



T . Q . M

**MANAGEMENT DE LA QUALITE
TOTALE**

LE MANAGEMENT DE LA QUALITE TOTALE (TQM)

- **SOMMAIRE**
- **1 OBJECTIF**
- **11 HISTORIQUE DE LA QUALITE**
- **111 DEFINITION DU CONCEPT**
- **1V MANAGEMENT TRADITIONNEL ET
MANAGEMENT DE LA QUALITE**
- **V LA QUALITE TOTALE**
- **V1 METHODOLOGIE DE RESOLUTION
DE PROBLEMES**
- **V11 LES 5S**
- **V111 LES CERCLES DE QUALITE**

HISTORIQUE DE LA QUALITE

- 1900 - 1959 Développement des principes de base par les Américains
- 1960 - 1979 Le japon découvre et adopte ces principes
- 1980 - 1990 Les Américains redécouvrent et font renaître la qualité
- 1989 - 1990 Apparition des Cercles de Qualité en Afrique

DEFINITION DU CONCEPT

- participation de tout le personnel
- amélioration constante du service/produit
- satisfaction des clients
- engagement de l 'autorité
- maîtrise du travail et des procédures

DEFINITION DU CONCEPT

- « Le management de la qualité totale est une philosophie qui consiste à faire participer tout le personnel de manière à constamment maîtriser et améliorer l'accomplissement du travail dans le but de satisfaire aux attentes des clients en matière de qualité et occasionner l'engagement de l'autorité. »

DEFINITION DU CONCEPT

Selon W.E Déming, statisticien Américain, la gestion statistique de la qualité, ou SQC, est une application des méthodes statistiques à toutes les étapes de la fabrication des produits les plus utiles, les plus conformes au marché et les moins chers .

Avec cette méthodologie propre aux statisticiens, le Dr Déming fut l'un des Leaders de la gestion de la qualité naissance au Japon .

C'est en souvenir de ses remarquables travaux que le Prix Déming a été créé et est décernée tous les ans depuis 1951 aux personnes qui ont contribué au progrès de la gestion de la qualité au Japon, et aux entreprises qui ont su l'appliquer avec succès .

DEFINITION DU CONCEPT

Selon le Dr JURAN, spécialiste Américain en statistique et management la gestion de la qualité est l'ensemble des moyens mis en œuvre pour déterminer les normes de la qualité et les réaliser.

La gestion statistique de la qualité est la partie de ces moyens, basée sur les outils statistiques, pur déterminer les normes de la qualité et les réaliser.

Selon A.V.Feigenbaum

Le Dr Feigebaum, chef de la division gestion de la qualité de la société général Électrique, donne une définition propre à un industriel.

La nouvelle gestion de la qualité est un système efficace de collaboration de toutes les divisions d'un organisme conçu pour maintenir et améliorer la qualité de ses produits à un niveau à la fois parfaitement satisfaisant pour les utilisateurs et les plus économiques pour les fabricants. La statistique, utile dans tout le programme de la gestion de la qualité, n'est qu'une partie de cette gestion utilisée par le Management, elle n'est pas la gestion de la qualité elle même.

La Gestion de la qualité totale est un système intégrant tous les efforts de développement, de maintien et d'amélioration de la qualité fournis par tous les départements d'un organisme pour satisfaire entièrement les utilisateurs et produire ou servir le plus économiquement possible.

Il précise qu'une gestion de la qualité efficace nécessite la collaboration de toutes les divisions de l'entreprise, que cette collaboration doit être intégrale et que la gestion statistique n'est qu'une partie de la gestion de la Qualité

Définition adoptée pour les normes industrielles japonaises JIS
Les normes industrielles japonaises sont connues du grand public grâce au marquage JIS. Ce marquage signifie que la qualité des produits ainsi que le niveau de gestion de la qualité appliquée à leur processus de fabrication ont été reconnus comme suffisamment élevés pour être certifiés.

Le lexique de la gestion de la qualité « JIS-Z-8101 » précise : la gestion de la qualité est un système de moyens mis en œuvre pour fabriquer économiquement les produits conformes aux besoins des utilisateurs, cette gestion moderne étant appelée occasionnellement statistical Quality Control ou SQC pour ses méthodes statistiques appliquées.

La lecture de toutes ces définitions ne conduit pas immédiatement à une compréhension totale de la signification de la gestion de la qualité; mais d'en saisir la philosophie de base .

DEFINITION DU CONCEPT

Ces définitions se résument en trois points :

- Produire la qualité conforme au besoin des clients ;**
- Produire économiquement (pas cher et vite) ;**
- Réunir la compétence de tout le personnel .**



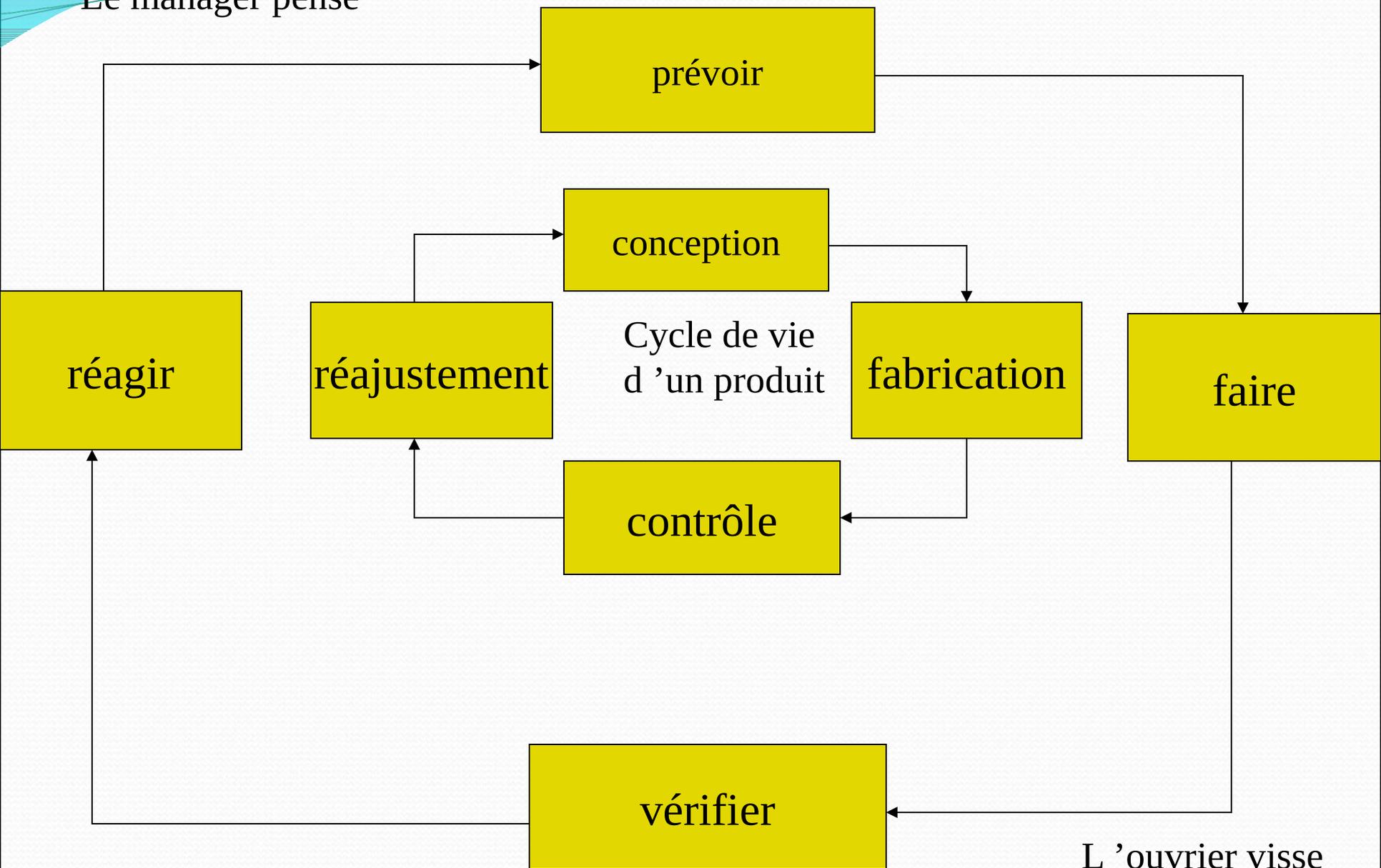
MANAGEMENT TRADITIONNEL ET

MANAGEMENT DE LA QUALITE TOTALE !

- QUELLE DIFFERENCE ?

MANAGEMENT TRADITIONNEL

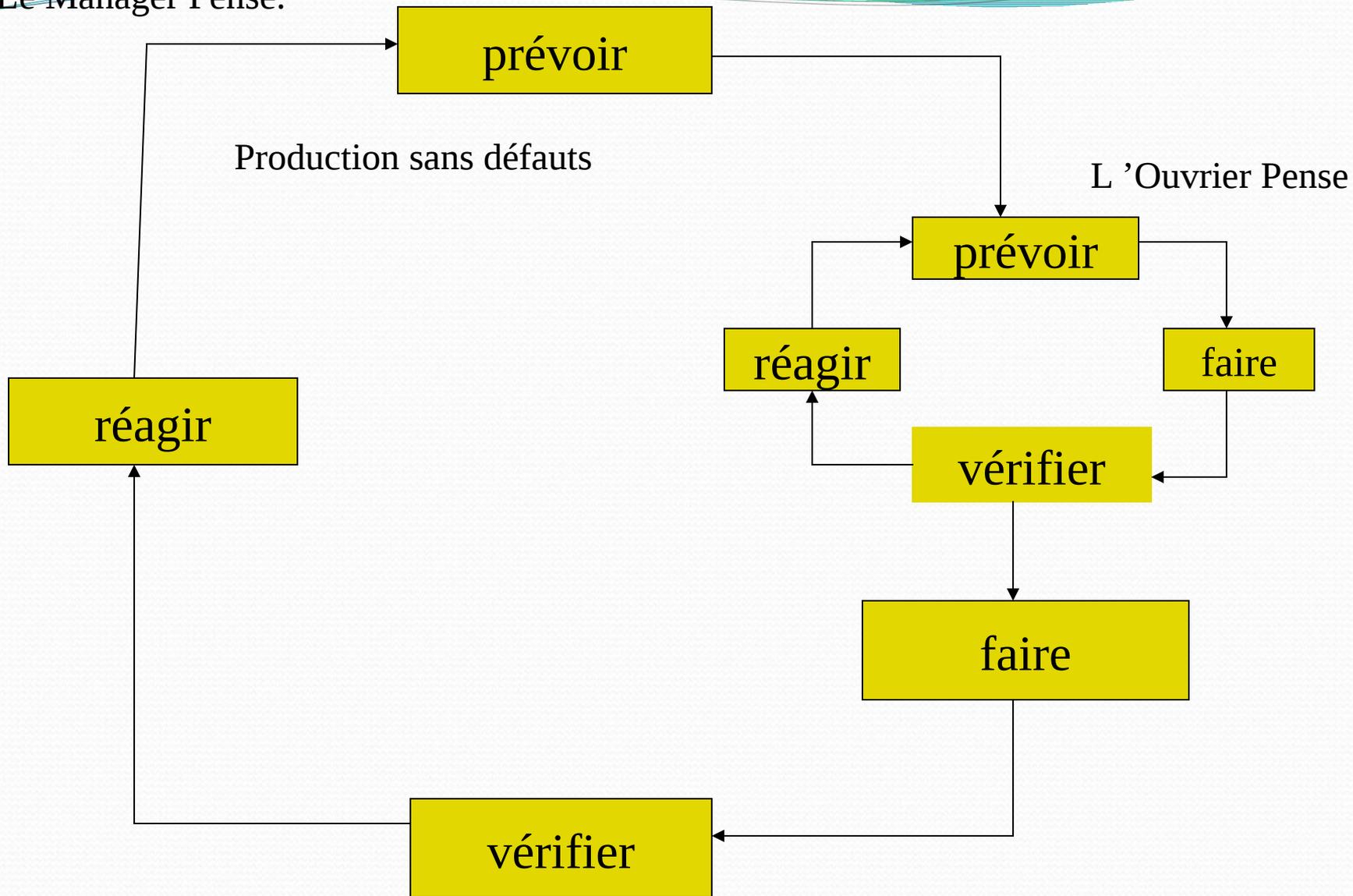
Le manager pense



L'ouvrier visse

MANAGEMENT DE LA QUALITE TOTALE

Le Manager Pense.



La roue de DEMING

MANAGEMENT TRADITIONNEL

- suppositions, sentiments et croyance interviennent dans la prise de décision
- planification subordonnée aux possibilités budgétaires
- le service ou le produit conçu par des services isolés
- le contrôle et l'amélioration sont effectués par des gestionnaires désignés ou des spécialistes isolés

MANAGEMENT TRADITIONNEL

- L'amélioration résulte le plus souvent des découvertes, par exemple les domaines de l'informatique et l'automatisation.
- Le contrôle est basé sur une structure verticale et centralisée.
- Les contrats à court terme sont attribués sur la base du prix
- Les besoins des clients sont définis par des spécialistes.

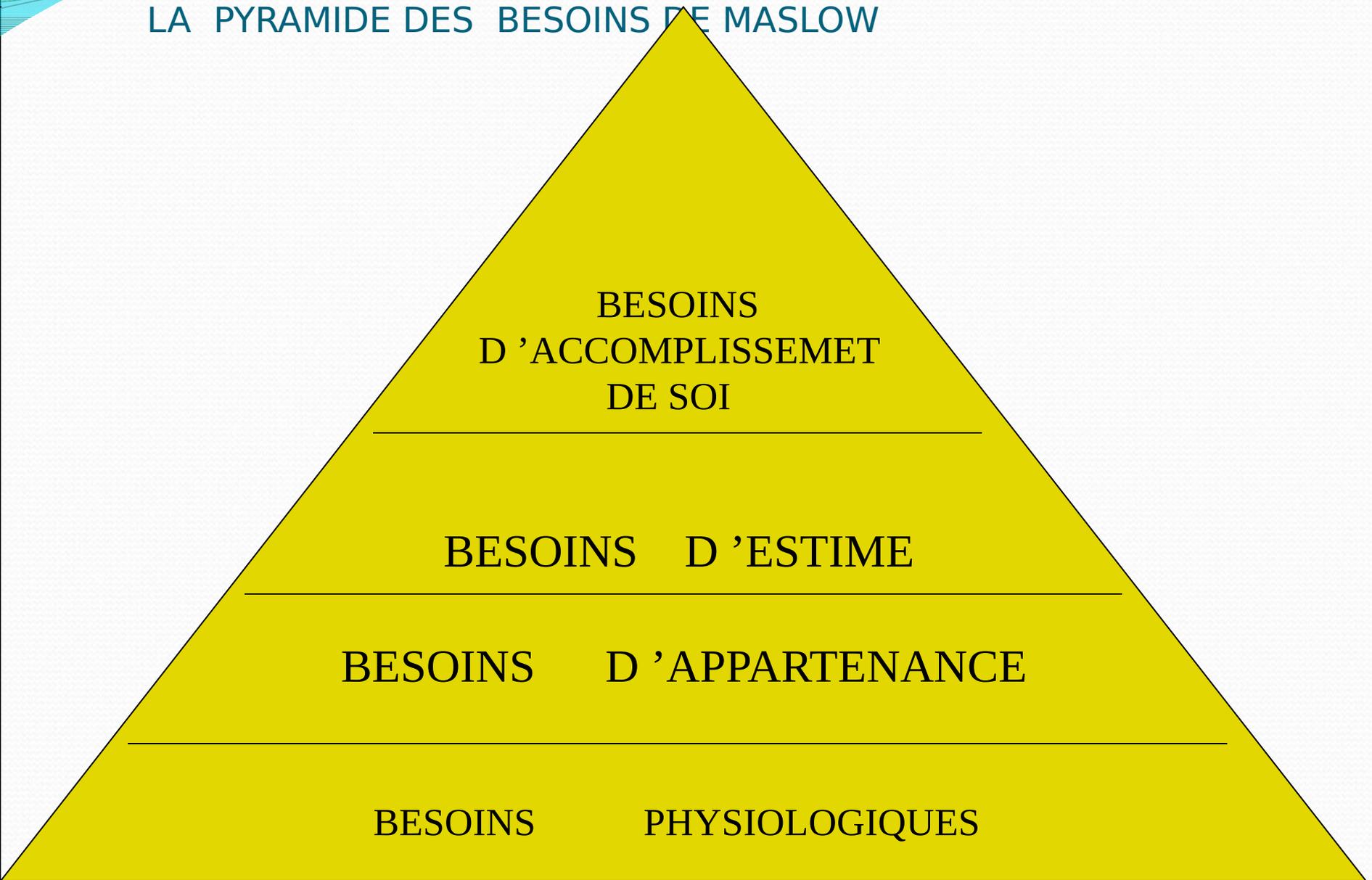
MANAGEMENT TRADITIONNEL

- Les erreurs et les gaspillages sont tolérés s'ils ne vont pas au delà des normes acceptables.
- Les produits et services sont inspectés pour défauts et par la suite remédiés.

MANAGEMENT DE LA QUALITE

- toutes les décisions sont basées sur des faits effectivement observés
- la planification repose sur le principe de l'amélioration continue
- l'ensemble des services (produits) est rendu simultanément par des équipes de plusieurs fonctions
- le travail en équipe domine à toutes les étapes
- le contrôle repose sur une structure horizontale et décentralisée
- les besoins des clients sont centrés et définis par les clients eux mêmes
- pas de tolérance pour les erreurs et gaspillages

LA PYRAMIDE DES BESOINS DE MASLOW



LA QUALITE TOTALE

- ELEMENTS CONSTITUTIFS DE LA QUALITE
- la place du client
- les ressources du travail en équipe
- le leadership
- l'amélioration continue

	<u>Pourquoi la Qualité</u> . Crises . Pour être le meilleur . Rester le meilleur	
.Temps de cycle rapide .Qualité des produits Prix compétitif .Service Excellent	<u>Stratégie</u> .satisfaction totale Client	.Retenir Client .Repeter business .Nouveau client
.BPR .BENCHMARKING .QFD	<u>Quoi / Comment</u> <u>Améliorer ?</u> .Processus .Services Équipes d 'amélioration	. Gestion des moments de vérité
.ISO 9000	<u>Comment Soutenir ?</u> .Système de management de la qualité	. MBNQA . QSR . DEMING A . EPQA . PMA

LA QUALITE TOTALE

Alors la qualité totale c'est pourquoi?

- Epanouissement du travailleur
- utilisation rationnelle des moyens
- organisation optimale du travail
- fidélisation des clients
- faire face à la question de survie
- introduire le travail en groupe
- obtenir de meilleurs résultats avec le groupe

LA QUALITE TOTALE

Alors la qualité totale c 'est pourquoi ?

- Assurer le respect de l 'individu
- introduction permanente de nouvelles idées
- instaurer l 'utilisation des procédures
- etre conforme à la réglementation

LA QUALITE TOTALE

Pour qui ?

- L 'entreprise
- les travailleurs
- les clients
- les fournisseurs /partenaires
- la communauté
- les instituts de normalisaton

LA QUALITE TOTALE

Par qui ?

- Tous les départements de l'entreprise
- travailleurs toutes catégories confondues
- partenaires
- clients
- instituts de normalisation

LA QUALITE TOTALE

Comment ?

- Cercle de qualité
- méthodes et outils de résolution de problèmes
- groupes d'amélioration
- politique qualité
- évaluation du niveau de satisfaction des clients
- relations avec les fournisseurs /concurrents

LA QUALITE TOTALE

Qualité
totale

qualité

Produit / service
travail

Coût

Prix, coût de
production

livraison

Lieu, temps, quantité
voulus

sécurité

Utilisateur /ouvrier

moral

Employé

environnement

Air /Eau, Communauté

LA QUALITE TOTALE

La notion de client

- **le client interne: collaborateur, service voisin**
- le client externe: consommateur, le client

