

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 02.01 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Historique, description et fonctionnement de la qualité</i>	

Historique de la qualité au sein de l'entreprise GEORGEAULT

La production de l'entreprise GEORGEAULT s'est beaucoup développée de 1981 à 1984 et Gérard Georgeault attendait un bénéfice en augmentation proportionnelle. Au lieu du développement du résultat, il a constaté que les coûts des emm... augmentaient avec le carré de la taille de l'entreprise, jusqu'à annuler le bénéfice !

Il était inutile de poursuivre dans la croissance de moins en moins rentable.

C'est à ce moment qu'est apparu en France le concept de « **TOTAL QUALITY CONTROL** » ou « **MAITRISE DE LA QUALITE TOUS ENSEMBLE** ». Ce concept consiste à **mobiliser librement et volontairement** l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise pour diminuer le coût des défauts générés par l'activité de l'entreprise.

Sous l'animation de Jean Pierre ROBIN, la démarche de Maîtrise de la Qualité tous ensemble a été introduite en 1984.

Nous avons d'abord formé tous les collaborateurs, puis mis en place les cercles de qualité.

De 1984 à 1988, la mise en place de la qualité a permis de porter le résultat d'exploitation de 5 % à 10 % de la production.

Gérard Georgeault a fait alors connaître sa réussite dans le monde du bâtiment.

L'entreprise a eu la fierté de recevoir « l'EPI de la qualité » dans le bâtiment à Paris en 1988.

La démarche qualité, avec ses cercles de qualité, a été définitivement implantée dans l'entreprise.

La qualité et le développement des collaborateurs a généré toujours plus de créativité pour faire de GEORGEAULT l'une des entreprises les plus rentables de sa profession.

Description de la qualité Georgeault

La démarche qualité GEORGEAULT n'a rien à voir avec la certification. La certification qualité est un diplôme certifiant que l'entreprise possède une organisation qualité qui fonctionne en conformité avec la norme. Or nous ne voulons pas que l'entreprise fonctionne comme une norme, nous voulons qu'elle fonctionne comme une entreprise.

Nous ne voulons pas que le mode de fonctionnement et de communication soit décidé de l'extérieur.

Nous voulons que l'entreprise maîtrise son destin et ses actes.

La démarche qualité GEORGEAULT s'est inspirée des écrits et des expériences de M. ISHIKAWA qui a écrit le livre « **LE TQC : TOTAL QUALITY CONTROL** » ou la qualité à la Japonaise.

Notre démarche vise avant tout à **développer les hommes de l'entreprise** par la communication, la formation et surtout **le plaisir de réaliser du bon travail ensemble**.

La démarche qualité et **une démarche d'alliance pour réussir ensemble**.

L'alliance se fait d'abord par la parole qui permet de bien se comprendre et de bien apprendre en équipe.

Elle se poursuit par la formalisation du savoir-faire : si je fais bien mon travail, je dois pouvoir l'écrire.

Elle est animée par des **animateurs d'hommes** qui, par leur professionnalisme et leurs qualités humaines, suscitent l'adhésion de tous et génèrent de l'enthousiasme pour aller toujours vers le mieux.

Notre démarche est pérennisée, autant que faire ce peut, par des écrits de **formalisation des méthodes et surtout du sens**.

Fonctionnement de l'organisation qualité MAQ

Le responsable qualité MAQ a pour mission de maintenir et de développer la qualité dans les entreprises filiales de MAQ. Il donne du sens à la démarche qualité MAQ pour que les entreprises filiales aient envie de progresser ensemble.

Il se nourrit auprès d'un expert qualité extérieur qui le guide afin d'être au niveau de sa mission.

Le responsable qualité MAQ met en place l'organisation qualité au sein de chaque entreprise filiale, en accord avec son dirigeant. L'organisation est différente dans chaque entreprise, car elle s'adapte à la qualité des hommes qui l'animent sur place. Dans chaque entreprise, des journées qualité sont organisées avec une périodicité de six à huit semaines.

Le chef d'entreprise assume la responsabilité de la mise en place de ces journées.

Le responsable qualité MAQ apporte son expérience et forme les personnes qui doivent l'être par lui.

L'animateur qualité de l'entreprise anime ces journées et forme les participants aux cercles afin que la qualité se développe au sein de l'entreprise. Il pilote la démarche d'écriture des savoir-faire et de maîtrise de la qualité.

Gérard GEORGEAULT

« **La difficulté de réussir ne fait qu'ajouter à la nécessité d'entreprendre.** »

BEAUMARCHAIS