



## 5 ZEROS

*Experts FAVI : les agents qualité*

Traditionnellement les 5 zéros étaient :

- 0 Défaut
- 0 Délai
- 0 Panne
- 0 Stock
- 0 Papier

Les choses évoluant, il convient maintenant de considérer la dimension systémique de la qualité qui **doit** englober chronologiquement : la sécurité physique et morale, le respect de l'environnement, la productivité, la qualité des produits, et la sécurisation des fournitures.

Ce qui induit 5 nouveaux zéros:

- 0 Accident
- 0 Pollution
- 0 Augmentation des prix
- 0 Défaut
- 0 Retard

Chacun de ces Zéros devant être la RESULTANTE NATURELLE d'autres zéros (voir document au dos). Ce tableau constituant une des présentations possibles de la démarche de **qualité totale**.

Ceci sous-entend que le service qualité, s'il veut subsister, doit évoluer pour garantir ces missions d'information, de sensibilisation, de calibration, d'aide à la mise en conformité et à l'autocontrôle dans tous ces domaines.

La démarche qualité classique type ISO 9000, bien conduite, induit normalement la disparition du service qualité, sauf, si on transpose l'expérience acquise vers les domaines de la sécurité des équipements et des installations, et de la productivité au sens large.

L'AMDEC, par exemple, est un outil parfaitement transposable à l'étude des risques potentiels d'accidents d'une machine, de pollution d'une installation, ou de perte de productivité d'un process.

Nous vous présenterons prochainement une telle transposition, effectuée avec l'aide de la CRAM locale.



# QUALITE TOTALE



