

**LICENCE
IFRISSE**

**GENERALITES SUR LA
QUALITE ET LA QUALITE
DES SOINS**

*Dr Abdoulaye SO
Décembre 2021*

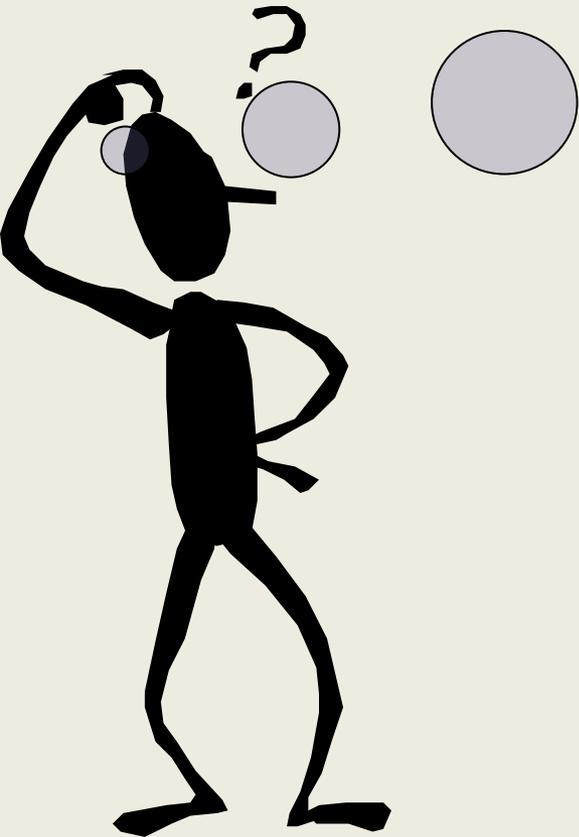
Objectif de formation

- Connaitre l'importance de la qualité
- Être capable d'expliquer les concepts de qualité et de qualité des soins
- Connaitre les types de qualité
- Connaitre les dimensions de la qualité d'un produit et des soins

PLAN DE PRESENTATION

- Importance de la qualité
- Définitions de la qualité
- Types de qualité
- Qualité du produit (dimensions)
- Qualité des soins
 - Définition
 - Dimensions

POURQUOI LA QUALITE ?



*Dr Abdoulaye SO
Décembre 2021*

LE CLIENT EXIGE LA QUALITE

- La mondialisation et globalisation de l'économie (**hyperconcurrence !!!!!**)
- Développement des relations sur le modèle **Client/Fournisseur**
- **Le client plus que roi !!!**
- **Client** est passé d'un **acteur passif** qui ne fait que consommer les produits disponibles, à un **Acteur Actif privilégié**

LE CLIENT EXIGE LA QUALITE

LE CLIENT ROI

- ❖ **Donne des ordres et ses collaborateurs (l'entreprise et son organisation) doivent être à ses petits soins;**
- ❖ **Il veut une offre personnalisée, spéciale pour lui;**
- ❖ **Il n'a pas besoin de parler beaucoup pour se faire comprendre;**
- ❖ **Il n'attend pas;**
- ❖ **Il doit être toujours servi en premier;**
- ❖ **Il doit être toujours satisfait;**
- ❖ **Il est exigeant;**
- ❖ **Nul n'a le droit de le mettre en colère ...**

LA QUALITE EST UNE NECESSITE !

- ➡ Harmoniser le travail
- ➡ Mobiliser et motiver le personnel
- ➡ Les **CLIENTS** l'exigent
- ➡ Le groupe ou l'entreprise l'exige
- ➡ Travailler avec un esprit Qualité est agréable et garantit une sécurité
- ➡ Travailler avec un esprit Qualité garantit une stabilité de nos interventions
- ➡ Tout le monde y va, même nos concurrents

LA QUALITE EST UNE NECESSITE !

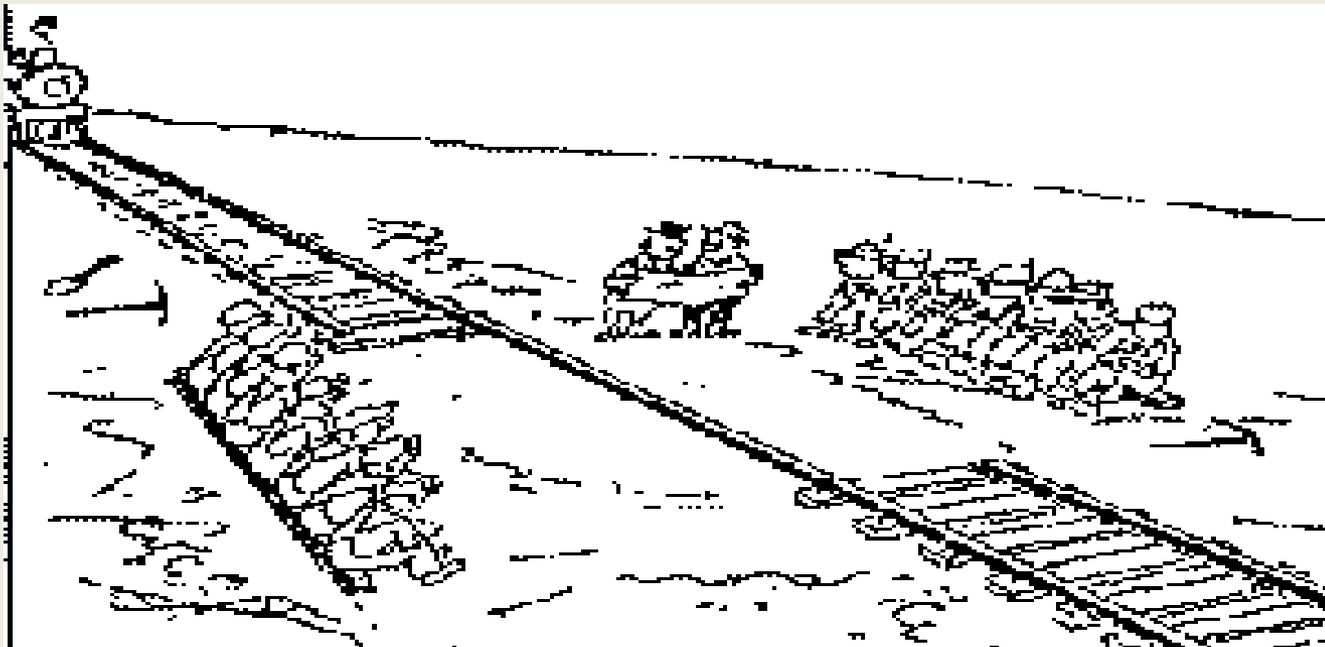
- ➡ Assurer une amélioration continue de nos produits
(biens et services)
- ➡ Satisfaire, fidéliser et donner confiance aux clients
- ➡ Assurer de meilleurs résultats économiques
- ➡ Satisfaire nos actionnaires, nos travailleurs et nos partenaires
- ➡ La non-qualité « tue »

QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ ?

Définitions

Qu'est-ce que la qualité ?

La **non-qualité** est souvent plus facile à appréhender car elle correspond aux **écarts** qui peuvent apparaître **entre la demande de l'utilisateur et l'offre des entreprises.**



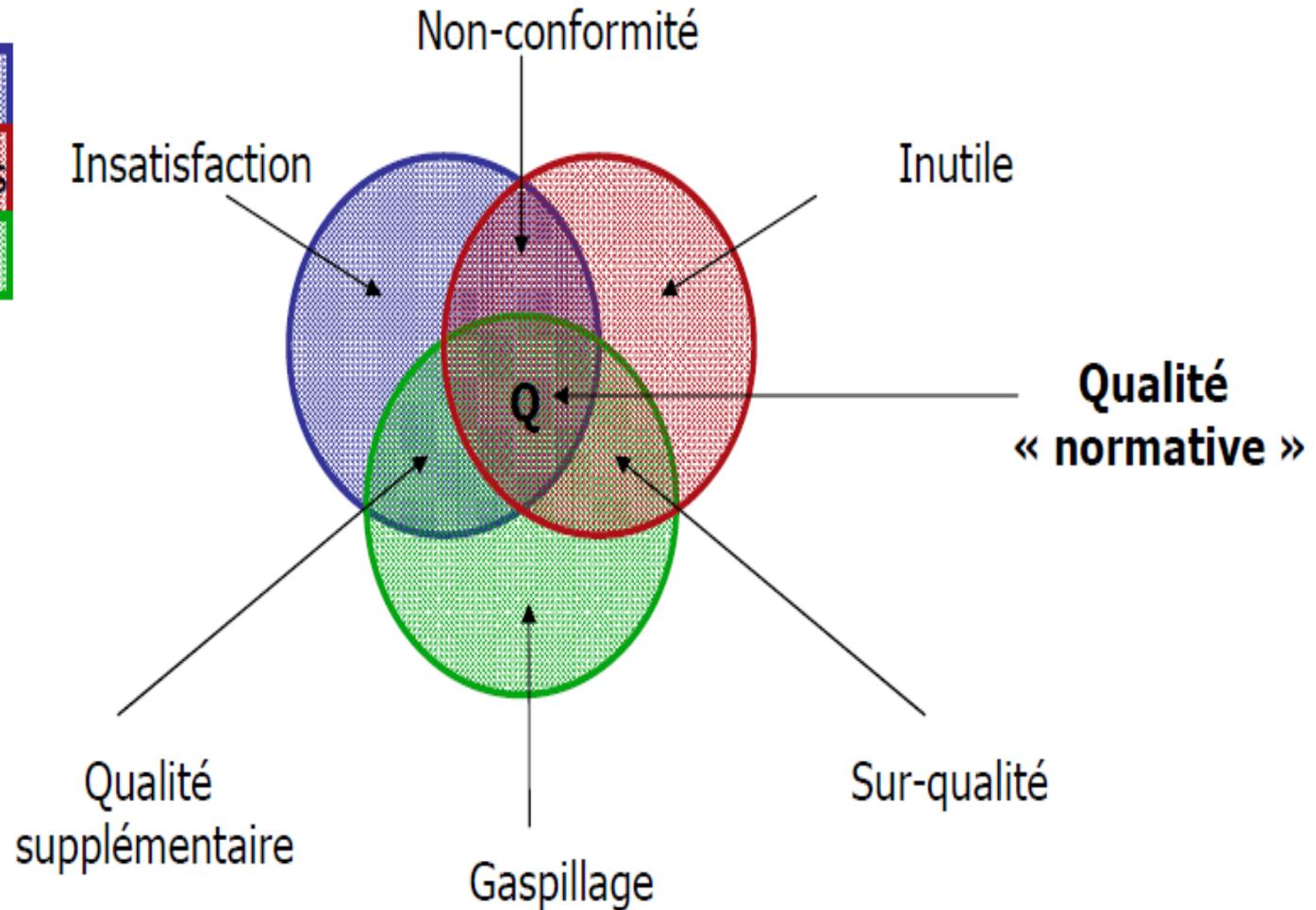
Qu'est-ce que la qualité ?

LA QUALITÉ COMME JUSTE EQUILIBRE

- Entre la sur-qualité et la non-qualité trouver le juste équilibre
- L'entreprise doit trouver le bon équilibre entre :
 - Les besoins et la satisfaction des clients
 - les spécification et les contraintes de réalisation
- La qualité est à la fois **ce qui est nécessaire, ce qui est requis et ce qui est réalisable**

Qu'est-ce que la qualité ?

LA QUALITÉ COMME JUSTE EQUILIBRE



Qualité normative

Satisfaction de besoins dans le respect des exigences

Insatisfaction	Omission/négligeance de besoins
Non-conformité	Non satisfaction d'une exigence
Qualité supplémentaire	Satisfaction de besoins sans exigences
Sur-qualité	Satisfaction de besoins au-delà des exigences
Spécifications inutile	Exigences ne répondant pas à de besoins
Gaspillage	Réalisation ne répondant pas à des besoins

LA QUALITÉ DEFINIE COMME UNE CARACTERISTIQUE PHYSIQUE

- Le Larousse : la « manière d'être, bonne ou mauvaise, de quelque chose »
- Une « caractéristique physique qui détermine la valeur d'une personne, d'un produit ».

LA QUALITÉ DEFINIE EN REFERENCE AUX CLIENTS

- Satisfaire les clients suite à un ensemble de mesures prises
- La qualité d'un produit est son aptitude à l'usage pour lequel il est destiné (fitness for use) (**Juran ;1988**)
- Elle fait référence, selon **Parasuraman** et coll. (1985), à ce qui rencontre ou va au-delà des exigences des consommateurs et de leur satisfaction

LA QUALITÉ DEFINIE EN REFERENCE AUX SPECIFICATIONS

- Elle est en rapport avec ce qui est requis **pour (Crosby;1979)**
- Elle est conformité à des spécifications particulières selon **(Gilmore;1974)**
- Elle est synonyme d'absence de défaut **(Crosby, 1979)**

LA QUALITE DEFINIE COMME UN IDEAL

- Elle correspond à un idéal vers lequel doit tendre un organisme (**Plante, 1994**)
- Elle est synonyme d'excellence pour **Peters et Waterman, 1982**)
- Elle est synonyme d'absence de défaut (**Crosby, 1979**)
- Faire la bonne chose, de la bonne manière, et tout de suite.

DEFINITION NORMALISEE

- **Selon AFNOR:** propriétés et caractéristiques d'un produit, d'un processus ou d'un service qui lui confère son aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.
- **Selon ISO 9000 : 2015 :** aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences

LES TYPES DE QUALITE

LA QUALITE POUR LE CLIENT

Point de vue du client

La qualité attendue

Construit autour des besoins/attentes
et des expériences antérieures

La qualité vécue/ressentie/perçue

Est celle qu'expérimente le client. Elle
dépend à la fois de la qualité attendue et de
la qualité délivrée

LA QUALITE POUR LE PRESTATAIRE ET POUR L'ENTREPRISE

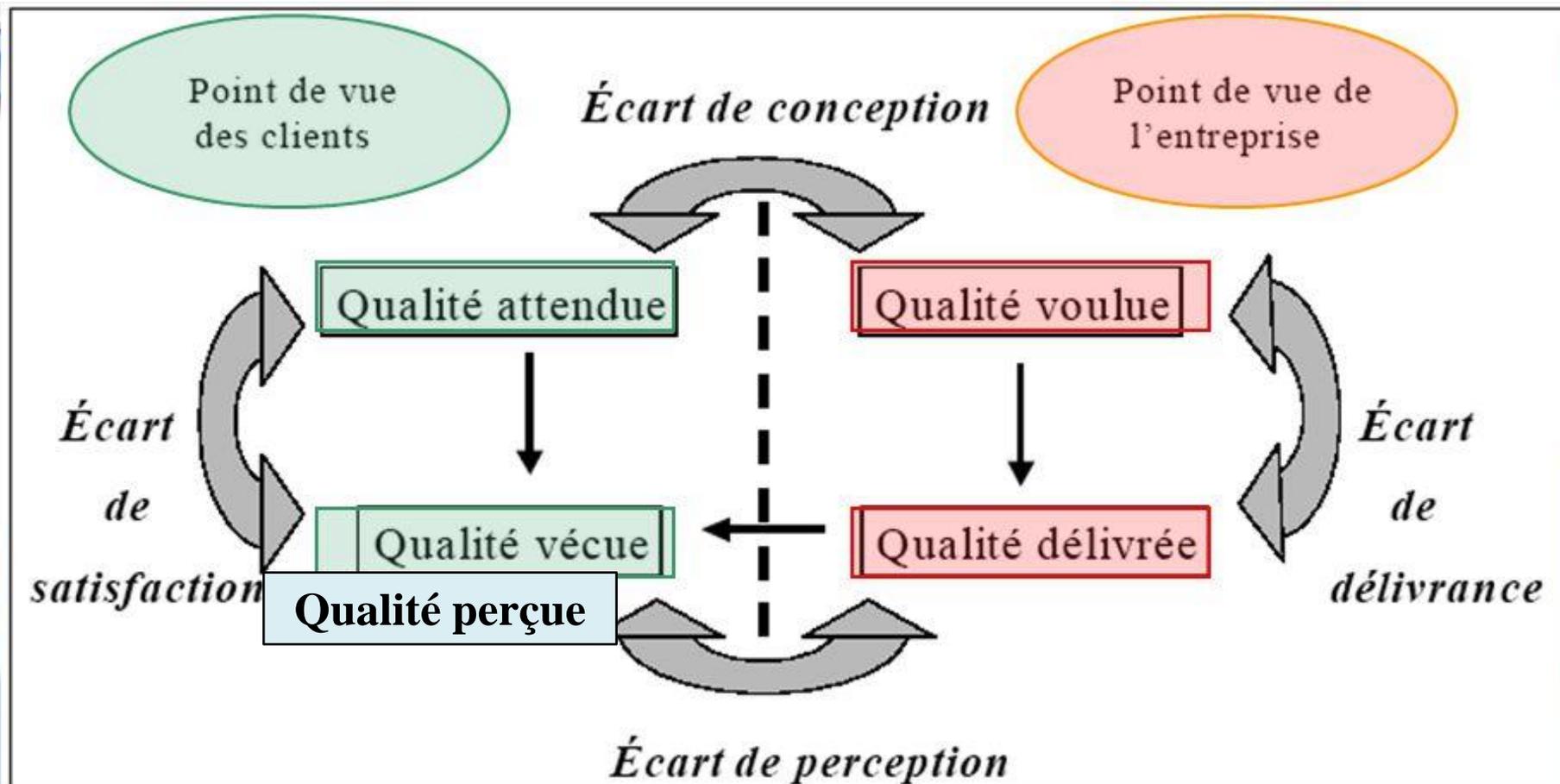
Point de vue du professionnel

La qualité voulue/conçue

Formulée sous forme de critères explicites (spécifications techniques) à partir desquels il est possible d'apprécier la conformité du service/produit

La qualité délivrée/réalisée/rendue est celle que reçoit réellement le client

ECARTS DE QUALITE



Schématisation de la qualité dans le domaine des services et adaptée à la santé
(adapté du cycle de la qualité – in AFNOR FD S 99-132 -Avril 2000).

NOTION DE PRODUITS ET DE SERVICES

*Dr Abdoulaye SO
Décembre 2021*

PRODUITS ET DE SERVICES (1/2)

- ❑ **Produit:** élément de sortie d'un organisme qui peut être produit sans transaction entre l'organisme et le client (ISO 9000: 2015)
- ❑ **Service:** élément de sortie d'un organisme avec au moins une activité nécessairement réalisée entre l'organisme et le client (ISO 9000: 2015)
- ❑ **Le produit** désigne surtout les bien matériels
- ❑ **Le Service** désigne la fourniture d'un bien immatériel

PRODUITS ET DE SERVICES (2/2)

- **Le service** se distingue du produit :
 - caractère immatériel (intangibilité)
 - impossibilité de stockage (périssabilité)
 - produit au contact du consommateur
 - consommé au moment de sa production

LA QUALITÉ DU PRODUIT : LES DIMENSIONS

*Dr Abdoulaye SO
Décembre 2021*

LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DU PRODUIT (1/4)

- La performance
- La conformité
- La durabilité
- La maintenabilité
- La fiabilité
- Les accessoires
- L'esthétique

LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DU PRODUIT (2/4)

- **La performance**

Caractéristiques principales du fonctionnement
Désigne la capacité du produit à réaliser ses fonctions : la distance parcourue par un véhicule

- **La conformité**

Adéquation entre le cahier des charges et la conception, entre la conception et la réalisation

Exemple: taux de défaut

- **La durabilité**

Durée de vie du produit qui doit être suffisante pour que le consommateur en profite pleinement Exemple : nombre d'heures d'utilisation d'une ampoule

LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DU PRODUIT (3/4)

- **La fiabilité**

Bon fonctionnement d'un produit dans un intervalle de temps donné et dans des conditions normales d'utilisation

Indicateur : temps écoulé avant la première panne, le nombre de retour ou de réclamation sur un produit

- **La maintenabilité**

Aptitude d'une entité à être maintenue, ou rétablie, dans un état lui permettant d'accomplir une fonction requise

Indicateur: taux de maintenance curative réussie

LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DU PRODUIT (4/4)

- **Les accessoires**

Caractéristiques secondaires. Ils apportent un complément aux caractéristiques principales

Exemple d'une voiture: climatisation, sièges en cuir...

- **L'esthétique**

Ce que le client peut percevoir par les cinq sens (aspect, son, gout, odeur, sensation)

LA QUALITÉ DES SOINS (Qualité du service)

*Dr Abdoulaye SO
Décembre 2021*

DEFINITION

Selon Avedis Donabedian

Fournir des soins de qualité consiste à appliquer la science médicale de manière à maximiser les résultats qu'on en tire, sans pour cela, augmenter les risques “

DEFINITION

Selon l'OMS

Délivrer à **chaque patient** l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins (OMS 1982).

LES DIMENSIONS (1/8)

- L'accessibilité
- La compétence technique
- L'efficacité
- La continuité
- La courtoisie
- La réactivité

- L'efficacité
- La sécurité
- Les agréments

LES DIMENSIONS (2/8)

□ L'accessibilité

L'accessibilité est la facilité avec laquelle on accède aux bons services au bon moment.

L'accès peut être vu sous l'angle géographique, financier, temporel, social, culturel

□ La compétence technique

Aptitudes, capacité à atteindre des objectifs, à appliquer des normes, à réaliser le travail

LES DIMENSIONS (3/8)

☐ Continuité du service

les services doivent être délivrés sans interruption, sans cessation ou répétition inutile

☐ Efficacité

Atteinte des résultats désirés

Aptitude à atteindre ou à réaliser toute amélioration possible en termes de résultats

LES DIMENSIONS (4/8)

☐ L'efficience

C'est le rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

Correspond à l'efficacité/coût de réalisation

☐ La réactivité

Capacité à réagir rapidement pour résoudre les problèmes inattendus

Capacité à détecter la demande/sollicitations

LES DIMENSIONS (6/8)

☐ Sécurité

- La sécurité est basée sur le principe de ne pas nuire aux clients
- La sécurité est la capacité d'empêcher ou d'éviter les résultats indésirables ou les dommages qui proviennent du service lui-même

LES DIMENSIONS (7/8)

□ La courtoisie

- Fait référence à la politesse, au respect, à la considération, à l'amabilité
- C'est la dimension des relations interpersonnelles se rapporte à l'interaction entre prestataires et clients
- De bonnes relations interpersonnelles sont celles qui créent confiance et crédibilité
- Exemple: le client a-t-il reçu un accueil agréable lors de son passage

LES DIMENSIONS (8/8)

- Les agréments: l'apparence des locaux et du personnel, du matériel, le confort physique, la propreté et le caractère privé des lieux.

**MERCI
POUR VOTRE
AIMABLE ATTENTION**

*Dr Abdoulaye SO
Décembre 2021*