

Management Industriel et Logistique

Chapitre 21 – La maîtrise de la qualité

Questions de réflexion

1. Proposez une définition générale de la qualité d'un produit ou d'une prestation qui intègre l'ensemble de ses caractéristiques.
2. Quelles sont les étapes d'une boucle qualité ? Décrivez chaque phase en détail.
3. Un objectif « zéro défaut » est-il pertinent ? Est-il réaliste ?
4. On évalue souvent un COQ (coût d'obtention de la qualité). De quels éléments est-il constitué et quelle peut-être son utilité ?
5. Certains auteurs ont dit : « La qualité, c'est gratuit ». Que pensez-vous de cette affirmation ?
6. Vous êtes responsable d'une usine à qui un fournisseur livre régulièrement des pièces dont le taux de défectueux est de trois pour cent. Le service Achats est partisan de conserver ce fournisseur, qui est cinq pour cent moins cher que ses concurrents. Qu'en pensez-vous ?
7. Dans beaucoup d'usines, on estime que les opérateurs ne doivent pas contrôler leur propre production. « On ne peut pas être juge et partie », déclare-t-on. Est-ce votre avis ?
8. Le contrôle statistique de processus a été inventé par Shewhart dans les années 1950. Or, malgré son indéniable efficacité, beaucoup d'entreprises ne sont pas encore aujourd'hui en mesure de l'appliquer totalement. Pourquoi ?
9. En quoi l'approche préventive de la qualité est-elle très supérieure à une approche « corrective » ?
10. Décrivez en détail les principes et les méthodes de la Maîtrise Statistique des Procédés (assurance-qualité des processus).
11. Quels sont les principaux outils méthodologiques d'amélioration de la qualité ?
12. On observe que le management de la qualité dans les services présente des différences significatives avec l'approche « industrielle ». Est-ce vrai ? Quelles sont-elles et pourquoi ? Quelles actions spécifiques engendrent-elles ?
13. Quels sont les avantages de la normalisation ISO 9000 v2000 pour les entreprises ?
14. La Qualité Totale concerne l'ensemble du personnel d'une entreprise ou d'une organisation. Que signifie-t-elle dans une école de gestion ?