

# Guide des meilleures pratiques

## La Maison de la qualité

Comprendre les besoins du client



Conception



Production



Amélioration  
Continue

### Sommaire

La Maison de la qualité, ou déploiement de la fonction qualité (*quality function deployment* ou *QFD* en anglais), est une technique qui permet de déterminer les besoins réels des clients et de les traduire en fonctions et requis pour le produit à concevoir. C'est en fait une approche matricielle de conception de produits qui permet de capturer la « voix du client », ses besoins et ses attentes, pour prioriser les requis, prendre en compte l'ensemble des besoins du marché et identifier où les efforts de qualité sont prioritaires. Ce processus s'inscrit dans une démarche de conception de produit. L'objectif est d'intégrer le plus tôt possible la qualité du produit dans le processus de conception, dans le but de concevoir un produit possédant un maximum de caractéristiques demandées par les clients et de se positionner avantageusement par rapport aux produits concurrents.

### Description

La maison de la qualité est une technique graphique qui permet de définir les relations entre les besoins des clients (ce que le client veut) et les fonctions possibles (comment satisfaire le client) (figure 1). Il est alors possible de prioriser les fonctions à inclure dans le produit, selon si elles sont fondamentales à l'atteinte de la qualité ou seulement intéressantes. Par une succession d'étapes, on bâtit la matrice de la maison de la qualité.

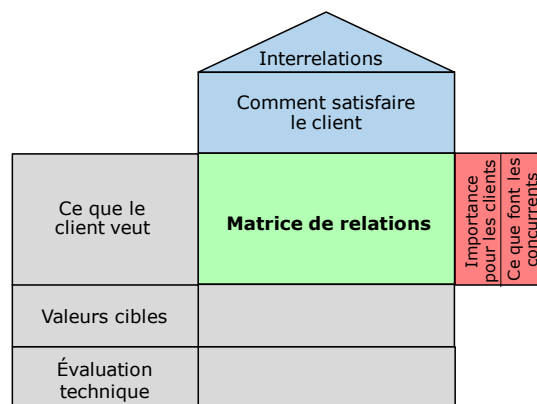


Figure 1. Matrice de la maison de la qualité (adapté de Heizer et Render, 2008)

### Étapes

1. Identifier les exigences du client (côté gauche de la matrice)
2. Traduire les exigences du client en fonctions techniques possibles (en haut de la matrice)

# Guide des meilleures pratiques



Conception



Production



Amélioration  
Continue

3. Remplir la matrice des relations en indiquant les corrélations (forte, faible, négative ou fortement négative) entre les exigences du client et les fonctions techniques (au centre de la matrice). On utilise un code de symboles selon le degré de corrélation
4. Identifier les corrélations entre les différentes fonctions techniques du produit, soit forte, faible, négative ou fortement négative (dans le toit de la maison)
5. Évaluer le degré d'importance des exigences pour le client (ex. de 1 à 5, 5 étant le plus important) (côté droit de la matrice)
6. Évaluer les produits concurrents par rapport aux exigences du client (extrême droite de la matrice)
7. Identifier des valeurs cibles pour les fonctions techniques, de façon à répondre adéquatement aux exigences.
8. Faire une évaluation technique de différentes alternatives de concepts de produits, en les comparant avec les produits concurrents.

## Saviez-vous que... ?

Le processus QFD a été développé au Japon par Mitsubishi dans les années 70 pour intégrer très tôt la qualité du produit dans le processus de développement.

## Difficultés rencontrées

- Il est aisé d'exprimer ce qu'on n'aime pas dans un produit : il est beaucoup plus difficile d'exprimer ce qu'on attend d'un produit encore virtuel
- Il est des fonctions importantes du futur produit que le client considère comme acquises et qu'il omet de préciser (besoins dus)
- Le client privilégie le « comment » et le « quoi », il donne des solutions plutôt que de formuler une demande (erreurs d'interprétation)
- Les concepteurs doivent dissocier la Qualité Indispensable de la Qualité Attractive (si la QI n'est pas fournie, de toute façon, le client sera mécontent)
- Le client développe et utilise un vocabulaire imagé difficilement traduisible en caractéristiques techniques

Pour en  
savoir plus

Stevenson, W.J. et Benedetti, C. (2005) La gestion des opérations : produits et services, Chenelière/McGraw

Hill

Render, B. et Heizer, J. (2008) Operations Management, 9e édition, Pearson/Prentice Hall