

Med DAUDI Qualité

## CHAPITRE 7 / الفصل 7

# TOTAL QUALITY MANAGEMENT إدارة "الجودة الشاملة"

Med DAUDI Qualité

## QUALITÉ TOTAL (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)



Med DAUDI Qualité

## QUALITÉ TOTALE (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

- ✘ C'est à la fin des années quarante que naissent, au Japon, les concepts connus sous les noms actuels de *Total Quality Management* et de *Total Productive Maintenance*.
- ✘ Après la défaite de la Seconde Guerre mondiale, le JAPON rentre dans une crise importante. Déjà menacé par la famine, est très sensibilisé aux gaspillages, développe un souci croissant d'économie à une époque où les systèmes de détection de défauts n'existent pas.

Med DAUDI Qualité

## QUALITÉ TOTALE (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

- ✘ Quand les soldats américains viennent occuper le territoire nippon comme poste stratégique lors de la guerre de Corée, M. Toyoda fondateur de la désormais célèbre société Toyota y voit un marché potentiel de besoins auxquels il peut subvenir.
- ✘ M. Toyoda demande alors à l'un de ses ingénieurs Mr Taiichi Ohno de mettre en place un modèle différent du *fordisme* (en vigueur au USA à l'époque) et adapté aux contraintes socio-économiques de l'époque.

## QUALITÉ TOTALE (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

- ✘ Mr Taiichi Ohno créera un mode d'organisation appelé **Ohnisme** dont un des principes fondamentaux est la minimisation des pertes par une qualité absolue. Ce modèle a fait aujourd'hui ses preuves sous le nom plus répandu de toyotisme.

## TQM (PRINCIPES DE BASE)

En compatibilité avec la culture japonaise :

- ✘ 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 **continu** dans le temps et **partagé par tous**
- ✘ Les opérateurs sont formés et nommés *ouvriers hautement qualifiés* (OHQ).
- ✘ La qualité obtenue provient de ce que la culture en tant que connaissance est considérée comme un **pré-requis**.
- ✘ Les employés sont instruits, vigilants, savent communiquer efficacement pour augmenter leur niveau de qualification dans leur domaine.
- ✘ Toute l'organisation doit être orienté vers les exigences client.

Med DAUDI Qualité

## TQM (NAISSANCE D'UN NOUVEAU MODE DE MANAGEMENT)

- ✘ Un **management actif** commence à prendre forme. il s'articule autour de l'implication et fidélisation des travailleurs, l'optimisation organisationnelle et la satisfaction des exigences client.
- ✘ Cette approche à connue de grandes évolutions pour devenir aujourd'hui une des démarches les plus à la mode dans les années 80/90

Med DAUDI Qualité

## TQM, ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

- ✘ **TQM (Total Quality Management)** signifie Management par la Qualité Totale.
- ✘ Le Management de la Qualité c'est le Management d'un organisme dans l'objectif de développer des produits ou des services de la plus haute Qualité possible, a même de surprendre le client.
- ✘ C'est donc une démarche de progrès tant interne qu'externe qui implique le Management à tous les niveaux et tous les acteurs de l'entreprise.
- ✘ Le **TQM** prend en considération la satisfaction du client, l'amélioration continue des processus et des Ressources Humaines.

## TQM, ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

- ✘ Le TQM s'applique à tout système Qualité comprenant :
  - ✘ la structure de l'organisation
  - ✘ l'engagement des dirigeants et l'implication de tous les acteurs de l'entreprise
  - ✘ les processus, les procédures et les modes opératoires
  - ✘ les ressources nécessaires au développement du Management par la Qualité

## LE PRINCIPE DU PDCA (ROUE DE DEMING)



