

9 2 - 3 1 3

ROYAUME DU MAROC

المملكة المغربية

المركز الوطني للوثائق
CENTRE NATIONAL DE DOCUMENTATION

SERVICE DE REPROGRAPHIE
ET IMPRIMERIE

B.P 826 RABAT



مصلحة الطباعة والتصوير
ص.ب 826 الرباط

F

1

LA FONCTION QUALITE DANS L'ENTREPRISE " POURQUOI ? "

par Elbeckkaye ZIANE*

32-0313

INTRODUCTION

Pendant longtemps on a reproché aux qualitiens d'être "des fonctionnels" c'est à dire de ne pas produire. Ce préjugé a complètement disparu dans les grandes firmes à vocation internationale. Soulignons que la qualité est actuellement, et pour longtemps au centre des préoccupations des industriels de tout bord.

L'essor économique de l'après-guerre et le développement, qu'ont connu les pays occidentaux l'Amérique et le Japon, ont généré l'abondance et stimulé la consommation. Ajouté à ce constat, l'esprit d'être de plus en plus perfectionniste, et la rude concurrence imposée par l'économie de marché, ont assujéti les industriels à porter de plus en plus d'intérêt pour la qualité.

De nos jours les activités qualité se développent et se multiplient dans tous les services de l'entreprise, en allant du service marketing au service après-vente.

En fait, tous les maillons de l'entreprise y sont étroitement imbriqués. Un seul et unique objectif est de converger vers "la SATISFACTION DU CLIENT AU MOINDRE COUT" que nous caricaturons dans la figure n°1 par le logo olympique (les cinq zéros "5 0").

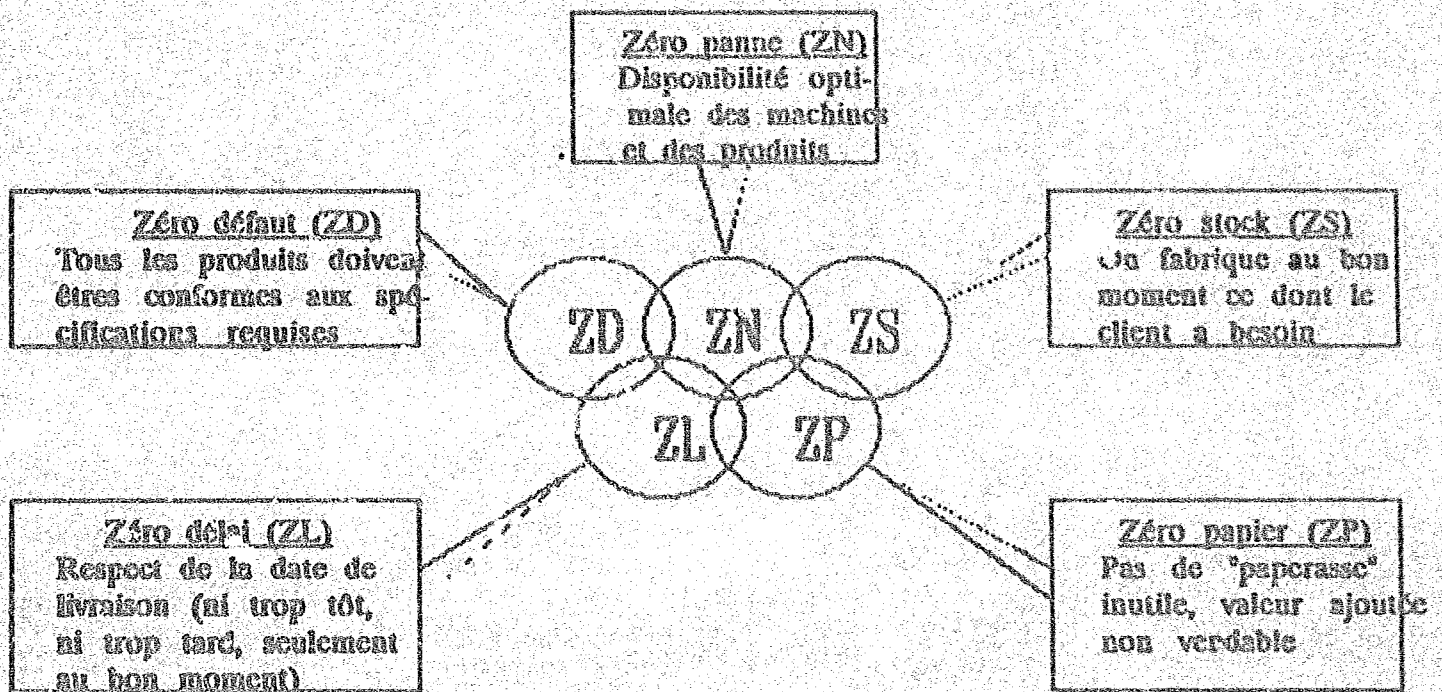


Figure n°1 : Configuration des cinq zéros

(*) Ingénieur UTC en contrôle qualité et maintenance, Doctor. Es-sciences, Professeur à l'École Nationale Supérieure d'Electricité et de Mécanique, BP: 8116 Oasis, Route d'El Jadida, Casablanca.

Pour répondre aux exigences de plus en plus accrues du client, la qualité devient non seulement

Pour répondre aux exigences de plus en plus accrues du client, la qualité devient non seulement un art de "bien faire", mais aussi un art de "mieux faire", et même plus "faire parfaitement et du premier coup".

Ce leitmotiv, aidé par le souci du perfectionnisme sur la production/consommation, a propulsé une nouvelle conception de l'entreprise. Ainsi, la qualité est devenue un vecteur d'expansion à la fois économique, humain et social.

D'une manière générale, la qualité devient en quelque sorte la colonne vertébrale de l'économie et de l'évolution d'une société. D'où la vitalité de prendre en compte la qualité de manière conséquente dans la formation des professionnels, des ingénieurs, des techniciens, des contremaîtres, des ouvriers, etc...

Au Maroc, l'enseignement du "contrôle qualité et de la maintenance" est déjà assuré au sein de l'Ecole Nationale Supérieure d'Electricité et de Mécanique de Casablanca.

Cette enseignement répond aux besoins du pays en ingénieurs capables de contribuer efficacement à l'amélioration de la qualité des produits destinés à la consommation nationale et particulièrement ceux destinés à l'exportation, qui en outre, doivent être conformes aux normes internationales.

LE POURQUOI DE LA FONCTION QUALITE

Afin d'être compétitive, une entreprise doit impérativement livrer à ses clients des services ou des produits fiables et au coût réduit. La qualité du produit ou du service est par conséquent une contrainte essentielle pour l'entreprise. La figure n°2 met en évidence la justification de la fonction qualité dans l'entreprise.

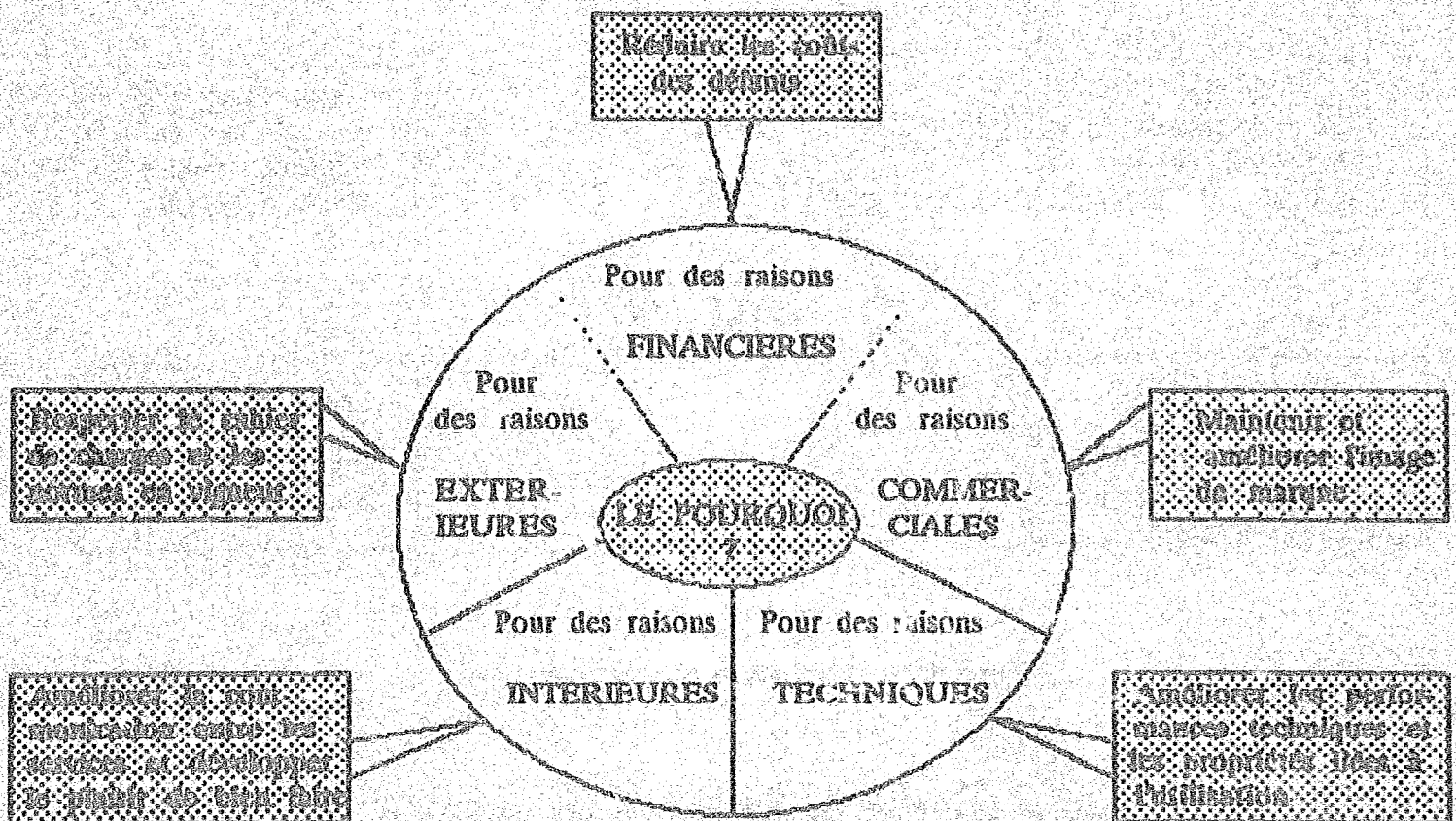


figure n°2 : La fonction qualité dans l'entreprise

COMMENT MAITRISER ET GERER LA QUALITE ?

D'une façon générale (figure n°3), le lancement d'un produit nouveau passe par plusieurs étapes successives :

- Le service marketing étudie les marchés, analyse le besoin du client, les produits concurrents, la commercialisation du produit et établit le cahier de charges.
- L'étude préliminaire (service études et développement) aboutit à l'esquisse d'un avant projet qui donnera naissance à un prototype auquel on fait subir les premiers essais qui définiront la fiabilité du produit.
- L'organisation des différentes opérations conduit à concrétiser le projet final. Le service ordonnancement supervise la livraison du petit matériel, gère la matière première pour la fabrication locale de pièces et organise la sous-traitance.

Dans tous les cas, une livraison quelque soit sa nature doit systématiquement être soumise à un contrôle de réception (C.R). En outre la fabrication locale nécessite un contrôle en cours de fabrication (C.E.C.F). Le produit fini exige un contrôle final (C.F), qui conduit à la livraison et enfin au suivi en exploitation (Service après-vente, maintenance, etc..).

L'objectif essentiel du contrôle de réception est de ne pas laisser s'infiltrer dans l'usine la matière première (fournisseur), les pièces en provenance de l'extérieur (sous-traitance), le passage d'un atelier à un autre à l'intérieur de l'usine de pièces ne répondant pas au cahier de charges.

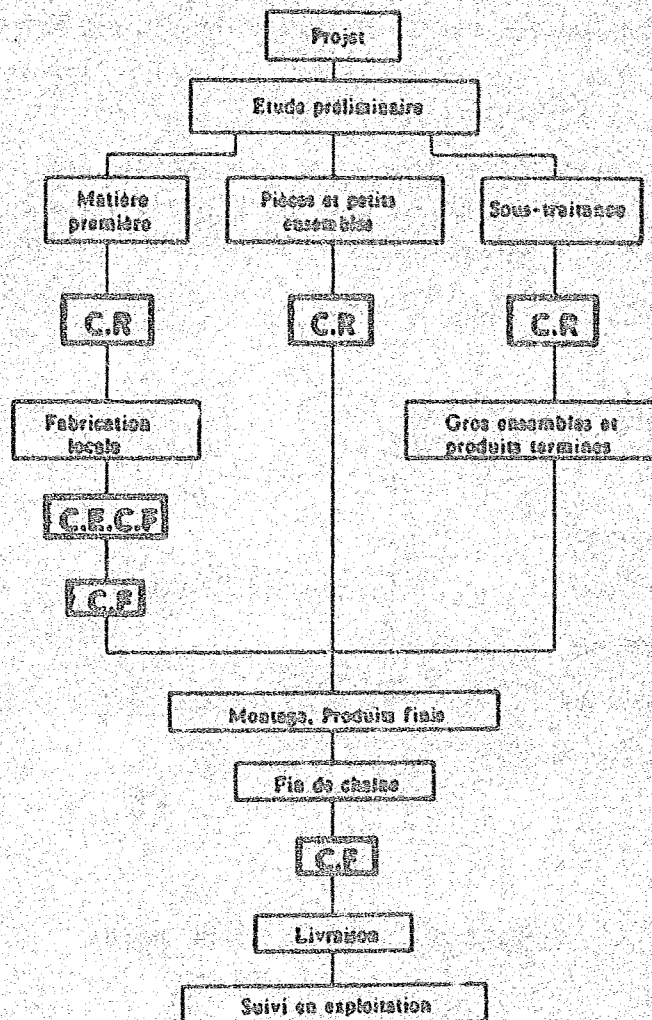


figure n°3 : Présentation des différentes étapes de contrôle

Le succès de cette mission repose essentiellement sur l'efficacité des actions qualifiées '6M' :

- Marché, milieu, environnement
- Main d'oeuvre
- Méthodes
- Machines
- Matières
- Management

La faiblesse de l'un de ces maillons entraîne la non qualité, et la non qualité coûte cher.

MESURE DE LA NON QUALITE

Retour client

Un produit se dégradant pendant la période de garantie occasionne, pour l'entreprise, des frais d'intervention du service après-vente, le coût de réparation ou de modification, les frais de transport, les pertes de temps, etc...

Pour le client une perte de production ou de jouissance de son bien pouvant dans certains cas entraîner une indemnité compensatoire, ce qui conduit inévitablement à une dégradation de l'image de marque de l'entreprise et par conséquent une perte de marchés.

Pour l'entreprise

Il s'agit principalement des coûts occasionnés par les retouches et le rebut. Leur évaluation est relativement aisée. Ce sont les coûts des matières premières brutes, ou déjà travaillées et la main d'oeuvre.

Indice qualité

Par le biais du service après-vente (banque de données fiabilité), ou d'enquêtes chez le client, il est important de noter certains paramètres jugés primordiaux pour la qualité des produits. Conventiennellement, on a adopté une certaine échelle (figure n°4) servant d'indice de qualité.

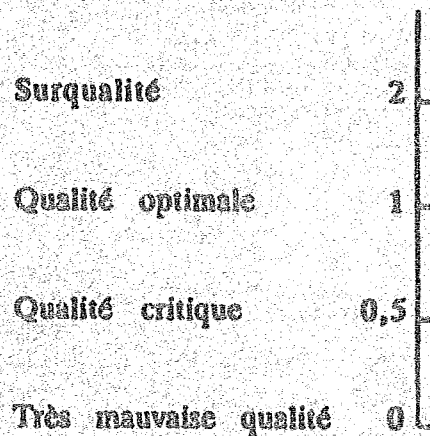


Figure n°4 : Indice de la qualité

Qualité/Prix/Demande

De toute logique, la qualité entrainera des repercussions sur les demandes. Le volume de commandes est intimement lié à la qualité d'un produit. Un prix élevé génère une regression sur les commandes. De même si un produit est mal vendu à cause de sa mauvaise qualité, il entrainera la baisse des prix pour retrouver le volume des ventes. Ainsi la qualité, prix et demande sont étroitement interdépendants. Cela se présente (figure n°5) par une série de courbes

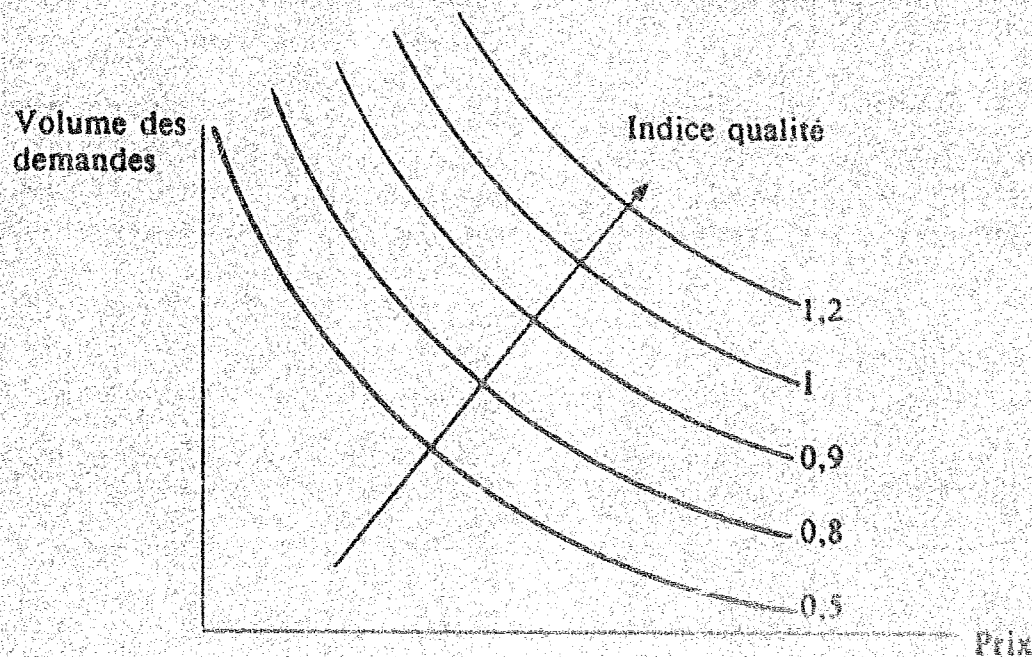


Figure n°5 : Evolution de l'indice de qualité en fonction du prix et du volume des demandes

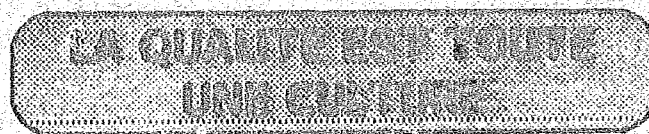
LES OUTILS DE LA QUALITE

Comme il ressort de cet article la qualité est l'affaire de tout le monde. Pour se faire il faut disposer d'outils adéquats pour atteindre ce but.

Ces outils sont schématisés dans le tableau synoptique présenté dans la figure n°6.

CONCLUSIONS

La qualité se définit, se conçoit, se fabrique, se vérifie, se certifie, se corrige, s'améliore et enfin s'enseigne ; Autrement dit :



LES OUTILS DE LA QUALITE

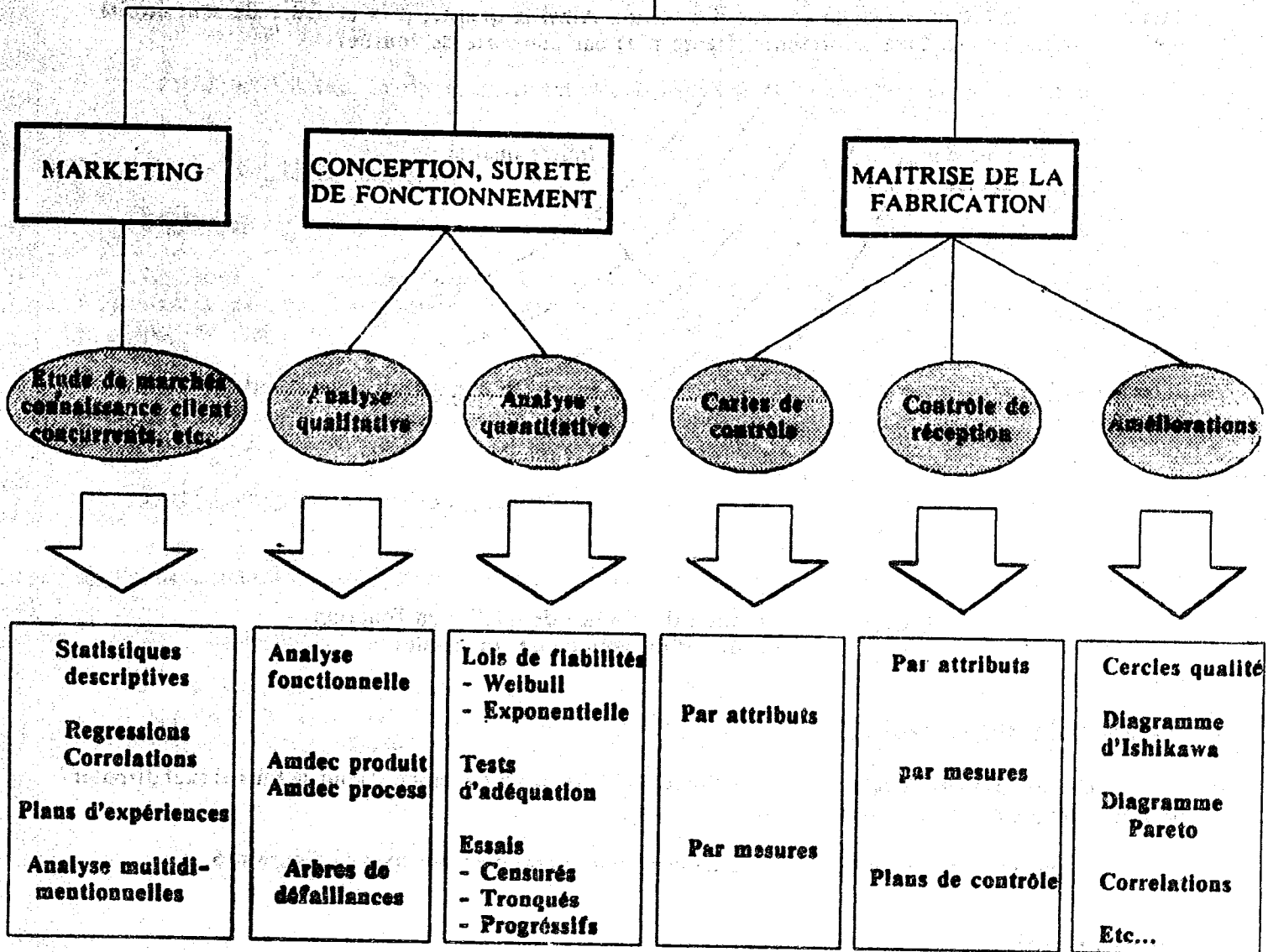


figure n°6 : Outils de la qualité

69524

BORDEREAU DE SAISIE

C.N.D
MAROC



| | |
|----------------|---------|
| ISN | |
| NONAT A 110 | |
| NAC A 090 | 92-0313 |
| CGDBI A 121 | |
| COTRA A 122 | |

| | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|
| TYPREL A 141 | T | G | S | R |
| NOAP A 142 | | | | |
| NACAP A 143 | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|----------------|---|-------------------------------------|---|
| NIVUD A 131 | <input checked="" type="checkbox"/> | M | <input checked="" type="checkbox"/> | C | NIVSO A 132 | M | <input checked="" type="checkbox"/> | S |
|----------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|----------------|---|-------------------------------------|---|

| | |
|----------------|-------------|
| CODUD | |
| INDEX A 010 | 0.0.8.1.1.2 |
| NAME A 020 | |

| | | | | | | |
|-----------------|---|---|------------------------|----|------------------------|---|
| STATUT A 150 | C | D | PAYS PROD. A 160 | MA | TYPE BIBL. A 171 | J |
|-----------------|---|---|------------------------|----|------------------------|---|

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------|-------------|-----------------------|-------|---------------------|---------------|--------------------|--------|------------------------|---|
| INDICATEURS BIBLIOGRA- PHIQUES | REUNION | DICTICNAIRE | DONNEES NUMERIQUES | THESE | TEXTE LEGISLATIF | BIBLIOGRAPHIE | CARTES INCLUSES | RESUME | NON CONVEN- TIONNEL | |
| A 172 | K | L | N | U | W | Z | Y | E | V | R |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|
| SOURCE : DOCUMENTAIRE (A/M/C) | A 120 AUTEUR ET AFFIL | ZIANE, E. |
| | A 220 COLLEC- TIVITE AUTEUR | |
| | A 230 TITRE UD | La fonction qualite - dans l'entreprise "pourquoi?" |
| | A 240 A 260 | TITRES TRADUITS Utiliser le bordereau 2 : données complémentaires |

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|-------------|
| SOURCE : DOCUMENT GENERIQUE (M/C/S) | A 310 AUTEUR | | |
| | A 320 COLLEC- TIVITE AUTEUR | | |
| | A 330 TITRE DOCUM GENER | | |
| | A 340 | TITRE GENERIQUE . . . utiliser le bordereau 2 : données complémentaires | |
| | A 410 TITRE PUBLIC EN SERIE | Revue Marocaine du Genie Civil. | |
| A 420 VOLNUM | no. 32 | A 430 ISSN | 08.54-1.666 |

NOTES D'INDEXATION

| | |
|----------------|--|
| DATIN D 100 | |
| DATSA D 110 | |
| DATMI D 120 | |

| |
|--|
| |
|--|

FIN

النهاية

10

مشاهدة

VUES