

## INTRODUCTION

Les différents concepts de la qualité viennent d'évoluer très profondément à la suite d'un important travail normatif de l'ISO (International Standardization Organization) dans le domaine de la qualité et de son management. La création de référentiels pour les entités certifiées et de normes pour la certification entraîne la multiplication des certificats tandis qu'une nouvelle réglementation technique européenne s'impose progressivement. L'objectif de la 1<sup>re</sup> partie de ce guide est de faire le point de la situation actuelle.

### 1.1. Généralités sur la qualité et l'assurance de la qualité

#### 1.1.1. La qualité

La qualité est définie par la norme NF EN ISO 8402 de 1994 :

« Ensemble des propriétés et caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. »

Le terme « entité » a un sens général :

- produit matériel : objet, travaux ;
- produit immatériel : service, logiciel, conception, mode d'emploi ;
- activité, processus, procédé ;
- organisme, entreprise ;
- système ;
- personne ;
- ou une combinaison de ce qui précède.

Il convient de rappeler que le terme « produit » (souvent désigné dans les marchés publics par « prestation ») peut aussi être utilisé dans une acception très générale d'objet, article, composant, matériau, processus, fourniture, ensemble, matériel, système, travaux, installation, service, prestation d'étude (ou prestation intellectuelle), logiciel, etc., sans oublier que les services ou « prestations associées » (au sens des normes ISO 9000), tels que la documentation technique d'emploi et de maintenance et le service après-vente sont parties intégrantes du produit et constituent un élément important de sa qualité.

L'expression « besoins implicites » signifie que la qualité d'un produit ne se limite pas à la seule satisfaction des besoins exprimés, mais s'étend à celle des besoins implicites et allant de soi que l'utilisateur ou l'acheteur n'a pas jugé utile d'exprimer.

L'obtention de la qualité et son maintien, c'est-à-dire la maîtrise de la qualité, constituent une composante du management de la qualité, donc du management interne du fournisseur, et un facteur déterminant de sa compétitivité. Les bénéfices de ce management sont multiples : maîtrise des coûts de production, possibilité d'allègement des contrôles, diminution des dépenses dues à la non-qualité, meilleure fiabilité du produit, délais plus sûrs, etc.

#### 1.1.2. L'assurance de la qualité

L'assurance de la qualité est définie par la norme NF EN ISO 8402 de 1994 :

« Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en oeuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité. »