

I - DEFINITION DE LA QUALITE

I.1- Généralités (d'après NF X 50 - 122)

L'une des préoccupations essentielles de toutes entreprises doit être la qualité de ses produits et services.

Pour réussir, une entreprise doit proposer des produits ou des services qui :

- Répondent à un besoin, un usage ou un objectif bien défini.
- Satisfont aux attentes des consommateurs.
- Soient conformes aux normes et aux spécifications applicables.
- Soient disponibles à un prix compétitif.
- Soient fournis à un coût qui génère du profit.

I.2- La qualité, qu'est ce que c'est ?

L'utilisateur veut les meilleurs produits au plus bas prix. Pour le satisfaire, un industriel doit donc :

FABRIQUER LES MEILLEURS PRODUITS

- Prendre les meilleures matières premières.
- Surpayer une personne sur-qualifiée.
- Multiplier les contrôles.
- ...

FABRIQUER AU PLUS BAS PRIX

- Appliquer les concepts de l'O. S. T.
 - Sous-payer les ouvriers sous-qualifiés.
 - Accélérer les cadences (primes de rendement ...)
 - ...
- ⇒ dégradation de la communication interne.

I.3- Définition (d'après NF X 50 - 122)

Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

Satisfaire les besoins = disparition du superflu

En termes techniques, la qualité est souvent définie par les cinq zéros :

- ZERO STOCK : Produire ce dont le client à besoin au bon moment.
- ZERO DEFAUT : Conformité de tous les produits aux spécifications requises.
- ZERO DELAI : Livraison de tous les produits au bon moment.
- ZERO PANNE : - Disponibilité des machines.
- Fiabilité des produits.
- ZERO PAPIER : Pas de paperasse inutile (Valeur Ajoutée non vendable).

A ces cinq zéros, nous en ajoutons deux d'intérêt général :

- ZERO DECHET : Production de V. A. inutile.
- ZERO NUISANCE : Absence de rejets, de pollution, à la production, pendant et après l'utilisation.