



## LA QUALITE

### LA DEMARCHE QUALITE, LA QUALITE GLOBALE OU L'ASSURANCE QUALITE

La mise en place d'une véritable démarche qualité est basée sur une volonté réelle de l'entreprise (volonté de changement) pour faire évoluer ses pratiques internes ou externes, son organisation et ses moyens afin de mieux servir ses clients, de répondre à leurs exigences, de faire face à la concurrence et de maîtriser l'ensemble de ses processus ou certains d'entre eux sans oublier l'évolution du système d'information associé.

Une démarche qualité peut être initiée par :

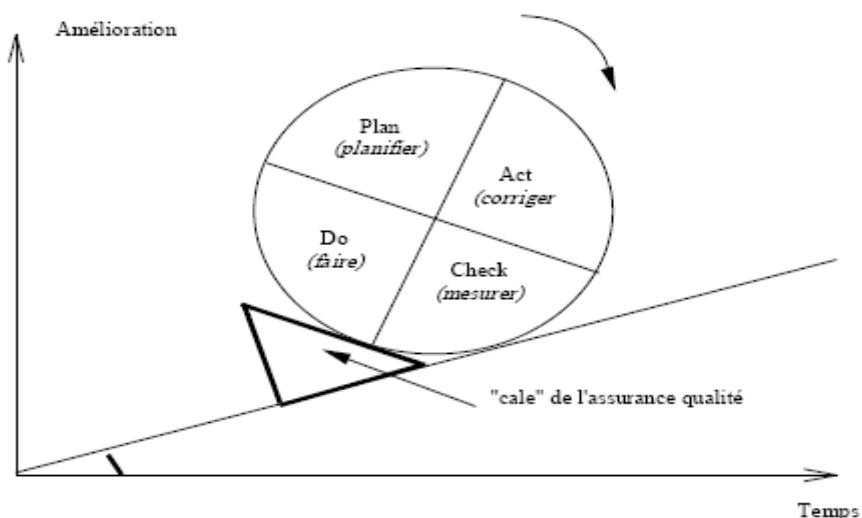
- ☞ une volonté d'amélioration au sein de l'entreprise
- ☞ des clients qui exigent la collaboration de fournisseurs certifiés
- ☞ une obligation réglementaire

La démarche qualité permet :

- ☞ d'améliorer l'efficacité de son organisation interne
- ☞ de se différencier de la concurrence
- ☞ de créer une synergie de ses ressources humaines
- ✓ d'accéder à :
- ☞ une certification (ISO 9001 version 2000 ou autres)
- ☞ une accréditation par le COFRAC (ISO 17025 ou autre)

A ce niveau, un **diagnostic** du fonctionnement de l'entreprise est indispensable. L'objectif est de s'imprégner des méthodes de travail. Il est alors possible de planifier les actions permettant l'évolution de l'état actuel vers un système qualité conforme au référentiel choisi.

L'outil souvent utilisé pour la mise en place d'une vraie démarche qualité est la «**roue de Deming**». Le but de la «**roue de Deming**» est de maîtriser et d'améliorer la qualité en quatre temps : planifier ou préparer (**Plan**), faire, réaliser ou exécuter (**Do**), mesurer, vérifier ou contrôler (**Check**) et corriger ou améliorer (**Act/Action**) puis de repartir sur un nouveau cycle **PDCA**. Le principe de l'assurance qualité repose sur une démarche d'amélioration continue.





### **Définition de la démarche qualité :**

La démarche qualité, c'est l'ensemble des dispositions à prendre pour améliorer ses produits ou prestations et pour satisfaire à moindre coût les exigences explicites ou implicites de ses clients internes ou externes. Lors de la mise en place d'une démarche qualité, on écrit et on contrôle tout ce que l'on fait. L'identification et la traçabilité sont des éléments essentiels de la qualité et sont les vecteurs de réussite d'une telle démarche.

### **Les étapes de la démarche qualité sont :**

#### **1<sup>ère</sup> étape :**

Diagnostic de l'existant.

#### **2<sup>ème</sup> étape :**

Réalisation d'un plan d'action.

#### **3<sup>ème</sup> étape :**

Formation de l'entreprise et de son personnel aux principes de l'assurance qualité (AQ).

#### **4<sup>ème</sup> étape :**

Elaboration et mise en œuvre du système qualité et du système documentaire :

- ☞ Plan d'Assurance Qualité
- ☞ Manuel Qualité
- ☞ Procédures (non-conformités, conformité, fabrication, maintenance, management, formations, contrôle, vérification, action correctrice, action préventive, ...)
- ☞ Protocoles (mesure de la satisfaction, ...)
- ☞ Modes opératoires (livraison, réception, ...)
- ☞ ...

#### **5<sup>ème</sup> étape :**

Audit de qualité interne.

#### **6<sup>ème</sup> étape :**

Audit «blanc».

#### **7<sup>ème</sup> étape :**

Préparation du dossier de certification et/ou d'accréditation.

### **Accréditation ou certification ?**

Pour une entreprise, lorsqu'il s'agit de donner confiance à ses clients, se pose la problématique du choix entre une accréditation sur la base d'une norme de la série ISO 17025 par exemple et une certification de son système qualité sur la base d'une norme de la série NF EN ISO 9000 par exemple.



**Accréditation** : procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques.

**Certification** : procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées.

L'accréditation fournit aux clients une bonne organisation de la structure de l'entreprise, une garantie de compétences techniques et un respect de la déontologie et des règles de l'activité exercée.

La certification «ISO 9000» donne confiance aux clients, au niveau de l'organisation de l'entreprise et de la maîtrise des procédés.

Ces deux démarches présentent de nombreux points communs :

- ☞ le même objectif final : instaurer la confiance
- ☞ un même principe : un audit, effectué sur la base d'un référentiel normatif reconnu, est diligenté par un organisme indépendant

**Alors, accréditation ou certification ?**

Ces deux moyens de reconnaissance ne sont pas concurrents mais complémentaires.