



# Définition de la Qualité

## 1 - GÉNÉRALITÉ (d'après NF X 50 - 122)

L'une des préoccupations essentielles de toutes entreprises doit être la qualité de ses produits et services.

Pour réussir, une entreprise doit proposer des produits ou des services qui :

- répondent à un besoin, un usage ou un objectif bien défini,
- satisfont aux attentes des consommateurs,
- soient conformes aux normes et aux spécifications applicables,
- soient disponibles à un prix compétitif,
- soient fournis à un coût qui génère du profit.

## 2 - LA QUALITÉ, QU'EST-CE ?

L'utilisateur veut les meilleurs produits au plus bas prix. Pour le satisfaire, un industriel doit donc :

### A - FABRIQUER LES MEILLEURS PRODUITS

- prendre les meilleures matières premières,
- surpayer une personne sur-qualifiée,
- multiplier les contrôles,
- ...

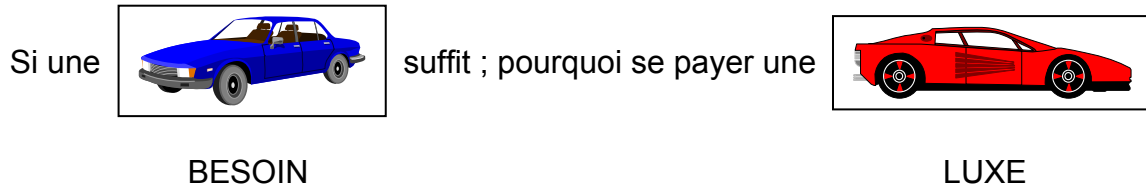
### B - FABRIQUER AU PLUS BAS PRIX

- sous-payer les ouvriers sous-qualifiés,
  - accélérer les cadences (primes de rendement ...),
  - ...
- ⇒ dégradation de la communication interne.

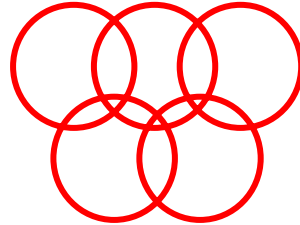
## 3 - DÉFINITION : (d'après NF X50 - 122)

ENSEMBLE DES PROPRIÉTÉS ET CARACTÉRISTIQUES D'UN PRODUIT OU D'UN SERVICE QUI CONFÈRE L'APTITUDE À SATISFAIRE DES BESOINS EXPRIMÉS OU IMPLICITES

Satisfaire les besoins = disparition du luxe superflu



En termes techniques, la qualité est souvent définie par les cinq zéros olympiques :



- **ZÉRO STOCK** : produire ce dont le client a besoin au bon moment.
- **ZÉRO DÉFAUT** : conformité de tous les produits aux spécifications requises.
- **ZÉRO DÉLAI** : livraison de tous les produits au bon moment.
- **ZÉRO PANNE** :
  - disponibilité des machines,
  - fiabilité des produits.
- **ZÉRO PAPIER** : pas de paperasse inutile (Valeur Ajoutée non vendable).

À ces cinq zéros, nous en ajoutons deux d'intérêt général :

- **ZÉRO DÉCHÊT** : production de V.A. inutile.
- **ZÉRO NUISANCE** : absence de rejets, de pollution, à la production, pendant et après l'utilisation.