

Quelques règles de base de la qualité

Règles de bases de la qualité

| | |
|--|--|
| Distinguer les faits des opinions | Etre factuel Normalement , logiquement , à priori |
| Attaquer les problèmes à leurs sources | Bien poser le pb QQQQCP Localiser les sources du pb (6M , MAQ Matrice Auto qualité) Analyser le pb en profondeur (5 pourquoi , cause effet) pour le résoudre durablement |
| Vulgariser sans galvauder | Expliquer simplement |

Structures qualité

Un Sce Qualité important signifie que l'entreprise n'a pas intégré la qualité , et qu'elle considère que cela doit être l'objet d'un service particulier . Prudence donc...

Comportements , attitudes à adopter

Démarche participative , ne pas se substituer

Bien poser le pb , guider , suivre l'avancement

Nouvelles normes Iso : * Décloisonner la qualité

* Responsabiliser : Remettre chacun , acteur de sa qualité

* Rendre autonome , impliquer

* Emuler : Motiver ceux qui ne le sont pas , ne pas démotiver ceux qui le sont

* Mettre en avant ce qui va / ce qui ne va pas également (félicitations , comparaison)

L'animateur qualité :

* Juge de paix , juste , fait la part des choses

* Coordinateur , conciliateur , argumente , débat , facilite anime (supervise , fédère , promoteur ...)

Constats

* La qualité est un état d'esprit (professionnalisme)

* Ce n'est pas le sce qualité qui fait la qualité , c'est l'ensemble des acteurs de l'entreprise (= le système ; de ce fait , le SMQ appartient à l'ensemble des acteurs de l'entreprise qui le fait vivre)

* Le SMQ est il diffusé , lu , compris (appliqué ; transmis) ?

* Maitriser les effets sans maitriser les causes est un non sens et un leurre (il n'y a pas maitrise mais simple constat)

→ Sur ce point , l'occurrence de non conformité est révélateur de non fonctionnement systémique.

→ Syndrome du remplissage de la baignoire percée

* Le quantitatif n'a jamais remplacé le manque de qualitatif (compétences) : Etre en sous effectif n'est pas viable (surcharge du personnel , dilution de l'énergie) , le sureffectif également (empiètement des fonctions)

* L'énergie ne compense jamais le manque d'organisation.

Retrouvez nous gratuitement
sur www.qualinnov.eu