

Ressources Educatives Libres

Cours sur les normes ISO

DEGUENON H. E. Justine

Université Nationale des Sciences,
Technologies, Ingénierie et Mathématiques d'Abomey



Novembre 2023

Histoire et grands noms de la qualité

L'histoire de la qualité a été marquée par de grands courants de pensées. Elle ne s'est pas construite du jour au lendemain et a été nourrie de la vision de plusieurs grands innovateurs de la qualité. Je vous propose de faire la connaissance avec quelques-uns d'entre eux et de parcourir leur histoire au travers de la découverte de leurs principaux travaux.

1. WALTER A. SHEWHART

L'un des pères fondateurs de la qualité est le physicien et statisticien américain Walter A. SHEWHART. Il est l'auteur du premier cycle d'amélioration continue en considérant le processus de contrôle qualité selon 3 étapes : (1) la spécification, (2) l'exécution et (3) le contrôle. Il collabore avec William E. DEMING, un autre pionnier de la qualité à qui on attribue souvent la paternité du cycle PDCA (Plan, Do, Check, Act) qui sera présenté dans une autre vidéo. De cette collaboration naît en 1939 un des ouvrages de référence dans le domaine de la qualité : *Statistical Methods from the Viewpoint of Quality Control*. Il introduit dans les entreprises le contrôle qualité par des méthodes et outils statistiques avec une réflexion autour des indicateurs.

2. WILLIAM E. DEMING William

E. DEMING, quant à lui, est aussi connu pour son approche innovante du management, qui a entraîné de profonds changements conduisant au modèle que nous connaissons aujourd'hui. Inspiré de ses expériences au Japon après la Seconde Guerre Mondiale, il propose un programme en 14 points à destination du management pour améliorer la productivité des entreprises. Durant les années 50, il est très actif au sein de la JUSE (Union Japonaise des Scientifiques et Ingénieurs), créée en 1946, où il anime des conférences auprès du patronat japonais. Ces enseignements sont alors très appréciés. La JUSE créa en 1954 le prix Deming, qui récompense les méthodes de management de la qualité les plus remarquables.

3. JOSEPH M. JURAN

Autre ouvrage fondamental pour comprendre l'histoire de la qualité : celui de Joseph M. JURAN, *QualityControl Handbook* publié en 1951. Il y définit pour le management trois objectifs : La planification, le contrôle qualité et l'amélioration continue, posant ainsi les bases de concepts aujourd'hui incontournables en qualité.

4. KAORU ISHIKAWA

Autre méthode qualité, autre nom de référence : Kaoru ISHIKAWA, expert japonais de la gestion de la qualité. Son nom est associé à la méthode d'analyse des causes proposée pour la première fois en 1962. On parle de diagramme de causes et effets, diagramme en arêtes de poisson ou tout simplement de diagramme d'Ishikawa. C'est la méthode des 5M car l'analyse est structurée selon 5 axes : - Matière - Matériel - Méthode - Main-d'œuvre – Milieu. Aujourd'hui, on voit aussi les « 6 M » avec un « M » en plus pour « Management » voire même un 7ème « M » pour « Moyens financiers ». Il est aussi l'initiateur des premiers « cercles qualité » : de petits groupes d'une dizaine employés qui réfléchissent ensemble et régulièrement à des solutions autour d'un problème.

5. PHILIP B. CROSBY

Philip B. CROSBY notamment connu pour sa grille de maturité du management de la qualité, qu'il propose dans son livre intitulé La Qualité, C'est Gratuit – L'art et la manière d'obtenir la qualité. Il définit 5 stades : l'incertitude, le réveil, la vision éclairée, la sagesse et la certitude.

6. ARMAND V. FEIGENBAUM

Enfin, nous nous devons de parler de Armand V. FEIGENBAUM, un autre statisticien américain qui a été le premier à parler de « Qualité Totale », c'est à dire une qualité globale appliquée à toutes les étapes de la vie d'un produit et plus largement à toutes les activités des organisations. Dans son ouvrage Total Quality Control publié en 1961, il identifie 3 grandes dimensions de la qualité : - Technique : les caractéristiques et les performances du produit ; - Économique : la satisfaction des besoins tout en réduisant les coûts, dans le respect des délais et en minimisant les dysfonctionnements ; - Humaine : la mobilisation du personnel autour du goût du travail bien fait, une responsabilisation humaine forte portant l'idée que la qualité est l'affaire de tous. Les concepts, méthodes et outils que ces « pères fondateurs » ont développés constituent aujourd'hui les fondamentaux de la discipline et continuent à vivre dans les démarches qualité de toutes les entreprises.

LES ENJEUX LIES AU DOMAINE

- Activités de votre secteur
- Tâches quotidiennes
- Services supports
- Concurrence
- Niveau de qualité
- Type de clients

LES ENJEUX SCIENTIFIQUES

- Méthodes, stratégies mises en place pour que :
- Résultats exacts, reproductibles, fiables, opportuns et à moindres coûts

LES ENJEUX ECONOMIQUES ET FINANCIERS

- Gestion des ressources humaines
- Comment éviter la non-qualité

LES ENJEUX DE RECONNAISSANCE

- Reconnaissance aux niveaux national, régional, international ... etc
- Contrat avec l'Etat ou des organismes internationaux
- Récompense (prix, label ... etc)
- Source de motivation
- Image de marque

EN CONCLUSION

DEVENIR UNE REFERENCE ET/OU UN OUTIL DE DECISION INCONTOURNABLE

A L'ECHELLE NATIONAL OU INTERNATIONAL

LES ENJEUX DE L'ACCREDITATION

Accréditation : procédure selon laquelle un organisme faisant autorité fournit une reconnaissance formelle qu'une organisation est compétente pour réaliser des tâches spécifiques

L'accréditation : attestation délivrée par une tierce partie à un organisme réalisant des contrôles dans des domaines spécifiés tel que le secteur considéré

Une entreprise peut être accrédité selon ... normes

Une entreprise accréditée : entreprise reconnue compétente pour les activités présentées

Organisme faisant autorité (délivre l'accréditation) :

- Comité Français d'Accréditation (COFRAC)
- CERTI TRUST
- DEKRA (ex d'accréditation de la SONEB)