

IFRISSE

Master 1

MÉTHODES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Dr SO Abdoulaye

Avril 2022

Objectifs du module

1. Connaitre les méthodes de base en management de la qualité

PLAN

- Méthode de résolution des problèmes
- Benchmarking
- Inspection de la qualité
- Contrôle de qualité
- Suivi par les indicateurs qualité

MÉTHODE DE RÉOLUTION DE PROBLÈME (1/3)

- L'obtention de la qualité repose sur une aptitude de l'organisation à améliorer constamment ses produits et ses services
- Il est important de reconnaître et de comprendre les problèmes
- Un problème est défini comme la différence entre la situation existante et la situation attendue.

MÉTHODE DE RÉOLUTION DE PROBLÈME (2/3)

- Le repérage des problèmes et des dysfonctionnements, leur analyse et leur traitement, est un moyen essentiel d'améliorer la qualité avec un retour sur investissement important et rapide
- Cette méthode permet la transformation des dysfonctionnements en source de progrès.
- Elle repose sur une suite logique d'étapes

Cf. outils qualité de résolution des problèmes

MÉTHODE DE RÉOLUTION DE PROBLÈME (3/3)

Les étapes de la méthode

1. Survenue de dysfonctionnements et identification du problème
2. Analyse du problème (causes et conséquences, solutions)
3. Planification de la résolution du problème (solutions)
4. Suivi des actions (diagramme de Gantt)
5. Évaluation de la mise en œuvre (mesurer les résultats)

LE BENCHMARKING (1/4)

- Processus continu de mesure des produits, services et pratiques par comparaison avec ceux des concurrents ou des entreprises reconnues comme leaders de leur secteur en vue de les adopter afin d'améliorer une fonction de l'entreprise.
- Le benchmarking est la recherche des meilleures pratiques qui conduisent à une performance supérieure.

LE BENCHMARKING (2/4)

- Le benchmarking connaît quatre types d'application possible
 - **Compétitif** : se focalise sur les concurrents directs.
 - **Interne** : consiste pour de grandes entreprises ou organisations à comparer des activités similaires réalisées dans différentes entités.
 - **Fonctionnel** : repère des fonctions analogues dans d'autres secteurs d'activité aux performances reconnues.

LE BENCHMARKING (3/4)

- - **Générique** : concerne des activités de base similaires dans tous les secteurs d'activité.
- Le benchmarking générique est celui qui a le plus de chances d'être efficace car il n'implique aucune compétitivité entre des secteurs différents.
- La mise en oeuvre de la méthode nécessite un niveau de culture qualité avancé permettant de partager l'information et de valider des analogies.

Dr SO Abdoulaye

Avril 2022

LE BENCHMARKING (4/4)

ETAPES

- **Étape 1** : Auto-évaluation
- **Étape 2** : Choix des entreprises ou partenaires auxquels se comparer lors d'un benchmark
- **Étape 3** : Collecter des informations
- **Étape 4** : Analyse des données
- **Étape 5** : Communiquer le *benchmark* dans *l'entreprise*

Dr SO Abdoulaye
Avril 2022

INSPECTION DE LA QUALITÉ (1/3)

- L'inspection est une pratique très ancienne
- C'est l'examen de la conception d'un produit, d'un processus ou d'une installation et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales
 - ISO/CEI 17000:2004(fr), Évaluation de la conformité -Vocabulaire et principes généraux
- Il s'agit d'une évaluation directe de la conformité qui ne porte que sur l'entité inspectée (le produit, le lot, l'usine...).

INSPECTION DE LA QUALITÉ (2/3)

➤ La conformité peut être déclarée par la personne ayant réalisé l'inspection

➤ **BUT :**

- Examiner et surveiller l'état des produits et services aux étapes clés à un moment précis
- Identifier et isoler les non-conformités

INSPECTION DE LA QUALITÉ (3/3)

Elle implique les étapes suivantes :

1. L'examen

- L'examen visuel d'objets physiques
- La mesure ou l'essai d'objets physiques
- L'examen de documents de spécification tels que les dessins techniques

2. La comparaison des résultats avec les exigences de documents de spécification ou avec les bonnes pratiques généralement acceptées dans le domaine

3. La rédaction d'un rapport sur les résultats de l'inspection

LE CONTRÔLE DE QUALITE (1/4)

- C'est la détermination de la conformité à des exigences spécifiées (**ISO 9000:2015**)
- C'est l'examen d'une ou plusieurs caractéristiques d'une entité et la **comparaison des résultats aux exigences spécifiées** en vue de déterminer **si la conformité est obtenue** pour chacune de ces caractéristiques (**Afnor**)

LE CONTRÔLE DE QUALITE (2/4)

- Consiste à mettre en œuvre des activités telles que mesurer, examiner une ou plusieurs caractéristiques d'une entité et comparer les résultats aux exigences spécifiées en vue de déterminer si la conformité est obtenue pour chacune de ces caractéristiques (Afnor)
- Dans le domaine des services de santé, consiste à s'assurer si les services offerts correspondent aux normes et s'ils répondent aux objectifs de la qualité

LE CONTRÔLE DE QUALITE (3/4)

TROIS TYPES DE CONTROLE

- **L'autocontrôle** est une évaluation conduite par les acteurs eux-mêmes
- Réalisée par une ou plusieurs personnes directement impliquées dans l'action évaluée
- **Le contrôle interne:** effectuée par un agent relevant de la structure responsable de l'action mais n'ayant pas été impliqué dans la conception ou la mise en œuvre de celle-ci
- **Le contrôle externe:** conduits par des évaluateurs externes

LE CONTRÔLE DE QUALITE (4/4)

ETAPES

La méthode comporte les étapes suivantes :

1. Mise en place du référentiel

Choix des critères, choix des méthodes de mesure

2. Recueil des données

3. Comparaison résultats aux exigences spécifiées
et conclusion de conformité/NC

4. Plan d'actions d'amélioration

5. Suivi des recommandations

Dr SO Abdoulaye

Avril 2022

EXO 1

- Quels différences faites vous entre l'inspection et le contrôle ?
- Quels différences faites vous entre contrôle qualité et assurance qualité ?

EXO 2

- Proposer dix critères permettant de contrôler la qualité d'un matériel médicotechnique à sa réception
- Proposer dix critères permettant de contrôler la qualité d'un repas avant livraison au client

AUDIT QUALITE ET AUDIT CLINIQUE

Cf. modules optionnels

*Dr SO Abdoulaye
Avril 2022*

L'AUDIT QUALITE

- Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits
- Il vise à déterminer la conformité d'un produit/service/processus/système à un référentiel
- Instrument de vérification et évaluation conformité

TROIS TYPES D'AUDIT QUALITE

- **Audit première partie = audit interne**: réalisé par ou pour le compte de l'organisme lui-même
- **Audit seconde partie = audit externe** : réalisé par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'organisme comme les usagers agissant en leur noms
- **Audit tierce partie = audit externe** : réalisé par des organismes d'audit indépendants tels que les autorités de réglementation ou les organismes de certification

Dr SO Abdoulaye

Avril 2022

L'AUDIT CLINIQUE

- Méthode d'évaluation qui permet à l'aide de critères déterminés de comparer les pratiques de soins à des références admises, en vue de mesurer la qualité de ces pratiques et des résultats de soins avec l'objectif de les améliorer
- Un audit clinique est une **analyse objective, systématique et critique** de la qualité des soins

L'AUDIT CLINIQUE

- Procédure scientifique et systématique qui vise à déterminer dans quelle mesure une action ou un ensemble d'actions atteignent avec succès un ou des objectifs préalablement fixés (OMS).

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (1/6)

- **Définition**

Un indicateur est une information quantifiable significative d'une situation. Il peut être chiffré (taux, disponibilité etc), dichotomique (oui / non, présent / absent etc.) ou sur une échelle (degré de satisfaction, degré de propreté etc.)

- **Objectif**

Observer périodiquement l'évolution des performances réelles d'un processus en procédant à des mesures sur ses données de sorties et en les comparant à des objectifs fixés

Dr SO Abdoulaye

Avril 2022

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (2/6)

Caractéristiques

- Un indicateur qualité tient toujours à un objectif !!
- Les objectifs de la politique qualité sont d'ordre stratégique (le long terme) et les objectifs assignés aux processus sont opérationnels et SMART
- Spécifique: clair et précis
Mesurable : chiffrés dans la mesure du possible
Acceptable (Accessible) : connus et compris de tous les acteurs
Réaliste (atteignable): délai et coût raisonnable
Temporel: limité dans le temps (début et fin)
- La mesure des objectifs repose sur des indicateurs qualité également SMART

SUIVI PAR LES INDICATEURS QUALITÉ (3/6)

Caractéristiques

Indicateur SMART

- **S**ignificatif: permet d'indiquer la performance actuelle
- **M**esurable : chiffrés
- **A**cepté : par les acteurs
- **R**apide : facile à mettre à jour
- **T**rès fiable: données issues de fait

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (4/6)

Définir un indicateur qualité

- 1. **Sa finalité.** C'est à dire la raison pour laquelle il est mesuré (l'atteinte de l'objectif)
- 2. **Le mode de calcul.** C'est à dire une définition claire de ce qu'il contient
- 3. **Les critères d'appréciation des résultats** (par rapport à une norme/cible/données antérieure)
- 4. **La périodicité de la mesure**
- 5. **Les sources d'information**

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (5/6)

TYPES D'INDICATEURS

- Il existe différents types d'indicateurs :
 - Indicateur de structure,
 - Indicateur de processus,
 - Indicateur de résultat,
 - Indicateur de satisfaction

EXEMPLES D'INDICATEURS

Indicateurs de Structure

Taux d'immobilisation des appareils

Taux d'absentéisme au travail

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (6/6)

- **Indicateurs de processus**

Pourcentage d'activités réalisées, nombre de personnes formées, nombre d'évènements indésirables identifiés, taux de réalisation des audits de décès, nombre de reprises au bloc opératoire, taux de remplissage de check-list

- **Indicateurs de résultat/satisfaction**

Taux de satisfaction, Taux de réussite, Taux de guérison
Taux de mortalité, taux de suppuration

EXO 3

- Définir un objectif de soins et proposer deux indicateurs (structure, processus et résultats)

MERCI !

Dr SO Abdoulaye
Avril 2022