



PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

«Je pense que tout cela fait partie de la même chose; la gestion de la qualité, l'amélioration de la qualité, le contrôle juste à temps et l'assurance de la qualité. La difficulté de la tâche est de dispenser aux gens une formation efficace et complète pour la mise en oeuvre d'un système d'assurance de la qualité vérifiable.»

- Malcolm Phillips, Directeur de l'enregistrement, Institut de gestion de la qualité (OMI), Mississauga, Ontario.
-

Qu'est-ce que l'assurance de la qualité ?

La norme Z299 de l'Association canadienne des normes (ACNOR) définit l'assurance de la qualité de la façon suivante: l'assurance de la qualité désigne toutes les mesures planifiées et systématiques nécessaires pour donner une assurance suffisante que les produits ou services satisferont aux exigences stipulées.

Pourquoi un programme d'assurance de la qualité ?

De tous les aspects examinés dans la présente étude sur les entreprises canadiennes et les normes, la seule proposition qui a reçu un appui presque unanime a été celle portant sur la nécessité d'avoir un programme d'assurance de la qualité fondé sur les normes de la série 9000 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) pour faire des affaires dans l'Europe des années 1990. Les normes ISO 9000 sont la base de la norme européenne d'assurance de la qualité européenne: EN 29000.

«Les Européens ont pris très au sérieux l'homologation en fonction des normes ISO 9000 d'assurance de la qualité,» dit John Kean, président de l'Association canadienne de normalisation, «Au Royaume-Uni, par exemple, avec l'aide financière du gouvernement britannique, les petites et moyennes entreprises ont pu mettre en place des systèmes de gestion de la qualité et, aujourd'hui, plus de 8 000 fabricants et organisations de services sont enregistrés. Au Canada, nous avons environ 500 à 600 entreprises ayant des activités liées à l'homologation.»

. Un grand nombre d'entreprises canadiennes avaient déjà réussi à décrocher des affaires parce qu'elles avaient un programme d'assurance de la qualité, ou perdu des affaires parce qu'elles n'avaient pas de programme.

. Beaucoup d'entreprises avaient mis en oeuvre des programmes pour répondre directement aux demandes des clients.

. Les normes 9000 de l'ISO deviennent rapidement une nécessité également dans de nombreux marchés non européens, comme l'Australie.