

La démarche qualité

Quelques principes de base

Georges Pecoraro
Synapse Consulting sprl

Novembre 2009

GSM: 0495.81.61.54

Mail: synapseconsulting@skynet.be

1. Question ?

Pourquoi un labo A qui utilise une technique X fonctionne mieux qu'un labo B qui utilise la même technique X ?



C'est l'**organisation** qui est **différente !!!**

- Or c'est l'organisation qui est la moins bien décrite.
- C'est elle qui est la plus soumise aux variations.
- C'est elle qu'il faut stabiliser

2. Quels sont les principes pour la mise en place d'un système qualité ?

- Pour mettre en place une structure qualité, nous pouvons nous baser sur des principes de management édités par la norme ISO 9001.
- Ces principes sont des piliers de « bon sens » que chaque manager devrait utiliser.
- Quels sont les plus importants ?

3. L'approche système

- La description et la fixation passe par la description des flux de processus.
- De cette manière tout le monde prend les mêmes décisions et suit les mêmes objectifs.

C'est le 5^{ième} principe de l'ISO 9001 **Management par approche système** :

identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de nos laboratoires à atteindre leurs objectifs

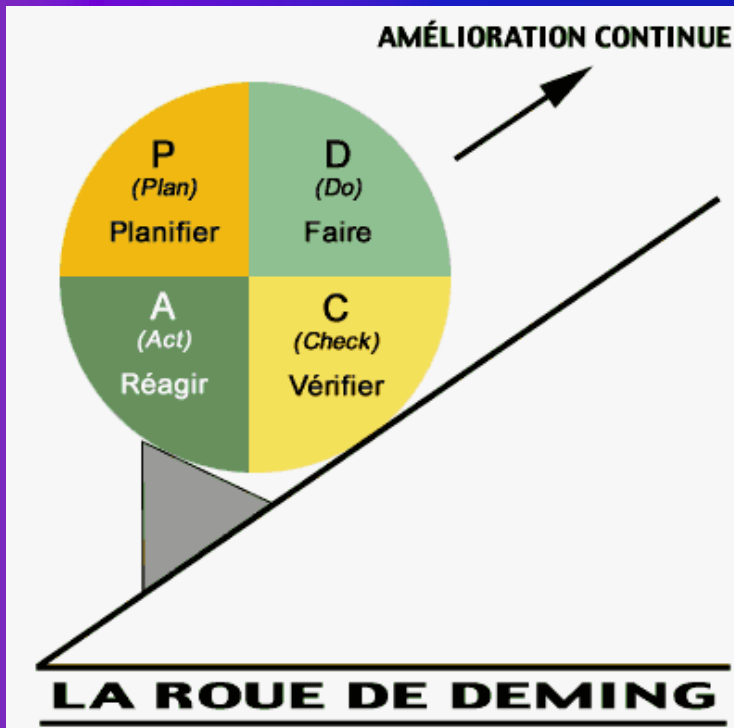
4. Le leadership

2^{ème} principe de management: Le leadership

*les **dirigeants** établissent la **finalité** et les **orientations** de l'organisme. Il convient de **créer** et de **maintenir un environnement interne** dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans **la réalisation des objectifs** du laboratoire.*

5. Système qualité au service du personnel

Rappel de la roue de Deming



C'est la système qualité qui doit s'adapter au besoin et décrire l'existant (et pas l'inverse), contrôler les dysfonctionnements et corriger ensuite

6. L'implication du personnel

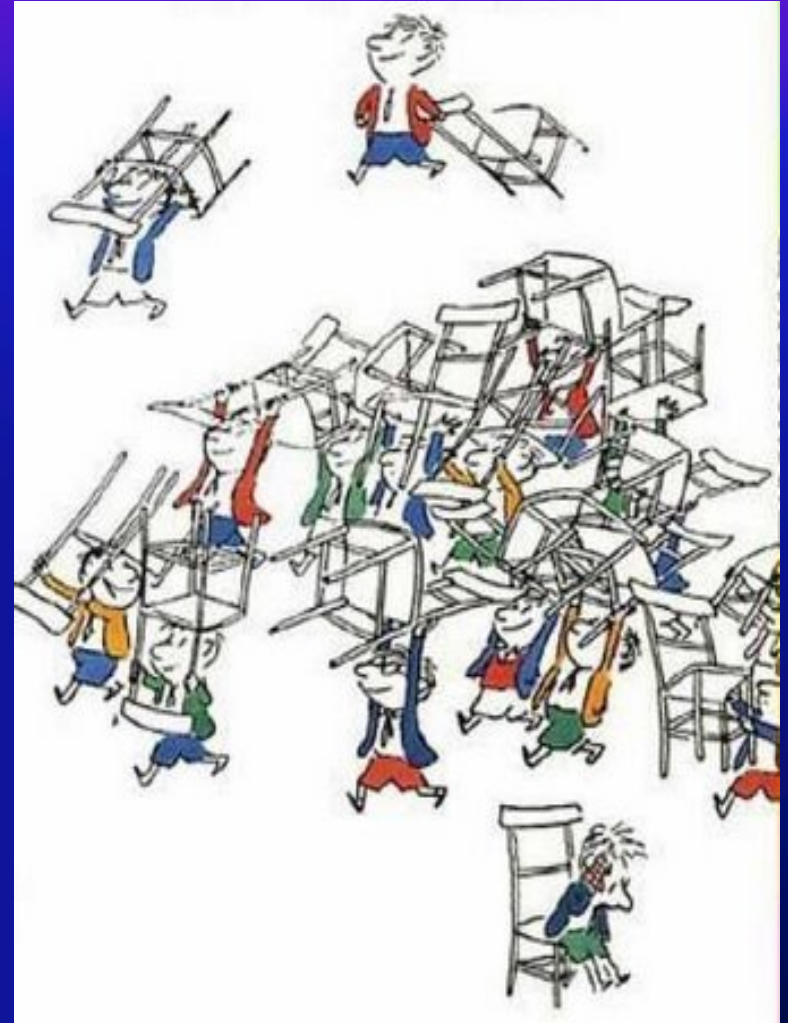
- C'est le 3^{ième} principe du management:

Implication du personnel : *les personnes, à tous les niveaux, sont l'essence même de notre organisme et une totale implication de leur part, permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.*

*Une gestion intelligente et efficiente de la
RESSOURCE HUMAINE*

6. L'implication du personnel

- Tout dans l'univers évolue vers le désordre.
- Mettre de l'ordre et le maintenir, c'est y injecter de l'énergie de l'énergie, des ressources.
- Il faut du personnel, aussi parce qu'un département supplémentaire est créé: Le département qualité



7. Les outils d'amélioration

- Le 6^{ième} principe: **Amélioration continue** :
l'amélioration continue de la performance globale est un objectif permanent.
- Et le 7^{ième} principe: **Approche factuelle pour la prise de décision** : *les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.*

Demande la mise en place d'outils spécifiques au management de la qualité.

7.1. *Les indicateurs*

- Tout le monde croit faire de la qualité.
- Oui mais La qualité, c'est quoi.
- A partir de quand suis-je content.....;

Il faut déterminer des **objectifs clairs, objectivables**, si possible chiffrés à atteindre et mettre en place des **indicateurs** qui permettent de suivre le positionnement.

7.2. Le contrôle et l'auto-contrôle

- Avoir des systèmes de récolte de l'information efficaces (gestion des plaintes, des non conformités, des prélèvements non conformes, etc.)
- S'auto évalué par le biais d'audit interne.
- Se corriger et se fixer de nouveaux objectifs

La structure doit être capable de **soulever les problèmes de manière objectives, sans tension**, et **trouver les solutions** appropriées, sans conflit d'intêret.

7.3. *Le moteur*

- La cellule qualité doit être le moteur. Donc le rôle n'est pas attribué à 1 seule personne mais à un groupe de personne.
- L'information doit se canaliser et se transmettre.

Les informations issues des réunions, audits internes, revues de directions, et autres doivent être traitées via un plan d'actions suivi.

8. Le mot de la fin

La qualité n'est certainement pas le fruit du hasard, mais les conséquences d'une organisation réfléchie.

Avez-vous d'autres questions ?

