



Donner du sens au « faire » d'une démarche qualité

- Proposer un produit ou rendre un service de qualité, c'est viser la satisfaction du client ou de l'utilisateur. Cette satisfaction permet en retour la pérennité de l'entreprise ou de l'organisme et de ses acteurs. C'est alors un **cercle vertueux gagnant/gagnant** qui s'instaure.
- La recherche de la qualité implique de faire converger l'analyse des besoins et des attentes du client et les besoins et attentes des acteurs opérationnels : c'est une **démarche d'amélioration continue**, qui questionne les savoirs et les pratiques, mais aussi leur organisation, au regard de besoins et d'attendus réciproques.
- Une démarche qualité n'est pas la simple application « mécanique » d'un référentiel normatif, c'est surtout **l'engagement d'un mouvement collectif**, qui s'appuie sur l'implication de chacun et de tous les acteurs du système. Il s'agit donc d'une démarche organisée en **mode participatif et collaboratif**.
- La collaboration entre les acteurs porteurs de projet (management support) et les acteurs opérationnels de terrain (management hiérarchique), est essentielle pour :
 - Déterminer et partager le cadre, les enjeux et l'objet de la démarche : **faire sens**
 - Identifier et comprendre les besoins et attentes des parties prenantes : **considérer**
 - Partager et analyser les pratiques en les questionnant : **impliquer**
 - Définir et mettre en œuvre les actions adaptées aux enjeux : **améliorer**
- Une démarche qualité s'appuie sur une méthode et des outils :
 mais surtout **elle s'appuie sur la qualité managériale fluide**, agile et coordonnée des porteurs de projet et de l'encadrement des acteurs de terrain.



Pour réussir une démarche qualité il faut qu'elle ait du sens et qu'elle soit impliquante, en croisant à chaque étape : regard projet et regard opérationnel :

Concepteurs et encadrement (équipe projet)



Groupes de travail composés d'acteurs opérationnels

3 points clés à retenir

- 1 Une démarche qualité est avant tout une démarche d'amélioration continue portée sur le terrain par l'action managériale
- 2 La réussite d'une démarche d'amélioration continue dépend pour beaucoup de l'implication et de l'engagement de tous et de chacun
- 3 L'engagement individuel et collectif se nourrit de la connaissance des enjeux, de la compréhension du sens de l'action à mener