

Réaliser un diagnostic qualité

Une démarche qualité a comme principe l'amélioration continue rythmée par les quatre étapes du PDCA (*Plan/Do/Check/Act*) que nous verrons dans le dossier 3. Avant d'engager des plans de progrès, il est indispensable de réaliser un diagnostic de l'entreprise. Le but est de disposer d'éléments objectifs pour mesurer son niveau de performance qualité. Cette étape indispensable évite de s'engager dans des axes de progrès qui ne seraient pas prioritaires. Selon les orientations données par la direction, ce diagnostic prend des dimensions variables et les outils utilisés sont différents.

Nous vous proposons ici un panorama complet des outils du diagnostic qualité

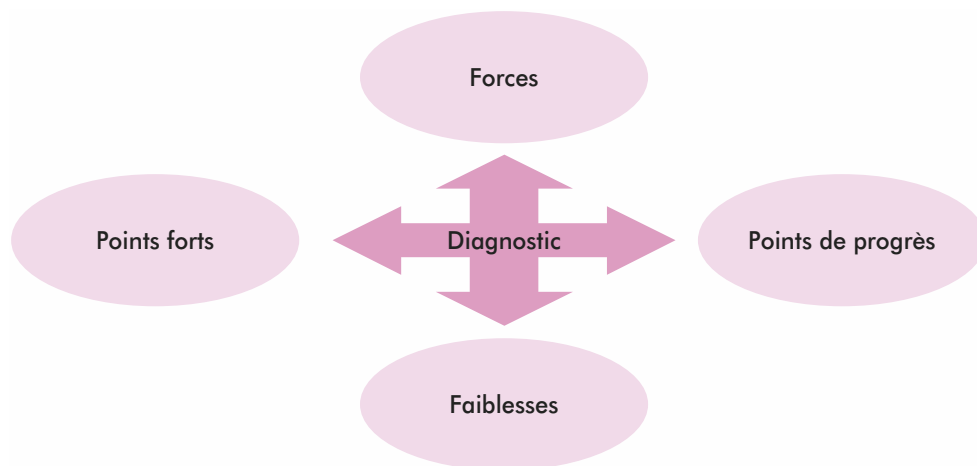
- **Un état des lieux de la satisfaction client.** En premier lieu, la priorité est donnée au client : que pense aujourd'hui le client de notre entreprise ? comment juge-t-il notre produit, notre prestation ? Cette analyse a pour but de faire rentrer la voix du client dans l'entreprise.
- **Un regard objectif sur l'organisation.** Réaliser un diagnostic interne, c'est repérer les dysfonctionnements récurrents. C'est aussi étudier comment travaillent ensemble les différents services et évaluer l'efficacité des interfaces entre les services. Il est bien sûr possible de zoomer sur un processus pour en faire un état des lieux complet.
- **La prise en compte de la dimension économique.** La mesure des coûts de non-qualité est aussi une dimension du diagnostic. Cette approche permet d'évaluer les coûts de dysfonctionnement qualité au sein de l'entreprise. La

mesure des coûts est indispensable si l'on souhaite améliorer en priorité la rentabilité. Cette étude va induire de travailler aussi sur les gaspillages.

• **L'audit qualité de l'entreprise.** L'audit qualité est un examen de l'organisation de l'entreprise pour vérifier sa conformité par rapport à un référentiel, par exemple l'ISO 9001. Une entreprise qui vise la certification effectuera un audit à blanc pour mesurer les écarts à lever.

Un panorama complet et pertinent

À l'issue de l'état des lieux, quels que soient les outils choisis, l'entreprise dispose d'un bilan objectif qui met en évidence ses points forts, ses axes de progrès. Elle y trouve aussi ses forces et ses faiblesses.



Les OUTILS

- 1 Le coût d'obtention de la qualité p. 12
- 2 L'enquête de satisfaction client p. 16
- 3 La relation client-fournisseur interne p. 18
- 4 Le mapping satisfaction client p. 20
- 5 La fiche de dysfonctionnement .. p. 22
- 6 Les techniques statistiques p. 24
- 7 L'analyse de processus ... p. 26
- 8 Le Muda p. 30
- 9 L'audit à blanc p. 32