

La Qualité

Définition de la qualité : la qualité se définit comme « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites » (norme ISO 8402) ou comme « la qualité d'un produit ou d'un service est son aptitude à satisfaire les besoins actuels ou futurs de l'utilisateur dans les meilleures conditions de délai et de coût ».

La qualité était autrefois contrôlée, elle est aujourd'hui conçue et assurée en même temps que le produit lui-même. Le terme qualité n'est pas utilisée pour exprimer un degré d'excellence dans un sens comparatif, il n'est pas utilisé non plus dans un sens quantitatif pour des évaluations techniques.

I. Généralités sur la qualité

La qualité est un terme défini par l'ISO (International Organisation for Standardisation), organisme constitué par de nombreux pays occidentaux dont chaque pays est représenté par son institut national de normalisation (AFNOR pour la France).

Les missions de l'ISO sont de développer des normes internationales et de les publier.

D'après la définition de la qualité, il faut satisfaire le client. La qualité correspond à l'aptitude à satisfaire le client.

Les besoins du client sont extrêmement variables selon le type de client, selon son intérêt ce qui implique de définir parfaitement les besoins implicites et explicites du client pour le satisfaire.

Cependant, l'ISO développe des normes générales permettant de mettre en place des systèmes de management de l'entreprise qui satisfont la grande majorité des clients quelque soit son type. Puis, en fonction d'exigences spécifiques, d'autres normes ISO peuvent permettre de répondre à des exigences plus particulières du client.

II. La mise en place de la qualité dans une entreprise : l'assurance qualité

1. Définition

C'est l'ensemble des actions nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences données relatives à la qualité.

Pour simplifier, c'est une stratégie d'entreprise qui vise à tendre vers le zéro défaut et qui doit prévenir l'erreur plutôt que de le constater à posteriori.

2. Les moyens de l'assurance qualité

La mise en place d'une assurance qualité au sein d'une entreprise est facilitée par l'existence d'une série de normes en fonction de l'entreprise considérée : la série ISO 9000.

3. Organisation de l'assurance qualité au sein d'une entreprise

L'assurance qualité passe par la mise en place :

- d'une politique qualité
- d'un système qualité
- de contrôles qualité
- d'un management de la qualité.

3.1. La politique qualité

Il s'agit de l'engagement de l'entreprise à développer un système qualité. Cette politique générale s'accompagne de la définition des objectifs de l'entreprise, des moyens mis en œuvre pour obtenir la qualité et des systèmes d'évaluations de la qualité.

3.2. Le système qualité

C'est l'ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités et des moyens techniques et humains qui ont pour mission de gérer l'assurance qualité.

Ce système doit être parfaitement indépendant et son activité passe par la mise en place d'un manuel qualité (document énonçant les dispositions générales prises par l'entreprise pour obtenir la qualité de ses services), par la rédaction des plans ou des procédures qualité (document énonçant les modes opératoires, les séquences des activités liées à la qualité), par la préparation des enregistrements relatifs à la qualité....

Le système qualité doit aussi assurer la maîtrise de la qualité, c'est à dire vérifier la conformité du service aux besoins du client, servir à la prévention des dérives éventuelles, rechercher l'excellence, définir les responsabilités individuelles, recueillir toutes les données qui serviront à prouver le bon fonctionnement du système c'est à dire mettre en place la traçabilité du système qui permet de fournir à tout moment les éléments chiffrés et tous les documents qui permettent de prouver la recherche de la qualité d'un service.

3.3. Le contrôle qualité

L'entreprise doit vérifier à tout moment que son système qualité est suivi correctement. Pour cela, l'entreprise peut faire appel à des audits internes ou externes à l'entreprise en vue d'une auto-inspection de son système qualité.

En cas de non conformités des procédures définies par le système qualité, la personne mandatée pour effectuer ces contrôles rédige un rapport mettant en évidence les défauts du système. L'entreprise peut alors mettre en place des actions correctives.

3.4. Le management de la qualité

L'entreprise choisit un manager qui doit être suffisamment compétent pour diriger le système qualité, vérifier la maîtrise de la qualité et qui soit capable de gérer les facteurs humains et la formation du personnel.

Un de ses objectifs principal est en fait la motivation du personnel à s'impliquer d'avantage dans la qualité de l'entreprise.

III. Les référentiels utilisés pour la mise en place de la qualité

La mise en place d'un tel système est facilitée par l'existence de normes de gestion de la qualité et de l'assurance qualité.

1. Normes d'assurances qualité et gestion qualité

Il s'agit essentiellement des normes de la série ISO 9000 (EN 29000).

Ces normes représentent une définition commune des règles et pratiques qui assurent ou garantissent la qualité.

Les normes principales sont :

-ISO 9000 : description générale du système qualité.

-ISO 9001, 9002, 9003 : normes d'exigence pour l'assurance qualité en fonction du type d'entreprise (par exemple, ISO 9003 s'adapte plus particulièrement à des entreprises réalisant des contrôles et essais).

-ISO 9004 : guide pour la mise en place et le management d'un système qualité.

Il faut bien comprendre que ces normes sont très générales ce qui sous-entend que pour des domaines d'activité spécifiques, il existe le plus souvent des normes plus spécifiques; que ces normes disent ce que l'entreprise doit faire mais ne précisent jamais comment elle doit le faire et que ces normes sont évolutives.

2. Les Bonnes Pratiques de Laboratoire : BPL

C'est l'ensemble des règles se rapportant au mode d'organisation et aux conditions dans lesquelles les essais ayant trait à la santé et à l'environnement sont planifiés, effectués, contrôlés, enregistrés et diffusés.

C'est donc un exemple de normes qui s'adaptent plus spécifiquement à un domaine d'activité.

Dans ces normes, on retrouve les critères développés dans les séries ISO 9000 pour la mise en place d'un système qualité.

Conclusion :

— L'assurance qualité peut se résumer ainsi : tout ce qui est écrit doit être fait et tout ce qui est fait doit être écrit, il faut **préétablir** (formaliser et écrire les procédures de travail), **pratiquer** (dérouler l'action conformément aux procédures décrites), **prouver** (démontrer que l'action s'est déroulée comme prévue) et **progresser** (corriger l'action en vue de l'amélioration de la qualité).