

Gestion de la qualité chez Apple

Apple Quality Management

Lorsque je travaillais chez Apple (de 1983 à 1993), l'ensemble du personnel était sensibilisé à l'importance de la qualité (des produits et des services) dans le cadre d'un programme dénommé « **Apple Quality Management** » (**Gestion de la qualité (chez) Apple**), plus communément désigné par le sigle « **AQM** ».

Une petite carte plastifiée, distribuée à tous les employés, résumait les principes fondamentaux relatifs à la qualité et les questions fondamentales à poser en cas de problème de qualité.

J'ai conservé précieusement cette carte, dont je fournis ci-dessous le contenu (avec sa traduction par mes soins en français) afin de vous fournir un peu de vocabulaire illustré par des phrases dans le domaine de la qualité.

NB : à l'époque, la société Apple était connue sous le nom de Apple Computer (c'était bien avant l'iPod, iTunes, l'iPhone et l'iPad...).

The Fundamental Philosophies of Apple Quality Management

Les principes fondamentaux de la gestion de la qualité (chez) Apple

Apple Computer is committed to total customer satisfaction through vigorous innovation and continuous improvement of our business processes.

Apple Computer s'engage à procurer à ses clients une satisfaction totale grâce à une grande force d'innovation et à l'amélioration continue des processus de notre entreprise.

Our products, services, and people must earn the respect, loyalty and enthusiasm of all our customers.

Nos produits, nos services et nos employés doivent susciter le respect, la loyauté et l'enthousiasme de la part de tous nos clients.

NB :

1) En anglais, notamment dans le langage des entreprises, on emploie souvent le mot « **philosophy** » (pluriel « **philosophies** ») comme synonyme de « **principe** ».

2) Les **processus** (**processes**) auxquels l'expression « **business processes** » se rapporte sont ceux mis en oeuvre dans les diverses fonctions de **l'entreprise (the business)**, de la **Recherche & Développement (Research & Development)** aux **Services clients (Customer Services)** en passant par la **Fabrication (Manufacturing)**, la **Logistique (Logistics)**, le **Marketing & Commercial (Marketing & Sales)**, etc.

On peut également traduire « **business processes** » par « **processus métiers** », comme dans la traduction de « **Business Process Management (BPM)** » : **Gestion des processus métiers**.

[>> Retour en haut de la page](#)

Apple Quality Management Fundamental Questions

Les questions fondamentales à poser pour la gestion de la qualité (chez) Apple

What are the problems with the current process?

Quels sont les problèmes du processus actuel ?

What are the root causes of these problems?

Quelles sont les causes premières de ces problèmes ?

Which of these root causes can you address?

Sur lesquelles de ces causes premières pouvez-vous intervenir ?

Which of these root causes offer the biggest opportunity for improvement?

Lesquelles de ces causes premières offrent la meilleure perspective d'amélioration ?

What are you going to do that will make the biggest difference?

Qu'allez-vous faire pour obtenir le résultat le plus significatif ?

What is your plan for improvement?

En quoi consiste votre plan d'amélioration ?

How can you prove that what you did really helped?

Comment pouvez-vous prouver que ce que vous avez fait a vraiment été utile ?

How can you document the new process and fuel further improvements?

Comment pouvez-vous documenter le nouveau processus et susciter de nouvelles améliorations ?

[>> Retour en haut de la page](#)

Voici d'**autres phrases et éléments de vocabulaire** extraits (avec parfois quelques modifications de ma part) d'un autre document relatif au fameux programme « **AQM** », plus détaillé que la petite carte évoquée ci-dessus.

State the problem.

Formulez le problème.

Identify a process or problem area to work on.

Identifiez un processus ou une source de problèmes sur lequel / laquelle travailler.

Describe the current situation.

Décrivez la situation actuelle.

Select a problem and a target for improvement.

Choisissez un problème et un objectif d'amélioration.

Establish clearly-defined quality goals.

Établissez des objectifs de qualité clairement définis.

Use charts and graphs to aid in analysis and decision-making.

Utilisez des tableaux et des graphiques pour vous aider dans l'analyse et la prise de décision.

Take corrective action.

Prenez des mesures correctives.

Plan and implement measurable actions that address the root causes.

Planifiez et mettez en oeuvre des actions qui s'attaquent aux causes premières.

Write an action plan including timing of milestones and measures of progress.

Rédigez un plan d'action incluant la chronologie des étapes principales et les mesures de la progression.

Collect data and confirm that the improvement target has been met.

Recueillez des données et confirmez que l'objectif d'amélioration a été atteint.

Compare "before" and "after" performance.

Comparez la performance « avant » et « après ».

Standardize the process.

Standardisez le processus.

Train people on how to use the new standardized process.

Formez les gens à la manière d'utiliser le nouveau processus standardisé.

[>> Retour en haut de la page](#)

Copyright © 2009-2014 Neil Minkley. Tous droits réservés. All rights reserved.