

Politique Qualité

Norme ISO 9000 comme les "orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction".

La politique qualité permet de traduire les attentes et besoins des clients et la stratégie correspondante de l'organisation tout en prenant compte la culture de l'organisation, ses marchés et son secteur.

De manière générale, la politique qualité doit être en accord avec la politique générale de l'organisation dont elle est une des composantes.

La politique qualité, une fois définie, formulée, diffusée et comprise, incarnera la ligne directrice pour les employés et aidera dans la prise de décision vers un but commun et partagé.

Les objectifs qualité reprendront les grandes lignes de la politique qualité et ainsi la concrétiseront de manière opérationnelle en déterminant les résultats escomptés.

Ils doivent donc être cohérents avec la politique qualité.

Assurance Qualité

L'assurance qualité est la fourniture de produits et services tels que biens de consommation, produits manufacturés, projets industriels, prestations ou logiciels. Ils sont fournis par l'économie marchande, les administrations, les services publics et les nouvelles formes de distribution telles que les sources ouvertes pour les logiciels. Les concepts de l'assurance qualité s'appliquent aussi aux « travaux pour soi-même », sous réserve d'une instanciation appropriée.

Définition extraite de la norme ISO 8402 : "Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en oeuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité"

Contrôle qualité

Le contrôle est une opération destinée à déterminer, avec des moyens appropriés, si le produit (y compris, services, documents, code source) contrôlé est conforme ou non à ses spécifications ou exigences préétablies et incluant une décision d'acceptation, de rejet ou de retouche.

Définie dans ISO 9000 : « évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire, de mesurage, d'essai ou de calibrage ».

Un contrôle est défini par un certain nombre de paramètres :

- La fréquence de contrôle : systématique, par prélèvement
- La ou les caractéristiques du produit qui doivent être contrôlé.
- Le type de contrôle : non-destructif, destructif (parfois appelé « essai »).
- La méthode de contrôle : par mesure, par comparaison (défautheque), par appréciation (contrôle visuel par exemple).
- Les moyens de contrôle à utiliser : appareil de mesure, référentiel
- L'entité qui réalise le contrôle : personnel de fabrication (autocontrôle), personnel spécialisé, personnel d'encadrement, machine (automatisation du contrôle).

Politique zéro

La politique zéro est une manière de travailler principalement utilisée dans les entreprises du Japon.

Elle est définie par les principes suivants:

- zéro papier
- zéro défaut
- zéro grève
- zéro stock
- zéro panne

Tout cela ayant pour but d'éviter les gaspillages et les pertes financières.

Zéro Défaut

La théorie du zéro défaut est un concept d'efficacité des entreprises qui s'inscrit dans la recherche de la qualité totale.

La théorie zéro défaut consiste, théoriquement, à réaliser une action, une unique fois, de la manière la plus parfaite possible. Ceci dans le but de ne pas avoir à apporter des corrections ultérieures, synonymes de pertes d'efficacité. La satisfaction d'un client s'en trouve augmentée. Néanmoins, la quantité de travail à fournir pour produire quelque chose de parfait du premier coup peut demander un investissement non négligeable.

Qualité totale

La qualité totale (Total Quality Management, TQM en anglais) est une démarche de gestion de la qualité dont l'objectif est l'obtention d'une très large mobilisation et implication de toute l'entreprise pour parvenir à une qualité parfaite en réduisant au maximum les gaspillages et en améliorant en permanence les éléments de sortie (outputs).

Cette démarche repose sur ISO 9004, norme qui sert de document explicatif à la norme ISO 9001.

Non qualité

La non qualité se définit dans le cadre d'une démarche qualité. La non qualité est constituée de l'ensemble des événements générant un écart par rapport au processus proposé dans la démarche qualité. La mesure des coûts de non qualité subis pour corriger l'écart vis-à-vis du processus cible est une méthode assez répandue permettant l'élaboration de plans de progrès et la priorisation des actions d'amélioration.

Amélioration de la qualité

L'amélioration de la qualité est le rapprochement de propriété d'une chose d'une référence fixée.

L'amélioration de la qualité est pour l'entreprise la conséquence du management de la qualité. Elle est dédiée à l'accroissement de la capacité à satisfaire certaines exigences de l'organisation. L'amélioration de la qualité a comme conséquence l'amélioration des flexibilités et synergies au sein de l'organisation dont :

- La maintenabilité : la capacité à corriger et modifier simplement une structure, et même, parfois, la possibilité de modifier celle-ci en cours d'utilisation.
- La mutualisation : la capacité à identifier une fonction et à l'utiliser dans plusieurs contextes.
- L'extensibilité (scalability) : la capacité à pouvoir évoluer par un changement d'échelle, c'est-à-dire de supporter des volumes plus importants de flux sans remettre en cause la structure sous-jacente.
- La résilience : la capacité à continuer de fonctionner en cas de panne.

Gestion de processus

La gestion de processus (ou Process management, management par les processus) représente les techniques d'organisation par la décomposition en différents stades de réalisation d'une opération économique.

La gestion de processus a pour but de décrire de manière très précise le mode de fonctionnement de l'entreprise pour disposer d'une vision transversale de l'entreprise (c'est-à-dire au-delà des fonctions de management ou de l'activité dans son ensemble).

Le processus détaillé permet de connaître clairement : - Le rôle de chacun dans l'accomplissement d'une tâche, - Le positionnement des acteurs les uns par rapport aux autres (notion de clients / fournisseurs internes).

Audit qualité

ISO 19001 : « Examen périodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, si ces dispositions sont mises en oeuvre de façon efficace et si elles sont aptes à atteindre les objectifs ».

Processus

Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment les éléments d'entrée en éléments de sortie (norme ISO 9001:2000).

Il ne faut pas confondre « processus » avec « procédure » (voir Procédure d'entreprise). Le premier décrit les activités de l'entreprise selon une vision transversale par rapport à l'organisation de celle-ci tandis que le second explicite le "comment faire" dans cette organisation. L'approche processus permet d'identifier et de maîtriser les interfaces entre les différentes activités.

Le processus répond aux questions : QUOI FAIRE ? POUR QUELLE VALEUR AJOUTEE ? QUI ?

La procédure répond aux questions : COMMENT FAIRE ? QUAND ?

Le mode opératoire répond de plus aux questions : OU ? SELON QUEL PROCEDE ?

Le mode pilotage répond de plus à la question : COMBIEN ?

Roue de Deming

La roue de Deming est une illustration de la méthode de gestion de la qualité dite PDCA (Plan-Do-Check-Act).

• Plan : *Préparer, planifier (ce que l'on va réaliser)*

- Identification du problème (par exemple à l'aide du QQQQCCP).
- Recherche des causes racines (par exemple à l'aide d'un diagramme de Pareto, d'un diagramme d'Ishikawa ou de la méthode des 5 pourquoi).
- Recherche de solutions avec écriture du cahier des charges et établissement d'un planning.
- Do : Développer, réaliser, mettre en œuvre (le plus souvent, on commence par une phase de test)
- Check : Contrôler, vérifier. On utilise dans cette étape des indicateurs de performance.
- Act (ou Adjust): Agir, ajuster, réagir (si on a testé à l'étape Do, on déploie lors de la phase Act). On boucle, et on réinjecte les améliorations dans la prochaine phase Plan.

Procédure d'entreprise

La procédure d'entreprise, s'applique à une entreprise et correspond en fait à un processus, qui est transverse à l'entreprise (concerne plusieurs entités organisationnelles). On ne traite en fait très souvent que des procédures rattachées à une division opérationnelle de l'entreprise et on appelle alors cette procédure procédure métier, processus métier, procédure opérationnelle ou, en anglais, business Process désigne « un ensemble d'activités qui s'enchaînent de manière chronologique pour atteindre un objectif, généralement délivrer un produit ou un service, dans le contexte d'une organisation de travail (ex : une entreprise, administration,...).

La procédure d'entreprise représente la manière de mettre en œuvre tout ou partie d'un processus métier. Le processus représente le Quoi ?, la procédure représente le Qui fait Quoi ?, Où ? Quand ? Comment ? Combien ? et Pourquoi (QQQQCCP).

On voit donc qu'à un processus peuvent correspondre plusieurs procédures : la procédure existante et une ou plusieurs procédures cibles (exprimant des répartitions différentes d'activités entre différents services, des outils ou des ressources différents).

Gestion de la qualité

On nomme gestion de la qualité les techniques d'organisation concourant à rendre conforme à un standard la production de biens ou de services.

La notion de qualité est subjective, mais peut se quantifier dans l'entreprise par une mise en conformité avec des standards (ou, mieux encore, des normes). La gestion de la qualité est un concept de management dont l'objet est la gestion des flux matériels (nommée aussi logistique) et immatériels (appelée management du système d'information). Un service qualité, méthodes ou recherche et développement peut donc ou non prendre ce nom. La gestion de la qualité, quelle que soit son appellation, concourt à gérer avec le personnel le capital immatériel au même titre que le Service du personnel. La gestion de la qualité rend des comptes au service marketing (commercial) car la vente est sensible aux quantités et à la qualité produites.

Démarche qualité

Une démarche qualité est le processus mis en œuvre pour implanter un système qualité et s'engager dans une démarche d'amélioration continue. Le terme désigne aussi, de façon figurée, les tentatives, la motivation et les approches en vue d'obtenir une certification et conserver le certificat, par exemple un certificat ISO 9001.

Elle s'applique à tous types d'organisations, publiques, privées, associatives, commerciales, partout dans le monde. Elle repose actuellement sur la Norme ISO 9001, dont la certification fait l'objet d'une visite annuelle par un auditeur.

En ce qui concerne les logiciels utilisés par l'entreprise, on parle de qualimétrie. Mise en place le plus souvent par les cellules qualité et méthodes des directions informatiques des entreprises, cette discipline, comme toute démarche qualité, a pour objectif de définir et d'atteindre le niveau d'exigence requis pour maximiser la valeur créée par le logiciel, et perçu par ses utilisateurs.