

## Q comme ... Qualité

---

La qualité est un terme très souvent utilisé et qui a plusieurs sens. Le premier d'entre eux est qu'il est souvent opposé à la notion de « quantité ». Il intervient aussi dans l'expression de « qualité-prix ».

En bref, la qualité est souvent comprise comme l'absence de défaut. Plus généralement, c'est une notion qui se réfère à celle de niveau acceptable de défauts. En d'autres termes, on peut accepter un certain nombre de défauts sur un produit ou un service, mais si ce nombre est inférieur à ce qu'on juge acceptable, alors on considèrera le produit ou le service comme étant de qualité.

Ainsi, la notion de qualité est très subjective ...

### La qualité pour l'entreprise qu'est ce que c'est ?

Concrètement, pour une entreprise, la qualité se situe à plusieurs niveaux.

Le premier est que les process de fabrication doivent respecter certaines règles qui sont censées conduire à un niveau minimal de défauts. Pour dire les choses simplement, la qualité du produit fini est le reflet de la qualité de la fabrication de ce produit.

Ensuite, l'entreprise doit s'assurer que le service qu'elle associe à son offre est de qualité, c'est-à-dire qu'elle répond aux attentes de ses clients. Ce qui présuppose qu'on connaisse ces attentes ...

Enfin, le produit ou le service fourni doit être « de qualité », c'est-à-dire pouvoir justifier son prix.

### Cas pratique

La première chose à faire, comme souvent, est de partir des attentes des clients. Cela suppose qu'on les connaît, en moyenne. Il ne s'agit pas en effet de faire quelque chose de parfait pour satisfaire seulement 5% de ses clients, il s'agit en revanche de satisfaire la majorité d'entre eux, même si le produit ou le service comporte certains défauts.

## ABECEDAIRE PRATIQUE DE L'ENTREPRENEUR

Ensuite, il est important de connaître les niveaux acceptables de défauts. Dans certains cas ils sont définis par des normes, mais dans d'autres cas ils sont plus empiriques. Par exemple, un prix plus bas pourra permettre de tolérer certains défauts qu'un prix élevé empêcherait.

De plus, la tentation est souvent grande de faire de la sur-qualité. Or cela a un coût car il faut augmenter le nombre de contrôles et surtout rejeter un plus grand nombre de pièces. Pour autant, cette démarche ne sert pas à grand-chose car dans la mesure où le produit (ou le service) propose un niveau de défauts inférieur à ce qui est accepté, la valeur perçue par les clients est difficile à monétiser.

Par ailleurs, la notion de qualité est fluctuante c'est pour cela qu'il faut être capable d'adapter la qualité de ses produits pour ne pas se retrouver un moment donné en sous-qualité et un autre moment en sur-qualité.

Enfin, depuis des années, les entreprises se sont dotées d'équipes de « contrôle qualité » mais lorsque celles-ci n'interviennent qu'en fin de production, elles ne peuvent que constater le niveau de défaut. Pour être efficaces, ces équipes doivent intervenir conjointement avec le reste des salariés, tout au long du processus de fabrication, depuis la conception jusqu'à l'expédition.

### **Alors, comment bien gérer sa qualité ?**

La première chose à faire est bien de connaître ce que les clients acceptent comme niveau de qualité. Autrement dit qu'elle est leur niveau de tolérance sur les défauts.

Une fois ce diagnostic fait, il faut impliquer l'ensemble de l'entreprise pour faire en sorte que ce niveau de qualité soit atteint. Tout en gardant en tête qu'il faut parfois savoir s'arrêter dans la traque aux défauts car les gains possibles seront inférieurs aux dépenses engagées.

Il ne faut enfin jamais perdre de vue que les besoins et les attentes des personnes évoluent. La notion de qualité aussi. L'entreprise va alors devoir s'adapter en permanence pour répondre au mieux à ces exigences ...