	<b>Up ! Enhanced Management</b>	Première édition
	<b>8 L'organisation, la planification et la production</b> 8.3 La qualité	<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>

- **La vente.**  
Par la compétence, l'honnêteté et l'amabilité des commerciaux.
- **Le service avant-vente et après-vente.**  
Cette étape inclut également les opérations de back-office telle la facturation.

**F** Le **Total Quality Management (TQM)** a été adopté par les plus grands acteurs industriels tel **Renault** dès la fin des années 1980. Elle n'est efficace que si elle est pleinement soutenue et respectée par les cadres dirigeants.

### 8.3.4 L'amélioration de la qualité

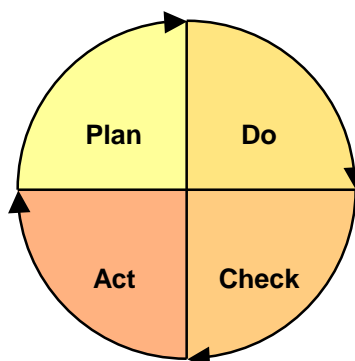
Les principaux leviers pour améliorer la qualité sont :

- M**
- **La formation et la formalisation des méthodes de travail.**  
Rendre un avantage concurrentiel explicite, par de la formalisation par écrit, introduit un risque de le rendre moins soutenable parce que copiable par la concurrence. Cependant, cela permet de mieux l'exploiter à court terme. Il est donc nécessaire de le protéger par des brevets.
  - **La motivation.**  
En vue de rester d'un niveau constant, il est conseillé d'indexer la rémunération des individus sur des indicateurs qualité.
  - **L'entretien préventif du matériel.**
  - **La recherche de l'amélioration permanente.**  
Le principe **Kaizen** cherche à améliorer un existant dans la continuité, sans provoquer de rupture.
  - **L'usage de détrompeurs.**  
Le principe **Poka Yoke** est de rendre des composants distinguables par une couleur, par une forme non symétrique, par un dispositif d'autocontrôle, voire par une odeur, de la sorte que l'opérateur ou le client ne soit pas en mesure de se tromper dans l'emploi causant un dommage irréparable.

**a**  
**a**  
**a**  
**J**

La dynamique de l'amélioration de la qualité est le principe **Plan Do Check Act (PDCA)** – roue de la qualité – d'**Edwards DEMING** :

**Stabiliser les processus.  
Capitaliser l'expérience.  
Généraliser les solutions.**



**Mettre en évidence les problèmes.  
Fixer les objectifs.  
Collecter les faits.**

**Comparer les résultats aux objectifs.  
Corriger les écarts.**

**Rechercher des causes.  
Rechercher des améliorations.  
Le mettre en oeuvre.**

Diagramme 335 – La roue de la qualité

**J**  
**&** Selon **Armand FEIGENBAUM**, le contrôle qualité le plus efficace – et le moins coûteux – est celui réalisé à la source par les opérateurs non uniquement par un service déconnecté. Ceci est le principe du **Total Quality Control (TQC)** qui a pour effet d'augmenter la responsabilisation.

### 8.3.5 La certification Iso 9000

**&** Le principe de la certification **Iso 9000** est de garantir constamment aux clients le niveau de qualité attendu par le respect de méthodes et de processus qualité. Elles sont issues de la