

Modèle de Démarche Qualité : Exemple Concret et Guide de Mise en Place

Ce document vous propose un exemple concret de démarche qualité pour une entreprise, avec un modèle téléchargeable pour structurer votre propre démarche. Il inclut des étapes clés, une checklist et des conseils pratiques.

Ce modèle est un outil d'aide. Adaptez-le à votre secteur et faites-le valider par votre direction qualité ou un consultant spécialisé.

Mode d'emploi

1. Téléchargez le modèle de démarche qualité.
2. Personnalisez-le avec les informations de votre entreprise.
3. Implémentez les actions en suivant les étapes et la checklist.

Exemple de démarche qualité

Prenons l'exemple d'une PME de services informatiques. Sa démarche qualité a commencé par une analyse des besoins clients, puis la définition d'une politique qualité, la cartographie des processus, la mise en place d'indicateurs, et enfin l'amélioration continue. Des audits internes réguliers ont permis de mesurer les progrès.

Comment utiliser ce modèle ?

Le modèle vous guide pour documenter votre démarche : objectifs, périmètre, responsabilités, actions à mener, indicateurs de performance. Remplissez chaque section avec des informations concrètes et datées.

Modèle prêt à adapter

DÉMARCHE QUALITÉ DE L'ENTREPRISE [Nom] 1. Politique qualité - Notre engagement : [Décrivez votre engagement envers la qualité] - Objectifs : [Listez vos objectifs qualité] 2. Périmètre de la démarche - Activités concernées : [Précisez les services ou processus] - Exclusions : [Si nécessaire] 3. Responsabilités - Direction : [Nom du responsable] - Responsable qualité : [Nom] - Équipes concernées : [Liste] 4. Cartographie des processus - Processus de management : [Exemples] - Processus de réalisation : [Exemples] - Processus support : [Exemples] 5. Actions à mener - [Action 1] : description, responsable, échéance - [Action 2] : description, responsable, échéance - [Action 3] : description, responsable, échéance 6. Indicateurs de performance - Indicateur 1 : [Nom], cible : [Valeur], fréquence : [Mensuelle/Trimestrielle] - Indicateur 2 : [Nom], cible : [Valeur], fréquence : [Mensuelle/Trimestrielle] 7. Revue de direction - Fréquence : [Annuelle/Semestrielle] - Participants : [Liste] - Ordre du jour : [Points clés]

Checklist

- ☐ Définir une politique qualité claire
- ☐ Identifier les processus clés
- ☐ Nommer un responsable qualité
- ☐ Former le personnel
- ☐ Mettre en place des indicateurs de suivi
- ☐ Planifier des audits internes
- ☐ Réaliser une revue de direction annuelle
- ☐ Mettre à jour la démarche en continu

Questions fréquentes

Quelle est la première étape d'une démarche qualité ?

La première étape est de définir la politique qualité de l'entreprise, c'est-à-dire l'engagement de la direction envers la qualité et les objectifs à atteindre.

Faut-il être certifié ISO 9001 pour avoir une démarche qualité ?

Non, la certification est une reconnaissance externe, mais une démarche qualité peut être mise en place sans certification. Elle vise à améliorer les processus et la satisfaction client.

Comment mesurer l'efficacité de la démarche qualité ?

On peut mesurer l'efficacité à l'aide d'indicateurs tels que le taux de satisfaction client, le nombre de non-conformités, ou le respect des délais. Des audits internes et des revues de direction permettent d'évaluer les progrès.