





organisent



## "Les outils d'amélioration de la qualité au service du management de l'entreprise.

Jeudi 09 Novembre 2023

Hôtel El Mouradi Gammarth 5\*, Tunis

Résumé

## Les outils qualité soutiennent les techniques statistiques

## Zouhaier MARRAKCHI, Tunisie



Les organismes disposent d'un système de management de la qualité afin de créer de la valeur. Il convient que l'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme. En fonction du domaine d'activité de l'organisme, la valeur peut être mesurée par des paramètres tels que :

- la réduction du nombre de réclamations ;
- la réduction des gaspillages ;
- l'amélioration des délais d'exécution ;
- l'amélioration des délais de livraison ;
- l'amélioration de la réactivité ;
- une meilleure fidélisation du personnel;
- une plus grande garantie de maintien en conformité réglementaire ;

des membres de la communauté de pratiques de la qualité.

— l'augmentation des ventes et de la rentabilité. Il est donc important pour tout organisme de disposer non seulement d'une mise en place concrète de son système de management de la qualité, mais aussi d'un dispositif dont les indicateurs internes et externes montrent qu'il est associé à des résultats stables et en voie d'amélioration. La plupart des organismes utilisent déjà des outils qualité. De nombreux secteurs de l'industrie manufacturière utilisent déjà des outils qualité statistiques pour la maîtrise des procédés et pour le signalement en temps réel d'un écart de stabilité des procédés ayant des incidences pour la qualité. La présente norme est destinée à accompagner la norme ISO 10017 : Systèmes qualité : Usage des statistiques. Cependant, l'ISO 10009 couvre également certaines techniques statistiques simples qui ne sont pas abordées en détail dans la norme 10017. Dans le présent document, le terme « outil qualité » est clairement défini et il est principalement synonyme de technique qualité. Les outils qualité les plus simples sont rencontrés et enseignés lors des études académiques, de sorte que nombre d'entre eux sont bien connus. D'autres outils qualité sont utilisés par certaines industries, le secteur public ou dans des contextes culturels spécifiques. La présente norme vise à répertorier les outils qualité généralement utilisés dans le monde. Aucun outil qualité protégé par des droits de propriété n'a été inclus et tous les outils sont utilisés par plus d'un organisme. La présente norme ne fait pas la promotion de nouveaux outils qualité qui ne sont pas reconnus par la plupart