



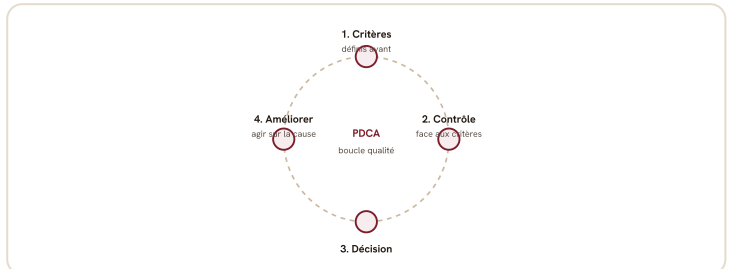
1 EN UNE PHRASE

La gestion de la qualité fixe pour chaque livrable des critères de réception objectifs définis AVANT de produire ; au contrôle, on décide accepter, ajustements mineurs ou refaire, puis on améliore le processus.

2 PAS À PAS

- 1 **Lister les livrables et leur destinataire.** Pour chaque livrable, notez qui le reçoit et à quoi il sert. Sans destinataire ni usage, impossible de dire ce qu'est un bon livrable.
- 2 **Définir les critères de réception AVANT de produire.** Écrivez 3 à 5 critères vérifiables par livrable : un chiffre, un seuil, un oui/non. « Conforme à la charte » est flou ; « 0 faute, charte respectée, validé par le sponsor » est contrôlable.
- 3 **Distinguer le bloquant du mineur.** Marquez chaque critère : bloquant (sans lui, on ne livre pas) ou souhaitable (un manque se corrige après). C'est ce tri qui rendra la décision de réception nette plutôt qu'arbitraire.
- 4 **Contrôler face aux critères, sans rien négocier.** À la réception, comparez le livrable aux critères posés, fait par fait. On vérifie ce qui était écrit ; on ne réinvente pas le niveau d'exigence au moment de la livraison.
- 5 **Trancher : accepter, ajustements ou refaire.** Accepter si les bloquants sont tenus. Ajustements si des points mineurs ciblés manquent. Refaire si un défaut est structurel (le besoin ou la base est en cause), pas rattrapable par retouche.
- 6 **Améliorer le processus (boucle PDCA).** Notez ce qui a coincé et corrigez la façon de produire, pas seulement le livrable. PDCA : Planifier les critères, Faire, Contrôler, Agir sur la cause pour ne pas répéter l'erreur.

3 LE SCHÉMA



À RETENIR

À RETENIR

- Les critères de réception se définissent AVANT de produire, jamais à la livraison.
- Un critère utile est vérifiable : un chiffre, un seuil, un oui/non, pas une impression.
- Trois décisions : accepter (bloquants tenus), ajuster (mineur ciblé), refaire (défaut structurel).
- Corrigez la cause, pas seulement le livrable : la boucle PDCA évite de répéter l'erreur.

PIÈGES

ATTENTION

- Définir les critères au moment de la livraison : la qualité se fixe à l'avance, elle ne se négocie pas une fois le livrable sous les yeux.
- Accepter « pour ne pas retarder » un livrable qui rate un critère bloquant : la dette est juste reportée, et souvent plus chère ensuite.
- Refaire tout dès le moindre défaut : épuise l'équipe et confond un ajustement ciblé avec un problème structurel.