

Assurance de la qualité

L'assurance de la qualité (AQ) est une procédure visant à garantir la qualité des produits ou des services en prévenant les erreurs et les défauts dans les produits fabriqués et en évitant les problèmes lors de la livraison des produits ou des services aux bénéficiaires. Elle repose sur deux principes :

- **Adaptation à l'usage** - Le produit doit être adapté à l'usage auquel il est destiné.
- **Correct du premier coup** - Les erreurs doivent être éliminées avant même leur apparition.

L'AQ se concentre sur l'amélioration d'un processus et le rend efficient et efficace selon des normes de qualité prédéfinies. L'AQ joue un rôle dans la capacité d'une organisation à s'auto-évaluer et à s'assurer que les processus internes sont efficaces et efficaces. Elle garantit également l'existence de mécanismes et d'outils permettant de veiller à ce que les fournisseurs et les produits répondent aux besoins des organismes.

Pour l'évaluation interne et externe, le processus complet d'AQ a un cycle défini appelé PDCA. Les phases de ce cycle sont les suivantes :

- **Planifier** - L'organisation doit planifier et déterminer les processus nécessaires pour fournir un produit final de haute qualité.
- **Faire (Do)** - Élaboration et test des processus ainsi que mise en œuvre de changements dans les processus.
- **Contrôler** - Surveillance des processus, modification des processus et vérification de l'atteinte des objectifs prédéterminés.
- **Agir** - Mettre en œuvre les actions nécessaires pour améliorer les processus.

Parfois, les organisations ne possèdent pas la capacité de procéder à une évaluation en ces termes pour chaque fournisseur, mais il existe des sociétés d'audit et des organisations de certification normalisée qui peuvent le faire. Les organismes doivent solliciter ces agences tierces et/ou inclure ces certifications dans les critères de sélection des fournisseurs.

Certifications normalisées

Il existe un large éventail de certifications de qualité, depuis les sceaux applicables à un secteur entier ou à un produit spécifique jusqu'à ceux qui certifient la qualité d'un processus ou ceux qui se concentrent sur le respect de normes éthiques et environnementales. Certaines présentent une grande valeur ajoutée, d'autres relèvent davantage du marketing. Elles peuvent avoir une valeur nationale ou être reconnues au niveau international. Bien que chaque estampille puisse être utile, les normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) sont considérées comme la meilleure pratique internationale reconnue.

L'ISO est une organisation indépendante non gouvernementale créée en 1946, qui élabore des normes relatives à la fabrication, à la gestion des processus, à la prestation de services ou à la fourniture de matériaux.

Les normes des « familles » suivantes comptent parmi les plus utiles dans le secteur humanitaire :

- Normes de **gestion de la qualité** pour aider à travailler plus efficacement et réduire les défaillances de produits. (Famille ISO 9000)
- Normes de **gestion environnementale** pour aider à réduire les incidences sur l'environnement, à diminuer les déchets et à accroître la durabilité. (Famille ISO 14000)

- Normes de **santé et de sécurité** pour aider à réduire les accidents sur le lieu de travail. (Famille ISO 45001)
- **Normes de gestion de l'énergie** pour aider à réduire la consommation d'énergie. (Famille ISO 50001)
- Normes de **sécurité alimentaire** pour aider à prévenir la contamination des aliments. (Famille ISO 22000)
- Normes de **sécurité informatique** pour assurer la sécurité des informations sensibles. (Famille ISO 27001)

Acheter un produit disposant d'une certification ISO et/ou à une société qui a été certifiée ISO est une garantie que le produit ou la société a suivi un processus de qualité. Tous les fournisseurs ne disposent pas de certifications ISO ou d'autres types de certifications, en particulier dans les pays à faible revenu, en situation de catastrophe ou de conflit. En l'absence de ces normes, les organismes devront peut-être chercher d'autres sources d'information pour s'assurer de la qualité avant ou pendant l'établissement d'une relation avec un fournisseur.

Audit social/financier des fournisseurs

Un audit de conformité sociale/financière, également connu sous le nom d'audit éthique, est l'inspection d'une organisation externe qui vérifie si les activités du fournisseur respectent les responsabilités sociales et éthiques, les réglementations en matière de santé et de sécurité, ainsi que le droit du travail. Ces audits permettent de juger si un fournisseur respecte le code de conduite de l'organisation, garantissant des politiques éthiques.

Un audit financier peut être complété par la déclaration de l'exercice fiscal du pays et/ou par des relevés bancaires qui permettront d'évaluer la solvabilité.

En raison de la nature « instantanée » des audits et du fait qu'ils ne sont pas conçus pour trouver les causes ou les solutions des problèmes, ils sont limités dans ce qu'ils peuvent dire sur les pratiques de travail des fournisseurs. C'est pourquoi, afin de tirer le meilleur parti des audits, il faut avoir conscience de ces limites et poser les bonnes questions pour les compléter.

Inspection et contrôle de la qualité

Les organismes doivent prévoir du temps et des ressources pour effectuer l'inspection pendant l'évaluation du produit, avant la commande ou pendant la réception. Le contrôle de la qualité (CQ) est un processus continu, standard et permanent jusqu'à la distribution/livraison aux bénéficiaires, il doit donc être réalisé périodiquement lorsqu'un produit se trouve dans l'entrepôt ou sous la responsabilité de l'organisation. Le CQ est parfois confondu avec l'AQ. Le contrôle de la qualité est utilisé pour examiner le produit ou le service lui-même. L'assurance de la qualité consiste à examiner les processus et à apporter des modifications aux processus qui ont abouti au produit final.

- **Inspection visuelle** - Si un vendeur fournit un échantillon prototype avant la livraison finale, les organisations ou les spécialistes peuvent souhaiter inspecter visuellement et tester le produit, soit dans les locaux du fournisseur, soit dans un autre lieu hors site.
- **Tests en laboratoire** - En plus de l'inspection visuelle, les organismes peuvent souhaiter recourir à des tests en laboratoire effectués par des tiers. Les tests en laboratoire peuvent porter sur la composition chimique (pour les matériaux de construction durables ou les produits pharmaceutiques), sur les normes ISO prédéfinies (comme la résistance au feu des articles non alimentaires) ou même sur la qualité des produits alimentaires.
- **Inspection tierce** - De nombreux organismes souhaitent faire appel à des sociétés d'inspection tierces pour réaliser les tâches d'assurance de la qualité. Les sociétés

d'inspection tierces effectuent généralement des tests en laboratoire et des tests visuels des produits, mais peuvent également visiter les entrepôts et les installations de production des fournisseurs tout au long du processus de production afin de garantir une conformité totale. Les organisations qui font appel à des services d'inspection tiers peuvent souhaiter inclure l'obligation pour les fournisseurs de permettre aux sociétés d'inspection tierces d'accéder aux sites de production sans préavis afin de renforcer le caractère aléatoire du processus.

- **Fourniture de certificats** - Plus simple que de réaliser des tests dans un laboratoire indépendant, il peut être demandé aux fournisseurs de produire des certificats indiquant la conformité ou la qualité. En règle générale, le coût et la complexité des tests en laboratoire sont répercutés sur le fournisseur, mais cela peut également donner lieu à des falsifications ou à des fraudes, car le processus d'inspection n'est pas entre les mains de l'organisme adjudicateur.

Il est fortement conseillé de procéder en outre à une inspection des produits une fois que l'organisme adjudicateur en prend possession. Les produits doivent non seulement être inspectés lors de leur première livraison, mais aussi examinés tout au long du processus de livraison. Pour les commandes importantes qui peuvent faire l'objet de livraisons multiples ou continues, la substitution de produits peut être et est un véritable problème. Certains fournisseurs peuvent, sans scrupules, échanger après coup des produits légitimes contre des produits faux, inappropriés ou incorrects. Sans une vigilance constante, des produits entièrement testés et certifiés peuvent même ne pas être réellement fournis.