

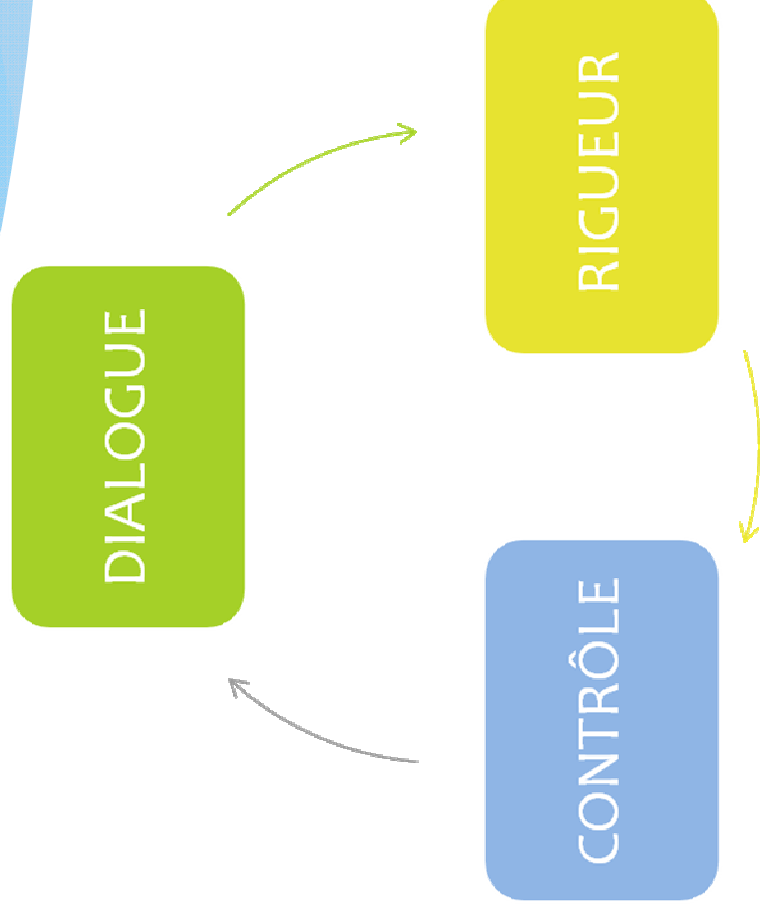
Système de Management Qualité : *de l'importance de penser à l'approche globale*

IXèmes journées de l'AFTLM

Jeudi 25 octobre 2012

Christophe FEIGUEUX

Les mots clés de la qualité



Les mots clés de la qualité

Dites ce que vous faites

Faites ce que vous dites

Donnez en la preuve



Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Pourquoi

Au départ : l'approche documentaire

Manuel d'Assurance Qualité MAQ

- Décrit le système qualité de l'entreprise
- 1 document de 15 à 50 pages en général

Procédures

- Décrivent l'organisation d'une activité

Mode opératoires

- Décrivent le mode d'exécution d'une activité

Enregistrements (traçabilité)

- Apportent les preuves écrites

Gestion documentaire: mise en route

A retenir :

Pas de document contenant des erreurs

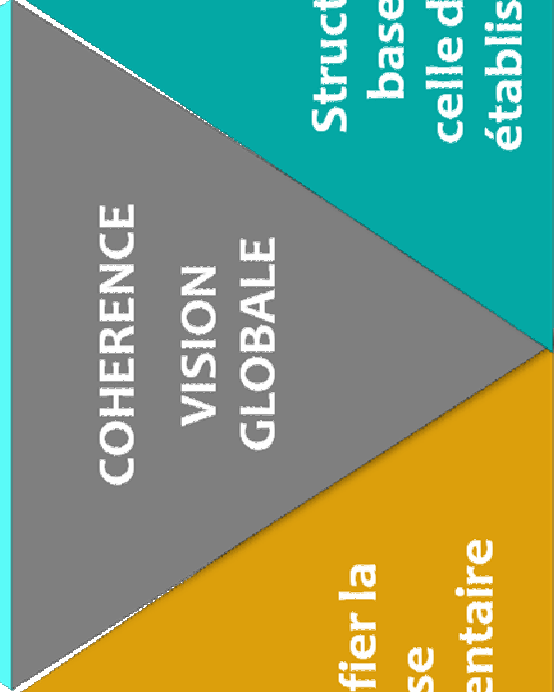
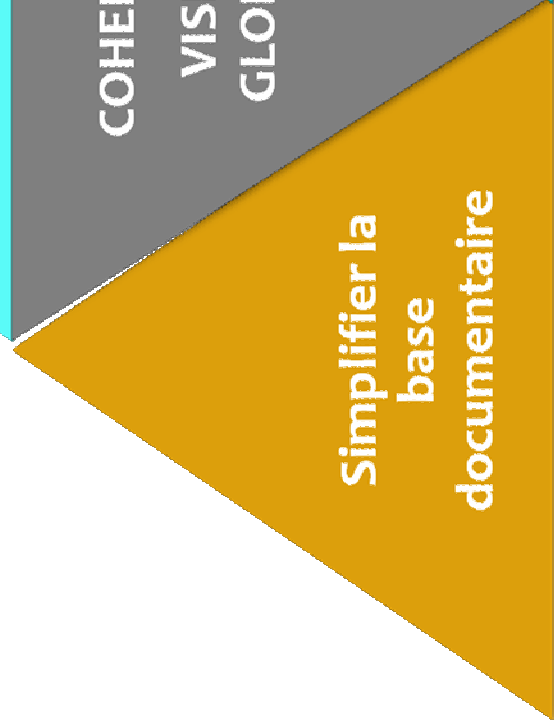
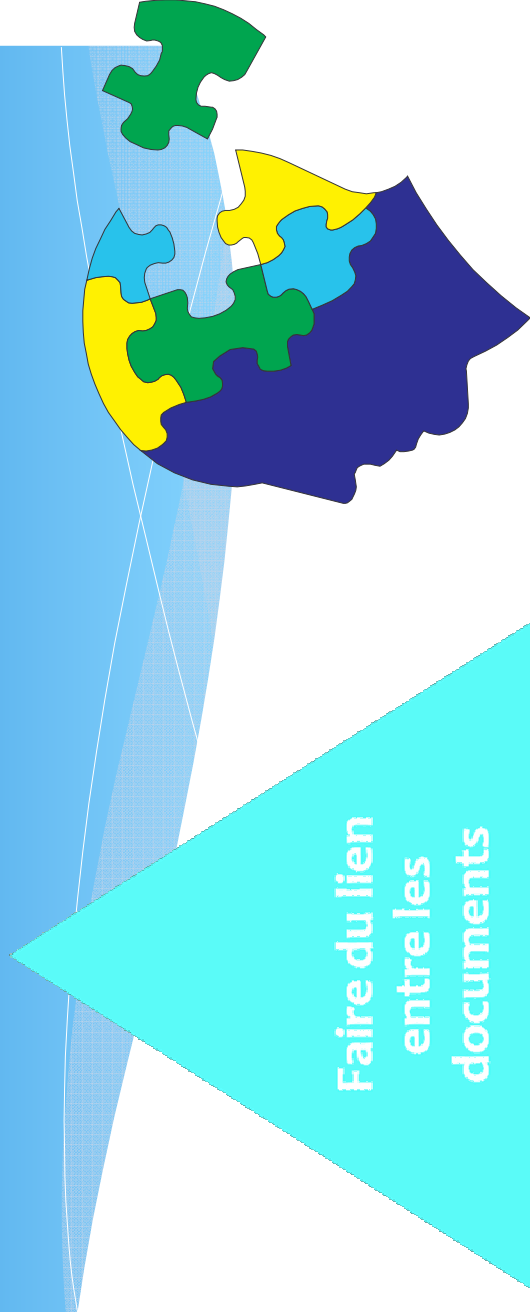
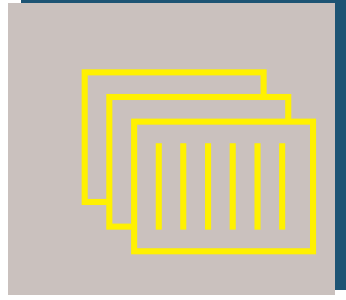
Mieux vaut pas de document qu'un document faux

Objectif :

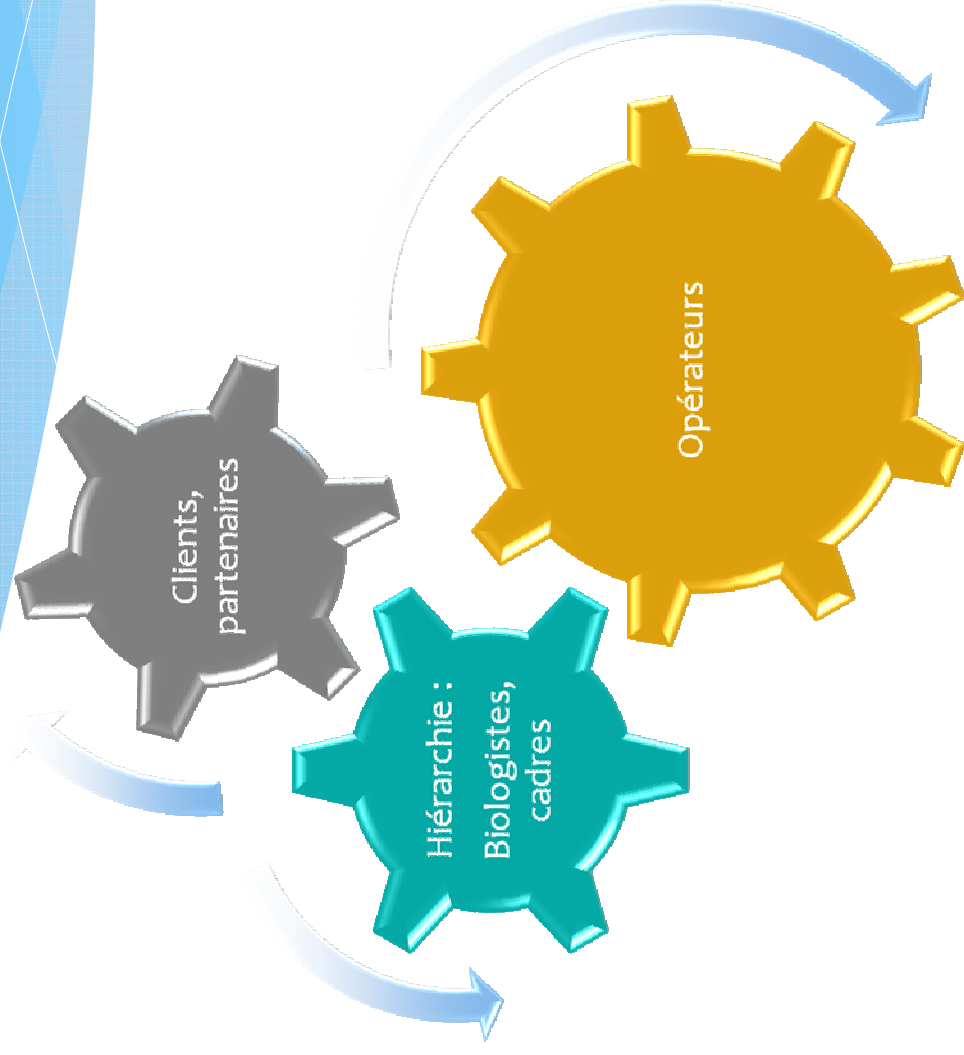
Donner confiance dans les documents

Avoir des documents utiles

Les conseils :



Au départ : Les rôles de chacun



L'approche globale

La norme ISO 15189 dérive de la norme ISO 9000 version 2000 qui s'appuie sur les principes de management de la qualité :

- Orientation client
- Leadership
- Implication du personnel
- Approche processus
- Amélioration continue
- Approche factuelle pour la prise de décision
- Relation mutuellement bénéfique avec les fournisseurs

Orientation client



Selon l'ISO:

« Les entreprises dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-delà de leurs attentes. »



- Comprendre les attentes, définir les objectifs
- Gérer les relations, satisfaire les exigences
- Mesurer et améliorer

Avantages

- Connaissance des attentes client
- Réactivité
- Optimisation des ressources



Leadership



Selon l'ISO :

« Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'entreprise. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'entreprise. »

- Établir une vision claire du futur
- Considérer tous les partenaires
- Définir des objectifs réalisables
- Créer des valeurs communes
- Établir la confiance
- Fournir les ressources
- Encourager

Avantages



- Objectifs compris
- Activités évaluées
- Défauts de communication réduits

Implication du personnel



Selon l'ISO :

« Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même de l'entreprise et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'entreprise. »

- Faire comprendre l'importance de chaque rôle
- Communiquer dans l'entreprise
- Faire participer aux débats (autant que possible)
- Identifier les freins
- Former aux méthodes et outils
- Faire partager le savoir-faire et l'expérience

Avantages



Le personnel est :

- Engagé
- Responsable de ses performances
- Acteur pour l'amélioration continue



Approche processus



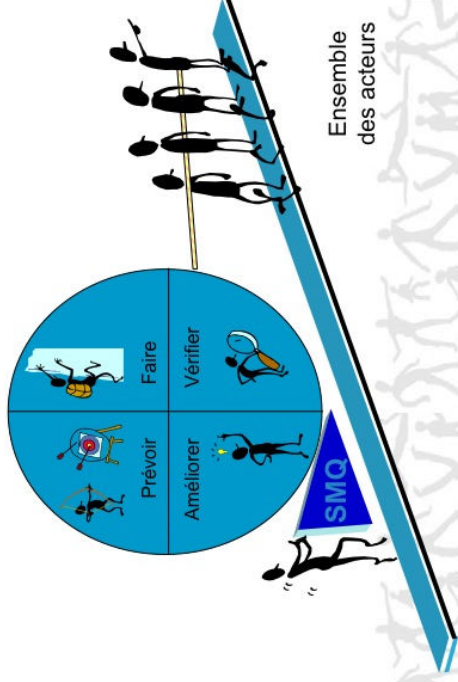
Selon l'ISO :

« Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus. »

Organiser les rôles, les moyens, les méthodes, les pratiques pour donner aux acteurs l'environnement qui leur permet d'obtenir le résultat visé dans les meilleures conditions.

Un processus efficient est vraisemblablement apte à produire aussi des produits conformes.

Amélioration continue



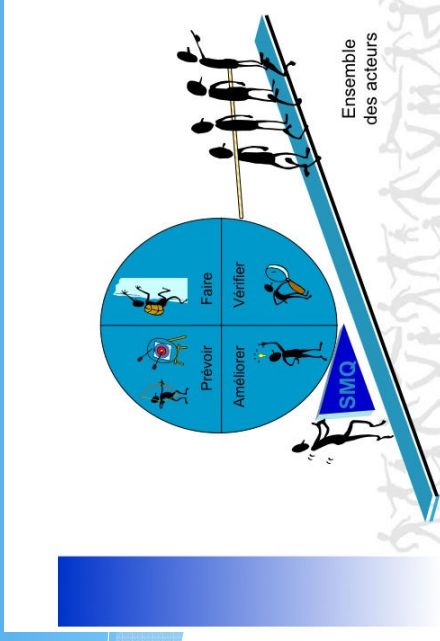
Selon l'ISO :

« Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'une entreprise soit un objectif permanent de l'entreprise. »

1

- Former le personnel aux méthodes et outils
- Définir des objectifs et des mesures
- Reconnaître les améliorations
- Approche globale et constante

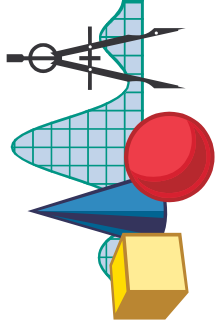
Avantages



1

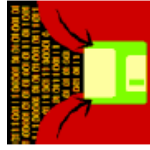
- Atteinte des objectifs de l'entreprise
- Alignement de la méthodologie des activités d'amélioration à tout niveau
- Réactivité face aux évolutions et aux opportunités

Approche factuelle



Selon l'ISO :

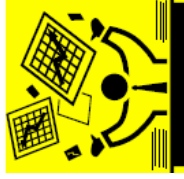
« Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations. »



- Développer l'aptitude à enregistrer des données exactes et fiables

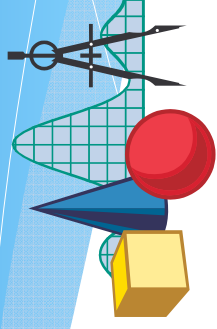


- Rendre les informations accessibles



- Organiser la décision sur la base de faits

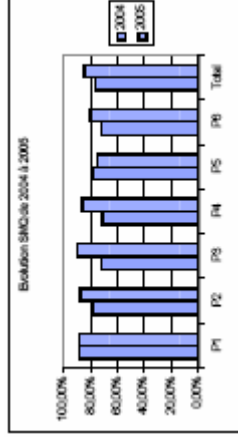
Avantages



➤ Décisions bien informées et « neutres »

➤ Meilleures aptitudes à démontrer l'efficacité des décisions antérieures

➤ Examiner, comprendre, revoir et AVANCER



Relations « interbénéfiques » avec les fournisseurs



Selon l'ISO :

« Une entreprise et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur ajoutée. »

- Identifier et choisir les fournisseurs clés
- Établir des relations
- Partager
- Communiquer
- Encourager, reconnaître les améliorations

Avantages



- Organisation d'une relation gagnant-gagnant
- Souplesse et réactivité des réactions

L'approche par cartographie des processus



Processus de Management

Stratégie &
Organisation

Pilotage du
SMQ

Maîtrise
documentaire

Amélioration
continue

Processus analytique

Clients

Pré-
Analytique

Revue de contrat

Prélèvement

Transport des
prélèvements

Echantillons
urgents

Enregistrement

Analytique

Préparation

Analyse

Traçabilité

Contrôle qualité

Biologie délocalisée

Post-
Analytique

Validation

Diffusion résultats

Demande d'avis

Archivage

Satisfaction
client

Informatique

Ressources
humaines

Sous-
traitance

Service
achat

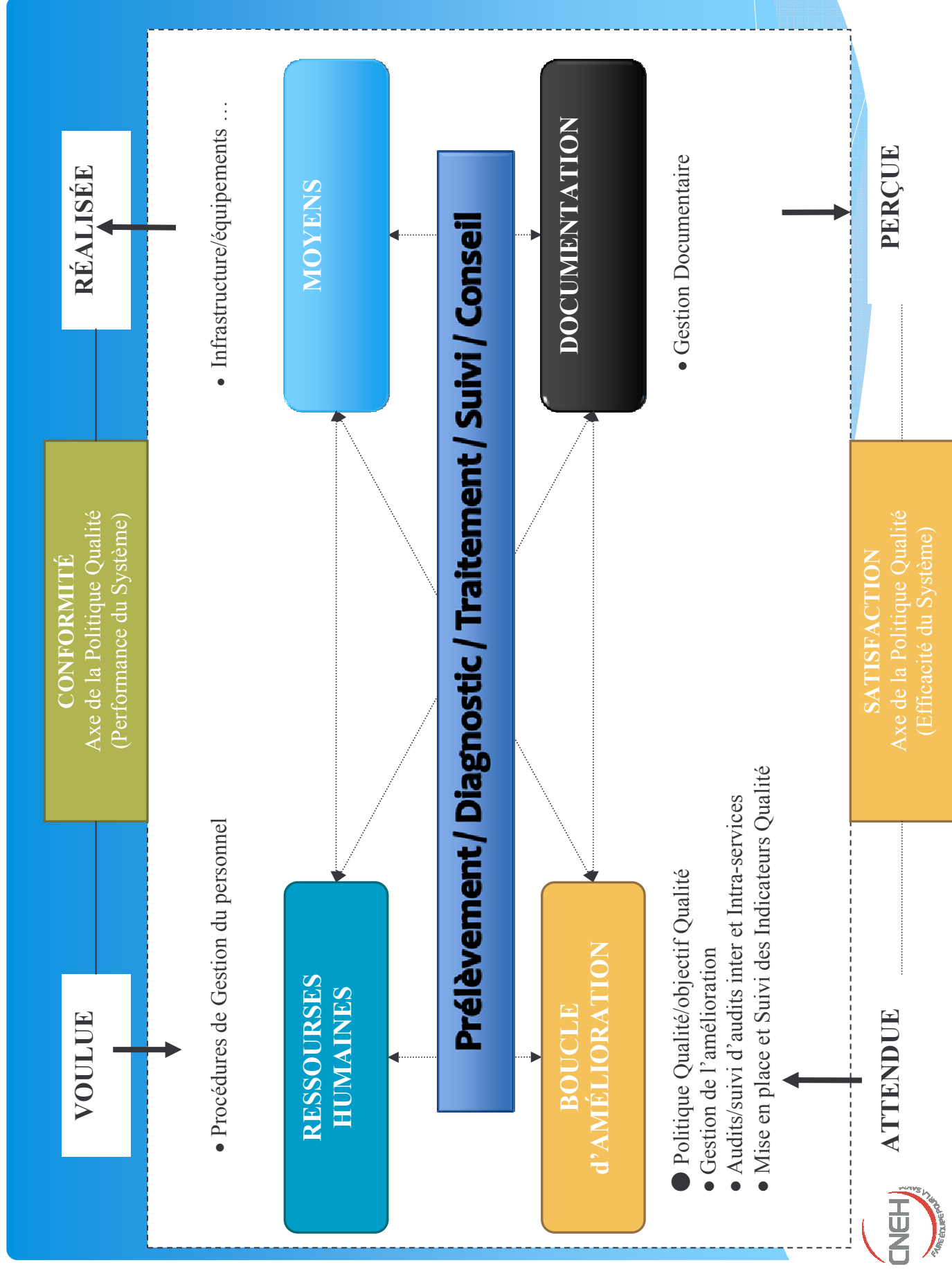
Matériel

Service
Biomédical

Métrologie

Locaux

Processus supports



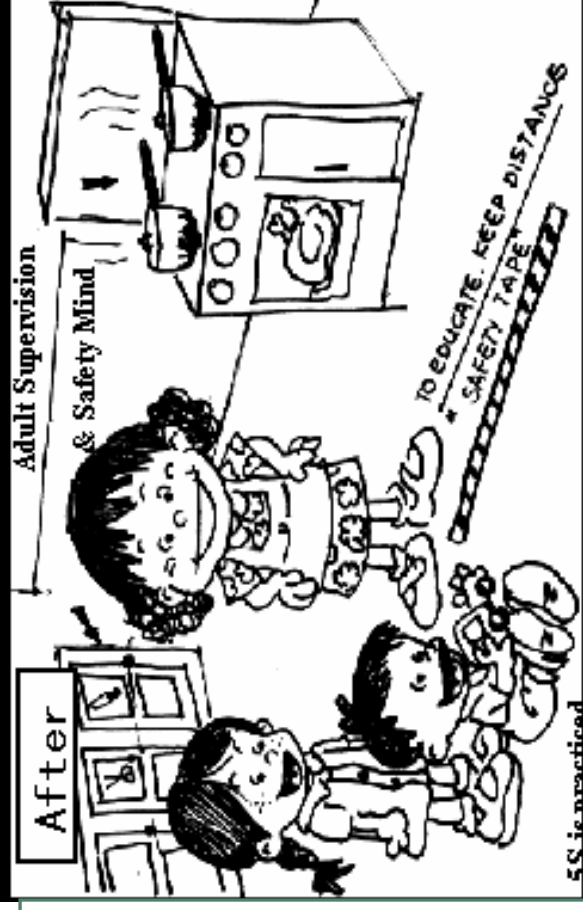
Démarche Qualité : l'approche globale

Quelques outils

Chantier « 5S »

- Améliorer l'efficacité avec les intéressés.
- AGISSANT SUR :
 - Le rangement
 - La propreté
 - Les Comportement
 - Démarche de progrès permanent

5S in the Kitchen



Eliminer	Seiri
Ranger	Seiton
Nettoyer	Seiso
Standardiser	Seiketsu
Respecter ce standard	Shitsuke

Utilisation des différents outils de MRP

	Définir, valider un objectif	Collecter des données	Mesurer	Prioriser	Chercher les causes	Prioriser	Suivre, Mesurer l'efficacité
QQOQCCP	X	X					
Diagramme de Pareto			X	X			
Brainstorming		X			X		
Diagramme 5M/6M d'Ishikawa					X		
PDCA							X
Indicateurs							X

Messages culturels

* Système Management Qualité :
**amélioration du travail et de la communication interne
dans un cadre réglementaire**

* Se poser les bonnes questions :

Utile – Utilisable - Utilisé

* Démarche positive, participative, encadrée

* Grand projet commun à notre rythme

Messages culturels

Un peu + un peu = beaucoup

Importance de la planification et de la cohérence des actions

La mise en place d'un SMQ demande une gestion du temps

- Planning (cadre)
- Individuellement (gestion des priorités et travail au plus efficace)

Enfin

- * Identifier ses « vrais » clients
- * Leur demander leurs attentes
- * « traduire » les attentes en « qualité voulue »
- * Concevoir et réaliser ses activités en fonction de cet objectif
- * Mesurer la « qualité servie »
- * Faire une enquête de satisfaction auprès des vrais clients
- * ... pour mieux faire la prochaine fois

La démarche qualité c'est alors simple
et ça s'applique tout le temps!!
Elle devient alors une « culture qualité »