

Le suivi des indicateurs qualité et amélioration continue

Table des matières

I. Indicateurs qualité et l'amélioration continue	3
II. Exercice : Quiz	6
III. Comment mettre en place un processus d'amélioration continue	7
IV. Exercice : Quiz	10
V. Essentiel	10
VI. Auto-évaluation	11
A. Exercice	11
B. Test	11
Solutions des exercices	12

I. Indicateurs qualité et l'amélioration continue

Durée : 1 h 30

Environnement de travail : PC

Contexte

Les indicateurs qualité peuvent être considérés comme des informations données, associées à des phénomènes, dans le but d'étudier leur évolution par rapport à des objectifs de qualité. Les outils de mesure de la qualité sont tout aussi importants s'ils sont appropriés pour mesurer la performance financière, comme le taux de rendement par exemple. Il existe différents types d'indicateurs qualité, sans lesquels il serait impossible d'évaluer les progrès réalisés. À ce titre, ils trouvent leur place dans les systèmes de management de la qualité, en fournissant une mesure de la performance atteinte. Il faut savoir distinguer les indicateurs d'orientation des indicateurs de résultats : le premier facilite l'exécution d'actions efficaces, le second juge de la fiabilité du résultat final.

Le *lean management*, également appelé méthode d'amélioration continue, est un excellent levier de croissance. D'où l'intérêt de définir des indicateurs qualité, et de comprendre ce qu'est une démarche d'amélioration continue pour une entreprise, avec les étapes nécessaires à sa mise en place.

Définition

Qu'est-ce qu'un indicateur qualité ?

Un indicateur qualité est un instrument de mesure nécessaire pour évaluer la qualité des événements ou des pratiques. Il joue un rôle essentiel dans un système de gestion de la qualité. Dans le cadre d'une démarche qualité, l'état d'un événement ou d'un fait doit être identifié afin de pouvoir le comparer à la valeur cible de l'objectif fixé.

En pratique, il convient que les chefs d'entreprise définissent et mettent en place des métriques qui assurent la lisibilité continue du système, dans ses actes et dans ses phases d'amélioration. En d'autres termes, les mesures de qualité font référence à la relation entre le rendement et le produit total qui peut être utilisé.

En plus de cela, des mesures de qualité sont nécessaires pour déterminer si la valeur perçue par le client est différente de la valeur réelle créée par l'entreprise. Il convient de noter que l'image de marque, la notoriété, la satisfaction des clients et la qualité des produits contribuent à la valeur perçue.

Par conséquent, un indicateur est un événement, un fait observable, mesurable et déterminé par un calcul qui identifie qualitativement ou quantitativement une amélioration ou une détérioration du comportement d'un processus, une inspection du processus. Ainsi, des indicateurs de qualité existent dans des informations sélectionnées, liées à un phénomène et visent à observer son évolution en termes d'objectifs de qualité.

Fondamental

Concrètement, les indicateurs de qualité sont :

- Les indicateurs de **qualité de vie professionnelle** : le turnover, l'enNPS, le taux d'absentéisme, etc.
- Les indicateurs de **qualité et de sécurité des soins** : indicateurs de structure, Indicateurs de processus, indicateurs de résultats, etc.
- Les indicateurs de **qualité du service client** : le temps d'attente pour accéder au service client, etc.

Une démarche d'amélioration peut se définir comme l'ensemble des actions permanentes et durables à mener, pour améliorer le fonctionnement d'une entreprise, en éliminant les défaillances et en renforçant les actifs, créateurs de valeur. Cela permet de réévaluer périodiquement les pratiques intégrées, de remettre en question les processus et de faire croître durablement l'entreprise.

Intégrer un processus d'amélioration continue à la culture d'entreprise permet de stimuler progressivement la croissance et la performance à tous les niveaux de l'organisation, de réduire les coûts et d'augmenter l'efficacité, la productivité et la rentabilité. L'amélioration continue est également l'un des grands principes de la norme de système de gestion de la qualité ISO 9001.

L'approche lean, ou « *moindre* » en français, permet d'obtenir des résultats probants. Cette méthode d'amélioration continue concerne tous les domaines de l'entreprise : financier, administratif et logistique. Il s'agit notamment de réunir des conditions de fonctionnement idéales en :

- Réduisant les sources non productives et sans valeur ajoutée,
- Éliminant les déchets et les pertes.

Cette optimisation de la chaîne de valeur profite à tous les partenaires de l'entreprise et permet :

- D'offrir de meilleures conditions pour les salariés,
- La satisfaction client en termes de qualité et de respect du délai de livraison,
- De travailler plus facilement avec les fournisseurs.

Le fondement de l'amélioration continue consiste à résoudre activement les problèmes en appliquant des méthodes, des techniques et des pratiques spécifiques. Cela nécessite une bonne coopération à tous les niveaux, car chacun au sein de l'entreprise a sa pierre à apporter à l'édifice.

Les KPIs

L'acronyme KPI signifie indicateur de performance clé - c'est une mesure qui mesure la façon dont les projets, les individus, les départements ou les entreprises se comportent en termes de buts et d'objectifs stratégiques. Les KPI sont un moyen pour les parties prenantes de voir s'ils progressent ou si l'entreprise est sur la bonne voie.

Par exemple, une équipe de médias sociaux peut avoir des KPI pour les retweets ou les abonnés gagnés par semaine. Pour les équipes de médias sociaux, ce sont des mesures cruciales qui déterminent si elles atteignent leurs objectifs.

Attention

L'amélioration continue n'a pas le même principe que la réingénierie des processus et l'innovation radicale qui, elles, exigent un changement brutal, le brisement total avec les processus, les pratiques et les technologies utilisées au sein d'une entreprise.

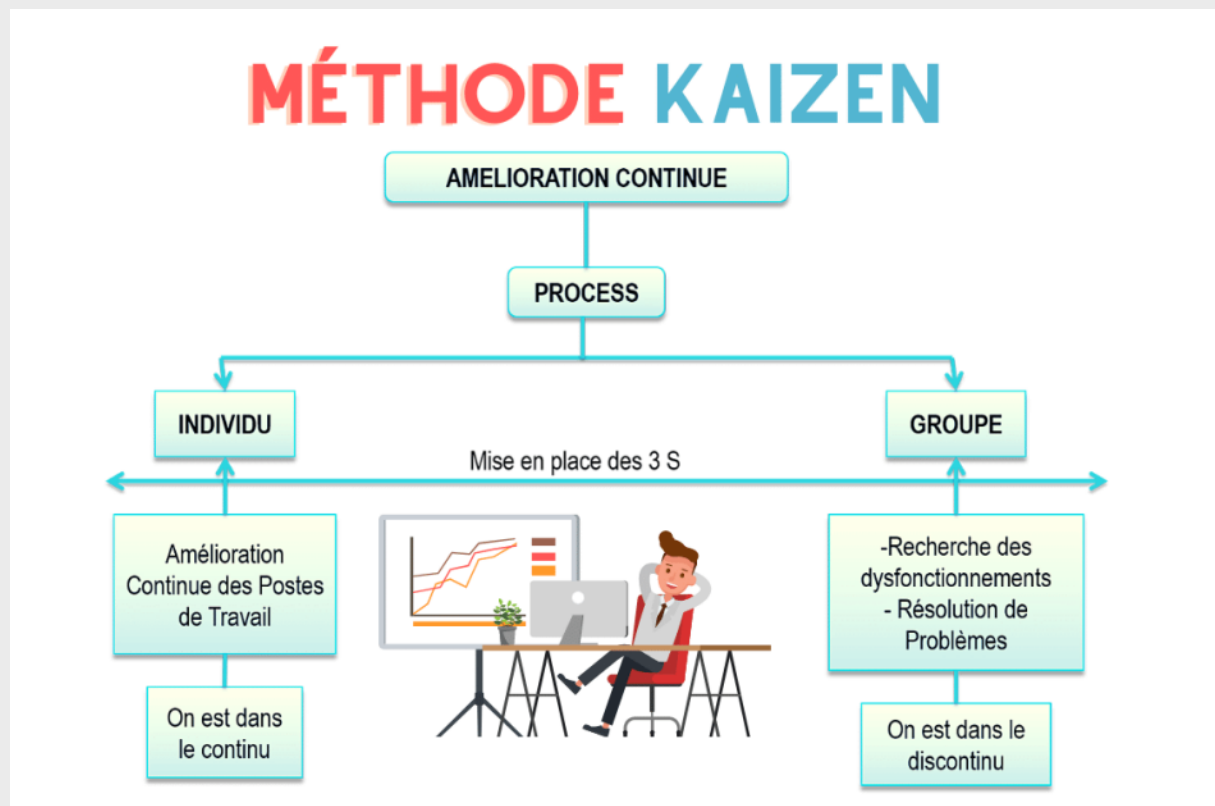
Elle est plutôt axée sur la création de valeur et la réduction des gaspillages et ne demande pas d'investissement particulier ou un bouleversement de l'organisation qui, au passage, risque de perturber le personnel. Cependant, ses résultats ne sont pas immédiats et ne sont constatés qu'après un certain temps.

L'amélioration continue est le cinquième pilier du management de la qualité selon la norme internationale ISO 9001. Il s'agit d'une méthode opérationnelle qui vise à réduire petit à petit les anomalies d'une entreprise, l'insatisfaction de sa clientèle avec les potentiels différents risques.

Exemple

L'approche Kaizen découle de l'amélioration continue. L'idée qu'il y ait toujours quelque chose à améliorer au sein d'une entreprise a permis à de nombreuses organisations, de rester compétitives au fil des années, malgré les péripéties économiques et sociales souvent conséquentes.

Les méthodes d'amélioration reposent sur des principes forts tels que l'amélioration continue, la satisfaction du client, la recherche de la cause ultime et des trois sources de déchets, la capacité de chacun à apporter un changement et la diffusion de l'information.



La méthodologie des 5 S pour améliorer son environnement

Source : Economie et gestion¹

Pourquoi mettre en place un processus d'amélioration continue ?

Plusieurs raisons peuvent pousser à repenser l'amélioration continue de l'entreprise : rapports d'audit, idées émises par les salariés, volonté de réduire les coûts de production ou de gagner des parts de marché, etc. La méthode peut concerner tous les secteurs de l'entreprise : administration, production, finance, etc.

L'un des objectifs de l'amélioration continue est de passer d'un modèle de gestion curatif à un modèle de gestion plus préventif. Il s'agit d'améliorer le fonctionnement global de toute l'entreprise, parfois par itérations successives, par exemple en réduisant les sources d'improductivité ou en réduisant les gaspillages. Cela conduit finalement à donner un meilleur cadre de travail aux salariés, fidéliser automatiquement les clients, mieux collaborer avec les partenaires (fournisseurs, etc.).

Fondamental

L'amélioration continue est un état d'esprit visant à toujours faire mieux et de ne rien prendre pour acquis. Pour pouvoir évoluer, le management de l'amélioration continue doit insuffler cette mentalité à toutes les équipes, ce qui peut parfois créer des changements forts dans certaines entreprises peu habituées au concept du « *mieux travailler en équipe* ».

¹ <https://www.economie-gestion.com/5-avantages-de-la-methode-kaizen-pme/>

Méthode

Pour mettre en place et piloter l'amélioration continue, il faut d'abord s'assurer de la participation active de la haute direction. La gouvernance est l'une des principales clés du succès : un modèle de « *best effort* » ne suffit pas pour réussir l'amélioration continue, car les opérationnels n'ont plus le temps de déclencher une simple logique de bonne volonté. Un coup de pouce de la direction générale n'est pas seulement souhaitable, il est également crucial si l'on veut déployer efficacement et durablement l'amélioration continue.

Ensuite, il faut impliquer les employés à tous les niveaux. En effet, la résistance aux changements est le premier défi de l'amélioration continue. La clé du succès est l'anticipation : un bon leader sait anticiper les problèmes et prendre préalablement les mesures nécessaires.

Après cela, il est primordial d'utiliser des faits et des données concrètes. Dans un contexte d'amélioration continue, nous ne pouvons agir que sur des choses tangibles et mesurables. Différents types d'actions sont systématiquement basés sur des faits concrets : action curative, action corrective, action préventive.

Puis, adapter la méthode à chaque situation. Il existe différentes manières de mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue, dont certaines que nous détaillerons ci-dessous. D'autre part, si vous voulez obtenir la bonne solution, vous devez appliquer la bonne approche à chaque problème. Ils peuvent être utilisés indépendamment, et il est parfois amusant de les combiner.

Enfin, la dernière étape et non des moindres est d'adopter la méthode de la roue de Deming ou PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), afin de maintenir un processus d'amélioration continue. William Edwards Deming a modélisé ce cycle de 4 étapes, la fameuse « *roue de Deming* », sous la forme d'un cycle vertueux, qui permet des actions « *répétitives* » : Planifier, Réaliser, Vérifier et Améliorer.

Exercice : Quiz

[solution n°1 p.13]

Question 1

Un indicateur qualité est un instrument de mesure utilisé dans le système de gestion de la qualité.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Un indicateur est observable.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

L'amélioration continue fait partie des normes ISO 9001.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

L'indicateur de résultats est l'un des indicateurs de qualité du service client.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

L'amélioration continue renvoie à la réingénierie des processus dans une entreprise.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

III. Comment mettre en place un processus d'amélioration continue

Les outils Lean sont souvent décrits comme des solutions à l'apprentissage et à l'expérimentation. Les employés s'approprient et collaborent au processus d'amélioration continue. À proprement parler, l'amélioration continue est plus une philosophie qu'une technique. Le Lean management, bien qu'issu de l'industrie automobile, est désormais omniprésent, quel que soit le secteur d'activité ou la taille de l'entreprise. Ce concept est d'ailleurs souvent rejeté, et à l'instar du *Lean Procurement*, il vise l'excellence opérationnelle de la fonction achat.

Exemple

Néanmoins, il s'appuie sur un certain nombre d'outils mobilisables en fonction des besoins et des objectifs à atteindre :

- La **roue de Deming ou cycle PDCA** est un outil d'amélioration continue pour mieux insister sur la récursivité du processus.
- La **méthode 5S** repose sur 5 familles d'actions (trier, ranger, nettoyer, uniformiser, entretenir dans le temps), ce qui réduit mécaniquement le nombre d'accidents du travail, de pertes d'informations et de dégradation des équipements.
- L'approche **Six Sigma** est basée sur la prise en compte des métriques et des opinions des clients. Très codé, il est basé sur l'outil DMAIC (Définir, Mesurer, Analyser, Innover et Contrôler). DMAIC intervient en analysant précisément le problème à régler et en identifiant la solution la plus efficace pour le résoudre.
- La **méthode du « juste-à-temps »**, utilisée avec intelligence, permet d'éviter les stocks inutiles et le gaspillage, tout en augmentant la qualité des produits finis.
- La **méthode Kanban** permet de gérer dynamiquement et visuellement un ensemble de processus de production et d'approvisionnement. Il est basé sur des fiches correspondant à des tâches à effectuer, en cours ou terminées.
- L'**approche du cercle de qualité** place la gestion de la qualité entre les mains du premier adepte en se concentrant sur la sagesse collective tout en augmentant l'engagement des membres du groupe.

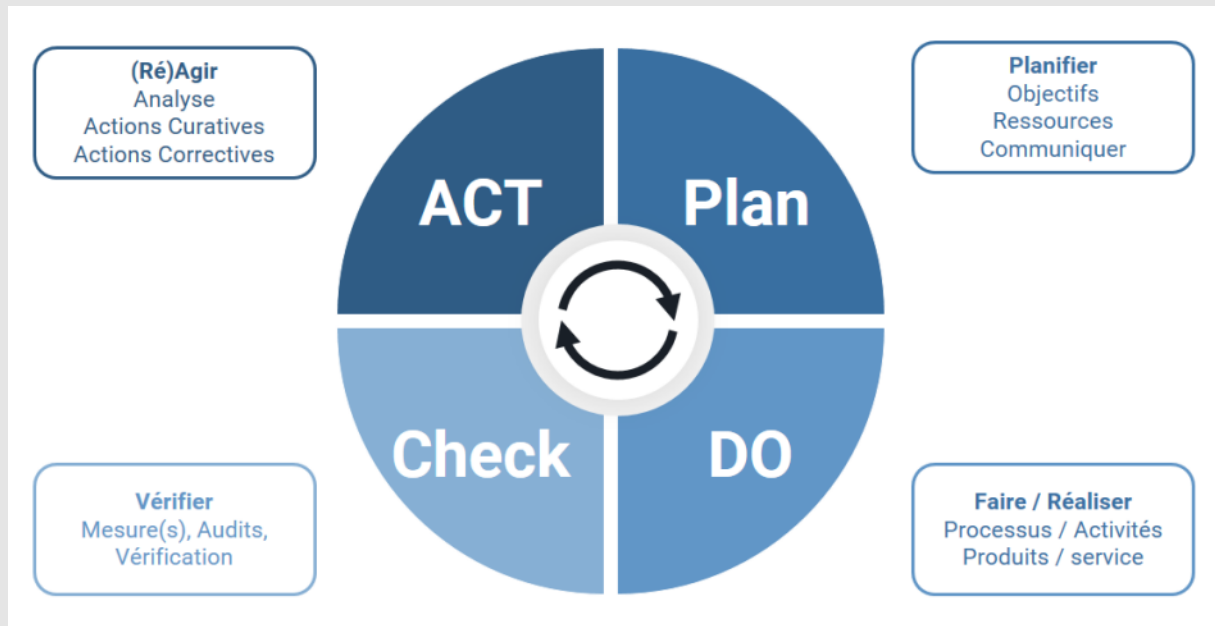
Méthode

L'amélioration continue est une démarche globale impliquant l'utilisation d'un certain nombre d'outils, l'adaptation aux circonstances ou la poursuite d'objectifs. Démarche d'amélioration emblématique, le PDCA illustre parfaitement l'aspect cyclique du processus d'amélioration continue. Voici les principales étapes :

- Étape 1 : PLAN - PLANIFIER
- Étape 2 : DO - RÉALISER
- Étape 3 : CHECK - VÉRIFIER
- Étape 4 : ACT - RÉAGIR ET AMÉLIORER

Une fois cette étape terminée, il faut refaire le cycle et ainsi identifier d'autres problèmes à résoudre.

Le schéma suivant montre le cycle de la roue de Deming :



Outils PDCA : dans le cadre de formation qualité pour Présenter la Démarche d'Amélioration Continue.

Exemple

Selon l'environnement, l'équipe et la situation, certaines méthodes d'amélioration continue peuvent être plus appropriées que d'autres. Si les entreprises les appliquent parfois dans des courriers, d'autres s'en inspirent plus simplement pour s'y adapter et s'aligner sur leurs besoins et objectifs de base.

Il existe différents niveaux d'action, des projets *Just Do It* aux projets Lean Sigma et tous les exemples de plans d'action intermédiaires. Une approche primitive est également le concept « *donnez-moi 5* », qui consiste à conditionner la validation de l'action en fonction du temps d'exécution :

- 5 minutes de *Just Do It*
- 5 heures de *Just Do It* avec validation Manager
- 5 jours de chantiers avec validation équipes
- 5 semaines de validation Direction Unité
- 5 mois de validation du CODIR

L'amélioration continue est avant tout un état d'esprit : quelle que soit la méthode utilisée, la formation de l'équipe pour réussir est primordiale, car les employés doivent croire en la valeur de la méthode.

Attention

Mettre un problème au placard sans le traiter pour pouvoir passer à autre chose, crée bien d'autres difficultés d'une part, et d'autre part, ne permet pas de voir les faits exacts des conditions qui ont engendré le problème et donc de le régler et pouvoir avancer.

Lean a développé plusieurs techniques pour identifier, signaler et traiter les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent avec les opérateurs eux-mêmes pour trouver la cause première et résoudre le problème à sa racine. Ces pratiques permettent d'assurer la qualité des produits et services en formant les agents à leur travail.

Contrairement à toutes les méthodes productives, le Lean est une pratique conçue pour développer l'expertise de chacun à travers un modèle de relation hiérarchique basé sur l'enseignement et le transfert d'expérience. L'objectif du Lean management est de développer les compétences techniques de chacun et la collaboration avec l'équipe.

La gestion de transition ne se limite pas à la gestion de crise. Affecter un responsable externe spécialisé dans les méthodes d'amélioration continue est un investissement ciblé très lucratif.

Maximiser les résultats de l'amélioration continue nécessite de ne pas fragmenter et de choisir les bons outils, tout en maintenant une communication constante entre les équipes sur les différents plans d'action en pleine réalisation, à l'intérieur d'une plateforme collaborative.

La solution consiste à mettre en œuvre pour initier, construire et pérenniser des projets de Lean management. Cette démarche permet avant tout un engagement collectif à la recherche d'efficacité en éliminant les activités inutiles et permet des résultats financiers pour tous les partenaires de la chaîne de valeur : meilleurs rapports qualité-prix pour les clients, emplois et primes pour les salariés.

Les fournisseurs apportent activité et rentabilité tout en générant la croissance et les profits de l'entreprise.

Les entreprises qui nomment des managers de transition sont accompagnées sur des questions telles que les ressources humaines, la finance, l'image de marque, etc. Les personnes sélectionnées s'appuient sur leur solide expérience et leurs compétences acquises pour exécuter les projets mandatés par l'entreprise.

L'opération du manager est rapide, contrairement aux employés. En effet, même si ces derniers connaissent déjà l'entreprise, ils peuvent avoir besoin de temps pour se former et être plus efficaces qu'un expert. Le manager de transition a l'habitude de réagir rapidement en proposant des solutions précises et pertinentes à l'entreprise, et après une brève période d'adaptation, les opérations peuvent commencer.

Rappel

La gestion temporaire est utile, quelle que soit la taille de la structure. Les startups comme les grandes entreprises font face à des défis et résolvent des problèmes.

Le manager de transition

Le manager de transition est chargé du diagnostic, de trouver une solution, de mettre en place et d'exécuter le plan d'action, d'assurer la pérennité des actions mises en place. Dans ce cas, ses qualités de leadership serviraient l'objectif fondamental de la réussite d'un tel projet : gagner l'engagement collectif de l'équipe.

Aussi, en faisant appel à un manager de transition, vous faites appel à des professionnels de haut niveau ultra-spécialisés. Les managers de transition spécialisés en Lean management sont parfois certifiés en Lean Six Sigma. Il existe plusieurs niveaux de certification : ceinture jaune, ceinture verte, ceinture noire, maître ceinture noire.

Par exemple, un *Master Black Belt* (Maître ceinture noire) *Manager* sera en mesure de coordonner et de gérer des initiatives d'amélioration à grande échelle impliquant souvent plusieurs sites. Certaines industries sont très exigeantes dans ce domaine, comme l'aviation ou l'industrie automobile.

Exercice : Quiz

[solution n°2 p.13]

Question 1

La roue de Deming est un outil d'amélioration continue.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Le Lean Management est uniquement adapté au secteur automobile.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

L'amélioration continue est un état d'esprit.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Le recrutement d'un responsable externe de l'amélioration continue est une perte de temps.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Il existe des niveaux de certification aux méthodes Lean management.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

V. Essentiel

Les indicateurs de qualité renseignent sur la réalité de l'entreprise. Ils permettent de mesurer la performance réelle, tant sur l'aspect financier que sur l'humain. Connaître ces points est primordial pour pouvoir se lancer dans une procédure d'amélioration continue.

Les indicateurs de qualité sont des instruments de mesure pour évaluer si les performances de l'entreprise correspondent aux objectifs fixés. Les chefs d'entreprise doivent les définir afin d'assurer la lisibilité continue du système. Ils sont tout aussi importants pour connaître la valeur perçue par les clients.

Les indicateurs de qualité dans une entreprise sont les indicateurs de qualité de vie au travail qui concernent les ressources humaines, les indicateurs de qualité et de sécurité des soins qui concerne l'entreprise en soi, et les indicateurs de qualité du service client qui concerne les clients.

Ces indicateurs sont essentiels lors d'une démarche d'amélioration continue. Pour rappel, la démarche d'amélioration continue est l'ensemble des pratiques qui visent à mener des actions permanentes pour améliorer les performances de l'entreprise, son rendement, et le cadre de travail des employés.

Entamer une démarche d'amélioration continue permet, entre autres, de faire des économies, de sauvegarder la planète, d'offrir une meilleure condition de travail, d'assurer la satisfaction du client, de faciliter le travail avec les fournisseurs, etc. Il est quand même important de préserver une bonne coopération de toutes les parties prenantes pour la bonne exécution de cette démarche.

Cependant, l'amélioration continue s'oppose aux principes de la réingénierie des processus ou d'innovation radicale. Ces derniers demandent un changement brutal alors que la démarche d'amélioration continue favorise la création de valeur et la réduction des gaspillages.

Il est à noter que cette méthode est avant tout un état d'esprit que chacun doit adopter. Il vient de la volonté de ne pas se suffire à l'existant, mais de toujours tendre vers la perfection. Pour cela, il faut assurer le dévouement des dirigeants et celui des employés, d'être pragmatique et de prendre compte des données existantes, mais surtout d'agir.

La roue de Deming ou le cycle PDCA est le plus utilisé des outils de Lean Management. Il part du principe Plan-Do-Check-Act qui veut dire planifier, réaliser, vérifier, agir, réagir et améliorer. Dans une démarche d'amélioration continue, le processus ne s'arrête pas là. En effet, il faut refaire le cycle et identifier d'autres problèmes à résoudre.

Pour la bonne exécution de cette démarche, et obtenir de bons résultats, les entreprises novices peuvent faire appel à des experts. Cet investissement permet de maximiser les effets de la transition.

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Vous devez mettre en place un processus d'amélioration continue au sein de votre entreprise.

Question 1

[solution n°3 p.15]

Décrivez les étapes de votre démarche et la méthode que vous allez utiliser.

Vous êtes en plein processus d'amélioration continue et vous devez entamer la première étape de cette démarche.

Question 2

[solution n°4 p.15]

En quoi consiste cette première étape ? Quel outil allez-vous utiliser ?

B. Test

Exercice 1 : Quiz

[solution n°5 p.15]

Question 1

Les indicateurs de qualité servent à mesurer l'évolution.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

L'amélioration continue est une branche du Lean management.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Les indicateurs de qualité permettent de noter la valeur perçue de l'entreprise.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

La méthode Kaizen prône l'amélioration continue au sein d'une entreprise.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

PDCA est l'acronyme de Planifier-Développer-Créer-Améliorer.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux


Solutions des exercices

Exercice p. 6 Solution n°1**Question 1**

Un indicateur qualité est un instrument de mesure utilisé dans le système de gestion de la qualité.

☒ Vrai

☐ Faux


 Un indicateur qualité est un instrument de mesure pour évaluer la qualité des événements ou des pratiques, et est utilisé dans le système de gestion de la qualité.

Question 2

Un indicateur est observable.

☒ Vrai

☐ Faux


 Un indicateur est un événement, un fait observable, mesurable.

Question 3

L'amélioration continue fait partie des normes ISO 9001.

☒ Vrai

☐ Faux


 L'amélioration continue est l'un des grands principes de la norme de système de gestion de la qualité ISO 9001.

Question 4

L'indicateur de résultats est l'un des indicateurs de qualité du service client.

☐ Vrai

☒ Faux


 L'indicateur de résultat est un indicateur de qualité et de sécurité des soins.

Question 5

L'amélioration continue renvoie à la réingénierie des processus dans une entreprise.

☐ Vrai

☒ Faux

 L'amélioration continue n'a pas le même principe que la réingénierie des processus, elle est plutôt axée sur la création de valeur et la réduction des gaspillages.


Exercice p. 10 Solution n°2

Question 1

La roue de Deming est un outil d'amélioration continue.

☒ Vrai

☐ Faux


 La roue de Deming est un outil d'amélioration continue axée sur la récursivité du processus.

Question 2

Le Lean Management est uniquement adapté au secteur automobile.

☐ Vrai

☒ Faux


 Bien qu'issu de l'industrie automobile, il peut être utilisé, quel que soit le secteur d'activité ou la taille de l'entreprise.

Question 3

L'amélioration continue est un état d'esprit.

☒ Vrai

☐ Faux


 L'amélioration continue est avant tout un état d'esprit qui prouve que quelle que soit la méthode utilisée, les employés doivent croire en la valeur de la méthode.

Question 4

Le recrutement d'un responsable externe de l'amélioration continue est une perte de temps.

☐ Vrai

☒ Faux


 Il est préférable de recruter un responsable externe spécialisé dans les méthodes d'amélioration continue pour maximiser les résultats.

Question 5

Il existe des niveaux de certification aux méthodes Lean management.

☒ Vrai

☐ Faux

 En effet, il existe plusieurs niveaux définis en ceinture : jaune, verte, noire, maître noire.

p. 11 Solution n°3

Tout d'abord, vous allez suivre la méthode du Kaizen, le PDCA. La première étape est de faire une analyse de l'existant, à travers les indicateurs qualité. Ensuite, vous allez déployer des solutions et mettre en collaboration les personnes concernées. Après cela, vous allez définir des KPIs pour juger de l'efficacité de votre démarche. Enfin, vous allez entreprendre les processus d'amélioration continue à l'aide des nouvelles pratiques et des mises à jour des méthodes.

p. 11 Solution n°4


La première étape de la démarche continue est la planification et l'analyse de l'existant. Pour pouvoir l'entamer, il faut faire une étude des indicateurs qualité. Notamment avec les outils de pilotage de plan d'action comme la roue de Deming ou la méthode Six Sigma. Les KPIs à analyser sont les indicateurs de qualité de vie au travail, les indicateurs de qualité et de sécurité des soins, et les indicateurs de qualité du service client.

Exercice p. 11 Solution n°5**Question 1**

Les indicateurs de qualité servent à mesurer l'évolution.

☒ Vrai

☐ Faux


 Les indicateurs de qualité peuvent être considérés comme des informations données, dans le but d'étudier leur évolution par rapport à des objectifs de qualité.

Question 2

L'amélioration continue est une branche du Lean management.

☐ Vrai

☒ Faux

 Le Lean management est l'autre appellation de la méthode d'amélioration continue.

Question 3

Les indicateurs de qualité permettent de noter la valeur perçue de l'entreprise.

☒ Vrai

☐ Faux

 Les mesures de qualité sont nécessaires pour déterminer la valeur perçue du client.

Question 4

La méthode Kaizen prône l'amélioration continue au sein d'une entreprise.

☒ Vrai

☐ Faux

- Q L'approche Kaizen découle de l'amélioration continue, l'idée qu'il y a toujours quelque chose à améliorer au sein d'une entreprise.

Question 5

PDCA est l'acronyme de Planifier-Développer-Créer-Améliorer.

☐ Vrai

☒ Faux

- Q PDCA vient de Plan-Do-Check-Act qui veut dire planifier, réaliser, vérifier, réagir et améliorer.