

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> <b>Management Qualitatif</b>	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.03 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>L'animation de la qualité dans l'entreprise</i>	

### **Les responsables de la qualité dans l'entreprise**

La personne qui assume la démarche qualité dans l'entreprise ne peut être que son patron.  
Sans son adhésion, aucune démarche n'est possible car les collaborateurs n'adhéreront pas.  
S'il insuffle l'esprit de la démarche qualité et s'efforce de lui donner du sens, les collaborateurs adhéreront.

Le patron peut demander l'assistance du responsable qualité MAQ, dont c'est la mission essentielle.  
Le responsable qualité MAQ apportera à l'entreprise les méthodes, les outils et la formation des Hommes à la qualité.

Le patron peut déléguer le fonctionnement de la qualité dans l'entreprise auprès :

- d'un responsable qualité ;
- ou d'un animateur qualité ;
- ou d'un secrétariat de la qualité.

L'organisation de la qualité dans l'entreprise se fait avec les hommes et les femmes qui y travaillent.  
Elle s'adapte à leurs compétences.

Le patron de l'entreprise, le responsable qualité MAQ, et le responsable qualité de l'entreprise forment **le service qualité**.

### **La mission du service qualité de l'entreprise**

Le service qualité a pour mission de :

- élaborer la politique et les objectifs qualité de l'entreprise ;
- mettre en oeuvre les moyens pour atteindre les objectifs fixés ;
- conduire les bilans et plans qualité annuels ;
- contrôler la qualité dans l'ensemble de l'entreprise ;
- agir et faire agir les collaborateurs pour améliorer la qualité.

Le service qualité anime le **GPQ** (*Groupe de Pilotage de la Qualité*).

Le GPQ est constitué par un représentant de chaque service en charge de la qualité dans le service.  
Il discute et valide les politiques et objectifs qualité proposés par le responsable qualité de l'entreprise.  
Il assure le bon fonctionnement du système qualité dans toute l'entreprise.  
Il se réunit tous les deux mois.

### **Les animateurs de la qualité, et des cercles de qualité**

Le responsable qualité est responsable du fonctionnement de la qualité dans l'entreprise.  
Il est responsable de la qualité vis à vis de l'extérieur.  
Il rédige le Manuel Qualité et pilote la rédaction des manuels techniques et fiches techniques.  
Il coordonne les réunions et anime le **GPQ** (*Groupe de Pilotage de la Qualité*).

Au sein de chaque service, avec l'appui du chef de service, un animateur qualité anime les cercles et la qualité dans son service. L'animateur de la qualité peut être le chef de service, ou un autre collaborateur motivé par la qualité.

L'animateur qualité est responsable dans son service de :

- la rédaction des manuels techniques et des fiches techniques ;
- l'animation des cercles de qualité et des groupes de travail ;
- la gestion de la qualité ;
- le suivi des INC.

Les cercles de qualité se réunissent au moins une fois tous les deux mois.  
Ils sont composés de toutes les personnes volontaires pour faire progresser la qualité dans leur service.

Gérard GEORGEAULT

**"La politique ce n'est pas l'art du possible, mais l'art de rendre possible ce qui est nécessaire."**  
*Le cardinal DE RICHELIEU*