

Fiche QUA200 Qualité dans les PME

1. Définition

Pourquoi ? ISO ou pas ?

Une PME n'a pas toujours les capacités financières, ni l'énergie pour mettre en place un véritable système Qualité certifié ISO.

Pourtant, faire de « la qualité », ce n'est jamais que se mettre en mouvement vers une amélioration continue basée sur certains principes :

- préparer un processus qualité (exigences, objectifs, documentation, contrôle, évaluation, etc.),
- mettre en œuvre le processus,
- évaluer le processus,
- adapter le processus.

Faire de « l'ISO », c'est « juste » mettre en place ces principes tout en suivant une normalisation internationale...

Comment?

Le but d'un système qualité est de permettre la satisfaction des clients (et utilisateurs) des produits de l'entreprise tout en prévenant ou corrigeant les dysfonctionnements qui pourraient empêcher la fourniture d'un produit (ou service) conforme aux attentes des clients. L'importance d'écouter ses clients est donc primordiale.

Le degré de précision d'un système qualité est souvent laissé libre par les normes : il n'y a aucune obligation en termes de moyens.

Par contre, il est intelligent dès le départ de prévoir un SMQ facilement adaptable selon l'évolution de l'entreprise.

2. Les Objectifs de la qualité

Pour une PME, ce qui importe lors d'une mise en place d'un système qualité, c'est :

- Augmenter l'efficacité et la rigueur
- Réduire les coûts
- Responsabiliser l'ensemble des acteurs
- Satisfaire le client

Ensuite, si elle passe le stade d'une certification, elle peut espérer :

- Conforter son image
- Se démarquer de la concurrence

3. Les Etapes de mise en place d'un management de la qualité

- Prendre connaissance des avantages, inconvénients et autres informations sur la mise en place d'un système qualité. Décider du niveau d'engagement de la direction. Communiquer la démarche, les objectifs et enjeux à l'ensemble du personnel. Démystifier le concept de « Qualité ».
- Trouver les ressources compétentes au niveau de la mise en place via l'utilisation de ressources externes (consultance, organismes, etc.) ou via des formations internes.
- Identifier les processus de l'entreprise via l'analyse de toutes les procédures et méthodes de travail actuellement utilisées par l'entreprise. Le but de ce travail est toujours de valider l'optimisation des délais, du travail, des ressources, des compétences, etc.

- Remettre en cause les processus non optimaux et proposer des alternatives en termes de processus, de procédures et les mettre en œuvre sur le terrain pour valider leur fonctionnement.
- Documenter officiellement le SMQ via :
 - Une expression documentée de la politique et des objectifs « Qualité » (stratégie, fil rouge de la qualité, compréhension accessible à tous, positionnement de tous les intervenants, etc.)
 - Un manuel « Qualité » qui décrit l'organisation de l'entreprise ainsi que le SMQ mis en place.
 - Les procédures qui décrivent les activités en ayant comme objectif l'idée qu'il y ait assez d'informations pour qu'en cas de remplacement d'un titulaire à un poste, un remplaçant y trouve l'information nécessaire pour continuer le travail avec la même qualité. Toutes ces procédures doivent être documentées et stockées selon des conventions et elles doivent définir les documents dont elles ont besoin ou qui en découlent.
 - Certaines procédures sont exigées par les normes ISO. Il est donc intéressant de les mettre en place dès le départ. Ex ISO9001 : Maîtrise des documents, Maîtrise des enregistrements, Maîtrise des produits non conformes, Actions préventives, Actions correctives, Audit interne.
 - Les instructions qui décrivent en détail les actions pour chaque tâche effectuée dans l'entreprise.
 - Les enregistrements qui permettent de démontrer la conformité aux exigences en apportant la preuve de l'exécution des procédures.
- Lorsque tout ceci est mis en place, il faut suivre le planning de validation des évaluations et des améliorations au cours du temps puisqu'un management de qualité n'est valable que s'il évolue avec l'entreprise et s'adapte dès qu'il en est besoin.