

<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 : 03.17 version : 3 date : 09/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Affichage de la Qualité</i>	

DIFFUSION DES COMPTES RENDUS DES CERCLES DE QUALITE

Un compte-rendu est indispensable.

Sans compte-rendu, une réunion est vite oubliée et déformée dans les mémoires.

Sans compte-rendu, on ne sait plus ce qui a été dit et décidé.

Une réunion, qui ne fait pas l'objet d'un compte-rendu, perd toute sa crédibilité.

Une réunion sans compte-rendu est une réunion qui n'a pas existé.

Un compte rendu est donc indispensable pour que la réunion soit impliquante et crédible.

Grâce au compte-rendu, le cercle suivant démarrera plus rapidement ses travaux, car il permet de se remettre immédiatement dans l'ambiance.

Le compte-rendu est un outil de la qualité qui améliore le fonctionnement des cercles.

Il apporte la preuve que la démarche qualité avance dans l'entreprise.

Un compte-rendu est rédigé de façon positive.

Les cercles de qualité travaillent sur les défauts et les non-conformités rencontrés dans l'entreprise.

La volonté de poser les problèmes en cercles, donc en équipes d'hommes, démontre la volonté des personnes concernées de **faire alliance** pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise, et diminuer ainsi les défauts et les non-conformités.

Faire alliance signifie respecter les identités et développer les synergies.

Le travail sur les défauts consiste le plus souvent à rechercher **les causes des défauts**.

En aucun cas, il ne s'agit de rechercher les coupables !

*En démarche qualité, le **coupable c'est le système**, ce ne sont jamais les personnes.*

Le compte-rendu rédigé de façon positive est une façon élégante de dire merci aux personnes qui ont accepté de faire l'effort de se mobiliser pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise.

Le compte-rendu des cercles affichera les solutions et les victoires, de préférence aux défauts.

Une fierté qui s'affiche.

Un compte-rendu de réunion est parfois diffusé, puis classé verticalement dans sa case.

Les participants à un cercle de qualité, qui travaille bien, sont fiers de ce qu'ils font. Ils seront donc fiers que cela se sache.

Ils seront fiers que leurs collègues puissent être informés de leurs travaux.

*Un compte-rendu de cercle **s'affiche sur le panneau d'affichage qualité du cercle.***

Le panneau d'affichage est situé le plus près possible du lieu de travail.

Ainsi chaque participant, en passant devant le panneau, donc du compte-rendu, est invité à poursuivre sa marche en avant vers plus de qualité. Le compte-rendu affiché à l'endroit où l'équipe travaille, rappelle que les personnes forment une vraie équipe, puisqu'elles s'arrêtent périodiquement pour réfléchir ensemble à la qualité.

L'affichage proche du lieu de travail exprime la fierté des participants aux cercles pour ce travail positif.

Il devient inutile de diffuser le compte-rendu à tous les participants, puisqu'ils peuvent le consulter librement et facilement.

Dans toute l'entreprise, les cercles affichent leurs comptes-rendus.

Chaque collaborateur peut ainsi percevoir que les collègues des autres services sont aussi mobilisés.

Les visiteurs constatent que toute l'entreprise est mobilisée.

L'affichage des comptes-rendus, sur les panneaux qualité, participe à la réussite de la démarche qualité, à entretenir l'enthousiasme de tous, et à montrer la satisfaction de tous d'appartenir à une entreprise différente.

Gérard GEORGEAULT

La qualité affichée **PARTOUT**, c'est **LA QUALITE TOUS ENSEMBLE**.