

<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 : 03.04 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>La réunion de lancement de la Qualité dans une entreprise</i>	

Lancer une démarche qualité dans une entreprise consiste, en fait, à lancer la communication qui sera désormais permanente dans l'entreprise sur le thème de la qualité.

La réunion de lancement de la qualité a pour objectifs :

- de situer la qualité sur le registre de la communication, et de fuir le carcan des procédures ;
- d'oublier le registre de la certification, pour lancer la « *qualité tous ensemble* » ;
- de créer un enthousiasme de groupe pour un processus d'amélioration continue de la qualité ;
- d'annoncer le démarrage de la démarche qualité dans l'entreprise.

La méthode pédagogique classique consiste à exposer des définitions de la qualité, des méthodes, des outils et un plan d'actions prédéfini. L'animateur sera content de s'être écouté.

Les auditeurs s'impliqueront peu et ne retiendront pas grand chose...

Une autre méthode pédagogique consiste à faire dire aux participants ce qu'on a envie de leur dire.

Pour cela il suffit de lister les réponses des participants aux questions suivantes :

- qu'est-ce que la non-qualité ?
- combien coûte la non-qualité ?
- qu'est-ce que la qualité ?
- comment faire de la qualité ?

Par expérience, les participants ont une bonne vision de ce qu'est la non-qualité.

La non-qualité coûte :

- ↳ 4 à 6 % du chiffre d'affaires dans une entreprise gérée en qualité ;
- ↳ 8 à 12 % du CA dans une entreprise « normale » ;
- ↳ jusqu'à 25 % du CA chez un artisan du bâtiment très mal organisé.

La réponse à « *Qu'est-ce que la qualité ?* » fait apparaître que celle-ci dépend de chacun, c'est à dire de tous. La qualité est obligatoirement une affaire de bonne communication des informations entre les hommes et les services.

Il convient de donner aussi les différentes définitions de la qualité, selon la norme, ou selon le **TOTAL QUALITY CONTROL**.

La première réponse à « *Comment faire la qualité ?* » est souvent un long silence.

Il est facile alors de faire dire aux participants que pour faire la qualité, il faut se parler, et donc mettre en place des cercles de qualité.

La réunion de lancement de la qualité dans l'entreprise est en fait l'annonce des cercles.

Elle permet aux participants de mieux comprendre ce qu'est un cercle pour y adhérer.

Cette réunion est indispensable pour lancer la qualité avec l'esprit qui convient à sa réussite.

Gérard GEORGEAULT

« L'acte fondamental d'une vie est de décider ce qui est important et ce qui ne l'est pas. »

Henry de MONTHERLANT