|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 3 – Comprendre la qualité totale ou globale** | | |
| **Durée** : 20’ | Homme avec un remplissage uniou*Deux hommes avec un remplissage uni* | **Source** |

**Travail à faire**

Après avoir lu le **document** répondez aux questions suivantes :

1. Quelle est la finalité de la qualité totale ?
2. Quelles sont les normes sur lesquelles repose cette démarche ?
3. Quelle en est l'implication en ce qui concerne les ressources humaines ?
4. Cette démarche concerne t’elle uniquement le secteur productif ?
5. En quoi consiste la non qualité et quelle en est la conséquence ?

**Doc.  Qualité totale**

Source : www.wikipedia.org

La **qualité totale** (management par la qualité totale) est une démarche de gestion de la qualité dont l'objectif est l'obtention d'une très large mobilisation et implication de toute l'entreprise pour parvenir à une qualité parfaite en réduisant au minimum les gaspillages et en améliorant en permanence les éléments de sortie (outputs). Cette démarche repose sur les normes ISO 9004 et ISO 9001.

Cette approche a été initiée au japon après la guerre.

**Implication des ressources humaines**

* Chaque élément participe à la réalisation du tout.
* Tout employé - même le plus modeste - est un moteur contributif aux objectifs, et à la Qualité.
* Le contrôle est donc continu dans le temps et partagé par tous.
* les opérateurs sont nommés ouvriers hautement qualifiés (OHQ).
* La qualité obtenue provient de ce que la culture en tant que connaissance est considérée comme un prérequis.
* Les employés sont instruits, vigilants, savent communiquer efficacement pour augmenter leur niveau de qualification dans leur domaine.

D'où un management actif de sélection et d'implication des ouvriers, qui sont fidélisés en raison de leur niveau de qualification, mais aussi par des ingénieurs dont les qualités relationnelles avec les ouvriers doivent être développées afin de faciliter la communication interpersonnelle comme organisationnelle.

**Qualité en projet**

Cette attitude se retrouve dans d’autres domaines, notamment les projets. La pratique de contrôles et d’autocontrôles de qualité y est essentielle, car, à la différence du monde de la production où la fabrication des pièces est effectuée par une répétition de cycles indépendants, les diverses tâches d’un projet sont en interaction, liées. L'objectif de la qualité ne s’applique pas uniquement à la réalisation, au livrable du projet, mais aussi aux documents, études et à l’équipe en elle-même.

Au commencement d’un projet, la marge de manœuvre est large, mais celle-ci va se réduire rapidement avec l’acquisition des connaissances relatives au sujet du projet. Il est donc vital de détecter les défauts dès leur apparition, car toute temporisation aboutit inévitablement à des difficultés d'adaptation du fait de la diminution des libertés et éventuellement à des pertes de temps sur les échéances et des surcoûts induits qui peuvent aboutir à la mort du projet pour cause de non-rentabilité.

**Non-qualité**

La non qualité se définit dans le cadre d’une démarche qualité. La non qualité est constituée de l’ensemble des événements générant un écart par rapport au processus proposé dans la démarche qualité. La mesure des coûts de non qualité subis pour corriger l’écart vis-à-vis du processus cible est une méthode assez répandue permettant l’élaboration de plans de progrès et la priorisation des actions d’amélioration.

**Réponses**

1. Quelle est la finalité de la qualité totale ?
2. Quelles sont les normes sur lesquelles repose cette démarche ?
3. Quelle en est l'implication en ce qui concerne les ressources humaines ?
4. Cette démarche concerne t’elle uniquement le secteur productif ?
5. En quoi consiste la non qualité et quelle en est la conséquence ?