

LA DEMARCHE QUALITE

1. LA QUALITÉ TOTALE : DE LA CONCEPTION D'UN PRODUIT AU SERVICE APRÈS VENTE

Dans un système de production, une démarche qualité est le processus qui permet de tendre vers une qualité irréprochable tout en évitant les gaspillages.

À tous les niveaux d'intervention, une attention particulière doit être portée pour arriver à un produit ou à un service fini les meilleurs possibles jusqu'à leur commercialisation et même après celle-ci.

La « qualité totale » est un mouvement venant du Japon d'après-guerre. Son principe est simple : chaque ouvrier est responsable de son travail et un contrôle à chaque étape de la production doit être réalisé. Dans ce système de production, les employés doivent être qualifiés et vigilants, et savoir communiquer.

Pour parvenir à cette qualité totale, toute l'entreprise doit être mobilisée et impliquée. Cette démarche a servi à la création des normes ISO.

2. NORMES ET CHARTES DE QUALITÉ

a. Les normes

Une norme est un ensemble de règles relatives à des produits ou à des services, établies par des spécialistes et consignées dans un document de référence. Les normes fournissent une certaine garantie de qualité et de performance.

Les normes peuvent être nationales (concerner un seul pays) ou internationales. Exemples :

- L'ISO (International Standard Organisation) a développé plus de 17 500 normes internationales sur les sujets les plus divers.
- ISO 216: format des feuilles de papier (A4, AS ...).

- ISO 9362: norme universelle de codification d'un compte bancaire (RIB).
- ISO 22002 : traçabilité de la chaîne alimentaire.

Les normes ISO 9000 (9000-9001 et 9004) sont les normes relatives à la gestion de la qualité.

b. Les chartes de qualité

Une charte de qualité est un engagement des signataires à respecter un certain nombre de valeurs, de savoir-faire ou de savoir-être afin de satisfaire leurs clients. Elle n'engage que ces signataires.

Ces chartes peuvent être établies au niveau national ou à un niveau très local et fermé.

Exemples :

- charte de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance),
- charte camping qualité,
- charte qualité des commerçants de Marcq-en-Barœul (Nord).

3. LA DÉMARCHE QUALITÉ ET SES ENJEUX

La démarche qualité est au centre de plusieurs enjeux pour l'entreprise.

a. Enjeu économique

Un produit ou un service de bonne qualité évite les retours ou la mise au rebut. Une meilleure qualité permet de diminuer les coûts et d'être plus compétitif sur le marché.

b. Enjeu par rapport au client

La démarche qualité a pour but premier la satisfaction totale du client. Elle permet :

- de lui donner confiance et satisfaction,
- de le fidéliser et de gagner de nouveaux clients,
- de réduire les réclamations.

Un client satisfait revient et parle positivement de l'entreprise, dont il est le meilleur agent de promotion.

c. Enjeu stratégique

La qualité permet d'améliorer l'image de marque en diminuant les mauvaises références et en augmentant la notoriété. Elle renforce l'avantage de l'entreprise par rapport à la concurrence, lui permettant ainsi de se développer.

Des produits ou des services de bonne qualité seront toujours reconnus face à une concurrence médiocre.

d. Enjeu humain

La recherche d'une meilleure qualité met aussi en valeur le travail du personnel et augmente la motivation de celui-ci.

Voir la vidéo sur youtube « la démarche qualité » via [edmodo ici](#)