

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> <b>Management Qualitatif</b>	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.53 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>La gestion de la Qualité</i>	

### Les outils de gestion de la qualité

La présente procédure a pour objet de faire la synthèse des outils de gestion de la qualité dans l'entreprise.

Les outils de gestion de la qualité ont pour objectif :

- de mesurer le coût de la qualité et sa progression,
- de mesurer l'avancement de la qualité par différents tableaux de bord de la qualité.

Les outils de gestion de la qualité permettent de mesurer les progrès, d'orienter et d'engager des corrections, de vérifier la productivité des actions préventives et de contrôle.

Les outils de gestion mis en place dans l'entreprise se rapportent à :

#### **- La mesure de la qualité**

Le coût des INC

L'évaluation du coût de la qualité

#### **- Les tableaux de bord de la qualité**

Le comptage mensuel des INC

Le tableau des opérations qualité

Le classement des fournisseurs par la méthode des démerites

Le bilan annuel de la qualité et le plan annuel de la qualité

### Le tableau des opérations qualité ( OQ )

Le tableau des opérations qualité a pour objectif de mesurer le mouvement des opérations de prévention.

La décision de conduire une opération qualité est prise lors d'un cercle de qualité ou au GPQ (Groupe de Pilotage Qualité).

Le tableau des opérations qualité récapitule les opérations engagées en les classant par cercle ou GPQ.

Le tableau comprend plusieurs colonnes indiquant :

- le responsable de l'opération ;
- la désignation de l'opération ;
- la date de décision de son lancement ;
- la date prévue pour sa réalisation ;
- l'état d'avancement représenté par \* ou \*\* ou \*\*\*.

A la fin de l'année, on compte :

- le nombre d'opérations qualité en cours,
- le nombre d'opérations qualité terminées.

Ces deux chiffres donnent une appréciation du mouvement d'amélioration de la qualité dans l'entreprise.

### Le bilan annuel de la qualité et le plan annuel de la qualité

Chaque année en janvier, chaque animateur de cercle présente le bilan qualité annuel de son cercle, ou son plan annuel.

Le bilan contient quelques éléments chiffrés tels que les INC, les OQ (Opérations Qualité), le nombre de réunions, etc...

Le plan décrit la volonté d'amélioration de la qualité dans le service par les objectifs qu'il fixe.

Gérard GEORGEAULT

**" Le travail n'épouvante que les âmes faibles "**

*Louis XIV*