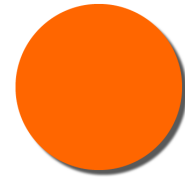


# Leçon 1 : Notion de qualité

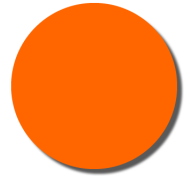
M. RABET ZEHI AUGUSTIN

# Table des matières



<b>Objectifs</b>	<b>3</b>
<b>I - La qualité, ce que nous apprend la sémantique et enseignements à tirer</b>	<b>4</b>
<b>II - Qualité d'un produit alimentaire.</b>	<b>9</b>

# Objectifs



À la fin de cette leçon, vous devrez être capable :

- de définir selon le contexte et avec précision, la notion de qualité et les concepts sous-jacents ;
- de déterminer les composantes de la qualité selon le type de produits/service ou prestation ;
- d'identifier clairement les conditions d'obtention de la qualité selon les spécificités de l'environnement de votre structure organisationnelle d'appartenance.



## Enseignements à tirer

### Première leçon :

Associé à un adjectif, le mot qualité fait référence à une notation ; il y a aurait donc des qualités plus ou moins « bonnes ».

### Deuxième leçon :

Employé sans adjectif, le mot qualité a une connotation positive, une valeur qui lui est propre ; le sens du relatif, donc du pluriel disparaît. « Un homme de qualité ...»

### Troisième leçon :

Associé au nom « prix », la qualité exprime un rapport traduisant ce que l'on gagne (en qualité) au détriment de ce que l'on perd (en dépenses)

### Quatrième leçon :

Associé au nom « quantité », la qualité évoque une opposition, une alternative plus ou moins implicite entre deux opinions contradictoires : « bien mais peu » ou « moins bien mais plus ».

## Qualité

**Qualité:** aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences

*Note 1* à l'article : Le terme «qualité» peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent.

*Note 2* à l'article: «Intrinsèque», par opposition à «attribué», signifie présent dans l'objet.

**Caractéristique :** trait distinctif (Cf. ISO 9000 : 2015, article 3.10.1, Page 27)

*Note 1* à l'article: Une caractéristique peut être intrinsèque ou attribuée.

*Note 2* à l'article: Une caractéristique peut être qualitative ou quantitative.

*Note 3* à l'article: Il existe différents types de caractéristiques, tels que:

- a)** physiques (par exemple mécaniques, électriques, chimiques, biologiques);
- b)** sensorielles (par exemple odeur, toucher, goût, aspect visuel, sonorité);
- c)** comportementales (par exemple courtoisie, honnêteté, véracité);
- d)** temporelles (par exemple ponctualité, fiabilité, disponibilité);
- e)** ergonomiques (par exemple caractéristique physiologique ou relative à la sécurité des personnes);
- f)** fonctionnelles (par exemple vitesse maximale d'un avion).

## Que retenir des définitions de la qualité ?

Le sens originel du mot qualité, c'est l'amour, car tout ce qui est fait avec amour est bon et produit de bons fruits. Par exemple, un travail bien fait donne de bons résultats.

En clair, tout ce qui est bon a de la valeur. Et ce qui a de la valeur est authentique, crédible, rassurant et satisfaisant.

C'est pourquoi, tout ce qui est fait avec amour, bonté et rigueur, donne vie à la qualité.

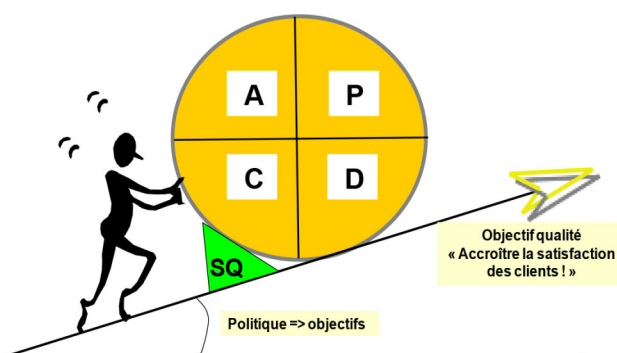
## Que représente la qualité pour une entreprise ?

La qualité pour une entreprise consiste à mieux s'organiser pour répondre en permanence aux besoins et attentes des clients, pas plus, pas moins, en vue d'assurer sa rentabilité.

**En clair, la qualité, c'est la meilleure réponse aux exigences des clients. La qualité, c'est finalement faire simplement et bien faire ce que l'on a à faire de toutes les**



## Le fondamental des fondamentaux : le PDCA (roue de Deming ou roue de la qualité)



- P** : to Plan, Planifier  
Planification = Organisation, Prévention et Prévision)
- D** : to Do, Faire , Mettre en œuvre
- C** : to Check, Evaluer
- A** : to Act, Agir ou réagir en vue de procéder aux améliorations nécessaires
- SQ** : Système Qualité

## Qualité totale

- Approche orientée clients (fidélisation, différenciation)
- Approche orientée résultats
- Approche orientée
  - Personnel
  - Actionnaires
  - Organisation : amélioration des processus
  - Partenaires
  - Collectivité, environnement
- Approche orientée prise d'initiative, implication de chacun
- Une démarche d'amélioration permanente à tous les niveaux

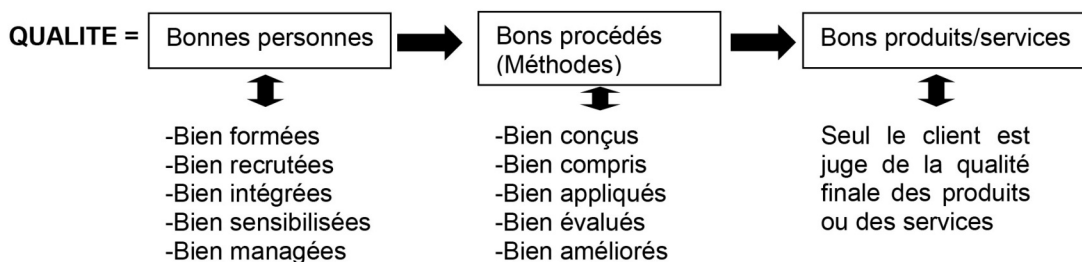
En clair, la qualité totale est un ensemble de principes, de méthodes et d'outils organisés en stratégie globale et mis en oeuvre pour mobiliser toutes les énergies de l'entreprise afin d'obtenir :

- la qualité externe (produits /Services)
- la qualité interne (fonctionnement et objectifs)
- le développement de l'entreprise et sa rentabilité.
- la satisfaction de ses membres (actionnaires ou associés, personnel, dirigeants)
- la satisfaction et la fidélisation des clients et partenaires de l'entreprise aux meilleures conditions économiques.

## La qualité est un objectif de management

«Faire en sorte que les gens fassent BIEN ce qu'ils devront faire de toute façon. » Ph. Crosby

### QUALITE : Les 3 BP





# Qualité d'un produit alimentaire.



## *Les composantes de la qualité*

Qualité d'un produit alimentaire.

- Qualité hygiénique
- Qualité nutritionnelle
- Qualité organoleptique
- Qualité de service

## *Qualité d'un produit industriel*

Caractéristiques techniques

- Aptitude à l'emploi et performances
- Aptitude à répondre aux exigences de sécurité
- Fiabilité
- Maintenabilité
- Etc.

## Qualité d'un service



- Moyens et installations (équipements) associés
- Délais de réponse et d'intervention
- Crédibilité, Fiabilité, Compétence Confort, Efficacité de l'accueil, de la
- Communication, Etc.

### *N.B. :*

- La qualité d'un produit /service se mesure par le degré de satisfaction qu'il induit chez les clients.
- Le client devient le véritable patron puisqu'il détermine désormais le contenu de la production ou du service, en fonction de ses besoins propres.
- La Qualité ne se décrète pas.

### *Les conditions d'obtention de la qualité*

L'obtention de la qualité requiert que les conditions fondamentales suivantes soient réunies et maîtrisées (il s'agit des **9 M**) :

- Main-d'oeuvre ou personnel qualifié (le concept de main-d'oeuvre n'est pas valorisant, mais son utilisation permet de faire ressortir le "M")
- Méthodes ou procédés adaptés
- Matériels ou Equipements nécessaires mis à disposition
- Matières ou produits de qualité
- Milieu ou Environnement de travail propice...
- Monnaie ou Moyens financiers indispensables à la réalisation de la Qualité
- Management ou Gestion efficace
- Mesure de qualité (fiabilité et précision des instruments de mesure-Métrieologie)
- Meilleure capacité de Mémoire (maîtrise des enregistrements, disponibilité et fiabilité des données et informations, etc.)