

Qu'entendons-nous précisément par contrôles qualité ? Attention, il ne s'agit pas de développer la qualité/performance de vos produits ou services. Ces éléments de performance doivent être décrits dans la rubrique « Notre solution ».

Il s'agit ici d'expliquer tout ce qui est mis en œuvre pour contrôler le résultat promis dans la solution.

Prenons un exemple qui illustre bien la différence entre les deux notions évoquées : l'exemple d'un fabricant de sandwiches, que nous appellerons Mac Canard.

La plupart des consommateurs de ce type de sandwiches reconnaîtront que la qualité (gustative) de cette nourriture est située dans une échelle médiocre à correcte.

Les vertus de ce type de sandwiches (Made in France, teneur en protéines, etc.), sont bien à décrire dans « Notre solution ». En revanche, il conviendra dans la partie « Contrôles qualité » d'évoquer les moyens mis en œuvre pour contrôler que ce type de sandwiches aura toujours les mêmes vertus, quels que soient l'endroit, la saison et même l'heure où ils seront produits.

Dans certains métiers (informatique, BTP, etc.) la description de ces contrôles mérite 3 à 10 pages, auxquelles s'ajoutent des annexes illustrant des exemples concrets de livrables qualité, remis lors de projets.

D'autres activités plus simples pourront toutefois s'affranchir de ce chapitre.

La description des contrôles amène à évoquer (liste non exhaustive) :

- Comment sont effectués ces contrôles (méthodes, outils ?)
- Quand sont faits ces contrôles ?
- Quels indicateurs qualité (KPI) pour mesurer la qualité ?
- Quels livrables donnés ?
- Organigramme des intervenants qualité.
- Compétences des ressources dédiées (CV).
- La qualité est-elle regardée de près par votre direction, comment ?
- Interconnexions des qualitatifs avec les équipes clients.
- Etc.

ATTENTION

On a coutume d'ajouter une certification qualité (Iso 9001...) dans ce chapitre. L'idée est bonne, mais nettement insuffisante.

Un certificat qualité indique en effet qu'une « démarche » existe, sans toutefois décrire quelle est cette démarche.

La limite à la description de ces contrôles réside dans ce qui pourrait être jugé comme une technique secrète, telle la formule du Coca-Cola.