

PRINCIPALES DEFINITIONS

Qualité (définition suivant la norme ISO 8402)

Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.

NOTES

1 - Dans une situation contractuelle, ou dans un environnement réglementé tel que le domaine de la sécurité nucléaire, les besoins sont spécifiés, tandis que dans d'autres, il convient d'identifier et de définir les besoins implicites.

2 - dans de nombreux cas, les besoins peuvent évoluer avec le temps ; ceci implique la revue périodique des exigences pour la qualité.

3 – les besoins sont habituellement traduits en caractéristiques avec des critères spécifiés. Les besoins peuvent inclure, par exemple, des aspects de performance, de facilité d'emploi, de sûreté de fonctionnement (disponibilité, fiabilité, maintenabilité), de sécurité, des aspects relatifs à l'environnement, des aspects économiques et esthétiques.

4 - Il convient que le terme " qualité " ne soit pas utilisé isolément ni pour exprimer un degré d'excellence dans un sens comparatif, ni pour des évaluations techniques dans un sens quantitatif. Pour exprimer ces deux sens, il est bon qu'un qualificatif soit utilisé. Par exemple, on peut employer les termes suivants : a) " qualité relative " lorsque les entités sont classées en fonction de leur degré d'excellence ou d'une manière comparative. b) " niveau de qualité " dans un sens quantitatif (tel qu'employé dans le contrôle par échantillonnage) et " mesure de la qualité " lorsque des évaluations techniques précises sont effectuées.

5 - L'obtention d'une qualité satisfaisante implique l'ensemble des phases de la boucle de la qualité. Les contributions à la qualité de ces différentes phases sont parfois considérées séparément pour les distinguer ; par exemple, qualité due à la conception du produit, qualité due à la conformité, qualité due au soutien du produit tout au long de son cycle de vie.

6 - Dans certains textes existants, on identifie la qualité à l'aptitude à l'usage ou à la satisfaction du client ou à la conformité aux exigences. Ces notions ne représentent que certaines facettes de la qualité, telle que définie ci-dessus.

Maîtrise de la qualité

Il existe de nombreuses définitions du terme "Maîtrise de la Qualité" :

1 - Définition des J.I.S. (Normes Industrielles Japonaises)

Ensemble de moyens permettant d'obtenir de façon économique la qualité des produits ou services, de manière à satisfaire aux exigences de l'acheteur. La maîtrise de la Qualité moderne adoptant des techniques statistiques, on l'appelle parfois tokeireki hinshitsu kanri ("Maîtrise Statistique de la Qualité" - MSQ en abrégé). Pour effectuer efficacement la Maîtrise de la Qualité, celle-ci devra porter sur toutes les phases des activités d'une entreprise : études de marché, étude et mise au point, planification du produit, conception, aménagement de la production, approvisionnement et sous-traitance, fabrication, inspection, vente et après-vente, ainsi que la comptabilité, le service du personnel et la formation. Tout le personnel, des cadres supérieurs jusqu'à la hiérarchie intermédiaire, la maîtrise et les opérateurs, devra y participer et y collaborer.

Les activités de la Maîtrise de la Qualité effectuées de cette manière sont appelées zenshateki hinshitu kanri (Maîtrise de la Qualité dans toute l'entreprise).

2 - Définition du Comité Deming

On définit la pratique de la Maîtrise de la Qualité dans toute l'Entreprise comme la conception, la production et la fourniture de produits ou de services du niveau de qualité demandé par le client, pour un prix de revient économiquement acceptable. La méthode de base consiste à assurer la satisfaction du consommateur, en se préoccupant particulièrement du bien-être du public. Ceci implique également l'utilisation de principes et de méthodes statistiques tout au long de la chaîne d'activités - études, recherches, mise au point, conception, achats, fabrication, inspection, ventes et autres activités annexes à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. La Maîtrise de la Qualité dans toute l'Entreprise exige également une répétition rationnelle de la planification, de la mise en oeuvre, de l'évaluation et de l'amélioration, permettant d'atteindre des objectifs commerciaux avantageux pour l'entreprise. La mise au point de nouveaux produits, l'administration des études et mises au point, le contrôle des matières et des fournitures, la gestion des installations physiques, le contrôle des instruments de mesure, la gestion des travaux sous-traités, la formation et l'éducation du personnel et diverses autres activités seront également soumis à examen, du point de vue de l'assurance de la qualité.

3 - Définition du Dr. Kaoru Ishikawa

La maîtrise de la Qualité moderne consiste à mettre au point, concevoir, fabriquer, vendre et entretenir des produits d'une qualité assurant la plus grande satisfaction du client, avec un niveau d'économie et d'utilité maximum. Pour atteindre cet objectif, il faut que tous les services de l'entreprise - direction, siège, fabrication, usine, atelier, conception, ingénierie, recherche, planification, inspection et enquêtes, travail de bureau, matières, entreposage, ventes, exploitation, activités générales et personnel - coopèrent, créent une structure permettant à chaque service d'atteindre une efficacité maximale, normalisent et s'assurent de ce que rien n'est négligé. On ne pourra atteindre cet objectif que lorsque, à l'aide de méthodes statistiques, la Maîtrise de la Qualité sera appliquée à tous les niveaux possibles aux technologies physiques, chimiques, électriques et électromécaniques, normes, réglementations, régulations automatiques, gestion des installations, mesures, recherche opérationnelle, organisation industrielle etc.

4 - Définition du Dr. Feigenbaum

On peut définir la Maîtrise Totale de la Qualité comme un système efficace d'intégration des travaux de développement, de maintien et d'amélioration de la qualité des différents groupes d'une entreprise, de manière à assurer production et services aux niveaux les plus économiques permettant une satisfaction complète du client.

5 - Définition de la norme internationale ISO 8402

Techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences pour la qualité.

NOTES

1 - La maîtrise de la qualité comprend des techniques et activités à caractère opérationnel qui ont pour but à la fois de piloter un processus et d'éliminer les causes de fonctionnement non satisfaisant à toutes les phases de la boucle de la qualité en vue d'atteindre la meilleure efficacité économique.

2-Certaines actions de maîtrise de la qualité et d'assurance de la qualité sont liées entre elles.

Assurance de la qualité (définition suivant la norme ISO 8402)

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

NOTES

1 - L'assurance de la qualité vise à la fois des objectifs internes et externes : a) assurance de la qualité interne : au sein d'un organisme, l'assurance de la qualité sert à donner confiance à la direction ; b) assurance de la qualité externe : dans des situations contractuelles ou autres, l'assurance de la qualité sert à donner confiance aux clients ou à d'autres.

2 - Certaines actions de maîtrise de la qualité et d'assurance de la qualité sont liées entre elles.

3 - Si les exigences pour la qualité ne reflètent pas entièrement les besoins de l'utilisateur, l'assurance de la qualité peut ne pas donner la confiance appropriée.

Procédure (définition suivant la norme ISO 8402)

Manière spécifiée d'accomplir une activité

Système qualité (ISO 8402)

Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en oeuvre le management de la qualité

Non-conformité (ISO 8402)

Non-satisfaction à une exigence spécifiée

Politique qualité (ISO 8402)

Orientations et objectifs généraux d'un organisme concernant la qualité, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau

Manuel qualité (ISO 8402)

Document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme

Audit qualité (ISO 8402)

Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en oeuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs

Revue de direction (ISO 8402)

Evaluation formalisée, effectuée par la direction au plus haut niveau, de l'état et de l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et à ses objectifs

Revue de contrat (ISO 8402)

Actions systématiques effectuées par le fournisseur avant la signature du contrat pour s'assurer

que les exigences pour la qualité sont définies de façon adéquate, sans ambiguïté, exprimées par des documents et réalisables par le fournisseur