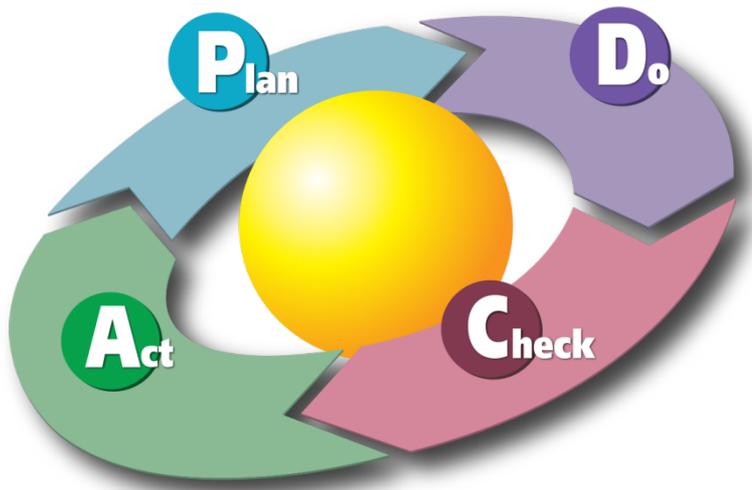


Les principes

Les principaux référentiels



Les principes

PDCA

Approche processus

Politique

Organisation

Ressources

Plans d'actions

- Né aux États-Unis dans le milieu industriel dans les années 1920 : objectif quantitatif
- Après la seconde guerre mondiale, évolution avec le Japon : améliorer la qualité de ses produits
- Généralisation de la démarche qualité dans le milieu de l'industrie : approche qualitative = différence par rapport à la concurrence

- Application dans les entreprises de service
- 1946 création de l'ISO (International Organization for Standardisation), chargée de promouvoir le développement des normes qualité
- 1987 : 1ères normes ISO pour l'assurance qualité
- 1995 : Début des projets Qualité en Etablissement de santé (ANDEM)

« Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins des utilisateurs au moindre coût et dans les délais »

AFNOR - Norme X 50-109

« Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences »

Norme ISO 9000 : 2000

« Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites »

Norme ISO 8402

Besoin exprimé :

le client commande un produit sur mesure en indiquant ses exigences dans un cahier des charges (contrat)

Besoin implicite :

besoin potentiel, qui doit être identifié par l'entreprise en étudiant le marché

3 principes généraux

La satisfaction client : orientation client
base du management de la qualité

L'atteinte de ses propres objectifs : assurer la finalité

L'amélioration continue et l'adaptation à l'environnement

Qualité des soins selon l'OMS

« délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

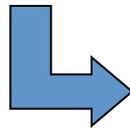
Qualité en santé selon la Haute Autorité en Santé (HAS)

« qualité de la pratique individuelle du soin et de la sécurité du patient grâce à l'amélioration des pratiques professionnelles, mais aussi qualité de l'organisation des soins et donc de la cohérence de la prise en charge des différentes pathologies, et enfin qualité d'un système de santé équitable et durable aux soins et à l'innovation. »

Dimensions de la Qualité selon Shortell

- **Stratégique,**
Politique, Management de la qualité
- **Technique,**
Gestion projet, documentaire, non conformités
- **Structurelle,**
Responsabilité, organisation
- **Culturelle.**
Approche client, information, communication, équipe

Complexité des activités
Complexité des organisations
Variabilité des pratiques



Dysfonctionnements internes
Défaillances potentielles ou avérées
Perte de l'image
Perte financière
Mécontentement du personnel ...

SYSTEME QUALITE

Il concerne l'organisation, les procédures, les processus, les moyens.

ASSURANCE QUALITE

« C'est l'ensemble des actions pré-établies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences données relatives à la qualité » *ISO 8402*

MANAGEMENT DE LA QUALITE

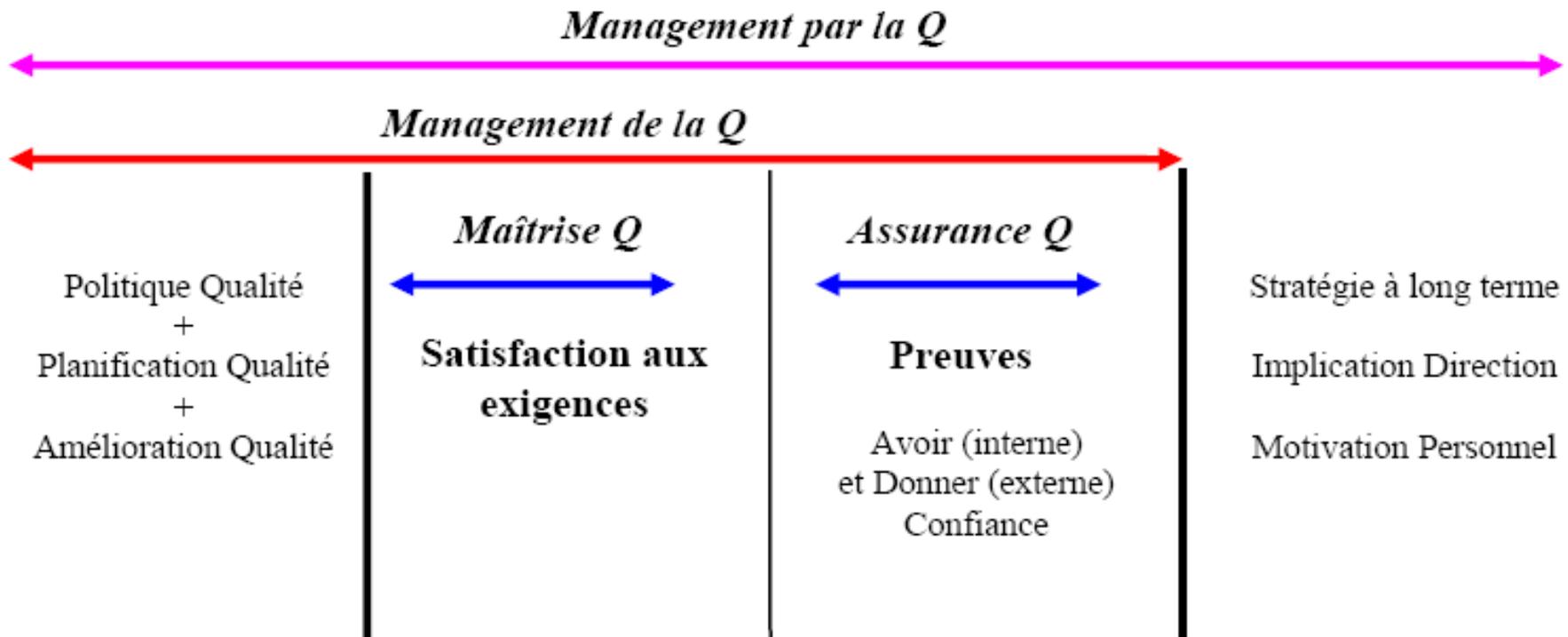
« C'est une démarche systématique d'analyse de la performance d'une organisation dans le but d'améliorer la qualité et l'efficacité de cette organisation par des méthodologies, des techniques et des outils spécifiques » *ISO 8402*

MANAGEMENT PAR LA QUALITE OU QUALITE TOTALE

qualité intégrée en tant que moteur principal de la stratégie de l'organisme.

« C'est mettre en œuvre une politique qui tend à la mobilisation permanente de tout son personnel pour améliorer la qualité de ses produits et services, l'efficacité de son fonctionnement, la pertinence et la cohérence de ses objectifs, en relation avec l'évolution de son environnement » *AFNOR 94*

MAITRISE DE LA QUALITE (Obtention)	ASSURANCE DE LA QUALITE (Confiance en l'obtention)
1. Prévoir ce que l'on va faire 2. Ecrire ce qui a été prévu 3. Faire ce qui a été écrit 4. Contrôler et corriger les écarts 5. En conserver la trace	6. Démontrer que l'on a respecté les points 1, 2, 3, 4 et 5 7. Vérifier par audit que le système est adéquat et que tout se déroule comme prévu 8. Vérifier l'effet des actions correctives
= Conformité du produit	= Confiance en la conformité



8 Principes du management de la qualité

- Orientation client
- Leadership
- Implication du personnel
- Approche processus
- Management par approche système
- Amélioration continue
- Approche factuelle pour la prise de décision
- Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

1. Donner confiance

- satisfaction du client
- garantie de la qualité des services produits
- sécurisation des processus.

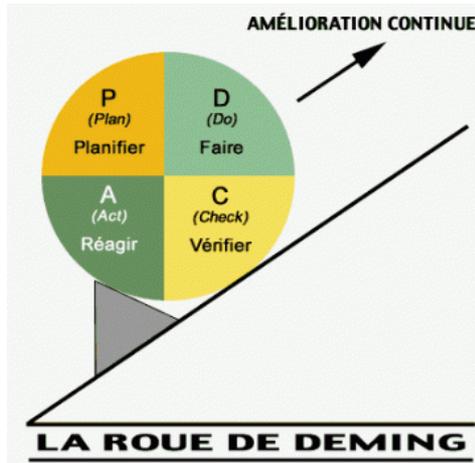
2. Renforcer l'efficacité de la structure

- mise en place d'un système de management de la qualité.
- = outil de gestion.

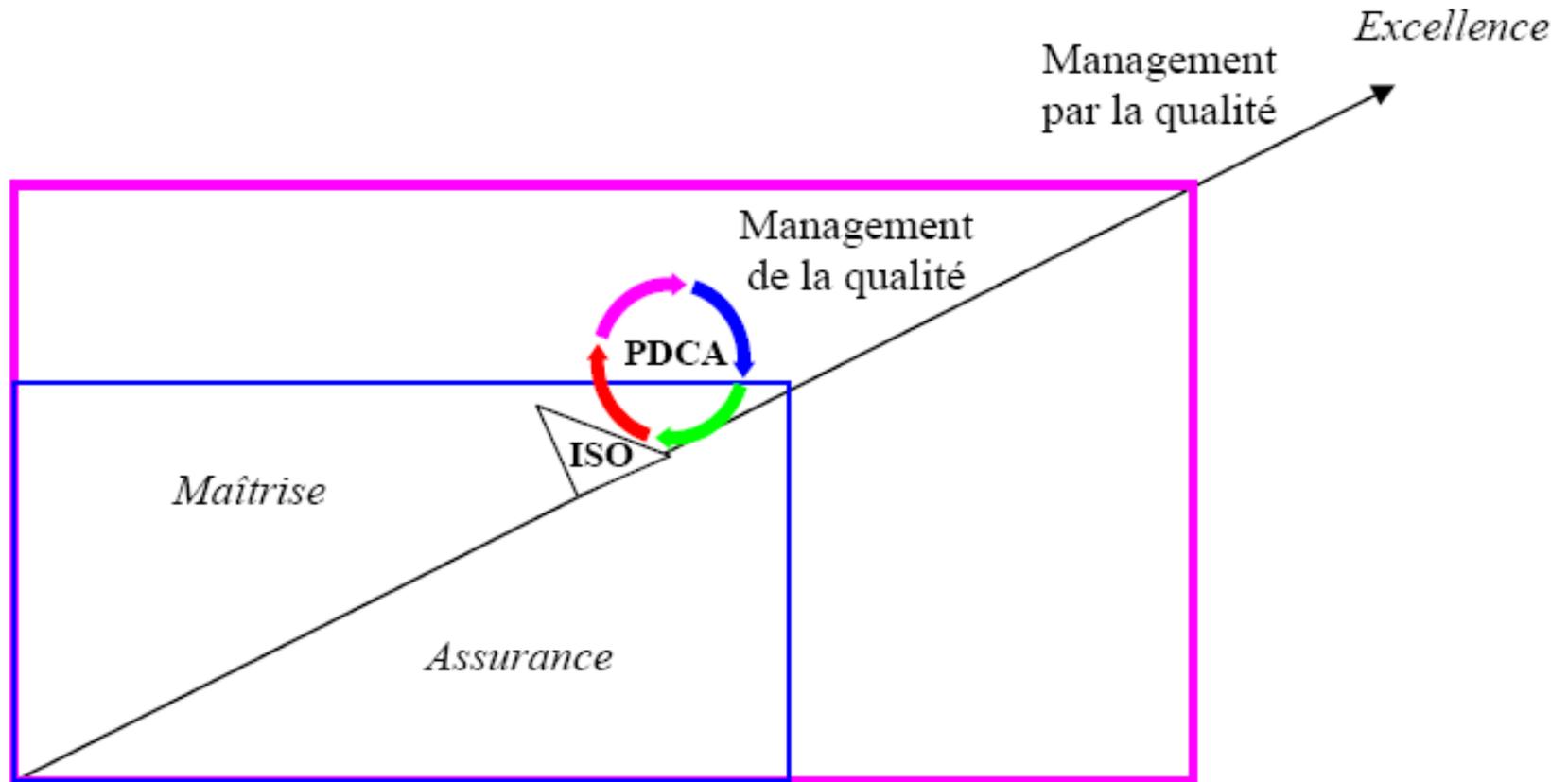
<i>Contexte</i>	<i>Apports attendus de la qualité</i>	<i>Enjeux</i>
<p>Accroissement de la concurrence Importance du client</p>	<p>Impératif de compétitivité</p>	<p>Une insatisfaction est particulièrement néfaste dans un domaine de concurrence, public/privé par exemple.</p>
<p>Accroissement des risques et de la gravité</p>	<p>Augmentation gravité de la non qualité, procès, réglementation</p> <p>Réduire les risques par la méthode et une rigueur</p>	<p>Juridiques</p> <p>Les établissements ont la responsabilité de mettre en place les mesures de prévention nécessaires, la maîtrise des risques et de gérer les non conformités sources de contentieux.</p>

<i>Contexte</i>	<i>Apports attendus de la qualité</i>	<i>Enjeux</i>
Complexification des produits et organisations	Prise en compte du facteur humain incontournable	Managériaux : Les démarches qualité engagent une dynamique de changement, de remise en cause, de rigueur, de méthode et de progrès visant une transversalité, la modification des habitudes l'amélioration des savoirs faire individuels et un passage d'un fonctionnement hiérarchique, cloisonné en un fonctionnement relationnel et décloisonné.

<i>Contexte</i>	<i>Apports attendus de la qualité</i>	<i>Enjeux</i>
Economique difficile	Réduction des coûts inutiles	Le coût de la non qualité est estimé entre 4 et 10% du chiffre d'affaires d'une entreprise.



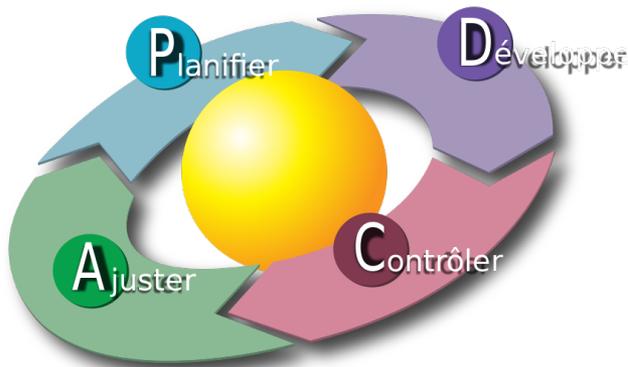
P	Plan	Préparer	Poser et traiter le problème
D	Do	Développer	Mettre en œuvre le projet
C	Check	Contrôler	Faire le bilan
A	Act	Améliorer	Progresser



La démarche qualité = Une approche

- Structurée
- Avec des objectifs précis
- Orientée clients
- Dynamique dans le temps
- Satisfaction et efficience

Limites de l'amélioration continue



Please
Don't
Change
Anything !

Risque d'instabilité
Surcharge de travail
Perte des repères
Résistance au changement

Déménagement

Informatisation

Changement de management ...

Investissement dans le changement
et plus dans la sûreté

Remettre dans l'ordre en complétant les initiales :

D
C
P
A

Remettre dans l'ordre croissant d'exigences :

Maîtrise par la qualité
Assurance qualité
Maîtrise de la qualité