Pilotage de la qualité
Soumis par Laurence Monaco
Dernière mise à jour : 25-05-2019

"PILOTER LA QUALITE"

Le site ci-dessous vous permet de comprendre ce qu'est le pilotage de la qualité :


Sommaire
INTRODUCTION ................................................................................................................................................... 2
QUELQUES DEFINITIONS ..................................................................................................................................... 3
1. EN PREALABLE AU PILOTAGE DE LA QUALITE .................................................................................................. 5
1.1 Pourquoi piloter la qualité ? ................................................................................................................................5
1.2 Une fonction décisionnelle ................................................................................................................................5
1.3 Une fonction d'appui, de veille et de mutualisation des bonnes pratiques ............................................................. 5
1.4 Une fonction de déploiement et de communication ..................................................................................... 5
2. LES PRINCIPES DE BASE DU PILOTAGE .............................................................................................................. 6
2.1 S'appuyer sur le management ............................................................................................................................... 6
2.2 Priviléger les systèmes préventifs aux systèmes correctifs .................................................................................. 6
2.3 Piloter en priorité les axes sensibles et stratégiques .............................................................................................. 6
2.4 Utiliser les résultats de la mesure ......................................................................................................................... 6
2.5 Permettre aux agents de s'approprier la démarche et d'en tirer des enseignements ............................................... 7
2.6 Ne pas créer systématiquement de structures nouvelles ........................................................................................ 7
2.7 Orienter les actions des inspections et corps de contrôle ...................................................................................... 7
3. DEUX CHAMPS DISTINCTS POUR PILOTER LA QUALITE ..................................................................................... 8
3.1 Piloter la politique qualité .................................................................................................................................... 8
3.2 Piloter les démarches qualité (existentes et nouvelles) ......................................................................................... 9
3.3 À l'intérieur de ces deux champs, le pilotage peut se faire à trois niveaux différents ............................................ 9
4. LES DISPOSITIFS ET MOMENTS CLES DU PILOTAGE ......................................................................................... 10
4.1 Exemples de dispositifs existants ....................................................................................................................... 10
4.2 Exemples de moments pertinents ....................................................................................................................... 10
4.3 Les dispositifs ad hoc de pilotage ....................................................................................................................... 11
5. OUTILS ET METHODES POUR ALIMENTER EN INFORMATIONS LES DISPOSITIFS DE PILOTAGE ................. 12
LIENS ET BIBLIOGRAPHIE .................................................................................................................................. 14
ANNEXE : LES BONNES QUESTIONS A SE POSER POUR METTRE EN PLACE OU EVALUER UN SYSTEME DE PILOTAGE ......................................................... 15
REMERCIEMENTS...