

4. La démarche qualité

[rev_slider_vc alias= »diapo-2"]

- Gérer la qualité
- Repérer les insatisfactions
- Analyser les possibilités d'évolution
- Réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux d'une démarche qualité
- Organiser le travail en équipe

Définition de la démarche qualité et des cercles de qualité

Les objectifs des Cercles de qualité

- Outil de développement de l'établissement Outil de gestion
- Outil de formation
- Outil de service

La démarche qualité dans votre établissement

- Le comportement des individus
- Les facteurs favorables
- Les facteurs défavorables

Pourquoi les Cercles de qualité ?

- Le personnel
- Le développement humain
- La participation

Arguments de création des Cercles de qualité

- Pour les cadres
- Pour les non cadres

Méthodologie des cercles de création

- Les prévisions L'éducation
- Les choix
- La pérennité
- Les gains économiques
- L'harmonie sociale

Les réunions

- Le contexte général
- Le « noyau » réunion
- Les processus des réunions Le processus de décision Les fonctions déléguées

Le principe de « circulation »

- Rotation des responsabilités
- Les effets

Gérer la qualité

- L'influence de la motivation
- Les moyens
- La satisfaction des clients est l'objectif même de la qualité

Résolution des problèmes

- Phase d'expression
- Phase d'analyse
- Phase de suivi et de contrôle
- Comment définir la qualité
- Répondre aux besoins non exprimés