

LA QUALITÉ

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION À LA QUALITÉ



PLAN DU CHAPITRE

I. Qu'est-ce que la qualité ?

II. Les enjeux de la qualité

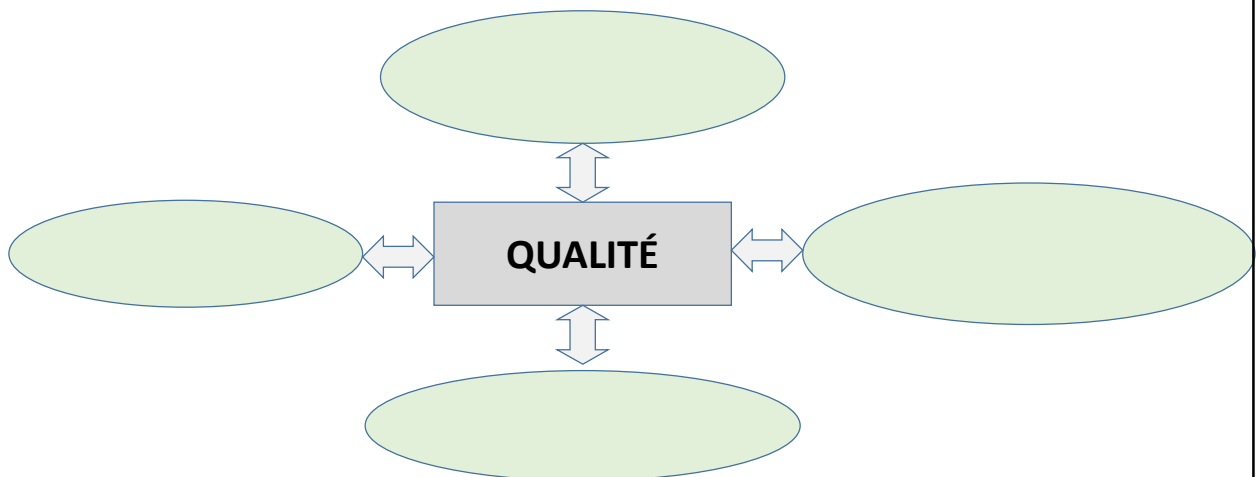
I. Qu'est-ce la qualité ?

Définition (norme ISO 9000) :

3

I. Qu'est-ce que la qualité?

LA QUALITÉ : QUI EST CONCERNÉ ?



4

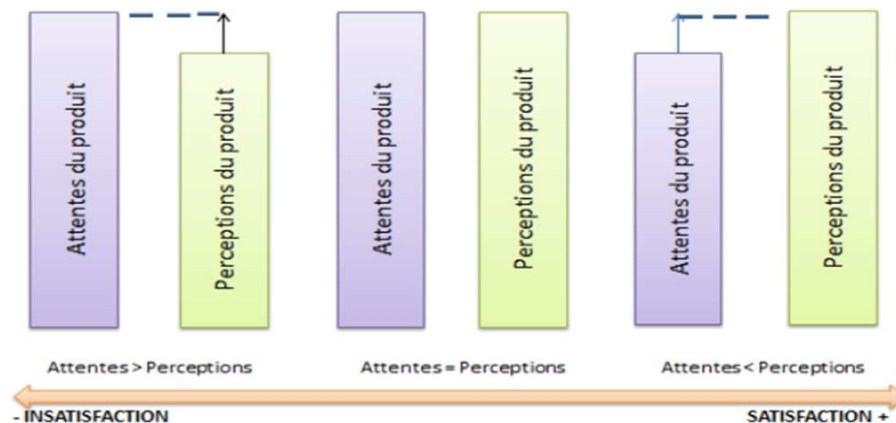
A. LA QUALITÉ POUR LE CLIENT (1/3)

- Satisfaction du client
 - Déf. :
 - Quelles attentes?
 - **Attentes générales :**
 - **Attentes spécifiques :**

5

A. LA QUALITÉ POUR LE CLIENT (2/3)

- Satisfaction du client
 - Comparaison qualité / qualité



6

A. LA QUALITÉ POUR LE CLIENT (3/3)

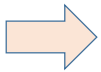
- Satisfaction du client

- Rappel déf. : La satisfaction est **l'opinion** d'un individu qui résulte de la **comparaison** entre ses **attentes** et son **expérience de consommation**.

=>

=>

=>

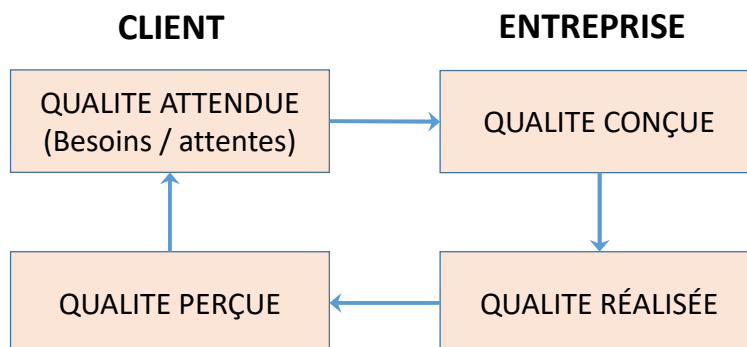


Nécessité pour les entreprises

.....

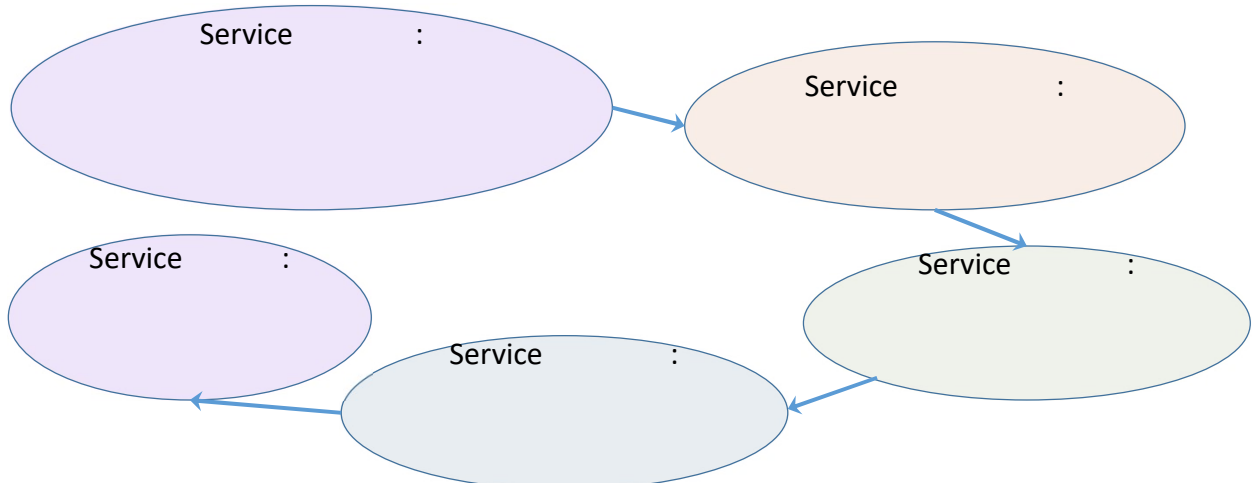
B. LA QUALITÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE (1/3)

- Conformité du produit par rapport à des spécifications



B. LA QUALITÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE (2/3)

- Exemple : conception, fabrication et commercialisation d'un nouveau yaourt



9

B. LA QUALITÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE (3/3)

- Nécessité de recueillir des clients

➡ Diagnostic qualité (ch. 2), composante du management qualité (PDCA, ch. 2)

- Besoin de des différents départements et services

- pour garantir le respect des attentes du client et sa satisfaction

➡ Manager par les processus (ch. 3), Animer la qualité au quotidien (ch. 3)

- pour veiller à la pérennité de la satisfaction des clients

10

C. QUALITÉ ET CERTIFICATION (1/2)

■ Distinction qualité / conformité

Rappel déf. qualité :

Déf. conformité :



Une multitude de **labels** de « qualité », attestant de la conformité d'un produit à un cahier des charges

C. QUALITÉ ET CERTIFICATION (2/2)



Marquage obligatoire pour la commercialisation de produits dans l'Union Européenne :



Norme **ISO 9001** :



Norme ISO 14001 :

+ Multitude d'autres normes ISO générales et spécifiques

II. Les enjeux de la qualité

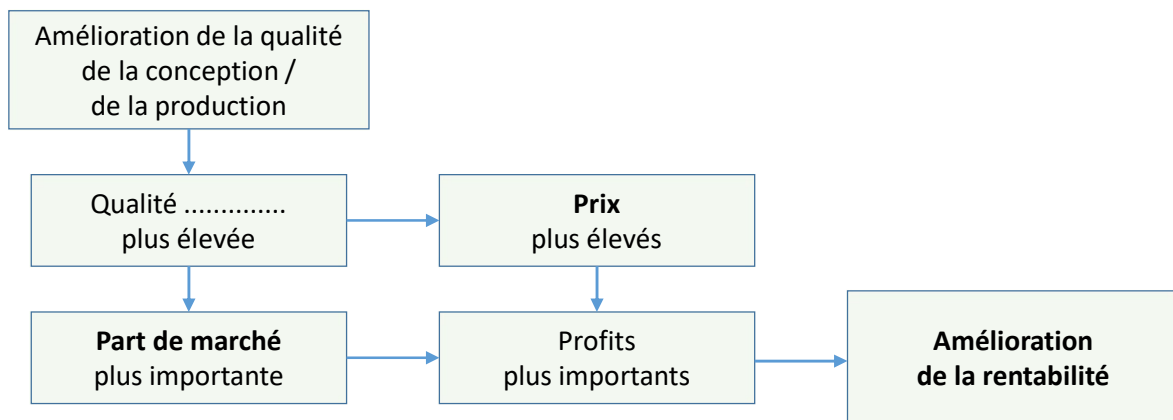
Édit du 3 août 1664 signé par Colbert : « Si nos usines, par un travail soigné, assurent la qualité de nos produits, il sera de l'intérêt des étrangers de s'approvisionner chez nous et l'argent affluera dans le royaume. »

13

2. Les enjeux de la qualité

A. LES ENJEUX STRATÉGIQUES (1/2)

■ Différenciation du produit



14

A. LES ENJEUX STRATÉGIQUES (2/2)

- Baisse des coûts de production



- Selon Michaël PORTER, 3 stratégies génériques possibles pour s'assurer un avantage concurrentiel sur un domaine d'activité stratégique :

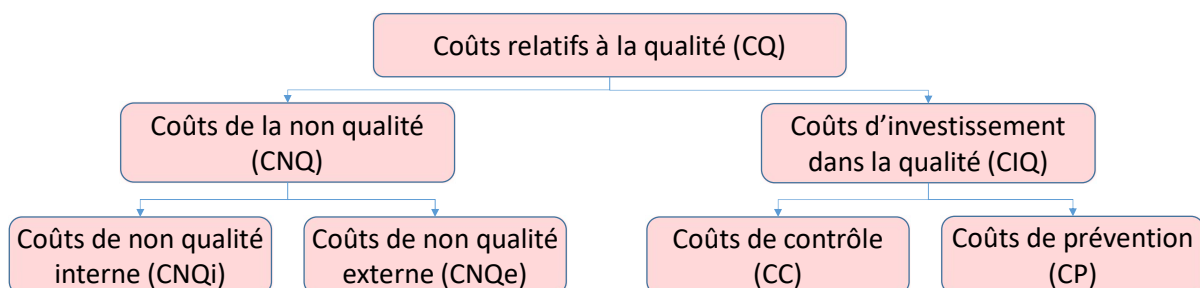


15

B. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES (1/6)

- Coûts relatifs à la qualité :

- Déf. :

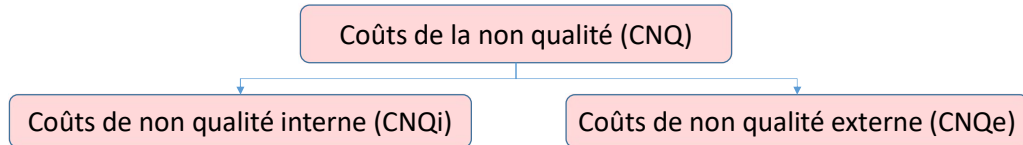


- En moyenne, ils représentent selon diverses études

16

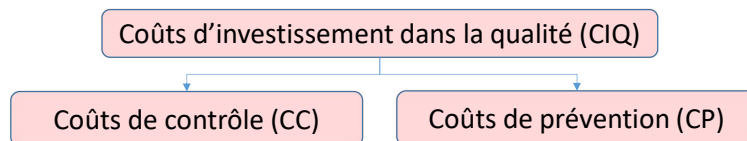
B. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES (2/6)

- Zoom sur les coûts de la **non-qualité** (CNQ) :



B. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES (3/6)

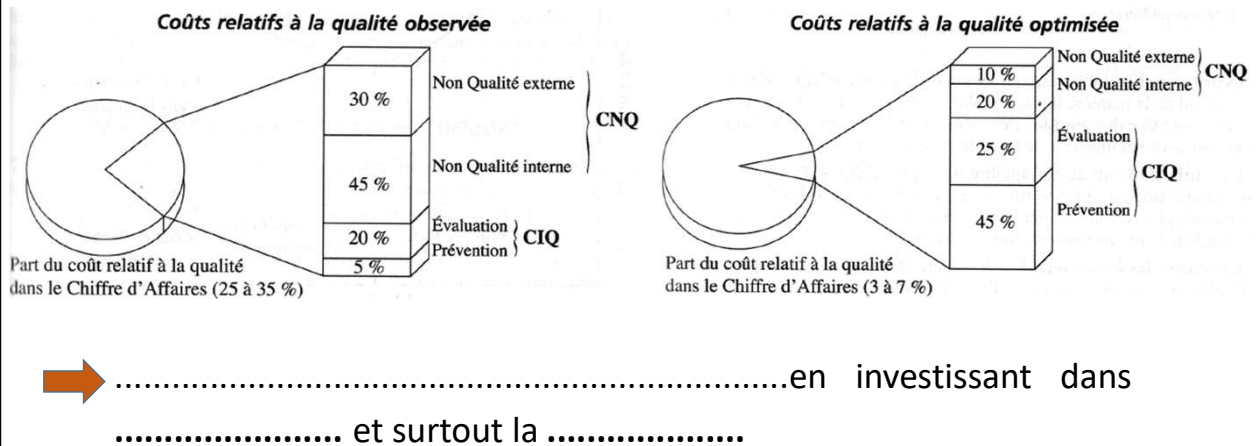
- Zoom sur les coûts d'**investissement dans la qualité** (CIQ) :



2. Les enjeux de la qualité

B. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES (4/6)

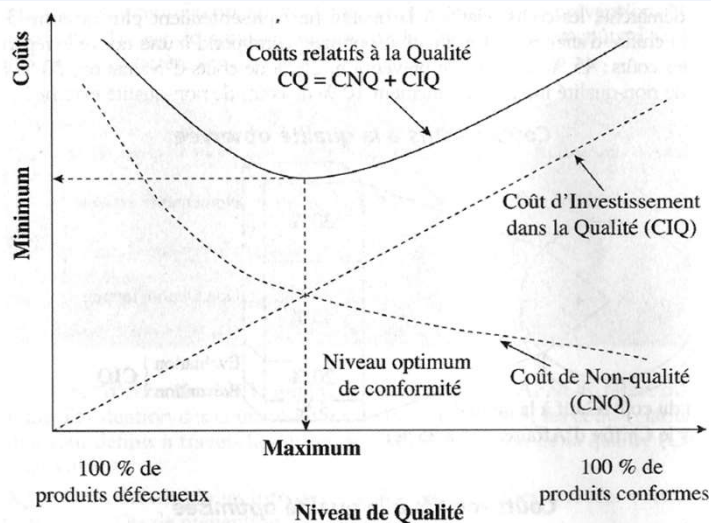
- Évolution des coûts relatifs à la qualité :



19

2. Les enjeux de la qualité

B. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES (5/6)

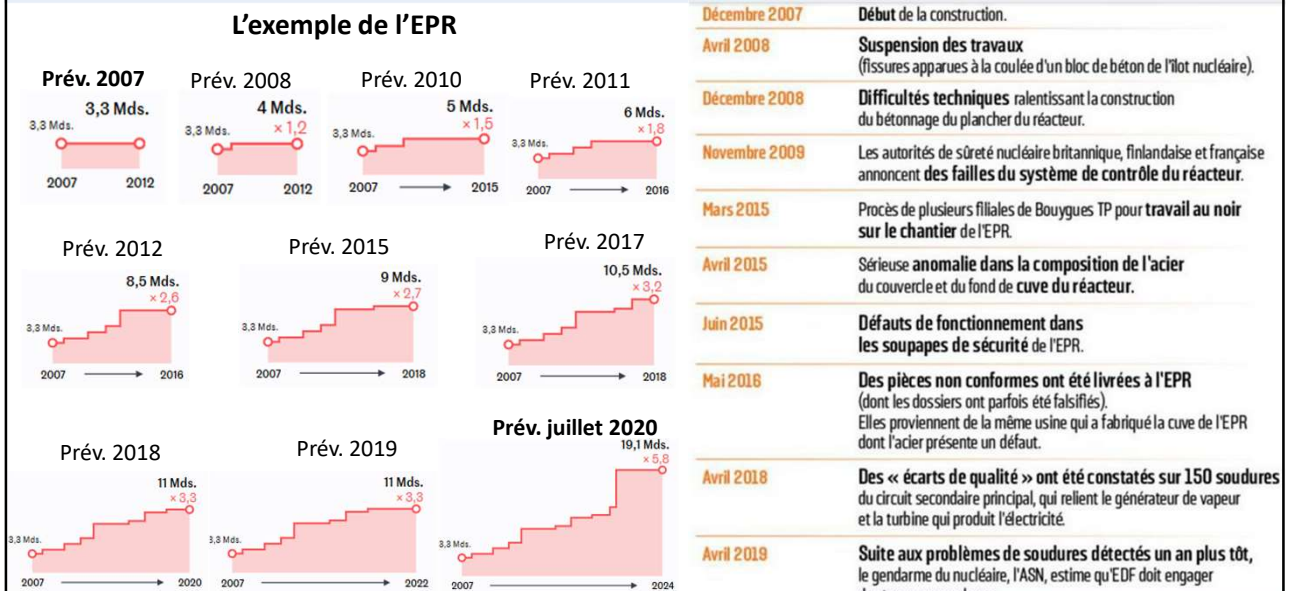


20

2. Les enjeux de la qualité

B. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES (6/6)

L'exemple de l'EPR



21

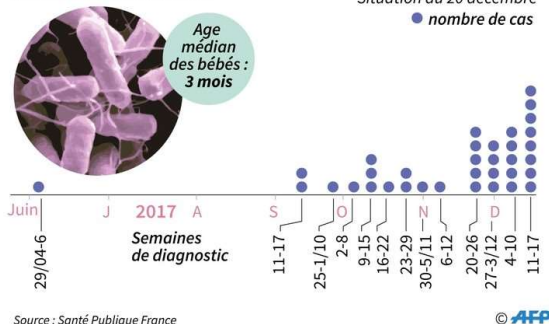
2. Les enjeux de la qualité

C. LES ENJEUX HUMAINS, SOCIAUX, JURIDIQUES (1/2)

Bébés contaminés par la salmonelle Agona

31 d'entre eux ont consommé des produits fabriqués sur le site Lactalis de Craon

Situation au 20 décembre
 ● nombre de cas



AVIATION

BOEING DANS LA TOURMENTE

Après deux crashes mortels de Boeing 737 Max en 5 mois.

● Pays qui interdisent temporairement de vol les Boeing 737 Max...
 ○ ... dont l'espace aérien de l'Union européenne.
 ● Pays où des compagnies ne font plus voler leurs Boeing 737 Max.



Mercredi 13 mars 2019
 D. Trump annonce que les Boeing 737 Max 8 et 9 sont désormais interdits de vol aux États-Unis.

La FAA* demande à Boeing la révision des logiciels et du système de contrôle MCAS des 737 Max 8 et 9.

*agence fédérale de l'aviation américaine. Sources : compagnies, médias.

VISACTU

22

C. LES ENJEUX HUMAINS, SOCIAUX, JURIDIQUES (2/2)



- Des centaines voire des milliers de victimes lors de certaines affaires
- Une perte de confiance potentielle chez les consommateurs
- Des salariés impactés par les scandales (restructurations, licenciements, impacts psychologiques)
- Des procès pour sanctionner les responsables et indemniser les victimes

CONCLUSION

- La qualité :
 -
 -
- Un impératif :
- Comment ?
 -
 -
 -
 -
 -

PLAN DU COURS

- Chapitre 2 : Mettre en œuvre le PDCA
- Chapitre 3 : Le management de la qualité
- Chapitre 4 : Les outils de résolution de problème
- Chapitre 5 : La norme ISO 9001