

DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 03.19 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Le rôle de l'animateur d'un cercle de qualité</i>	

Le gardien du sens et de la motivation

Rien ne se passe sans l'engagement de la direction et du management.

Le management dirige l'entreprise, choisit les buts à atteindre et les moyens à mettre en place.

La **maîtrise de la qualité tous ensemble** est le moyen essentiel permettant à l'entreprise d'atteindre ses objectifs.

L'animateur d'un cercle de qualité est volontaire pour s'engager dans cette démarche, aux côtés de la direction.

Dès que sa candidature est retenue, il devient le représentant du groupe de pilotage de la qualité au sein du cercle.

Il est un relais d'information et de communication. Il anime la démarche qualité dans son service.

Il est un gestionnaire, c'est à dire **responsable de l'obtention de résultats** conformes aux objectifs fixés.

Pour obtenir des résultats en qualité, l'animateur de cercle doit :

- sensibiliser et former les membres du cercle

- rappeler les enjeux que représente la maîtrise de la qualité tous ensemble
- former à la qualité par la théorie et la pratique des outils des cercles
- communiquer sa conviction, sur l'absolue nécessité d'une démarche qualité

- promouvoir des actions d'amélioration de la qualité

- faire participer chacun de ses collaborateurs
- privilégier les actions préventives
- développer les relations client-fournisseur en interne et externe.
- mettre en œuvre les outils de résolution de problèmes

- créer l'environnement propice au développement de l'esprit qualité

- animation participative, attitude d'écoute, climat de confiance et de délégation de responsabilité
- respect des règles élaborées en consensus

- reconnaître les mérites

- reconnaître les mérites des membres du cercle qui s'impliquent et apportent des résultats

L'animateur est le porteur de la démarche qualité dans son service.

Il se forme et s'informe constamment pour s'améliorer et tirer son service vers le mieux.

L'adhésion de collaborateurs à des objectifs ne se décide pas, elle se mérite.

C'est à l'animateur de susciter l'adhésion et la motivation des membres de son cercle.

Un animateur rigoureux

L'animateur n'arrive jamais « les mains dans les poches » car il connaît la bonne pratique des cercles de qualité :

- un groupe de six à huit personnes : en dessous le cercle manque de vie, au dessus il est difficile de faire de la créativité ;
- le cercle se réunit régulièrement : toutes les quatre à six semaines ;
- les comptes-rendus sont simples, une page si possible, et affichés sur le lieu de travail ;
- l'animateur arrive dix minutes avant ses membres en salle de réunion pour visualiser la réunion à venir ;
- il écrit l'ordre du jour au tableau, il demande s'il y a d'autres sujets à ajouter ;
- il veille à une durée raisonnable de réunion : entre 45 et 90 minutes, surtout pas plus ;
- il maîtrise parfaitement les outils d'animation de réunion, et de cercle ;
- il tient à jour les outils de mesure de la qualité : INC, Opération Qualité, etc...

L'animateur est le guide du travail et le régulateur du groupe. Il aide les timides à s'exprimer.

Il encourage la créativité. Il rappelle les méthodes et outils de résolution de problèmes.

Il est un pédagogue : Un élève retient ce qu'il a reformulé, rarement ce qu'il a seulement entendu.

Il n'est pas un moulin à paroles : un animateur distribue la parole et évite de trop la prendre.

L'animateur sera d'autant plus apprécié que ses interventions seront pertinentes et utiles au groupe.

Gérard GEORGEAULT