



Université des Frères Mentouri Constantine 1



Institut des Sciences et des Techniques Appliquées

Cours de : Initiation à la qualité (M124)

Destiné aux étudiants de :

1^{ère} année GPL

Enseignante, Chargée du module :

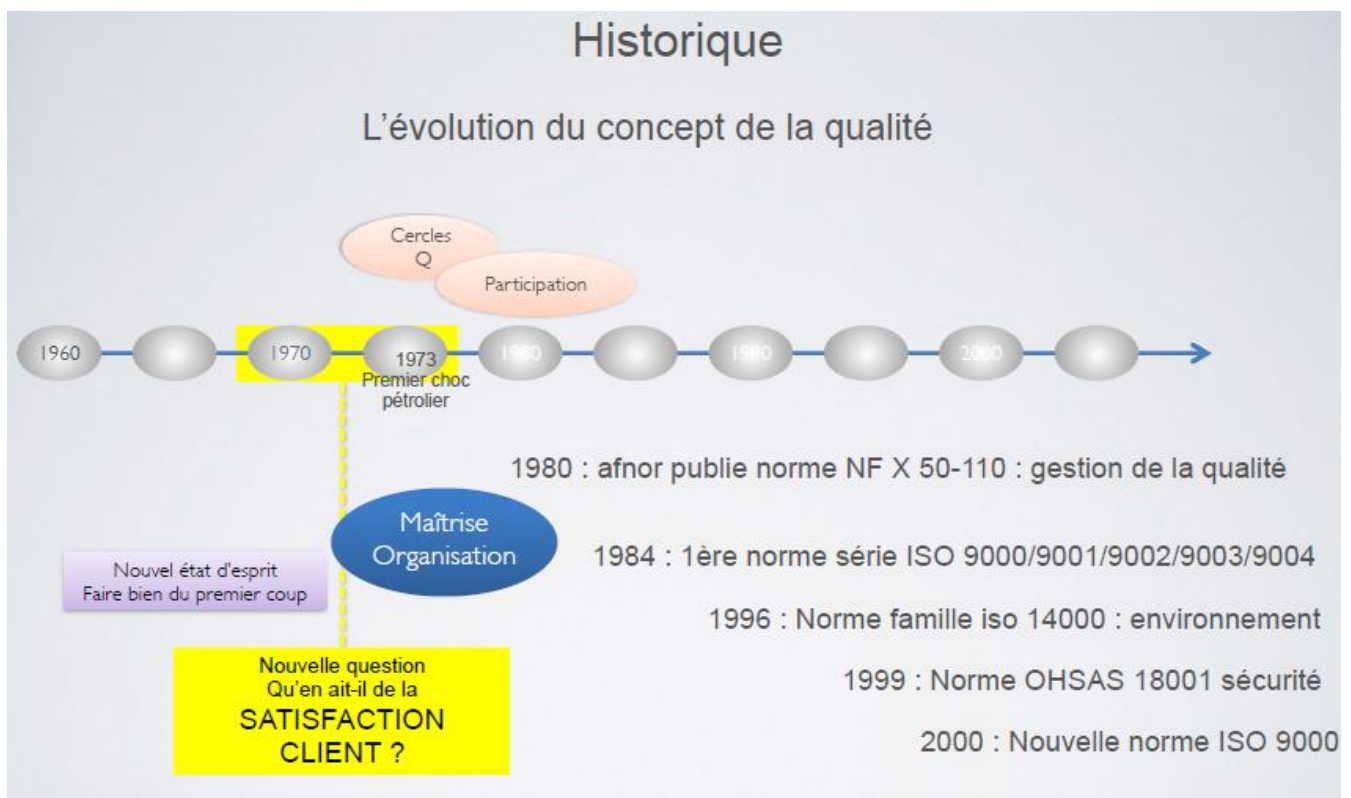
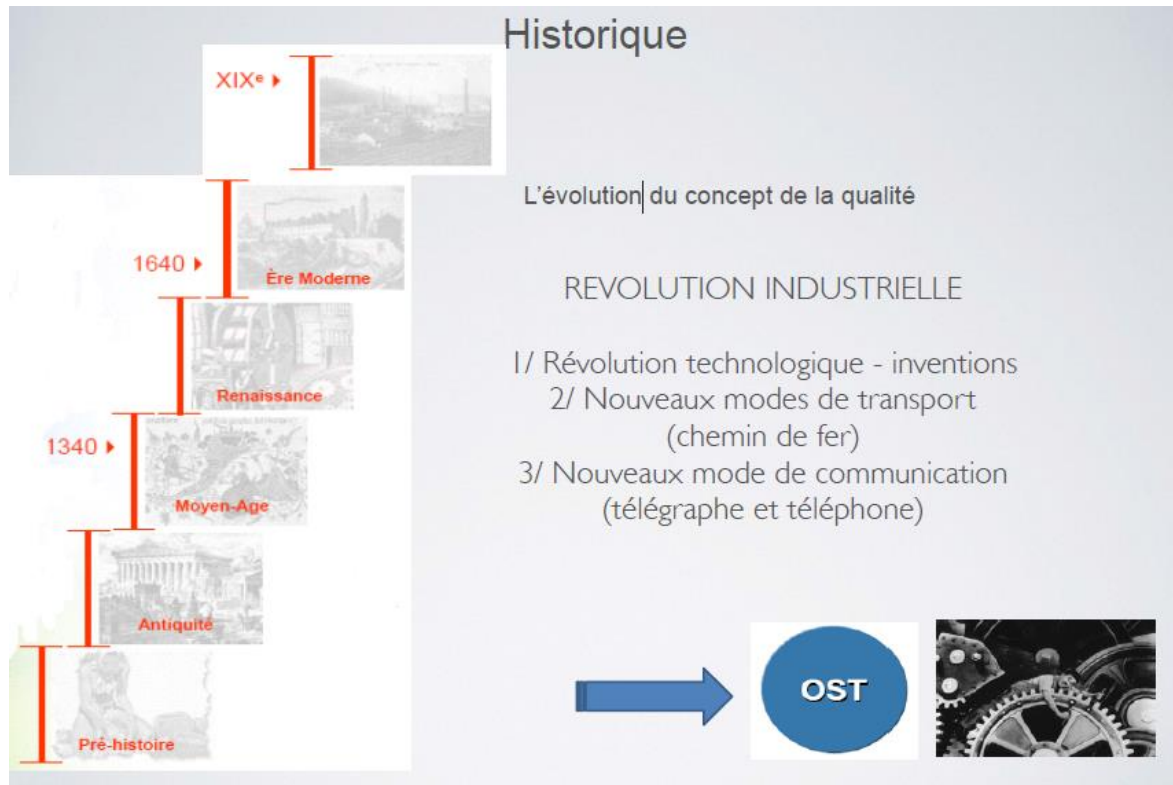
Dr R. ROUABHIA- ESSALHI

**Année Universitaire
2020-2021**

Date du cours : Lundi 07/12/2020.

Heure : 08h00 à 10h00.

Chapitre I : Introduction générale et définitions



La qualité: Pourquoi?

Intensification
de la
concurrence
internationale

La Qualité offre une
reconnaissance
internationale

Accélération
de
l'innovation

La Qualité offre une
démarche structurée et
méthodique

Sensibilisation
des clients aux
risques

La Qualité offre un
gage de confiance

Les enjeux d'une démarche qualité

Enjeux externes:

- Gage de confiance,
- Fidélisation de la clientèle

Enjeux internes:

- Optimisation des ressources pour atteindre les objectifs,
- Réduction de la non-Qualité

Quelques définitions:



En 1982 : Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins de l'utilisateur

En 1987 : Définition officielle de l'ISO : La qualité est l'ensemble de propriétés et **caractéristiques** d'un produit ou **service** qui lui confère l'aptitude à satisfaire des **besoins exprimés ou implicites**.

Caractéristique :
Trait distinctif

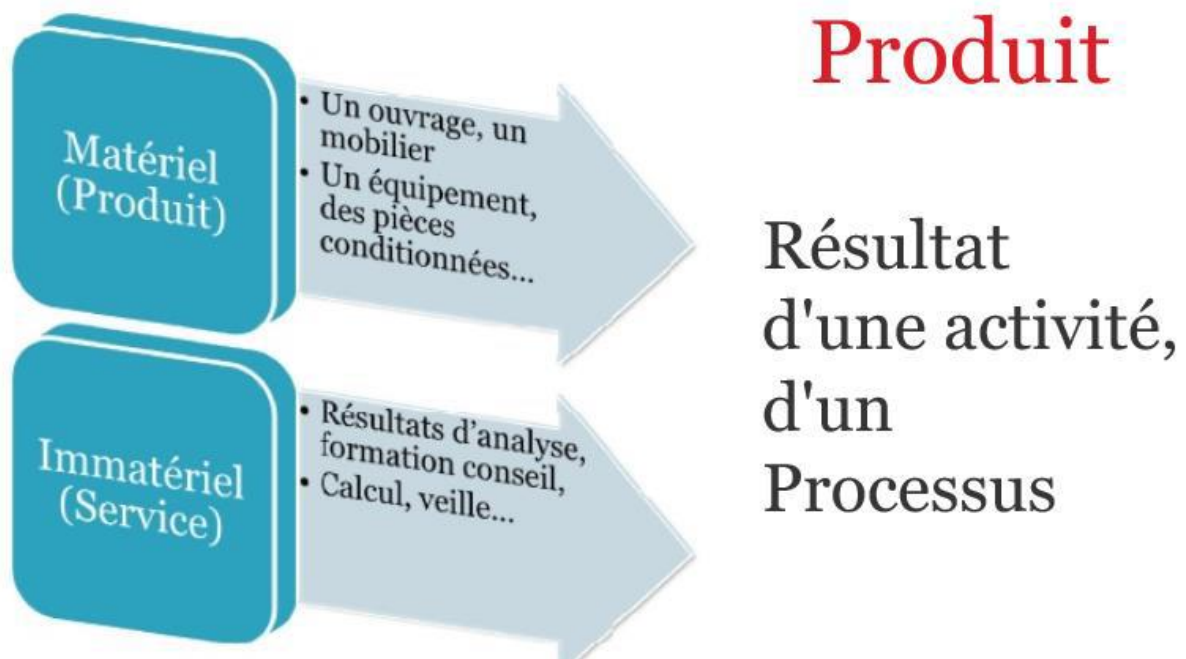
L'ISO 9001 version 2000 : Aptitude d'un produit, d'un **produit**, d'un **système**, d'un **processus** à satisfaire les exigences des clients et autres **parties intéressées**.

Caractéristique intrinsèque: Trait distinctif à caractère permanent et relatif à une exigence

Plus simplement...

- La qualité c'est répondre, satisfaire les besoins, les attentes des parties intéressées.

Quelques définitions:



Les besoins exprimés et implicites

Répondre aux besoins des clients c'est répondre:

1- À leurs **besoins** tels qu'ils les expriment en terme de:

- *Respect de cahier de charge;*
- *Quantité à fournir;*
- *Caractéristiques, performances;*
- *Délai;*
- *Prix, conditions de paiement.*

2- À leurs besoins qu'ils **n'expriment pas**, ou pas toujours **clairement**, ou qu'ils **ne peuvent pas** ou **ne savent pas exprimer** :

- *Tranquillité, confort;*
- *Maîtrise de la sécurité;*
- *Disposer de la documentation, former le personnel devant utiliser le matériel,...*

3- À leurs **besoins évidents**:

- *Respect de la réglementation;*
- *Respect de la législation en vigueur.*

Les besoins exprimés et implicites

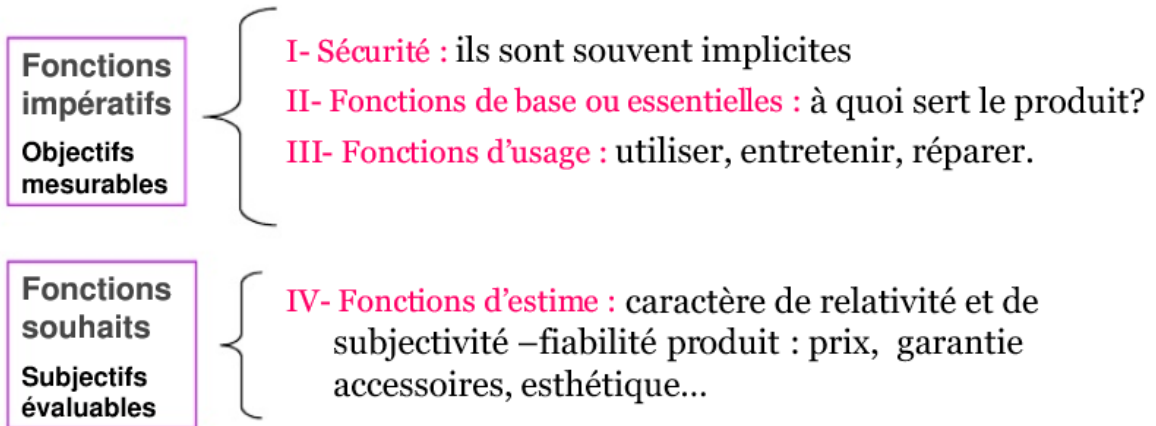
Besoins exprimés: spécifiés, formulés dans un document

- Cahier des charges, appel d'offre, bon de commande...

Besoins implicites: besoins pratiques ou d'usage, relève du domaine de l'évident

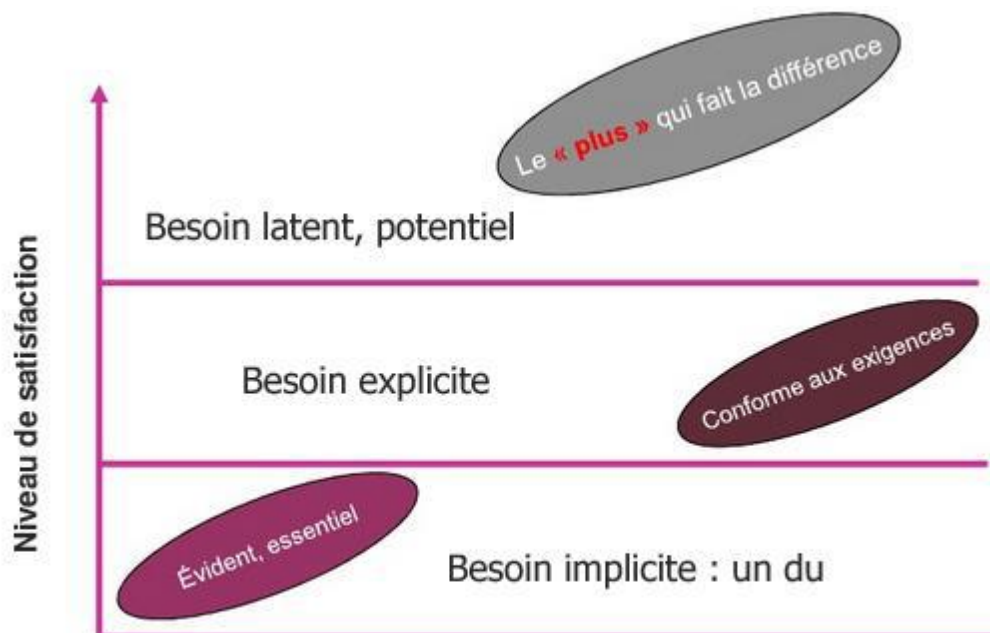
- Réglementation, prise en compte de l'environnement, caractéristiques de différenciation concurrentielle...

Profil des besoins



- ☞ On ne peut pas se différencier des concurrents par les impératifs,
- ☞ En revanche, on peut agir sur les souhaits et les fonctions d'estime,
- ☞ Les décisions d'achat se prennent sur les critères de subjectivité, les éléments secondaires deviennent des éléments majeurs pour un choix en terme de concurrence.

Profil des besoins



Il en découle...

