

Sommaire

Introduction	XI
--------------------	----

Chapitre 1

DÉMARRER UNE DÉMARCHE QUALITÉ

1. C'est quoi au juste la qualité?	1
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
2. Que savez-vous de vos clients?	11
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
3.	Mesurez la non-qualité dans votre entreprise	27
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
4.	Fixez-vous des objectifs qualité!	37
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 LANÇER DANS L'ACTION

1.	Mettre sur pied un plan d'action pour atteindre ses objectifs et le suivre.....	47
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
2. La résolution de problème : un incontournable	67
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
3. Mettre en place un processus de traitement des réclamations clients	84
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
4. Spécial qualité de service : se concentrer sur le parcours client.....	94
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

1. Une organisation par processus c'est mieux!.....	107
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
2. Des contrôles mais pas trop!	124
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
3. Et si on écrivait des documents?	143
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
4. Gérer les non-conformités dans un esprit proactif	156
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

1. L'engagement des managers	167
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
2. La participation de chacun et non de tous	173
2.1 Quelques principes à redécouvrir.....	173

2.2 Faire adhérer, pas si simple.....	174
2.3 Organiser une séance de sensibilisation	176
3. Comment animer la qualité au quotidien.....	178
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
Annexe 1 – Bonus : la Norme ISO 9001 et la Certification : intérêts et limites	201
Annexe 2 – En conclusion, nos derniers conseils	209