Économie et Organisation Administrative des Entreprises : 1er BAC Sciences économiques et gestion

Séance 22 (Mise en place d'une démarche qualité totale – Cours)

Professeur : Mr JABER Naoufal

Sommaire

I- La démarche "qualité totale"

2-1/ Définition

2-2/ La nouvelle conception de la qualité

II- Les règles de la qualité

III- Les coûts de la qualité

IV- Le coût de la non qualité

I- La démarche "qualité totale"

2-1/ Définition

La démarche qualité est l'ensemble des actions à entreprendre pour améliorer la qualité.

Elle a pour but d'assurer un travail bien fait en toutes circonstances depuis la préparation (conception du produits) jusqu'au suivi (contrôle, service après-vente), en passant par la réalisation (production et distribution).

2-2/ La nouvelle conception de la qualité

La nouvelle conception de la qualité est décrite par l'image des « cinq zéro olympique » :

1. Zéro défaut (fabrication sans faille).
2. Zéro stocks (la détention de stocks coûte cher).
3. Zéro panne (fiabilité des processus de fabrication).
4. Zéro papier (réduction des opérations administratives).
5. Zéro délai (ne pas faire attendre).

II- Les règles de la qualité

1- Connaître avec exactitude les besoins du (ou des) utilisateur(s).

2- Rechercher toutes les causes d'erreurs susceptibles d'intervenir et les supprimer à la base.

3- Définir les différentes étapes de la réalisation de ce travail et les programmer, les prévoir dans le temps en se donnant une marge de sécurité.

4- Rechercher les moyens matériels et humains nécessaires à cette réalisation.

5- Travailler au moindre coût et en conformité avec les exigences définies dans la phase précédente.

6- Faire un ou plusieurs essais, si nécessaire.

7- Fournir le produit du travail dans les délais attendus. Il est inutile de le fournir trop tôt, car cela pourrait entraîner des constitutions de stocks. Il vaut mieux pratiquer la politique du « juste à temps ».

8- Pratiquer systématiquement l'autocontrôle : vérifier soi-même la conformité de la prestation fournie avec les exigences de l'utilisateur.

9- S'assurer de la satisfaction finale de l'utilisateur et corriger tout défaut signalé.

10- Détecter les nouveaux besoins de cet utilisateur.

III- Les coûts de la qualité

On distingue :

1- Les coûts d'une politique qualité :

- Coût de prévention des défaillances.
- Formation du personnel.
- Amélioration de l'information.
- Maintenance du matériel.
- Administration du service qualité.

2- Le coût du contrôle de la qualité

- Contrôle successifs et autocontrôle.
- Évaluation des produits concurrents .

3- Coût de sur qualité :

- Contrôles excessifs.
- Recherche de la qualité maximale au lieu de la qualité optimale.

IV- Le coût de la non qualité

Il s'agit des coûts internes et coûts externes.

Coûts internes

- Frais généraux et administratifs importants.
- Frais de transport pour le retour des marchandises.
- Heures de main d'œuvre pour la remise en l'état.
- Indemnité de retard pour livraison tardive aux clients …etc.

Coûts externes

- Réclamation de la clientèle.
- Dégradation de l'image de marque.
- Diminution des ventes …etc.