

<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 : 03.05 version : 1 date : 02/2006 page : 01/01
Procédure	<i>La mise en place des cercles de qualité et la formation des participants</i>	

La réunion de lancement de la qualité a permis d'initier tous les collaborateurs de l'entreprise à l'amélioration de **la qualité tous ensemble** par une bonne communication.

Un mois après cette réunion de sensibilisation, il convient d'inviter tous les collaborateurs volontaires à une réunion de cercle. Les participants à un cercle proviennent d'une unité de travail homogène, c'est à dire d'un même service.

Si l'animateur n'a pas la connaissance des outils d'animation des cercles, il aura une grosse déception. En effet, des personnes qui sont enfin invitées à s'exprimer vont le faire : elles vont émettre toutes les critiques qui leur viennent en tête. Les responsables de tous ces dysfonctionnements seront bien évidemment le chef d'entreprise et ses cadres.

Grâce à la connaissance des outils d'animation des cercles, l'animateur ne va pas se laisser piéger. Lors de la première réunion de cercle, il demandera la liste des problèmes rencontrés.

Lister les problèmes est l'unique objet de la première réunion.
A la deuxième réunion, il classera les problèmes par ordre de coût annuel décroissant.
A la troisième réunion, il fera choisir par le groupe quelques problèmes à résoudre.

Les participants commenceront alors à apporter leurs idées de solutions.
Ils décideront les solutions qu'ils auront proposées, et les mettront en oeuvre eux-mêmes.
Ils seront heureux de participer au progrès de la qualité de l'entreprise.

Chaque cercle est ainsi mis en route en trois réunions espacées de quatre à six semaines.
A l'issue d'un trimestre, tous les collaborateurs sont engagés dans la démarche d'amélioration de la qualité.

Cette démarche ne peut pas être conduite par quelqu'un qui n'en a pas l'expérience.
Pour que la mise en place des cercles soit crédible, une personne expérimentée est indispensable.
Elle peut appartenir à la direction de l'entreprise, ou être un conseil extérieur.

Chaque cercle est l'occasion de former les participants à un outil des cercles.
Cette formation, qui accompagne l'action, est indispensable pour pérenniser les cercles, qui sont le socle d'une démarche qualité enthousiasmante pour les collaborateurs.

Une année sera nécessaire pour terminer la formation aux outils des cercles.
La formation des collaborateurs à tout le système qualité de l'entreprise se fera à chaque réunion, au fil des années. C'est cette formation continue, à l'occasion des cercles, qui rendra la démarche qualité de plus en plus performante et profitable pour l'entreprise.

Gérard GEORGEAULT

**« Demain ne sera pas comme hier. Il sera nouveau et il dépendra de nous.
Il est moins à découvrir qu'à inventer. »**

Gaston BERGER