

GESTION DE LA QUALITE

- ✓ DEFINITIONS
- ✓ LA DEMARCHE QUALITE (DQ)
- ✓ LE CONTRÔLE QUALITE (CQ)
- ✓ L'ASSURANCE QUALITE (AQ)
- ✓ LE PLAN D'ASSURANCE ET CONTRÔLE QUALITE (PACQ)
- ✓ LA CERTIFICATION OU ACCREDITATION
- ✓ LA NORME
- ✓ LE PDCA

GESTION DE LA QUALITE

La **gestion de la qualité** est l'ensemble des activités qui concourent à l'obtention de la qualité dans un cadre de production de biens ou de services.

La réussite d'un projet, garante de la satisfaction des clients, repose sur un parfait équilibre entre qualité, coût et délai.

Un des objectifs de la gestion de la qualité est de trouver les erreurs et les défauts le plus tôt possible dans le projet. Par conséquent, c'est en amont qu'un bon processus de management de la qualité demandera plus d'heures d'effort et coûtera davantage. Mais le bénéfice sera plus grand au fur et à mesure que le projet progresse. Par exemple, il est beaucoup plus facile de repérer les problèmes relatifs aux exigences commerciales durant la phase d'analyse du projet que d'être obligé de faire du travail de reprise pour résoudre les problèmes durant les tests. Il revient aussi moins cher de découvrir un problème de microplaquette d'un ordinateur au moment où cette dernière n'est fabriquée qu'au moment où le client ramène l'ordinateur au service après-vente. En d'autres termes, l'équipe de projet doit veiller à maintenir une haute qualité et un faible niveau de défauts durant le processus entier de création du livrable, plutôt que d'espérer découvrir les problèmes et les résoudre durant la phase de tests, à la fin du projet (ou, pire, de voir le client découvrir le problème quand le projet est terminé).

Le but de la gestion de la qualité est de comprendre et combler les attentes du client en terme de qualité. Puis de mettre en place un plan et un processus pro actifs pour répondre à ces attentes.

Le but de la gestion de la qualité est de comprendre et combler les attentes du client en terme de qualité. Puis de mettre en place un plan et un processus pro actifs pour répondre à ces attentes.

“ La gestion de la qualité est l'ensemble des techniques d'organisation qui concourent à l'obtention d'une qualité dans le cadre du pilotage de la production de biens ou de services. Un de ses objectifs est de trouver les erreurs et les défauts le plus tôt possible dans le projet.

La meilleure approche est d'effectuer le contrôle qualité et l'assurance qualité tout au long du projet. Votre but devrait être d'abord de prévenir autant d'erreurs que possible. Cependant, il est aussi important de découvrir aussi vite que possible les erreurs qui surviennent, afin de minimiser l'impact des mesures correctives qu'elles impliquent.

Définition de la Qualité

- ✓ Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.
- ✓ La qualité est l'aptitude d'un produit ou d'un service à rencontrer les objectifs ou les exigences fixés.

L'opposé de la qualité est la non qualité possède un coût et ce coût est d'autant plus important que la non qualité est décelée tardivement.

- “ La qualité vise à maximiser la satisfaction générale à l'égard d'un produit, d'un service ou d'une entreprise.
- “ Pour parvenir à cet objectif, tous les aspects doivent répondre à des exigences strictes en matière d'organisation.

Démarche qualité

- “ Le terme «démarche qualité» désigne l'approche et l'organisation opérationnelles afin d'atteindre les objectifs fixés par la politique qualité (orientations et objectifs généraux de qualité exprimés par la direction et formalisés dans un document écrit).

La démarche Qualité est nécessaire pour fiabiliser la gestion de projets, au moyen de différents outils de normalisation des méthodes de travail et de vérification/validation.

- La démarche Qualité consiste à trouver l'adéquation entre la réponse aux besoins du projet, l'expression correcte de ces besoins par des spécifications adéquates qui passent par une écoute attentive du client, et une réalisation répondant à l'expression des besoins.
- L'adoption de cette démarche doit amener à une meilleure maîtrise des coûts et de la durée du projet.
- La démarche qualité doit s'intégrer à toutes les phases du projet.
- **Coût de la qualité.** Détermination des coûts encourus pour assurer la qualité. Les coûts de prévention et d'évaluation (coût de la conformité) comprennent les coûts de la planification de la qualité, du contrôle qualité (Quality Control) et de l'assurance qualité (Quality Assurance) nécessaires pour assurer la conformité aux exigences (à savoir formation, systèmes de contrôle qualité, etc.).

Les coûts d'échec (coût de la non-conformité) comprennent les coûts encourus pour retravailler les produits, composants ou processus non conformes, ceux des travaux à effectuer au titre d'une garantie, ceux des pertes, et la perte de réputation.

LE CONTROLE QUALITE

Le contrôle qualité se rapporte aux activités associées à la validation de la qualité des livrables. Le contrôle de la qualité est aussi appelé « inspection » puisqu'il signifie que la qualité est validée au sein d'un livrable (ou brouillon de livrable) qui existe déjà. On emploie le CQ pour vérifier que les livrables sont d'une qualité acceptable et qu'ils répondent aux critères d'acceptation établis dans le processus de planification de la qualité. Le contrôle qualité est mené de façon continue tout au long du projet, et est placé sous la responsabilité des membres de l'équipe et du chef de projet.

L'ASSURANCE QUALITE

L'assurance qualité (AQ) ne se réfère pas directement à des livrables spécifiques. Elle se rapporte aux processus qui aboutissent à la création des livrables. L'assurance qualité est aussi désignée par le terme « prévention ». Les activités d'assurance qualité se concentrent sur les processus employés pour gérer et livrer la solution. Elles peuvent être exécutées par un manager, par un client ou par un vérificateur extérieur

- “ Par exemple, un vérificateur indépendant sera incapable d'affirmer si le contenu d'un livrable spécifique est acceptable. Cependant, il sera en mesure de dire si ce livrable semble acceptable en se basant sur le processus employé pour le créer. Il peut déterminer, par exemple, si des révisions ont été exécutées, si a été testé convenablement, si le client a approuvé le travail, etc.
- “ L'assurance qualité est effectuée à un niveau plus général que le contrôle qualité.

LE PLAN D'ASSURANCE ET CONTRÔLE QUALITE (PACQ)

- “ Le PACQ est un document rédigé pour chaque projet, c'est un document contractuel entre les deux principaux acteurs : MOA, MOE. Il vise à décrire les dispositions prises pour obtenir la qualité du logiciel définie en accord avec la MOA.

Le PACQ définit les méthodes, l'organisation et les activités d'assurance et de contrôle de la qualité spécifique au projet.

L'utilisation du PACQ doit permettre d'atteindre les objectifs suivants :

- ✓ constituer une référence commune à tous les membres de l'équipe projet. Ceci permettra d'assurer une bonne cohérence et une homogénéité dans les méthodes de travail
- ✓ garantir la qualité du produit et des prestations
- ✓ définir les procédures à suivre, les outils à utiliser, les normes à respecter, la méthodologie de développement du produit et les contrôles prévus pour chaque activité.

CERTIFICATION OU ACCREDITATION

C'est une reconnaissance écrite d'un tiers indépendant de la conformité d'un service, d'un produit ou d'un système à un niveau de qualité. La certification se fait généralement par rapport à une norme préférentiellement internationale (ISO : International Standard Organisation, EFQM : European Foundation for Quality Management)

LA NORME

Document de référence qui fixe suivant le cas des définitions, des dimensions, des méthodes d'essai et d'analyse, des performances, des règles d'emploi, des prescriptions de sécurité et des plans d'échantillonnage.

Il s'agit donc d'un recueil d'exigences qu'un produit, un service ou un procédé doit satisfaire afin de se conformer à ce qui est attendu de lui par ceux qui éditent la norme.

Une norme est le aboutissement d'un processus de consultation mené par l'organisme de normalisation auprès des représentants de tous les secteurs intéressés par l'objet de la norme : la norme est le résultat d'un consensus entre les acteurs principaux et elle implique la standardisation et l'optimisation de l'utilisation des produits et services en vue d'une plus grande utilité et sécurité.

PRESENTATION DU CYCLE DE DEMING PRESENTATION DU CYCLE DE DEMING

Le cycle de Deming (PDCA) montre comment appliquer les principes de la démarche qualité au processus projet mais aussi à ses tâches élémentaires. Il se compose de 4 phases:

- ✓ **La planification (PLAN)** : phase au cours de laquelle sont formalisés les attentes, les moyens et les objectifs.

- ✓ **La Réalisation (DO)** : elle s'appuie sur des modes opératoires préalablement définis.
- ✓ **La vérification (CHECK)** : elle doit elle aussi se conformer aux processus définis en amont avec un souci d'exhaustivité.
- ✓ **L'action correctrice (ACT)** : correction des erreurs constatées et mise en place de mesure pour éviter qu'elle ne se reproduise

Le fonctionnement de la roue de Deming est le suivant :

- ✓ la phase *Plan* consiste à planifier les actions d'amélioration à effectuer ;
 - ✓ les actions d'améliorations prévues sont exécutées durant la phase *Do* ;
 - ✓ l'efficacité des actions d'amélioration réalisées est examinée durant la phase *Check* ;
 - ✓ les opérations d'amélioration sont revues et enrichies durant la phase *Act*.
- ” et ainsi de suite...

Dans la figure ci-après présentant la roue de Deming, le système qualité est assimilé à une cale qui empêche la roue de redescendre la pente qu'elle est en train de gravir

Le fonctionnement de la roue de Deming est le suivant :

- ✓ la phase *Plan* consiste à planifier les actions d'amélioration à effectuer ;
 - ✓ les actions d'améliorations prévues sont exécutées durant la phase *Do* ;
 - ✓ l'efficacité des actions d'amélioration réalisées est examinée durant la phase *Check* ;
 - ✓ les opérations d'amélioration sont revues et enrichies durant la phase *Act*.
- ” et ainsi de suite...

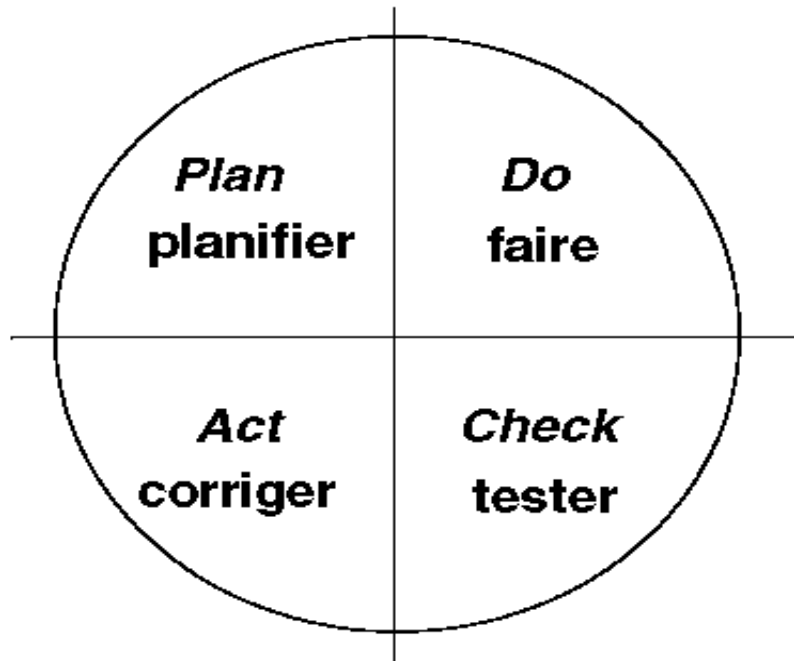


PDF
Complete

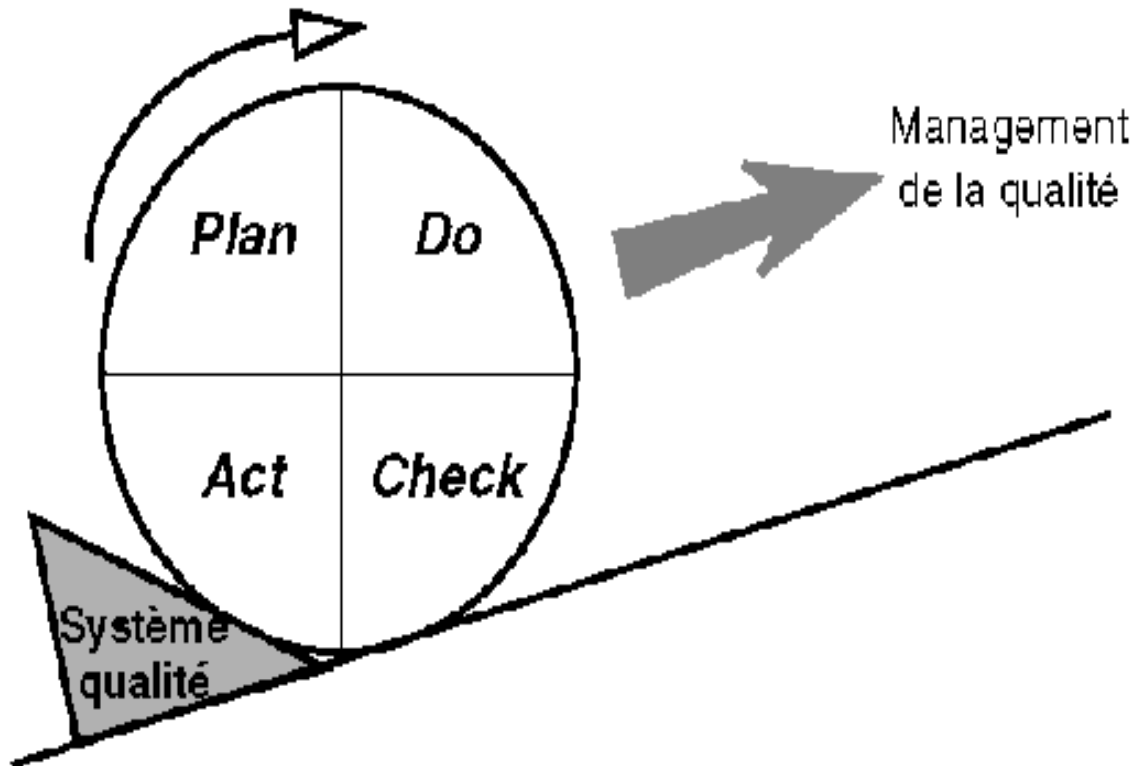
*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ROUE DE DEMING



Le schéma du PDCA



Représentation d'un processus d'amélioration de la qualité : roue de Deming

Résultat : la réussite de cette démarche dépendra de la mobilisation de chacun pour une recherche permanente d'amélioration et des moyens mis en œuvre par les instances de décision pour l'application de la démarche.