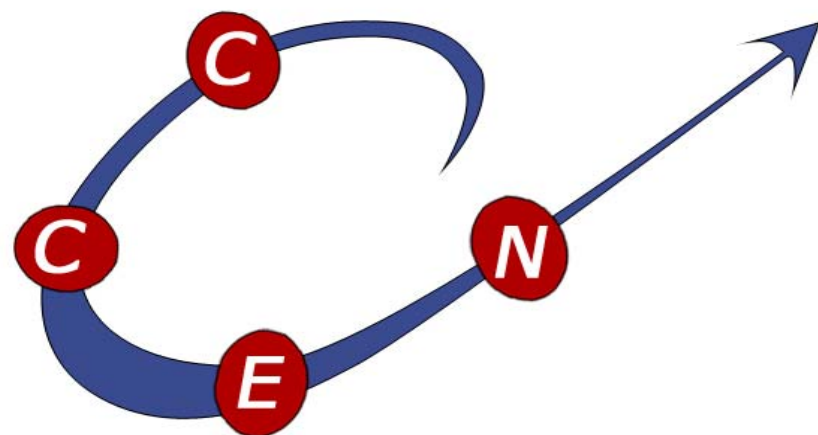




CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS
VAL DE MARNE



Val-de-Marne

Club des Créateurs et des Entreprises Nouvelles

**POURQUOI ET COMMENT MENER
UNE DEMARCHE QUALITE ?**

Jeudi 25 Mars 2004



Quelques définitions ...

- **Label** : mot anglais qui signifie étiquette. Marque spéciale créée par un syndicat professionnel et apposée sur un produit destiné à la vente , pour en certifier l'origine, les conditions de fabrication etc.
- **Certification** : attestation de conformité à des caractéristiques ou à des normes préétablies

La certification est la preuve, l'assurance donnée par un organisme indépendant, qu'une entreprise est engagée dans une démarche qualité et utilise des méthodes de travail conformes à un référentiel (par exemple la norme ISO 9001). On parle ainsi de certification d'assurance qualité.

En France, quelques organismes sont autorisés à délivrer ce type de certification (ex: AFAQ, BVQI, LRQA)



Qu'est-ce que la démarche qualité ?

- Etre en démarche qualité consiste à organiser son travail de façon à être en progrès constants et à transformer des exigences clients en satisfaction
- Objectifs : améliorer la satisfaction des clients et sa propre satisfaction.
 - * C'est aussi prendre en compte leurs remarques et leurs réclamations, d'identifier et d'éliminer les éventuels dysfonctionnements, afin de mettre en place un système d'amélioration continue
 - * Dans le contexte concurrentiel actuel, il faut produire des biens et des services qui correspondent aux attentes des clients



Qu'est-ce que la démarche qualité ?

- Pour cela, il faut :
 - Définir et appliquer des méthodes et des outils de travail,
 - Utiliser des indicateurs pour évaluer l'efficacité des méthodes et des outils, et donc pour les corriger et les améliorer.
- Certains ont dit : " la démarche qualité, ce n'est pas la destination, mais le voyage qui y mène ". Et ce voyage est difficile, puisqu'il s'agit de définir dans le détail tout le fonctionnement de l'entreprise.

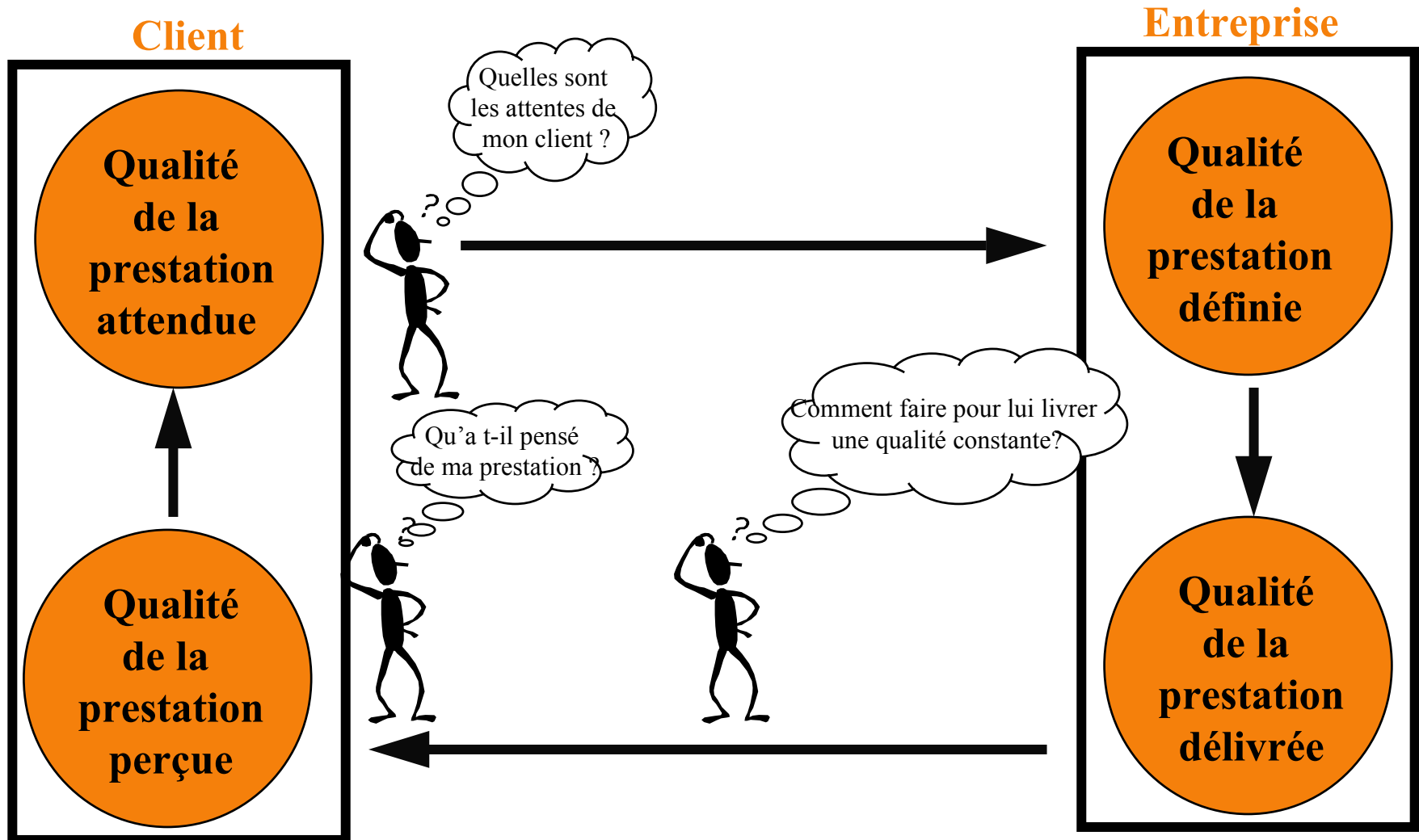


Les normes ISO 9000

- C'est au sein de l'ISO (organisation internationale de normalisation) que des responsables opérationnels ont travaillé à l'élaboration de normes universelles et internationales.
- Les normes définissent comment la gestion de la qualité doit être effectuée dans les entreprises.
- Les normes ISO 9000 sont une « famille » de normes internationales, un « modèle d'organisation » auquel doit se conformer une entreprise pour être certifiée.
- Ces normes constituent des référentiels pour la certification : la norme ISO 9001
- Pour comprendre la différence entre les normes, il faut considérer les 4 étapes fondamentales d'une démarche qualité. C'est le PDCA.



A la recherche de l'amélioration permanente



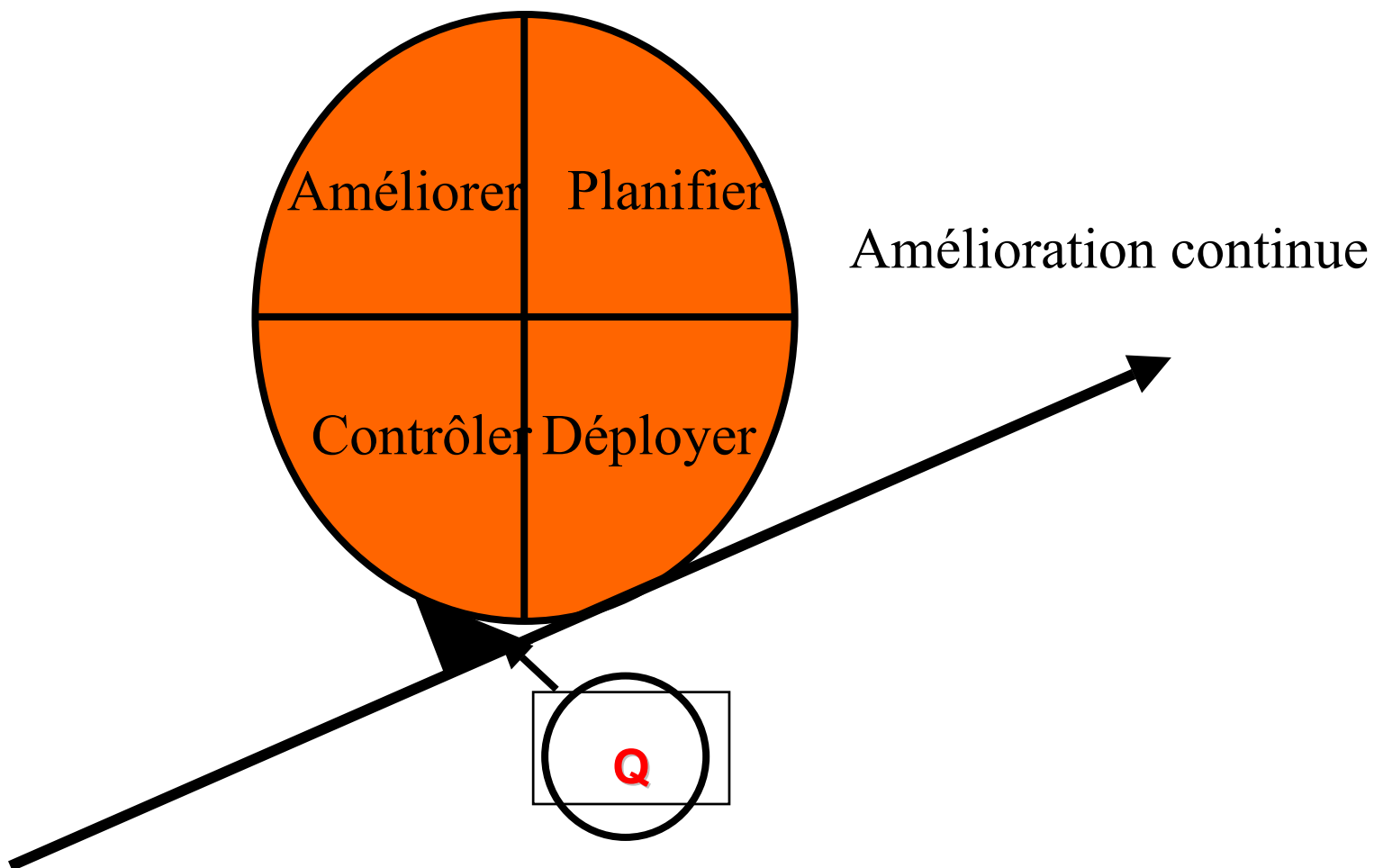


La démarche PDCA : Qu'est-ce que c'est ?

- Derrière cette boucle de la Qualité se cache un des principes fondamentaux de toute démarche Qualité : la notion d'amélioration continue.
- Le **PDCA** symbolise le principe d'itération dans la résolution de problème : réaliser progressivement des améliorations et répéter le cycle d'amélioration de nombreuses fois.
- **Comment l'utiliser ?** Le PDCA ou la roue de Demming est toujours représenté sous forme d'un cycle composé de 4 étapes de manière à indiquer la nature continue de l'amélioration.



Les étapes de la démarche qualité





La démarche PDCA : l'amélioration permanente

■ Etape 1: P comme "Plan" (Planifier)

Etablir un plan. Trois points importants doivent être pris en considération :

- définir clairement les objectifs ainsi que les caractéristiques de contrôle ;
- fixer des objectifs mesurables
- choisir les méthodes à utiliser pour mesurer l'atteinte de ces objectifs.

■ Etape 2 : D comme "Do" (Faire)

Exécuter le plan. Cette étape peut comporter trois phases :

- étudier la méthode à utiliser ;
- mettre en œuvre la méthode retenue et appliquer les procédures ;
- bien utiliser les outils.



La démarche PDCA : l'amélioration permanente

■ Etape 3 : C comme "Check" (Vérifier)

Vérifier les résultats. Evaluer objectivement ses performances par la mesure et l'analyse.

- vérifier que le travail a été effectué dans les règles ;
- vérifier si les résultats sont conformes aux prévisions ;
- vérifier que les caractéristiques de qualité concordent avec les valeurs cibles;
- réaliser des audits de qualité interne



La démarche PDCA : l'amélioration permanente

■ Etape 4 : A comme "Act" (Réagir)

Engager une action. Une action est engagée en fonction des résultats de la vérification effectuée à l'étape précédente. Mettre en place des actions correctives et préventives suite ...

- au suivi des indicateurs qualité
- aux écarts des audits qualité interne
- et à l'identification des prestations non conformes

Tout écart entre ce qui était prévu et ce qui a été réalisé doit être corrigé, et des actions mises en place pour éviter que cela ne se reproduise.