

# Checklist du Deming Prize

Traduction de l'édition 1994 de la JUSE © AFED 1996

## 1. Politiques

1. Politiques de qualité et de contrôle de la qualité ; leur place dans la direction de l'entreprise
2. Clarté des politiques (cibles et mesures prioritaires)
3. Méthodes et processus d'établissement des politiques
4. Relations entre les politiques et les plans, à long, moyen et court terme.
5. Communication (déploiement) des politiques, suivi des politiques en cours de réalisation
6. Autorité personnelle (leadership) des directeurs et des cadres

## 2. Organisation

1. Adéquation de la structure pour le contrôle de la qualité ; niveau de motivation des employés
2. Clarté de l'autorité et de la responsabilité
3. Etat de la coordination entre les départements
4. Etat des activités des comités et des groupes de projet
5. Etat des activités du personnel

## 3. Information

1. Adéquation de la collecte et de la communication de l'information externe
2. Adéquation de la collecte et de la communication de l'information interne
3. Etat de l'application des techniques statistiques à l'analyse des données
4. Adéquation de la confidentialité de l'information
5. Etat de l'utilisation de l'information
6. Etat du système informatique de traitement des données

## 4. Normalisation

1. Adéquation du système de normalisation
2. Procédures d'établissement, de révision et de retrait des normes
3. Performances réelles dans l'établissement, la révision et la suppression des normes
4. Contenu des normes
5. Etat de l'utilisation des normes et de l'adhésion aux normes
6. Etat de l'utilisation systématique des technologies sur toute leur durée de vie

## 5. Développement et utilisation des ressources humaines

1. Plans d'éducation et de formation ; leurs résultats
2. Niveau de conscience des employés concernant la qualité et les missions de management ; compréhension du contrôle de la qualité
3. Etat de l'incitation des employés à développer leurs connaissances pour atteindre la pleine expression de leurs capacités
4. Niveau de compréhension et de l'utilisation des concepts et des méthodes statistiques
5. Etat du développement des cercles de QC et des suggestions d'amélioration
6. Etat de l'incitation des compagnies associées à développer leurs ressources humaines

## 6. Activités d'assurance qualité

1. Etat du management du système d'assurance qualité
2. Etat du diagnostic sur le contrôle de la qualité

3. Etat du développement des nouveaux produits et technologies (dont l'analyse de la qualité, le déploiement de la qualité et les revues de projet)
4. Etat du contrôle des processus
5. Etat de l'analyse des processus et de l'amélioration des processus (dont les études de capacité des processus)
6. Etat de l'inspection, de l'évaluation de la qualité et de l'audit qualité
7. Etat du management des équipements de production, des appareils de mesure et du suivi des fournisseurs
8. Etat des activités d'emballage, de stockage, de transport, de vente et de services
9. Information sur l'utilisation, l'enlèvement, la récupération et le recyclage des produits ; actions qui en découlent
10. Etat de l'assurance qualité
11. Information sur la satisfaction des clients
12. Etat de l'assurance de la fiabilité, de la sûreté de fonctionnement, de la responsabilité civile et de la protection de l'environnement

## **7. Activités de maintenance et de contrôle**

1. Rotation du cycle du management (PDCA)
2. Méthode pour déterminer les points de contrôle et leur niveau
3. Situations de contrôle interne (état de l'utilisation des graphiques de contrôle et d'autres outils)
4. Etat de la façon de prendre des mesures temporaires et permanentes
5. Etat des systèmes opérationnels de management des coûts, des quantités, des livraisons, etc.
6. Relation de l'assurance qualité avec d'autres systèmes opérationnels de management

## **8. Activités d'amélioration**

1. Méthodes de sélection des thèmes (problèmes importants et questions prioritaires)
2. Liens entre les méthodes analytiques et la technologie intrinsèque
3. Etat de l'utilisation des méthodes d'analyse statistique
4. Utilisation des résultats d'analyse
5. Etat de la confirmation des résultats d'amélioration et de leur transfert aux activités de maintenance
6. Contribution des activités des cercles de QC

## **9. Effets**

1. Effets mesurables (qualité, livraisons, coûts, bénéfices, sécurité et environnement)
2. Effets non mesurables
3. Méthodes de mesure et d'observation des effets
4. Satisfaction des clients et satisfaction des employés
5. Influence sur les compagnies associées
6. Influence sur les communautés locales et internationales

## **10. Plans d'avenir**

1. Etat de l'observation des situations présentes
2. Plans d'avenir pour les problèmes d'amélioration
3. Projection des changements en fonction de l'environnement social et des demandes des clients ; plans d'avenir correspondants
4. Relations entre la philosophie de management, la vision et les plans à long terme
5. Continuité des activités de contrôle de la qualité
6. Degré de réalisme des plans d'avenir