

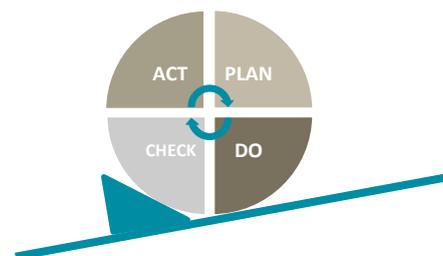
## Fiche Mémo Module 2 « La mise en œuvre de la Démarche Qualité »

### Objectifs de la fiche mémo

Identifier les étapes de la démarche qualité (DQ)  
Connaître et distinguer les principaux outils de la DQ  
Identifier les facteurs de réussite de la DQ

## LES ETAPES DE LA DEMARCHE QUALITE

La conduite de la démarche qualité passe par 4 étapes incontournables : le Plan, le Do, le Check et le Act (**PDCA** ou **roue de Deming**).



**Etape Plan** = étape de planification et préparation du travail en fonction des objectifs à atteindre. Les objectifs définis doivent être **ambitieux** mais **raisonnables** et **accessibles**.

**Etape Do** = étape d'exécution/réalisation des actions planifiées dans l'étape précédente.



**Etape Check** = étape de vérification/évaluation des actions réalisées par rapport aux actions planifiées.

**Etape Act** = étape d'ajustement et correction des écarts.





## LES FACTEURS DE REUSSITE DE LA DEMARCHE QUALITE

**L'organisation de la démarche** : organiser la démarche en prenant en compte **les contraintes** ainsi que **les ressources**.



**L'engagement des responsables et l'implication des professionnels** : la qualité est **l'affaire de tous**.

**La communication** : si le service qualité veut convaincre, il doit communiquer de manière efficace. L'information doit être **motivante** et atteindre la **bonne cible**.

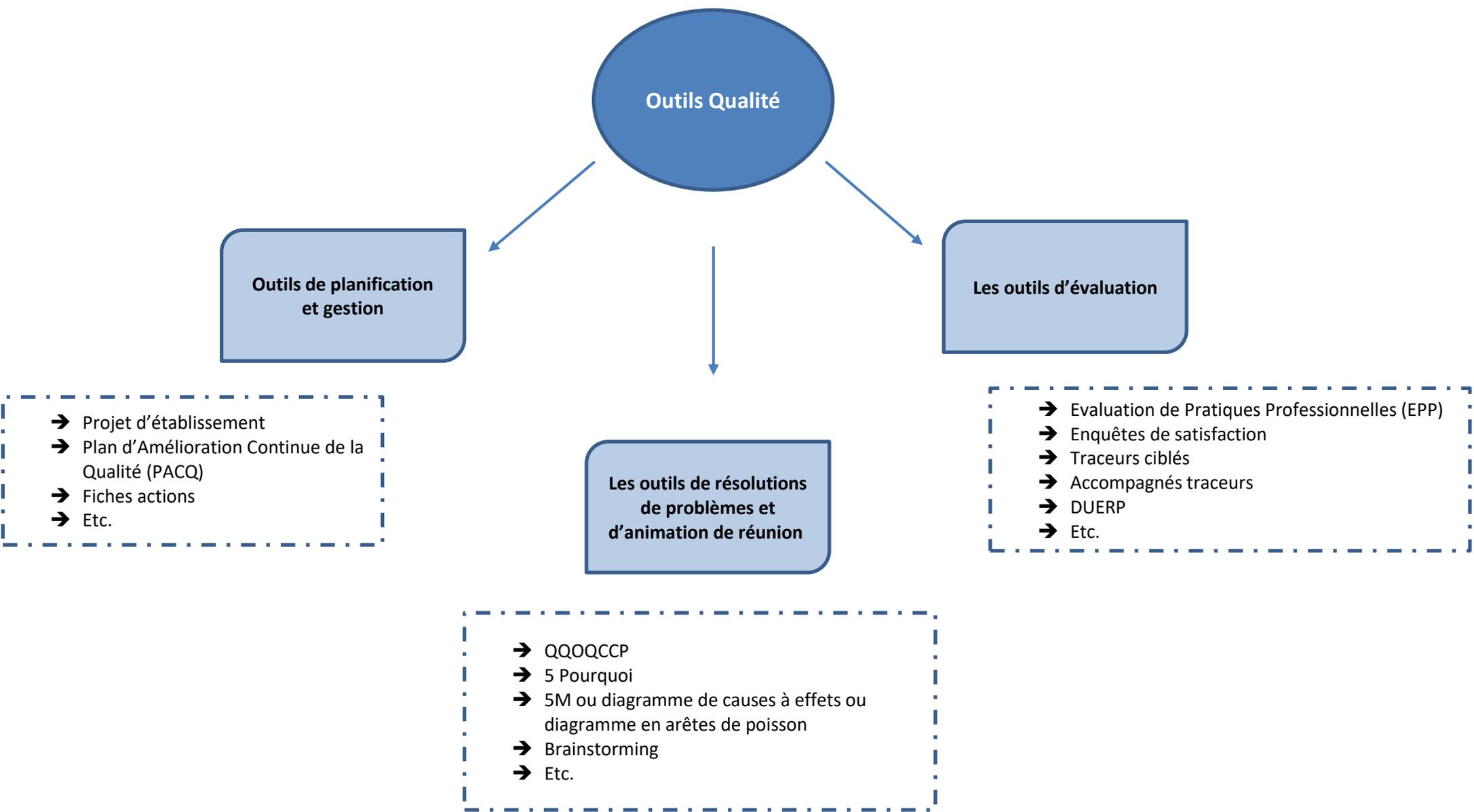


**L'adéquation des moyens aux objectifs** : les objectifs doivent être **ambitieux** mais **réalistes** et **atteignables** par l'établissement → objectifs SMART.

**La personne accompagnée = raison d'être de la démarche.**

Ce n'est pas la personne qui doit se plier aux exigences de l'institution, mais plutôt l'institution qui s'adapte aux besoins de la personne.







## BIBLIOGRAPHIE

- Dominique Boudin, « Les facteurs clés du succès d'une démarche qualité », les principes généraux de la qualité, adsp n° 35 juin 2001
- ANSP, cabinet EQR conseil, « la démarche qualité dans les services à la personne », guide pratique 2012
- Travaux internes du RéQua
- <http://www.axess-qualite.fr/outils-qualite.html>
- <https://iso-9001.fr/outils-qualite>