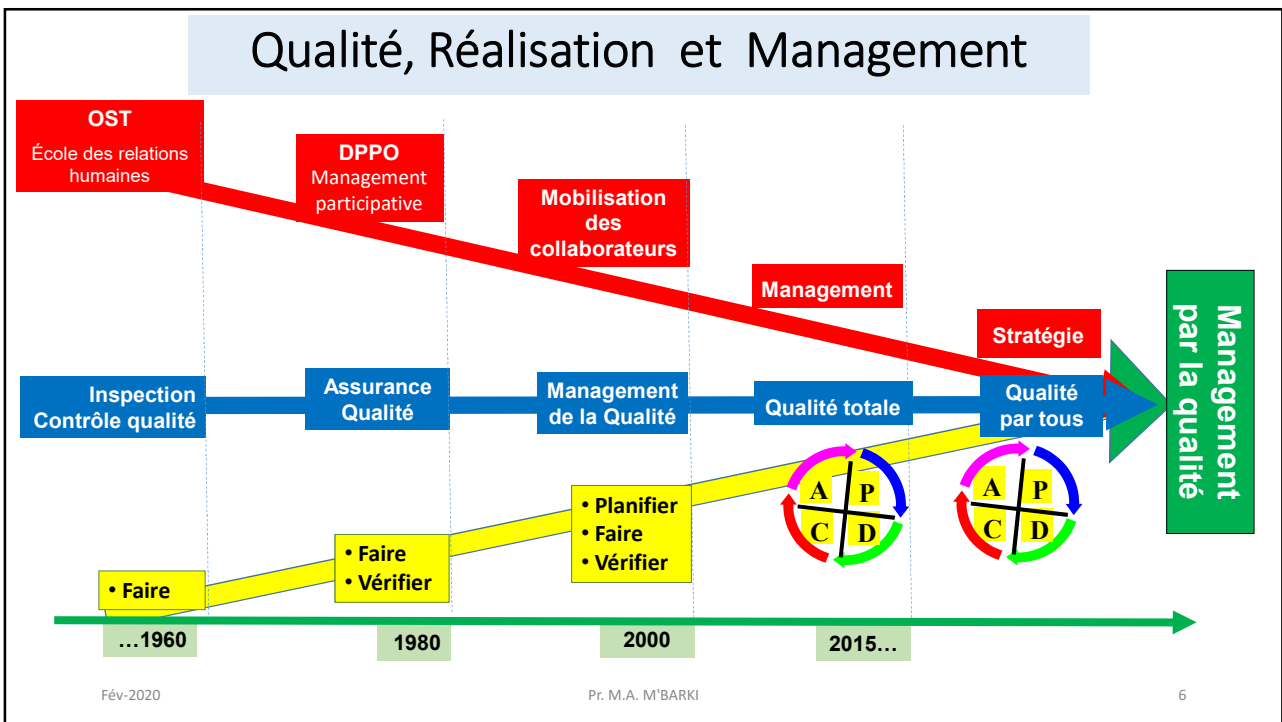
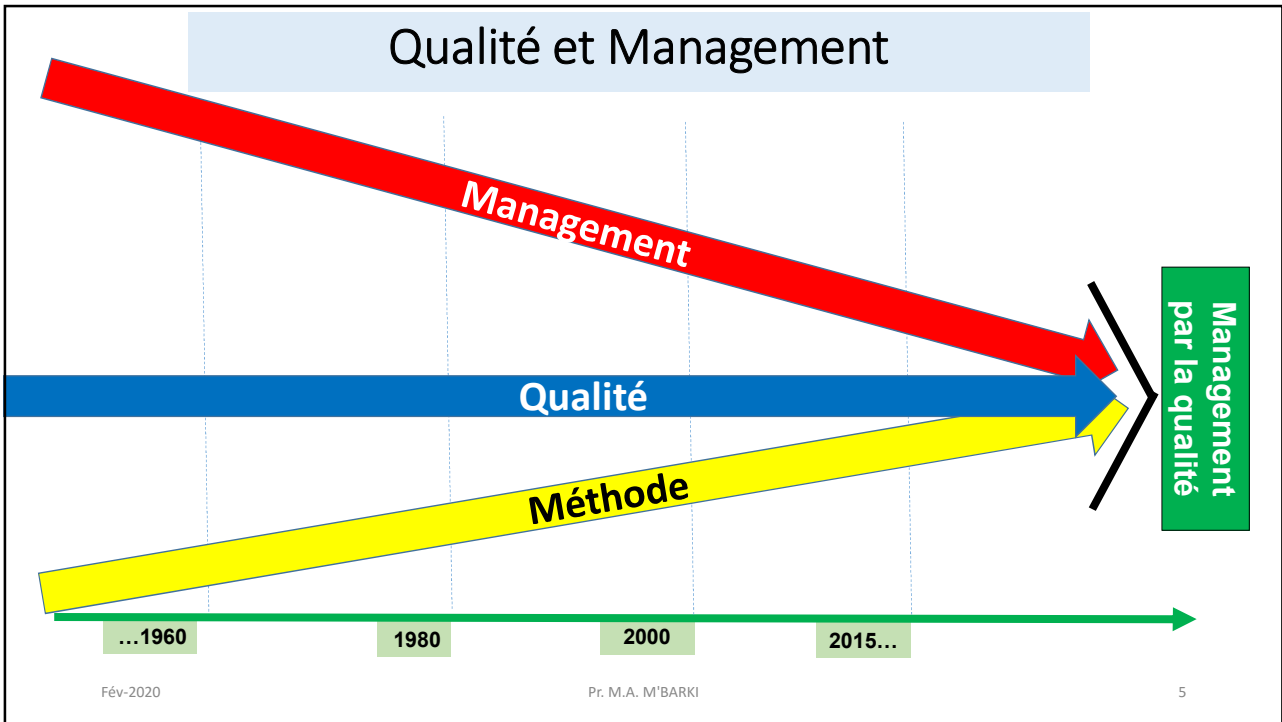
## Cinq grandes phases de l'évolution de la Qualité

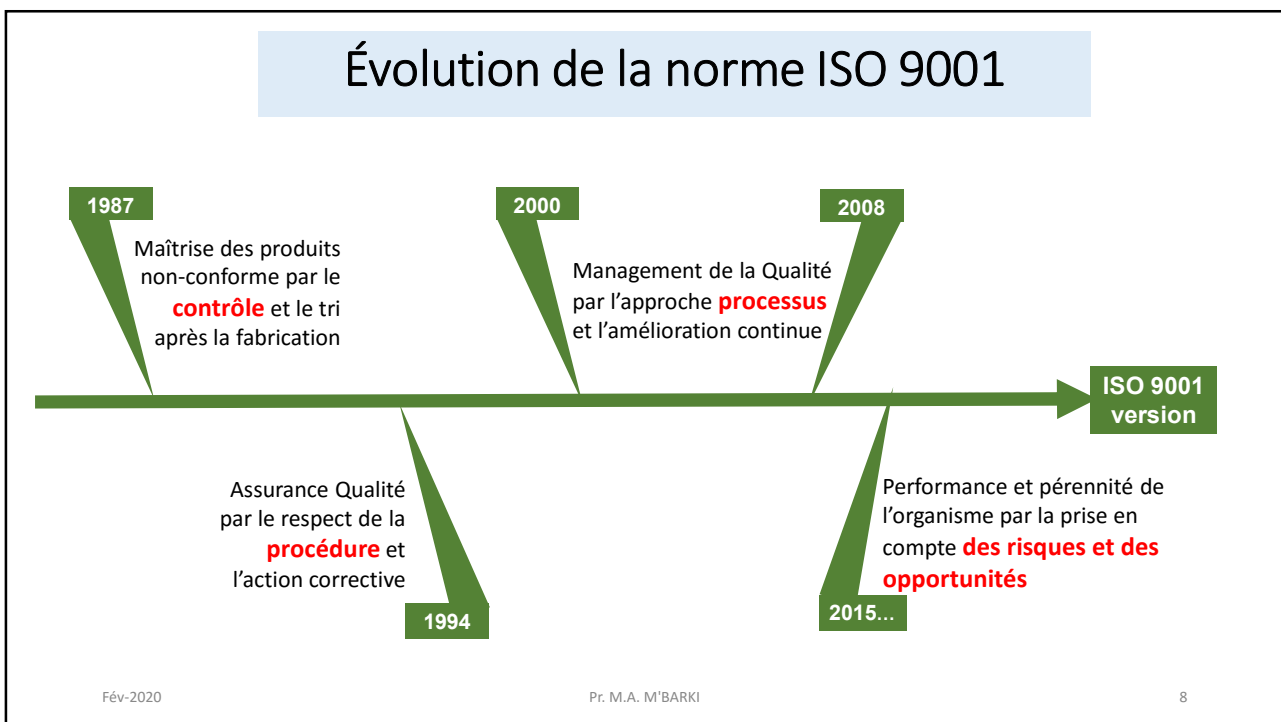
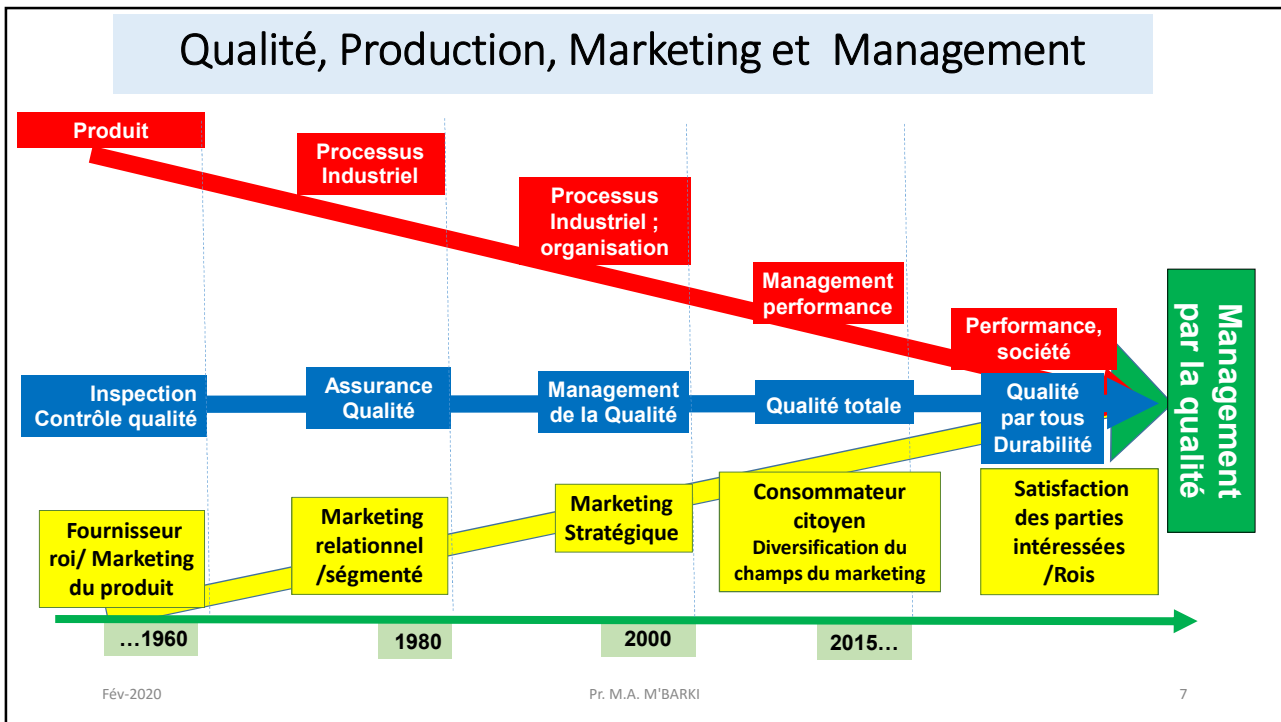
- 1- Avant les année 60**
- 2- Entre 1970- 1980**
- 3- Entre 1980 et 2000**
- 4- Entre 2000 et 2015**
- 5- Après 2015,**

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

4





## Cinq grandes phases de l'évolution de la Qualité

**1- Avant les années 60**

**2- Entre 1970- 1980**

**3- Entre 1980 et 2000**

**4- Entre 2000 et 2015**

**5- Après 2015,**

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

9

## Evolution de la qualité

### 1)-. ....< 1960 : Période du Taylorisme (1/2)

• **Offre < Demande.**

➤ tout se vend même ce qui n'est pas de qualité ➔ **Economie de production.**

• **Plus le produit est de bonne qualité, plus on l'achète cher**

• Le personnel peu qualifié, accomplit des tâches simples et répétitifs.

• La gestion est fondée sur l'OST.



Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

## Evolution de la qualité

### 1)- ....< 1960 : Période du Taylorisme (2/2)

- On trie en fin de production entre les 'bons' et les 'mauvais' produits.
- **La qualité est liée à un *contrôle à posteriori* →** Emergence du **Contrôle Qualité**
- La diffusion des **techniques de contrôles statistiques** « Schewart».
- Le contrôle qualité est confié au **services qualité** nouvellement créés.



Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

## Evolution de la qualité

### 2)- Les années 1960 -1980 (1/2)

- **Offre = Demande**
  - ➔ on est dans **l'économie de distribution**
- La qualité est un facteur dans la reconstruction de l'industrie japonaise.
- Le mode de gestion fondée sur la «**Direction Participative Par Objectifs**» **DPPO**.(Ducker)
- **1960** apparaît la notion de la **Qualité Totale**



Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

12

## Evolution de la qualité

### 2)- Les années 1960 -1980 (2/2)

- **Ishikawa** formalise et diffuse le concept des **Cercles de Qualité**
- **Deming** accompagne l'industrie japonaise à améliorer la qualité des produit
- On assiste au Contrôle **par échantillonnage** des produits en cours de fabrication et à l'élimination des causes de défauts.



## Evolution de la qualité

### 3)- Les années 1980 -2000 (1/3)

- **Offre > Demande.**
- **> 1980, c'est l'ère industrielle.**
- Les produits japonais envahissent les marchés avec Qualité/Prix meilleur.
- Les clients deviennent exigeants.
- L'apparition du Marketing et « **Management participative** ».
- On est passé de **Super « contrôleur »** à l'expert « **assurance qualité** »

## Evolution de la qualité

### 3)- Les années 1980 -2000 (2/3)

- La naissance de « ***l'assurance qualité*** » ; « ***la qualité par la prévention*** ».
- la « garantie » des réalisations des produits par des **procédures** et des **enregistrements**.
- **1981 (USA)** : Dr **JURAN** : "*Si le Japon le peut, pourquoi pas nous ?*"
- En 1987, l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) adopte la 1<sup>ère</sup> version des normes **d'Assurance de la Qualité ISO 9000**.



Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

15

## Evolution de la qualité

### 3)- Les années 1980 -2000 (3/3)

- Diffusion de la démarche assurance qualité dans les entreprises industrielles militaires, nucléaires, aéronautiques, spatiale, ...
- Le train de la qualité s'est accéléré dans les années 1980
- Une vitesse de croisière dans les années 1990 et visite de nouveaux continents et
- l'apparition de la 3<sup>ème</sup> édition de ISO 9001 v 2000.
- les qualitiens célèbres au cours de ce voyage de la Qualité : Juran, Deming, Crosby, Ishikawa, ...



Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

16



## Evolution de la qualité

### 4)- Les années 2000 -2015 (1/3)

- **Offre >> Demande**
- La concurrence devient de plus en plus rude.
- Transformation profonde de la culture managerielle.
- La préoccupation qualité se répand dans toute l'organisation.
- Pilotage par la direction générale, la qualité est partout

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

17

## Evolution de la qualité

### 4)- Les années 2000 -2015 (2/3)

- Adoption des principes de
    - ✓ l'amélioration continue et
    - ✓ l'implication du personnel.
  - Les Ressources Humaines sont devenues plus responsables dans :
    - ✓ les processus de management et support
    - ✓ les processus opérationnels
- } dans l'obtention de la qualité

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

18

## Evolution de la qualité

### 4)- Les années 2000 -2015 (3/3)

- La qualité est l'affaire de tous.
- La position de la fonction qualité est stratégique,
- le Manager qualité est le pilote de son processus et du Système de Management de la Qualité (SMQ).
- L'adoption du « **Management de la qualité** » et l'efficacité du SMQ

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

19

## Evolution de la qualité

### 5) 2015... Le présent et le futur du Management qualité (1/3)

- **Décembre 2015** : 5<sup>ème</sup> version de ISO 9001.
- Les concepts, les démarches et les outils qualité ont été nécessaires pour avancer sur la route de la qualité :
  - ✓ le management de la qualité et par la qualité,
  - ✓ l'approche processus,
  - ✓ l'approche risques,
  - ✓ la stratégie,
  - ✓ la gestion des connaissances,
  - ✓ la qualité totale, des normes, etc.

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

20

## Evolution de la qualité

**5) 2015... Le présent et le futur du Management qualité (2/3)**

- Les entreprises sont plus conscientes de l'obligation de modifier leur approche de management de la qualité, et d'initier des démarches Qualité plus globales.
- Le SMQ intègre :
  - ✓ la **performance** et la **pérennité** de l'organisme
  - ✓ la Gestion des **risques** et des **opportunités**.
- La Qualité est par tous ;

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

21

## Evolution de la qualité

**5) 2015... Le présent et le futur du Management qualité (3/3)**

- La démarche qualité est un long voyage :
  - ➔ l'objectif est le parcours vers l'excellence.
- Le développement des modèles d'excellence : **Management intégrateur** :
  - ✓ Le Système de Management Intégré Qualité Sécurité et Environnement (**SMI QSE**).
  - ✓ Le modèle de l'excellence **EFQM** : European Foundation for Quality Management
  - ✓ Le **CAF** Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques.
  - ✓ Et autres


 The logo for EFQM (European Foundation for Quality Management) features the letters 'EFQM' in a bold, blue, sans-serif font. The letter 'Q' is stylized with a yellow and orange circular graphic element.


Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

## Evolution de la qualité

**5) 2015... Le présent et le futur du Management qualité (3/3)**

- Dorénavant la "qualité" n'est plus le problème des qualitiens, mais la responsabilité de tous les acteurs de l'organisation.
- Elle est et restera une des préoccupations importantes du management.
- Les dirigeants des organismes se mobiliseront pour les démarches qualité.
- La qualité est globale, concerne toutes les personnes, tous les métiers, toutes les activités et ce à tous les moments.

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

23

## Evolution de la qualité

**5) 2015... Le présent et le futur du Management qualité (3/3)**

- ISO 9001 sera révisée = 1/7 ans, des apports d'amélioration seront introduits pour la mener vers celle des modèles d'excellence intégrés.
- La qualité prendra dans le future une place plus stratégique et plus économique pour les organismes et pour leurs environnements.
- Elle restera encore un facteur de compétitivité, de performance et un argument commercial.

Fév-2020

Pr. M.A. M'BARKI

24

