|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 4 – Identifier les caractéristiques de la démarche qualité** | | |
| **Durée** : 20’ | Homme avec un remplissage uniou*Deux hommes avec un remplissage uni* | **Source** |

**Travail à faire**

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Quelles sont les deux cibles de la qualité ?
2. Quels sont des deux effets de levier de la démarche qualité ?
3. Quels documents synthétisent cette démarche ?
4. À quoi mesure-t-on son efficacité ?

**Doc. 1  Politique qualité et démarche qualité**

*Source :* [*http://www.axess-qualite.fr/*](http://www.axess-qualite.fr/)

La **politique qualité** concrétise la stratégie de l’entreprise en matière de qualité. Elle fait partie de sa stratégie. La **démarche qualité**, est destinée à créer une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l’entreprise (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (Qualité externe). Elle favorise la pérennisation et le développement de l’entreprise. C’est un projet participatif qui doit être porté par la direction et impliquer tout le personnel.

L’entreprise engage cette démarche pour améliorer ses performances et à atteindre les objectifs internes et externes fixés par la direction.

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs internes** | **Objectifs externes** |
| - Réduire les dysfonctionnements.  - Réduire les coûts de non qualité et augmenter les marges.  - Fiabiliser les contrôles et les processus.  - Améliorer les méthodes de travail.  - Pérenniser le savoir-faire.  - Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs.  - Définir des méthodes de travail communes.  - Mettre en place une organisation efficace orientée résultats.  - Motiver le personnel autour d'un projet d'entreprise.  - Mieux piloter les processus et responsabiliser les équipes.  - Accompagner et maîtriser la croissance de l'entreprise.  - Disposer d'une base solide pour une démarche QSE. | - Améliorer la qualité des produits et services.  - Placer le client au cœur de l'entreprise.  - Mieux identifier et anticiper les besoins des clients.  - Améliorer la satisfaction et de la fidélisation des clients.  - Conquérir de nouveaux marchés.  - Améliorer et valoriser son savoir-faire et son image.  - Instaurer un climat de confiance avec les clients.  - Se démarquer de la concurrence.  - Obtenir une reconnaissance externe : certification iso 9001 : 2008, EN 9100, ISO 13485... accréditation iso 17025, ISO 15185. |

**La mise en œuvre**

L’action qualité aide à mieux organiser les travaux, et à mieux les contrôler :

* **Aide à l’organisation** : afin d’avoir un impact durable, l’action qualité doit améliorer le fonctionnement des processus qui conduisent au résultat recherché de façon durable. Les étapes suivantes, sont à mettre en œuvre pour chaque processus impliqué :
* **Analyser les problèmes constatés**, les écarts par rapport aux objectifs recherchés (***qualité*** ***externe***) et les dysfonctionnements du processus (***qualité*** ***interne***). Evaluer la gravité et la fréquence de ces problèmes.
* **Auditer le processus** en allant sur le terrain et en examinant, avec les acteurs (hiérarchie et opérateurs) les causes des anomalies et les solutions possibles.
* **Vérifier la faisabilité** des suggestions recueillies.
* Après accord de la direction, les progrès recensés deviennent des objectifs qualités au niveau du processus considéré. Les améliorations d’organisation associées entrent dans le plan d’action de la démarche qualité.
* **Mesure et contrôle** : Quantifier, puis adapter les contrôles aux résultats trouvés :
* Utiliser des indicateurs simples,
* Les indicateurs doivent servir aux acteurs eux-mêmes, pour qu’ils suivent leurs résultats et poursuivre les améliorations
* Des contrôles sont à prévoir si les résultats ne sont pas satisfaisants. Sinon, une surveillance régulière suffira.

**La mise en forme**

* **La charte qualité** récapitule les valeurs essentielles à respecter.
* **Un tableau peut récapituler la logique des objectifs** et rappeler : la problématique stratégique, les objectifs stratégiques associés, les objectifs qualités qui s’en déduisent, les principales solutions mises en œuvre pour les atteindre, les indicateurs permettant de suivre les résultats.

**Les signes de la réussite ?**

* Un fonctionnement cohérent avec les objectifs stratégiques, avec des moyens et des méthodes adaptées,
* L’absence de conflits, un bon travail en équipe,
* Une efficacité globale maximale pour les équipes,
* Une démarche qualité parfaitement intégrée à l’entreprise.

**Travail à faire**

1. **Quelles sont les deux cibles de la qualité ?**
2. **Quels sont des deux effets de levier de la démarche qualité ?**
3. **Quels documents synthétisent cette démarche ?**
4. **À quoi mesure-t-on son efficacité ?**