

Management de la Qualité
Définition et niveaux

Mohamed Amine M'BARKI
PES ENCG Tanger



Fév. 2020 Pr. Med Amine M'BARKI

Qu'est-ce que "la qualité" pour les spécialistes ?

**Joseph Juran**
"la qualité, c'est l'aptitude à l'emploi"

**Philip Crosby**
"la qualité par la conformité aux spécifications"
ou
"la rencontre des exigences"

**Kaoru ISHIKAWA :**
La Qualité est l'aptitude à satisfaire le Client.

Fév. 2020 Pr. Med Amine M'BARKI 2

Qu'est-ce que "la qualité » ?

- “ La gestion de la qualité ‘ consiste à développer, concevoir et fabriquer les marchandises les plus économiques, utiles, satisfaisantes pour l’acheteur ; gérer la qualité c’est aussi gérer le prix de revient, le prix de vente et le bénéfice ”.

Kaoru ISCHIKAWA

- La qualité c'est quand le client aime le produit et le salarié aime faire le produit
- La qualité c'est quand le client revient et non pas le produit
- La qualité c’est fournir une valeur perçue supérieure ses concurrents

Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

3

Qu'est-ce que "la qualité" pour ISO ?

“ La qualité d’une *entité* est l’ensemble des *caractéristiques* qui lui confèrent l’aptitude à satisfaire des besoins *exprimés* et *implicites* ”.

ISO 8402 (1994)

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

ISO 9000 (2015)

Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

4

Qu'est-ce que "la qualité" pour ISO ?

Qualité :

Aptitude d'un ensemble de **caractéristiques** intrinsèques d'un **objet** à **satisfaire** des **exigences**

Caractéristique :

Trait distinctif (qualitatif, ou quantitatif)

Caractéristique intrinsèque

Trait permanent

Exigence : c'est un besoin ou une attente formulé, généralement implicite ou obligatoire

Satisfaire :

Satisfaction par rapport à une demande

ISO 9000 : 2015

Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

5

Un Objet ou une entité

peut être par exemple :

- un **Produit** ,
- un **Service**,
- un **Processus** ,
- une **Personne**,
- un **Organisme**,
- un **Système**,
- une **Ressource**.

Un objet peut être

- ✓ **matériel** (par exemple un stylo, une feuille de papier),
- ✓ **immatériels** (par exemple un rapport de conversion,) ou
- ✓ **imaginaires** (par exemple l'état futur d'une entreprise).

Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

6

Différents types de caractéristiques

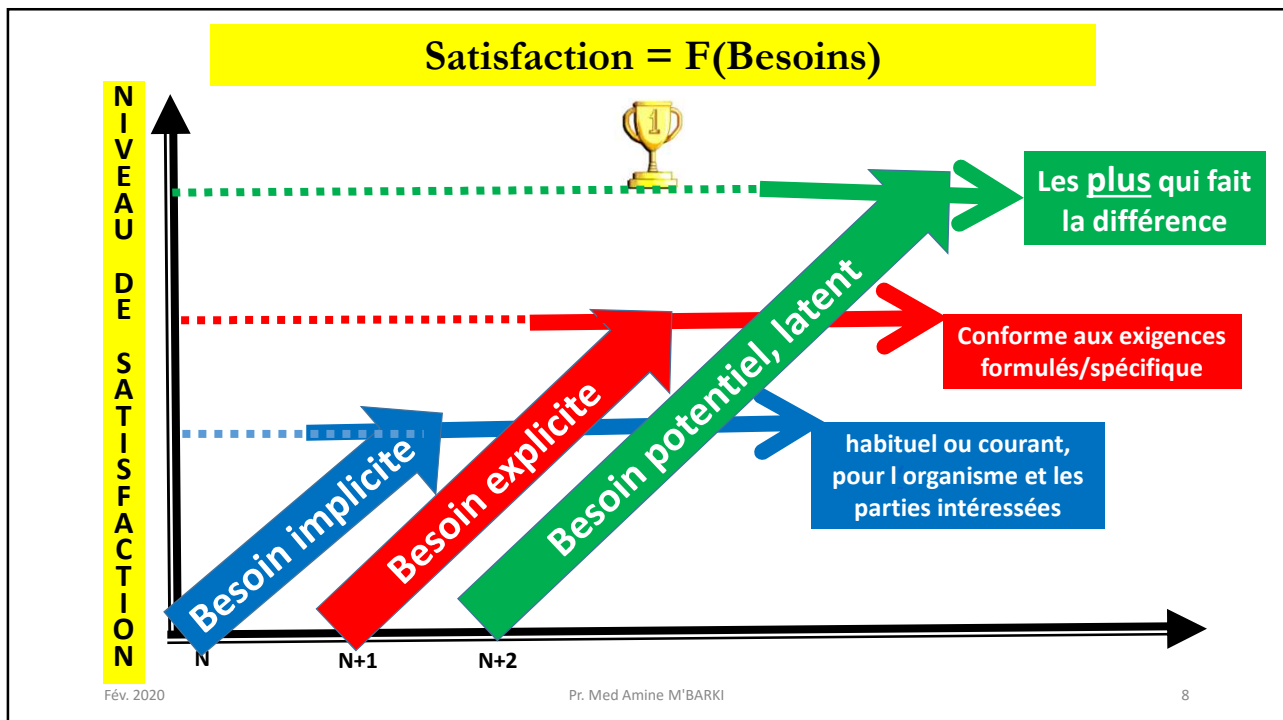
- a) physiques ((composition de l'eau mini);
- b) sensorielles (odeur d'un parfum ;
- c) comportementales ;
- d) temporelles ;
- e) ergonomiques (sécurité des personnes);
- f) fonctionnelles (vitesse maximale d'une voiture).

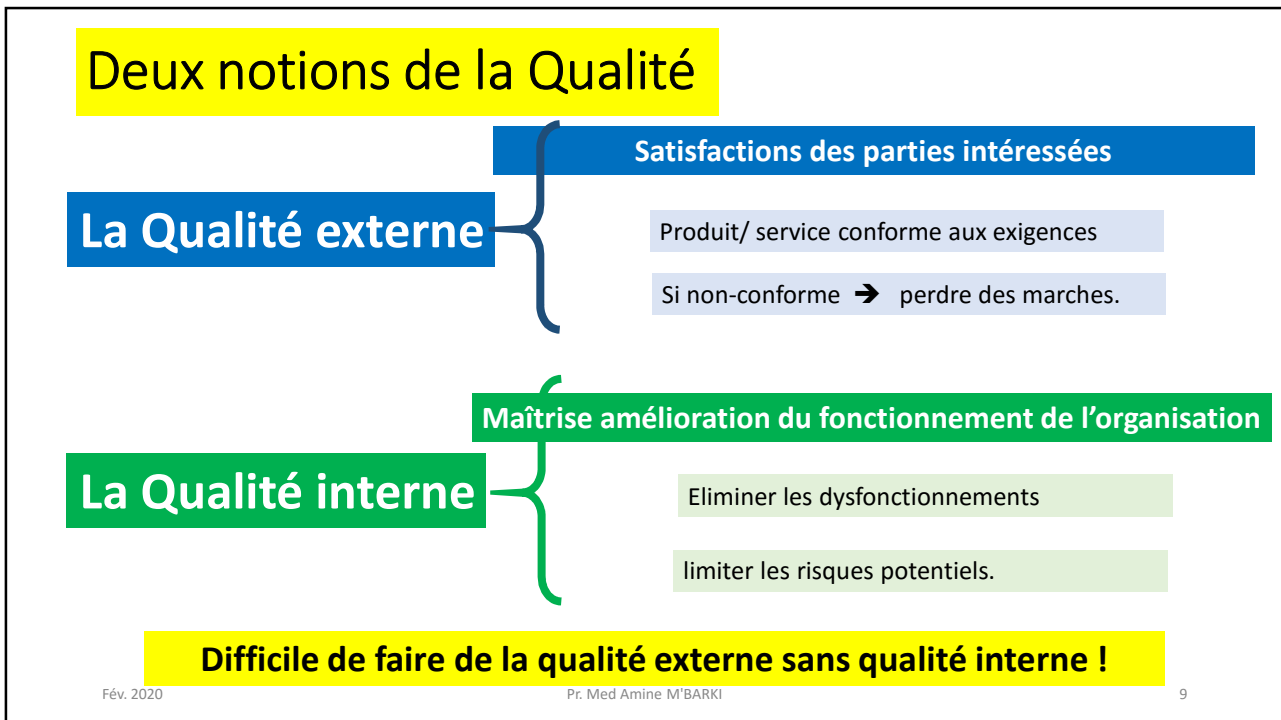


Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

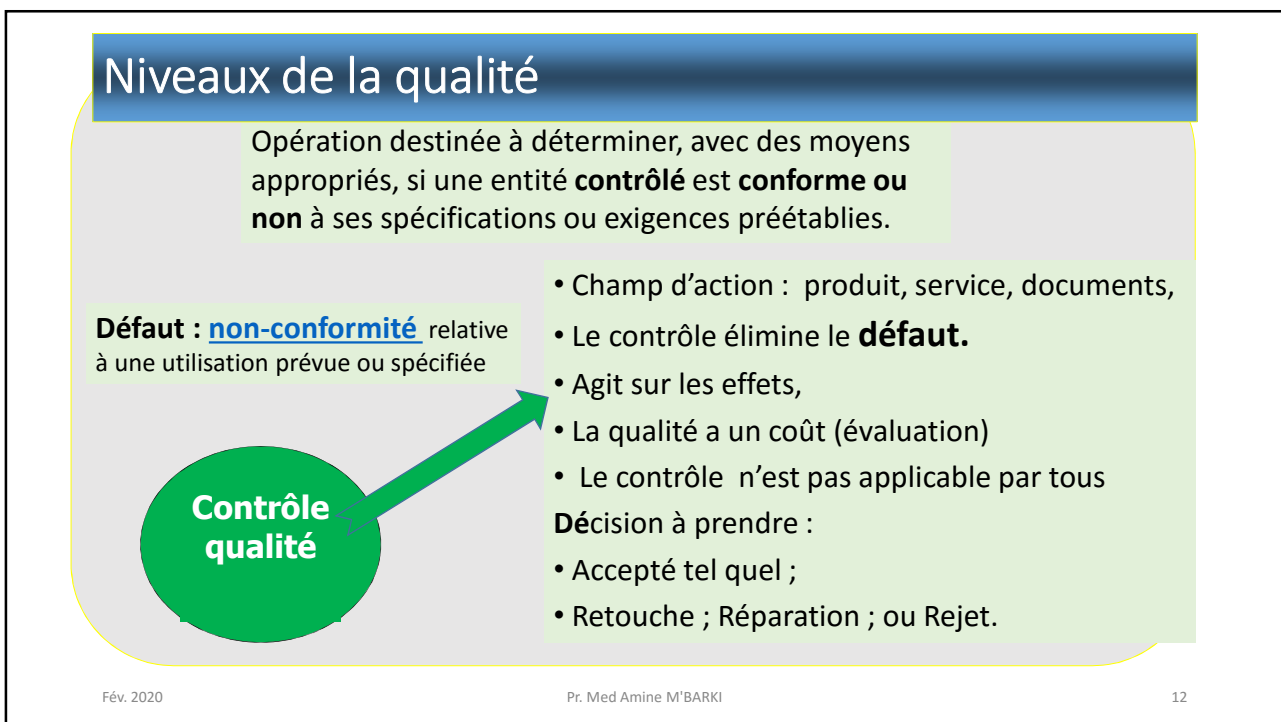
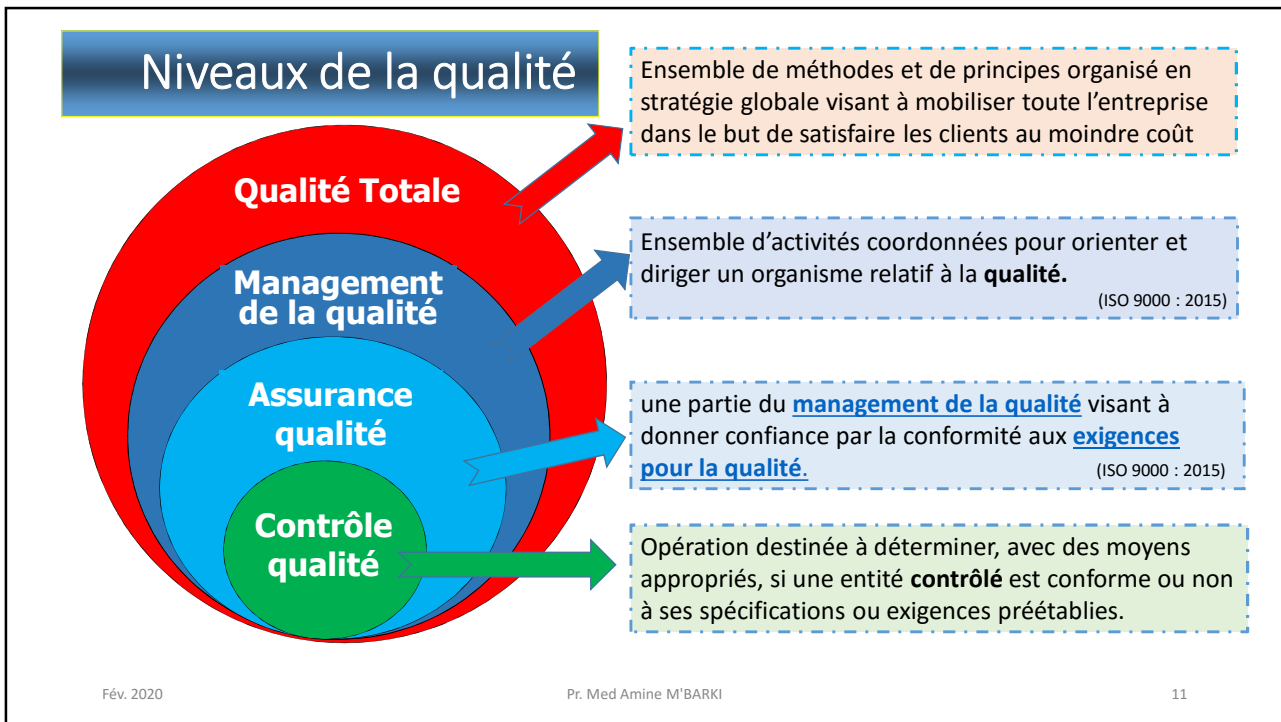
7





II. La qualité s'applique à quel domaine ?

- Le concept de qualité : concerne
 - ✓ les produits et les services ;
 - ✓ le secteur de l'industrie et le secteur de service.
- **La qualité s'applique à tous les domaines :**
 - l'alimentaire, l'automobile, le béton, l'hôtellerie, l'enseignement et la formation...
- La qualité s'applique dans
 - les grandes entreprises et les PME et les TPE
- La qualité s'applique dans
 - les organismes privés et les organismes publics.



- Approches et démarches qualité sectorielles



- Approche **Système de Management** : ISO 9001

- ... **Industrie**

- **automobile = IATF**
- **aéronautique = EN 9100**
- Méthode 5S ; Méthode AMDEC ; QFD ;...

- **Sécurité alimentaire** : HACCP ; ISO 22 000



- ... **Enseignement**

- **Enseignement**: ENQA, European Association for Quality Assurance in Higher Education,
- **Management/commerce = EQUIS**
- **Education = IWA 2 : 2007**

Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

13

- Approches et démarches qualité sectorielles



- ... **Tourisme** :

- ✓ QSE (Qualité, Sécurité, Environnement).
- ✓ **Hôtellerie** : normes **Hotelcert**

- ... **Services publics** : CAF (Cadre d'Auto-évaluation des fonctions publiques)

- ... **Collectivité locale = IWA 4:2006**

- ... **Santé XP CEN/TS 15224:2006**

- ... **Transport EN 12 798:2007**

- **Informatique**:

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

14

La qualité n'est pas

- S'enfermer dans un recueil de normes, règlements, de procédures ou enregistrements
- Obtenir un certificat d'efficacité d'un système de management un jour
- Obtenir un certificat de conformité d'un produit un jour
- Une obligation
- Une question de gamme



Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

15

La Qualité pour qui ?

Partie intéressée

Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

ISO 9001 v 2015

EXEMPLES :

- Clients,
- Personnel d'un organisme,
- Propriétaires,
- Fournisseurs,
- Syndicats,
- Financeurs,
- Autorités réglementaires,
- Partenaires ;
- Concurrents ;

Fév. 2020

Pr. Med Amine M'BARKI

16