

<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 : 03.31 version : 2 date : 11/2008 page : 01/01
Procédure	<i>Le Groupe de travail</i>	

Définition

Un groupe de travail est un groupe de quelques personnes provenant d'unités hétérogènes de travail, qui sont volontaires pour se réunir une ou plusieurs fois afin de résoudre un problème ponctuel qui concerne plusieurs services.

L'animateur d'un groupe de travail

Il est en charge du groupe 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 groupe.

Il a acquis la compétence d'animation.

Il a appris les outils des cercles de qualité et maîtrise parfaitement leur utilisation, pour animer un groupe technique.

Les outils d'un groupe de travail

Un groupe de travail utilise les outils méthodologiques des cercles de qualité :

- 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 groupe de travail

Le groupe de travail est une cellule de travail temporaire.

Un cercle de qualité est une cellule de travail permanente, qui constitue le socle de la démarche qualité.

Les groupes de travail complètent les travaux des cercles sur lesquels ils s'appuient.

Ils abordent des problèmes dont la difficulté de traitement est telle qu'un cercle seul ne peut rechercher de solution satisfaisante.

Gérard GEORGEAULT

**« Ne dites pas que ce problème est difficile,
s'il n'était pas difficile, ce ne serait pas un problème. »**

FOCH