

<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 : 03.20 version : 3 date : 09/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Le Cercle de Qualité</i>	

Définition

Un cercle de qualité (CQ) est un petit groupe permanent et homogène, constitué de 5 à 10 volontaires appartenant à une même unité homogène de travail, qui se retrouvent régulièrement afin de mettre en évidence des problèmes en relation avec leur travail, d'analyser ces problèmes, de développer des solutions et de mettre en œuvre ces solutions.

L'animateur du cercle de qualité

Il est en charge du cercle qu'il anime.

Il organise les réunions. Il guide le traitement des problèmes et veille à l'expression de chacun.

Il est le guide du travail et le régulateur du cercle.

Il a acquis la compétence d'animation.

Il a appris les outils des cercles de qualité et maîtrise parfaitement leur utilisation.

Les outils du cercle de qualité

Le cercle utilise une méthodologie précise, grâce aux outils suivants :

- le remue-méninges (ou brain-storming)
- la feuille de relevé
- la mesure
- le diagramme de PARETO, la courbe A,B,C et le classement forcé
- le diagramme causes-effet ou diagramme d'Ishikawa en arête de poisson
- le Q.Q.O.Q.C.P (*Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi ?*)
- statistiques, courbes et graphiques

Le positionnement du cercle de qualité

Le cercle de qualité est la cellule de base essentielle à toute la démarche qualité.

Au sein de son cercle, chaque collaborateur de l'entreprise apprend :

- à travailler en groupe ;
- à s'ouvrir aux autres ;
- à progresser dans son savoir-faire avec ses collègues.

Le cercle est un lieu de réflexion convivial où chacun trouve plus de plaisir à travailler.

L'animateur du cercle anime la démarche qualité dans son service.

Il peut ne pas être le chef du service.

Il est chargé de rédiger ou de faire rédiger les comptes rendus des cercles.

Il est chargé de formaliser ou de faire formaliser les savoir-faire de son service.

Il est chargé de différencier les problèmes simples, étudiés au sein du cercle, des problèmes complexes, étudiés dans le cadre d'une étude qualité.

La formalisation du savoir-faire

Dans un cercle, chacun progresse dans sa compétence.

Chacun contribue à la formalisation du savoir-faire du service par l'écriture :

- d'instructions qui seront regroupées dans le manuel technique ;
- de modes opératoires qui seront posés près des machines ;
- d'études qualité lancées dans le cadre d'un groupe de travail temporaire.

Gérard GEORGEAULT

LES CERCLES EVITENT DE TOURNER EN ROND !