

LA NORME

1- Définition de la norme :

Inspecter, c'est **confronter** un **produit** avec une **norme** en vue de décider s'il est acceptable ou non. La fixation de la norme qui définit ce qu'on appelle la **qualité de conception**, résulte de considérations techniques ou commerciales.

Si cette norme est sévère, le coût de production est accru mais le client est plus satisfait. Il s'agit de trouver un optimum entre ces **deux critères** « **coût** » et « **satisfaction** » du client. Ensuite, on décidera si l'on procède à un contrôle total – tous les articles – ou à un contrôle par **sondage**. Des procédures statistiques peuvent aider à résoudre ce problème qui consiste à préciser les fonctions de l'homme dans le système.

2- Critères de la norme :

Les **écarts** à la norme ou **défauts** peuvent être de différente nature. Pour juger de l'efficacité du contrôle on a recours à divers moyens :

- a- Un article a-t-il été classé effectivement bon ?
- b- Un article a-t-il été classé effectivement mauvais ?
- c- Le défaut a-t-il été bien identifié et non confondu avec un autre ?

Deux cas peuvent se présenter lorsqu'on a à évaluer un produit :

a- On ne dispose pas d'évaluation « **objective** » du produit qui permette de déterminer la Qualité du jugement. C'est le cas le plus courant.

b- On dispose d'évaluation objective du produit. C'est le cas où on a pu constituer un lot de Produits « **témoin** », préalablement étalonné par des experts.

Etat du produit par rapport à la norme -----		
Conforme	Non conforme	
Conforme	Correct	Erreur 1 jugement de l'inspecteur
Non conforme	Erreur 2	Correct par rapport à la norme

3- Caractères de la norme :

Ils constituent des composantes très directes de la difficulté du travail. Cette difficulté peut tenir à la fois à l'identification des défauts qu'à la complexité même de cette identification. Pour pallier ces difficultés, on peut recourir à des interventions d'ordre **ergonomique** ou **pédagogique**. Procédure dénommée parfois « **calibrage des inspecteurs** » améliorerait beaucoup l'exactitude de l'inspection. Ce sont :

- l'importance relative des erreurs,
- les pseudos critères,
- les contraintes sociales.