

# Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>XI</b>
---------------------------	-----------

---

## Chapitre 1

---

### **DÉMARRER UNE DÉMARCHE QUALITÉ**

<b>1. C'est quoi au juste la qualité? .....</b>	<b>1</b>
1.1 De la qualité attendue à la qualité perçue .....	1
1.2 Qualité et performance : les enjeux d'une démarche qualité .....	4
1.3 Pourquoi cela ne marche pas toujours.....	8
<b>2. Que savez-vous de vos clients? .....</b>	<b>11</b>
2.1 La place du client dans votre entreprise .....	11
2.2 Faire le bilan des attentes du client .....	16
2.3 Anticiper les besoins de vos clients .....	19
2.4 Mesurer la satisfaction de vos clients .....	21

2.5 Savoir capter l'insatisfaction des clients .....	24
2.6 Faire une synthèse.....	25
<b>3. Mesurez la non-qualité dans votre entreprise</b>	<b>27</b>
3.1 Faire un bilan des dysfonctionnements internes	27
3.2 Parlons argent : chiffrer la non-qualité .....	30
3.3 5 paramètres pour maîtriser la qualité.....	34
3.4 Faire une synthèse.....	36
<b>4. Fixez-vous des objectifs qualité!</b> .....	<b>37</b>
4.1 Le célèbre PDCA de Deming.....	37
4.2 L'orientation de la politique qualité .....	38
4.3 Définir ses priorités : se définir des indicateurs clés .....	41

## Chapitre 2

# SE LANCER DANS L'ACTION

<b>1. Mettre sur pied un plan d'action pour atteindre ses objectifs et le suivre</b> .....	<b>47</b>
1.2 Formaliser les actions à lancer .....	48
1.2 Gérer le projet : faire des plannings et des bilans.....	52
1.3 Définir les responsabilités qualité .....	53
1.4 Suivre les résultats à l'aide d'un tableau de bord .....	57

1.5 Créer son tableau de bord avec des indicateurs pertinents.....	60
1.6 Des exemples d'indicateurs qualité.....	63
<b>2. La résolution de problème : un incontournable .....</b>	<b>67</b>
2.1 Quand utiliser la résolution de problèmes?.....	67
2.2 Comment s'organiser pour appliquer une méthode de résolution de problèmes.....	69
2.3 Une méthode complète de résolution de problèmes, la méthode CARREDAS et ses outils associés.....	74
2.4 Trucs et astuces .....	81
<b>3. Mettre en place un processus de traitement des réclamations clients .....</b>	<b>84</b>
3.1 Recueillir et traiter toute expression d'insatisfaction des clients .....	85
3.2 Faire face à une réclamation .....	87
3.3 Déclencher des actions curatives pour fidéliser ses clients déçus .....	88
3.4 Décider d'actions correctives pour garder ses futurs clients.....	90
3.5 Exploiter les précieuses données recueillies .....	91
<b>4. Spécial qualité de service : se concentrer sur le parcours client.....</b>	<b>94</b>
4.1 Le parcours client dans l'entreprise : parcours du combattant ou chemin tranquille? .....	94
4.2 Les moments de vérité du client et le scénario du pire .....	95
4.3 Assurer la qualité à tous les coups, créer des standards qualité .....	97

4.4 Exprimer vos engagements qualité pour vous démarrer! .....	101
4.5 Développer la culture client .....	102

## Chapitre 3

# S'ORGANISER POUR ALLER PLUS LOIN

<b>1. Une organisation par processus c'est mieux!.....</b>	<b>107</b>
1.1 Les apports de l'approche processus.....	107
1.2 La cartographie des processus et la notion de pilote .....	110
1.3 Décrire un processus pour clarifier l'organisation .....	112
1.4 Et cela se pilote comment un processus? .....	121
<b>2. Des contrôles mais pas trop! .....</b>	<b>124</b>
2.1 De la nécessité de contrôler ou pas?.....	125
2.2 Prévention ou contrôle : l'AMDEC processus pour trouver le bon équilibre .....	127
2.3 Définir son plan de contrôle.....	135
2.4 Faire du contrôle un outil de progrès .....	136
<b>3. Et si on écrivait des documents? .....</b>	<b>143</b>
3.1 Un système documentaire : c'est quoi? Cela sert à quoi? .....	143
3.2 Quels sont les documents d'un système qualité? .....	144

3.3 Comment gérer efficacement un système documentaire? .....	147
3.4 Des conseils d'écriture de documents qualité : faire simple et pertinent .....	151
<b>4. Gérer les non-conformités dans un esprit proactif .....</b>	<b>156</b>
4.1 Passer progressivement du curatif au correctif et même au préventif .....	156
4.2 Acquérir les bons réflexes à chaud : la maîtrise du produit non conforme .....	157
3.2 Déclencher des actions de progrès, remettre en cause le système .....	160
3.3 Aider chaque collaborateur à faire bien à tous les coups .....	162

## Chapitre 4

# FAIRE VIVRE UNE DÉMARCHE QUALITÉ

<b>1. L'engagement des managers .....</b>	<b>167</b>
1.1 Pourquoi le rôle des managers est important ...	167
1.2 Aider les managers à s'engager .....	170
1.3 Raisonner efficacité et valeur ajoutée.....	171
1.5 Qualité et rentabilité : parlons le langage de l'entreprise pour engager la direction.....	172
<b>2. La participation de chacun et non de tous .....</b>	<b>173</b>
2.1 Quelques principes à redécouvrir.....	173

2.2 Faire adhérer, pas si simple.....	174
2.3 Organiser une séance de sensibilisation .....	176
<b>3. Comment animer la qualité au quotidien.....</b>	<b>178</b>
3.1 Nommer des relais qualité.....	178
3.2 Créer un plan de communication .....	179
3.3 Concevoir des messages concrets et adaptés .	185
3.4 Soutenir la communication par de l'événementiel : définir aussi un plan d'animation	187
3.5 Faire de l'affichage intelligent.....	188
3.6 L'apport des audits internes à la démarche qualité .....	191
3.7 Les responsabilités du responsable Qualité .....	194
<b>Annexe 1 – Bonus : la Norme ISO 9001 et la Certification : intérêts et limites .....</b>	<b>201</b>
<b>Annexe 2 – En conclusion, nos derniers conseils</b>	<b>209</b>