

## VOUS AVEZ DIT QUALITÉ ?

- Chef, on a un problème avec un client qui a trouvé des morceaux de verre dans nos petits pots « Super Baby ».

- Ah ? Ce n'est pas la première fois en plus !

- En fait, le client c'est son avocat. Il a porté plainte pour « mise en danger d'autrui ». Ça a l'air un peu embêtant cette fois ! Et puis c'est grave non, des morceaux de verre dans la nourriture ? **Qu'est-ce qu'on fait ?**

- Non, ce n'est pas trop grave, car le gamin ne les a pas avalés !

- Laisse, je vais descendre à la production pour leur dire qu'il faudrait qu'ils fassent plus attention la prochaine fois ...

- Allo Top Service ? Cela fait trois fois que je vous appelle pour ma panne ?

- Ah ? Non, je ne trouve pas votre dossier ! Vous êtes sûr de nous avoir appelés ...

- (silence)

- Ah oui je l'ai. Ne quittez pas !...

- Monsieur ? Apparemment le dossier est en cours. On m'a dit qu'il serait traité avant la fin du mois, mais je ne peux pas vous dire quand précisément...

- Vous m'avez déjà répondu cela la semaine dernière et je suis toujours en panne... **Alors qu'est-ce que l'on fait ?**

- C'est bien ce que le patron a dit sur la stratégie... mais je ne suis pas sûr que ce soit le problème de la boîte en fait !

- Oui, tu as raison, le problème c'est que l'on ne sait pas où l'on va ! Ils changent d'avis tout le temps. On n'a pas fini de régler la ligne qu'il faut déjà faire autre chose...

- **Qu'est-ce que l'on fait ?**

- Je n'en sais rien, en tout cas cela commence à me fatiguer !

## EN SAVOIR PLUS

### Liste bibliographique et références :

[1] Eliyahu M. Goldratt et J. Cox, 2006. Le but, un processus de progrès permanent. AFNOR

[2] Gouiran M., 2011. Responsabilité sociétale et ressources humaines. AFNOR Editions

[3] ISO 9000, 9001

[4] Kourilsky F., 2008. Du désir au plaisir de changer. le coaching du changement. Dunod

[5] Quérat-Hément X., 2014. Esprit de Service. Lexitis Editions

[6] Modèle EFQM : [www.efqm.org](http://www.efqm.org)

[7] AFNOR : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

[8] France Qualité • AFQP  
[www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)



[www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)

Une réalisation du Think Tank "Made in Qualité"  
Commission n°6 : Valeur ajoutée des démarches qualité

Janvier 2016



made in **qualité**

| Le think tank de France Qualité

LA QUALITÉ  
AU SERVICE ...

DES  
DIRIGEANTS



## ET VOUS ?

Avez-vous défini la vision de votre organisation ?

Comment avez-vous communiqué cette vision à l'ensemble de votre personnel ?

Savez-vous si le personnel connaît, comprend et adhère à cette vision ?

Comment vous assurez-vous que cette vision est traduite en actions ? Que ces actions sont pilotées ?

Avez-vous défini les processus de votre organisation ?

Ces processus fonctionnent-ils comme prévu ?

Les risques majeurs ont-ils été identifiés : Plan de Maîtrise des Risques ? Réalisez-vous des exercices de gestion de crises ?

Comment vous assurez-vous que les données fournies à vos actionnaires et financiers sont consolidées ?

Savez-vous qui sont vos clients ? Quelles sont leurs attentes ? Que pensent-ils de votre organisation ?

Connaissez-vous les autres parties prenantes de votre organisation ?

Les produits et services de votre organisation respectent-ils la réglementation et les attentes du marché ?

**Vous vous posez ce genre de questions ?**

## DÉPLOYER UNE DÉMARCHE QUALITÉ FORMALISÉE VOUS PERMETTRA DE :

- Définir et avoir une vision partagée avec vos collaborateurs.
- Utiliser cette vision pour améliorer le sentiment d'appartenance à l'organisation.
- Faciliter l'acceptation du changement et diminuer les risques de conflits sociaux.
- Formaliser et piloter les processus, prioriser et responsabiliser à tous les niveaux.
  - Identifier et mettre sous pilotage les risques.
- Développer l'innovation participative au sein de vos équipes.
  - Dynamiser la boucle de l'amélioration continue.
- Benchmarker votre organisation avec les autres organisations du secteur.
- Valoriser toutes les réalisations de votre organisation en interne et en externe.

Les outils de la qualité au service des vos objectifs stratégiques !

### SOYEZ VIGILANT À

Ne pas vous endormir sur vos lauriers.

Prendre le temps d'analyser les données et ajuster les actions et objectifs si nécessaire.

Garder l'homme au centre de votre organisation et mettre les méthodes et les outils au service des hommes.

Donner les moyens (humains, financiers, intellectuels...) nécessaires à la réussite de vos projets.

Valoriser vos réalisations pour maintenir l'adhésion de vos collaborateurs.

Valoriser la contribution de chacun à la réussite des objectifs.

Accepter l'exception.

**BONNES PRATIQUES**



Co-construire autant que possible. Cela permet d'améliorer l'appropriation et l'adhésion des personnels.

Établir la cartographie des parties prenantes et la maintenir à jour.

Améliorer l'intégration de l'organisation dans la société, pour qu'elle soit perçue comme vecteur d'amélioration pour la société.

Benchmarker les pratiques et les résultats pour créer une émulation et progresser dans votre secteur d'activités.

Ecouter, communiquer, expliquer et donner du sens aux décisions. Le management du changement en sera facilité !

