

Programme Education de Soi-Même en 7 clés, EDSM7c

Clé 07/7 : QUALITE

07 02 Aide-mémoire

Supprimer l'écart entre l'attendu et le vécu pour provoquer un sentiment de satisfaction.

Vous êtes étudiant, stagiaire, collaborateur, manager, dirigeant, consultant, entrepreneur... et vous avez besoin de maîtriser la démarche qualité dans le cadre de vos activités professionnelles, sociales, familiales...

La qualité élément de calcul de valeurs non mesurables ou élément de comparaison avec une référence, Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales.

Note de lecture : La démarche qualité représente le client auprès de l'opérateur, le contrôle qualité évite au client de vérifier lui-même. La qualité est une valeur relative en comparaison avec un référentiel et non une valeur absolue quête de la perfection.

La qualité se définit par :

L'origine : *La qualité remplace le client aux côtés du producteur.*

L'échantillon : *Le contrôle qualité par échantillon évite de contrôler l'ensemble de la production.*

La normalisation : *La norme est un code de communication.*

Le contrôle : *La vérification de la conformité entre l'attendu et le vécu est la base de la qualité.*

L'amélioration permanente : *Le contrôle qualité est la base de l'amélioration permanente.*

La traçabilité : *Décrire ce que l'on fait, faire ce que l'on a écrit et suivre les différents éléments pour maîtriser le savoir-faire.*

L'organisation, les produits et les individus : *La maîtrise de la qualité repose sur la conformité du triptyque organisation, produit et individu.*

La certification : *La certification rassure le client et l'exonère de vérifier lui-même.*

La définition du mot :

- **La définition populaire :** *Caractéristique de nature, bonne ou mauvaise, d'une chose ou d'une personne, valeur absolue.*
- **La définition ISO 9001 :** *Qualité aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire, des exigences, valeur relative.*
- **La définition simplifiée :** *pas d'écart entre l'attendu et le vécu, valeur relative pour provoquer un sentiment de satisfaction.*
- **Par défaut :** *"sous qualité, absence d'une partie de la prestation".*
- **Par excès :** *"sur qualité, prestation qui ne correspond à aucune demande ou attente".*
- **Le client :** *"Obtenir, à la date prescrite et pour un coût global optimal, le produit ou le service attendu. Ne pas constater d'écart entre l'attendu et le vécu. En avoir pour son argent en temps utile". La qualité, c'est faire ce que le client attend.*
- **Le fournisseur :** *La qualité du point de vue du fournisseur consiste en 4 points :*
 - 1 - *Analyser le besoin (implicite et explicite), ceci est de la responsabilité du fournisseur.*
 - 2 - *Valider sa perception du besoin avec le client, élaboration du cahier des charges sous la seule responsabilité du client, même dans le cas où il est aidé par le fournisseur.*
 - 3 - *Mettre en harmonie : le cahier des charges du client et le savoir-faire, la capacité de réalisation et les disponibilités du fournisseur. L'offre est ainsi établie.*
 - 4 - *Accepter la mission que si les 3 premières rubriques sont accomplies. La règle absolue en matière de démarche qualité, c'est de ne s'engager qu'à telles conditions.*

Le premier pas de la démarche qualité consiste à connaître, comprendre, accepter et appliquer les définitions.

La Démarche Qualité est un outil de codification des compétences de l'entreprise :

- **Maîtrise du savoir-faire :** il convient que l'entreprise reste maîtresse de ses compétences et ses capacités.
- **Traçabilité et la reproductibilité :** en général, il s'agit de passer de la tradition orale à la tradition écrite, écrire ce que l'on fait et faire ce que l'on a écrit.
- **Anomalies :** détections et traitements ; chaque acteur doit être en mesure de mettre en œuvre le processus de traitement.
- **Système homéostatique :** la Démarche Qualité en entreprise doit pouvoir se réguler et se nourrir d'elle-même et ainsi être en équilibre.

Les secteurs de la qualité :

- *Les niveaux géographiques : nation, continent, international.*
- *Les champs : organisation, production, personne.*
- *Les secteurs : première partie, seconde partie, tierce partie.*

Méthode

Les différentes composantes de la démarche qualité dans l'entreprise sont :

1° Décision politique : la direction générale se prononce sur l'opportunité de mener une démarche Qualité.

2° Détermination du référentiel : réalisé en fonction des demandes du marché et de la stratégie de l'entreprise.

3° Mise en œuvre : analyse de la situation, plan d'action pour opérer la réduction des écarts.

4° Contrôle du dispositif : reconnaissance de la démarche par l'organisme habilité, charte, label, certification.

De plus il convient de définir le ou les champs sur lesquels l'entreprise applique sa démarche Qualité : les individus, les produits ou services, les procédures. Dans tous les cas, il s'agit de faire reconnaître la conformité au référentiel. Ces différents champs ne s'opposent pas, ils sont indépendants et complémentaires.

Le management de la qualité mobilise 8 principes

1. *Orientation client :* exigences du client.
2. *Leadership :* la direction gère la politique qualité.
3. *Implication du personnel :* utiliser les capacités.
4. *Approche processus :* moyens et activités liés.
5. *Management :* par système de processus.
6. *Amélioration continue :* objectif permanent.
7. *Prise de décision :* par les faits.
8. *Bénéfiques :* pour les 2, client fournisseur.

Être le mentor de soi-même et des autres par le programme Education de Soi-Même en 7 clés pour développer l'efficacité de ses compétences comportementales dans sa vie personnelle, professionnelle et sociale. Efficacité : même travail plus de résultats ; mêmes résultats moins de travail.

L'Education de Soi-Même en 7 clés, EDSM7c (01 Apprendre à apprendre / 02 Posture / 03 Obtenance / 04 Stress / 05 Management / 06 Art oratoire / 07 Qualité) est issue de 50 ans de carrière, dont 20 ans d'enseignements supérieurs et 10 ans de recherches de Machuret Jean-Jacques ; Docteur ès sciences de Gestion du Cnam ; Consultant, Chercheur, Formateur, Mentor ; Certifié expert par l'ICPF. Tél + 33 6 85 76 39 05, mail jj@machuret.fr