

Les outils de la qualité - CMQ 2020-2021



- Module découverte 01.2 -

Module 1 - LES OUTILS DE LA QUALITE

Vous êtes inscrit à la formation "**Chargé de mission qualité en ESSMS**".

Avant de se retrouver en visioconférence, nous vous proposons de découvrir à partir de ce module les outils de la démarche qualité, utilisés en méthode de résolution de problème notamment.

INTRODUCTION

☰ Définitions de la MRP et des outils qualité

DÉCOUVERTE DES OUTILS

☰ BRAINSTORMING

☰ QQQQCP

☰ LA GRILLE SMART

≡ LE DIAGRAMME CAUSES-EFFETS

≡ LA FEUILLE DE RELEVÉ DE DONNÉES

≡ LE DIAGRAMME DE PARETO

≡ L'HISTOGRAMME

≡ LA MATRICE - LE DIAGRAMME MULTICRITÈRES

≡ LES VOTES

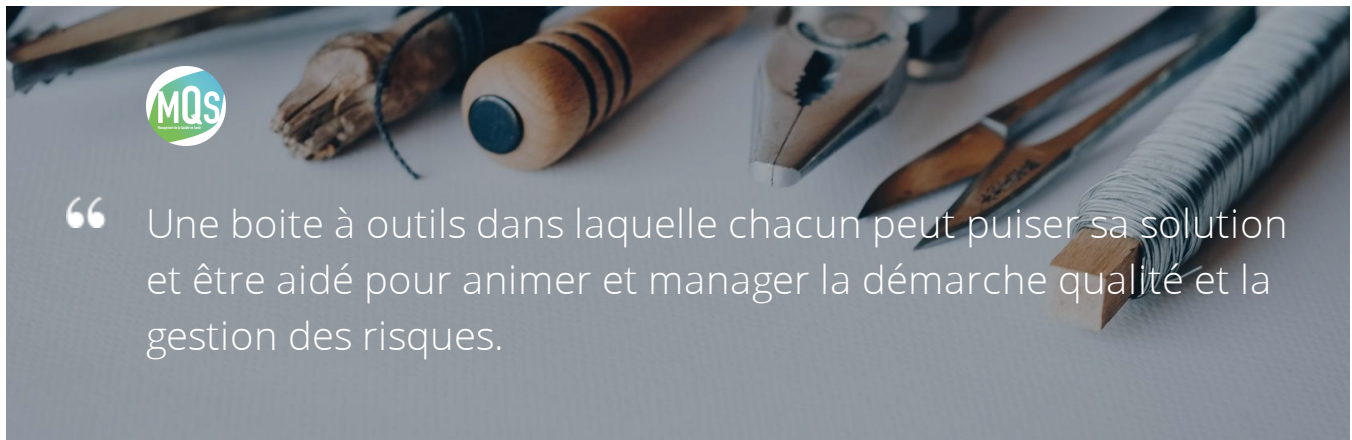
CONCLUSION

≡ Résumé

📖 Publications et documents à lire

📄 Quizz final

Définitions de la MRP et des outils qualité



La méthode de résolution de problème

Les outils de la qualité sont utilisés en méthode de résolution de problème (MRP) mais également dans d'autres situations de travail. Les principaux vous sont présentés dans le contexte de la MRP. Vous les découvrirez dans d'autres contextes au fil des prochains modules (QQOQCP dans la rédaction des documents, feuille de relevé de données dans l'audit...).

La méthode de résolution de problème

Améliorer le processus par la méthode de résolution de problème

- 1 – Comprendre la situation (analyse du processus) et identifier le problème
- 2- Rechercher et évaluer les causes
- 3 - Rechercher et choisir des solutions
- 4– Mettre en œuvre les actions



Il s'agit d'une méthode permettant de résoudre un problème. Un problème est défini comme la différence entre la situation existante et la situation attendue. Cette méthode permet la transformation des dysfonctionnements en source de progrès. Elle repose sur une suite logique d'étapes

Étape 1

Lister les problèmes et en choisir un



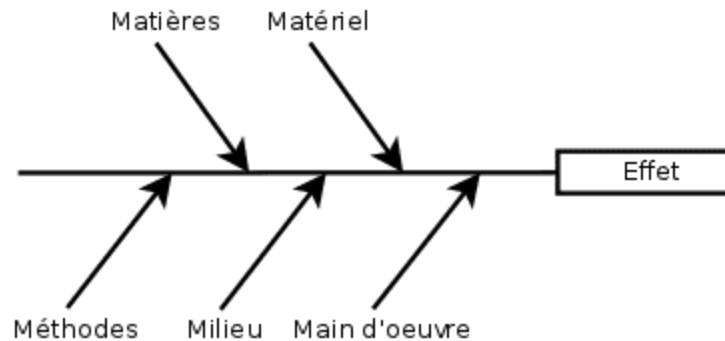
Identifier l'ensemble des problèmes intéressant les participants. Cela permet à chacun de s'exprimer librement sur les sujets qui le préoccupent et de les faire connaître aux autres participants. C'est une phase importante.

Puis, choisir un problème:

- En fonction de l'importance respective des problèmes énoncés, pour n'en retenir qu'un seul prioritaire.
- On peut approfondir les choses en cherchant à cerner au mieux le problème mis en exergue, pour qu'il soit le mieux compris possible : où observe-t-on le problème, à quel moment apparaît-il, dans quelles conditions ?

Étape 2

Identifier les causes possibles



Une fois le problème principal choisi et explicité, il faut éviter de se presser vers des solutions hâtives qui pourraient s'avérer fragiles.

Il faut alors rechercher les causes, et toutes les causes possibles du problème en recueillant des faits qui permettront d'identifier les causes réelles.

Il faut donc les documenter par la réalisation d'une enquête, pour traduire la situation en données chiffrées.

On peut s'appuyer sur un diagramme causes-effets (cf « outils »)

Étape 3

Déterminer le poids de chaque cause et retenir les causes essentielles



Hiérarchiser les causes recensées, par ordre décroissant d'importance. Ceci afin de rendre évident l'ordre dans lequel le groupe devra les analyser, c'est-à-dire développer au final son plan d'action.

Cette hiérarchisation peut être quantifiée par un diagramme de Pareto (cf « outils »).

Étape 4

Rechercher les solutions possibles et choisir la meilleure



Identifier l'ensemble des solutions possibles pour chacune des causes majeures retenues et donc chercher à être créatif : il faut au moins 2 solutions pertinentes à confronter.

Le seul vote peut être suffisant pour les problèmes simples, n'induisant qu'un coût minime. Quand le problème est complexe, une rigueur supplémentaire est nécessaire, en déterminant des critères de choix : économiques, techniques, liés aux objectifs (ex. : satisfaction du patient)... Le diagramme multicritère peut être utilisé (cf. « outils »).

Étape 5

Mettre en oeuvre la solution



Il faut avant tout la définir : ce qu'il faut faire, qui doit le faire, quand doit-on le faire, où doit-on le faire,... et comment exactement ? Le QQQCP permet de ne rien oublier (cf. « outils »).

Et ensuite l'appliquer, avec une implication directe des participants du groupe de travail dans la diffusion de l'information auprès des autres professionnels.

Étape 6

Mesurer les résultats



Mesurer l'efficacité de cette solution par la mise en place d'indicateurs (cf. module 3) et suivre l'application dans le temps.

Les outils de la qualité

La mise en œuvre d'une méthode d'amélioration de la qualité s'appuie sur des outils. Ceux-ci permettent de réaliser les actions correspondant aux différentes étapes. Une bonne connaissance de

leur apport et de leur utilisation est nécessaire pour mener à bien une démarche d'amélioration continue de la qualité.

"L'outil qualité" est désigné comme un moyen conçu pour réaliser de façon efficace un certain type d'action. Il possède un mode opératoire précis. Il s'inscrit généralement dans le cadre d'une méthode.

1. Remue-méninges
2. QQQCP : qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? pourquoi ?
3. Grille SMART
4. Diagramme causes-effets
5. Diagramme de Pareto
6. Graphiques et histogrammes
7. Le diagramme multicritère
8. Feuille de relevé
9. Les votes

Il s'agit des moyens mis en œuvre dans les actions d'amélioration. Ce sont des outils de résolution de problème.

[DECOUVRIR LES OUTILS](#)

BRAINSTORMING



Objectif

Générer un grand nombre d'idées comme par exemple lister les problèmes à résoudre, identifier des causes ou trouver des solutions.

Il est très utile en travail de groupe, c'est un des outils de base.

Conditions d'utilisation

1. Groupe : n'excédant pas 12 personnes (7-8 personnes).
2. Matériel : grand tableau, post-it, feutres couleurs différentes

Attention à :

- *Prévoir une séance assez longue (environ 1 heure).*
- *Faire des tours de table rapides (cette rapidité favorise la créativité).*
- *Ne pas discuter pendant le tour de table : tout noter.*
- *Ne pas organiser les idées pendant le tour de table : les inscrire dans l'ordre d'émission.*

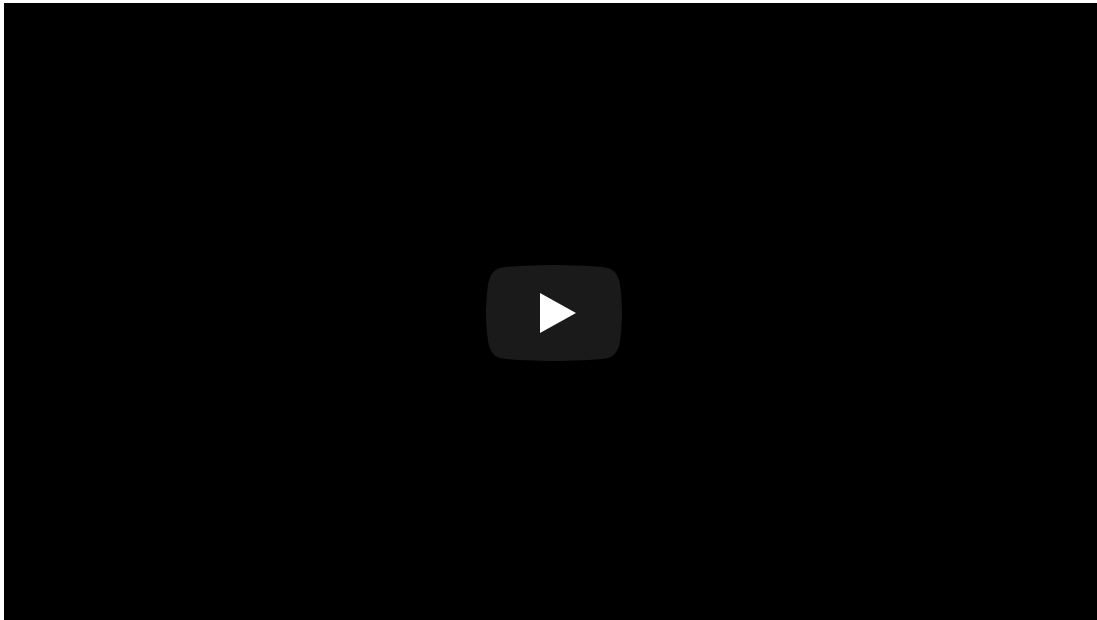
Méthode

L'animateur affiche la question à laquelle le groupe doit répondre.

Les participants réfléchissent seuls pendant 5 minutes puis inscrivent leurs idées sur une feuille ou un post-it (une idée par post-it).

1. L'animateur fait un tour de table et chacun à son tour exprime une idée à la fois.
2. Les phrases doivent être brèves, aucune idée n'est discutée ou censurée pendant le tour de table, les participants expriment leurs idées dans l'ordre qu'ils souhaitent, ils peuvent inventer de nouvelles idées au cours du tour de table en rebondissant sur celles des autres.
3. L'animateur inscrit toutes les idées (ou colle les post-it) et les numérote dans l'ordre d'émission
4. Il poursuit le tour de table jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'idées
5. L'animateur commence le regroupement et la synthèse des idées exprimées en posant trois questions pour un premier tri : Hors sujet ? Compréhensible ? Identique ?

 **YOUTUBE**

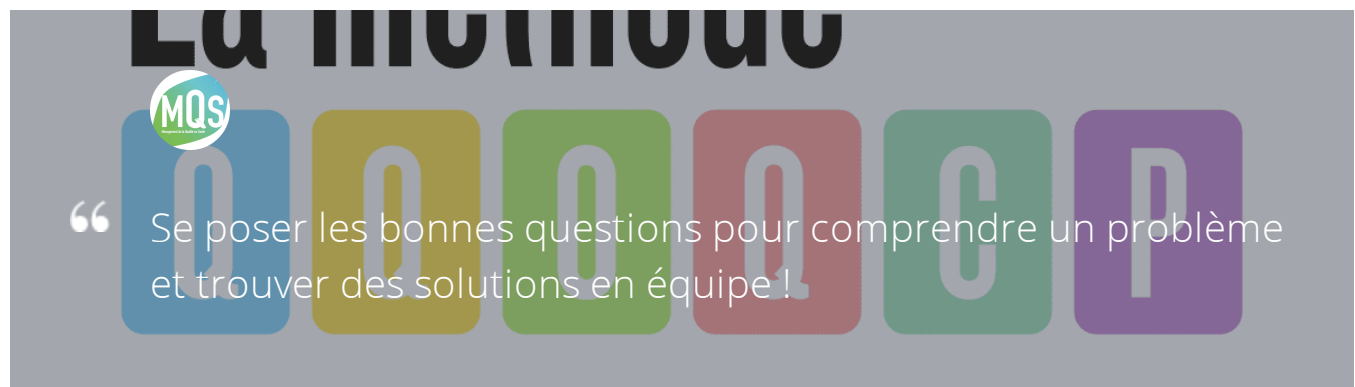


Le Brainstorming

Vidéo animée réalisée par l'équipe IAE Entertainment (étudiants en M1 Sciences du management)

REGARDER YOUTUBE >

QOQCP



Objectif

Analyser un problème ou une situation, en recherchant de façon systématique des informations et anticiper ainsi sur la recherche des causes.

Définir clairement les modalités de mise en œuvre d'un plan d'actions

Cet outil permet d'éviter le jumping conclusion ou conclusion hâtive.

Conditions d'utilisation

1. Groupe : n'excédant pas 10 personnes.
2. Matériel : Tableau de papier ou « paper board », post-it, feutres.
3. Documents : Grilles « formatées QQQCCP » vierges pour faciliter la prise de note.

Attention à ne pas consacrer tout le temps de la réunion à discuter de la catégorie dans laquelle l'idée doit être inscrite, l'essentiel est de ne pas inscrire la même idée plusieurs fois.

Méthode

L'animateur affiche la question à laquelle le groupe doit répondre.

1. Il présente les différentes catégories du QQQCCP (voir questions types ci-dessous) et laisse aux participants 5 minutes pour réfléchir seuls à chaque question.
2. Il fait ensuite un tour de table en respectant les règles du Remue-Méninges (aucune idée n'est discutée ou censurée pendant le tour de table, les participants expriment leurs idées dans l'ordre où ils le souhaitent, l'animateur inscrit toutes les idées).

Pour toutes les questions quoi, qui, où, quand, comment combien, on pose systématiquement la question pourquoi.

Questions type :

1. Quoi : de quoi s'agit-il ? quel est le problème ? Qu'avons-nous observé ? que voulons-nous faire ?
2. Qui : qui fait ? qui subit ? qui fait faire ? qui va faire quoi dans cette action ?
3. Où : où cela s'est-il produit ? où chercher l'information ? Dans quel secteur l'action va être réalisée ?
4. Quand : quand cela s'est-il produit ? depuis quand ? à quelle fréquence ? à quel moment l'action doit-elle être mise en œuvre ? sur quelle durée ?
5. Comment : comment cela se passe-t-il ? quels matériels, procédures sont concernés ? comment allons-nous procéder ?
6. Combien : combien cela coûte ou coûtera ? combien de temps perdu ? combien d'erreurs, de défauts ?

Exemples d'application

Exemple 1 : clarifier la problématique "non respect des mesures barrières par les familles"

QUOI
Quel est le problème?

- Les familles ne respectent pas les mesures barrières quand ils viennent visiter leurs proches
- Le risque de contamination est important
- La sensibilisation / niveau d'information peut être améliorée
- Le carnet de visite n'est pas bien complété
- Le matériel est pourtant à disposition (masques et SHA)
- Des parents en attente de test COVID viennent quand même

QUI
Qui est concerné par le problème?

- Résidents et usagers
- Professionnels
- Les familles
- Tout le monde!

OU
Où apparait le problème?

- Dans l'établissement

QUAND
Où apparait le problème?

- Le weekend en particulier
- La semaine, il y a plus de personnel pour rappeler à la règle

COMMENT
Comment apparait le problème?

- Les équipements ne sont pas utilisés (masque notamment)
- Le nombre de personnes minimum n'est pas respecté
- Les professionnels s'en aperçoivent trop tard

POURQUOI
Pourquoi résoudre le problème?

- La sécurité des personnes accueillies et plus largement la responsabilité collective

LA GRILLE SMART



Objectif

Chaque fois que vous vous fixez un objectif, cet outil d'analyse aide à vérifier que ce dernier est bien spécifié, que les indicateurs sur lesquels sera basée votre appréciation sont quantifiés et mesurables, que votre ambition est réaliste (disposez-vous d'assez de moyens pour atteindre cet objectif ?) et acceptable (sur les plans éthique, moral, légal...) et enfin situé dans le temps (à une date précise, vous devez avoir terminé).

SMART tire son origine de chacune des premières lettres des mots qui la compose : **S**pécifié - **M**esurable - **A**ceptable - **R**éaliste - **S**itué dans le **T**emps

Conditions d'utilisation

Cet outil s'utilise dès que l'on doit se fixer un objectif.

Méthode

Il n'y a pas d'organisation particulière à mettre en place. Cet outil permet de répondre aux questions suivantes :

L'objectif est-il :

1. est-il bien défini ?
2. Y a-t-il un indicateur lié ?
3. d'un point de vue légal, moral, sécurité, ...est t-il acceptable
4. Réaliste ?
5. Situé dans le Temps ?

Exemples d'application



Exemple 1

Objectif non SMART : Le personnel doit être formé

Objectif SMART : Durant le premier semestre, 50% du personnel éducatif aura suivi une formation à la Bienveillance

Exemple 2

Objectif non SMART : Nous devons améliorer la sécurité de la prise en charge médicamenteuse

Objectif SMART : Dans deux mois, les dysfonctionnements relatifs à l'administration des médicaments devront passer de 10% à 5% des événements indésirables.

LE DIAGRAMME CAUSES-EFFETS



“ A partir d’un effet connu, on cherche à identifier les grandes catégories de causes que l’on peut incriminer

Objectif

Cet outil permet de rechercher les causes d’un problème. C’est un des outils qui sert à choisir celles qui semblent principales en classant et visualisant les causes par grandes familles.

Cette visualisation aide également à s’assurer qu’aucune cause n’est oubliée.

Ce diagramme se structure habituellement autour du concept des "5 M". On le retrouve aussi sous le nom de diagramme d'Ischikawa, d'arrête de poisson ou causes/effets.

1. Matière : les matières et matériaux utilisés et entrant en jeu, et plus généralement les entrées du processus. Dans le secteur de la santé ... les usagers, les résidents...
2. Matériel : l'équipement, les machines, le matériel informatique, les logiciels et les technologies.
3. Méthode : le mode opératoire, la logique du processus .
4. Main-d'œuvre : les interventions humaines.
5. Milieu : l'environnement, le positionnement, le contexte.

Conditions d'utilisation

Matériel : Grand tableau ou grande feuille de papier, post-it, feutres de couleurs différentes

En groupe

Attention à :

1. *Bien définir l'effet étudié et approfondir la recherche des causes en répétant la question «pourquoi ?» à chaque cause énoncée.*
2. *S'assurer que chaque idée est comprise de la même façon par les participants.*
3. *Veiller à ce qu'aucun jugement de valeur ne soit porté sur les causes. L'évaluation des causes n'a lieu qu'après et aux petites causes correspondent parfois de grands effets.*
4. *Ne pas consacrer trop de temps au classement des causes par familles.*

Méthode

L'animateur doit :

1. Définir le problème en termes d'effet constaté. S'assurer qu'il est bien compris par tous.
2. Faire un «Remue-Méninges» pour déterminer les causes possibles du problème.
3. Préciser les idées, éliminer les hors-sujets, regrouper les causes par familles. Celles définies par la règle des 5M peuvent servir de fil conducteur (main d'œuvre, méthode, matériel, matières, milieu) mais toute autre famille peut également convenir.
4. Construire le diagramme (en prévoyant grand pour sa lisibilité).
5. Placer l'effet à droite
6. Chaque idée est placée sur le graphique par son auteur. Le groupe peut enrichir l'idée en la plaçant ailleurs, exprimée autrement. Lorsqu'une cause précise une cause déjà placée, on complète le diagramme en traçant une flèche inclinée et reliée à cette cause.
7. Exploiter le diagramme
 - Le groupe identifie les causes probables (vote pondéré) et détermine les actions à mener pour les vérifier.
 - Une fois les preuves obtenues de la bonne corrélation entre causes et effet, le groupe peut rechercher les solutions.

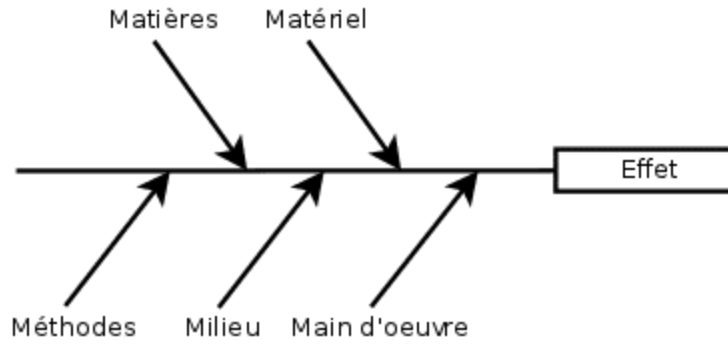
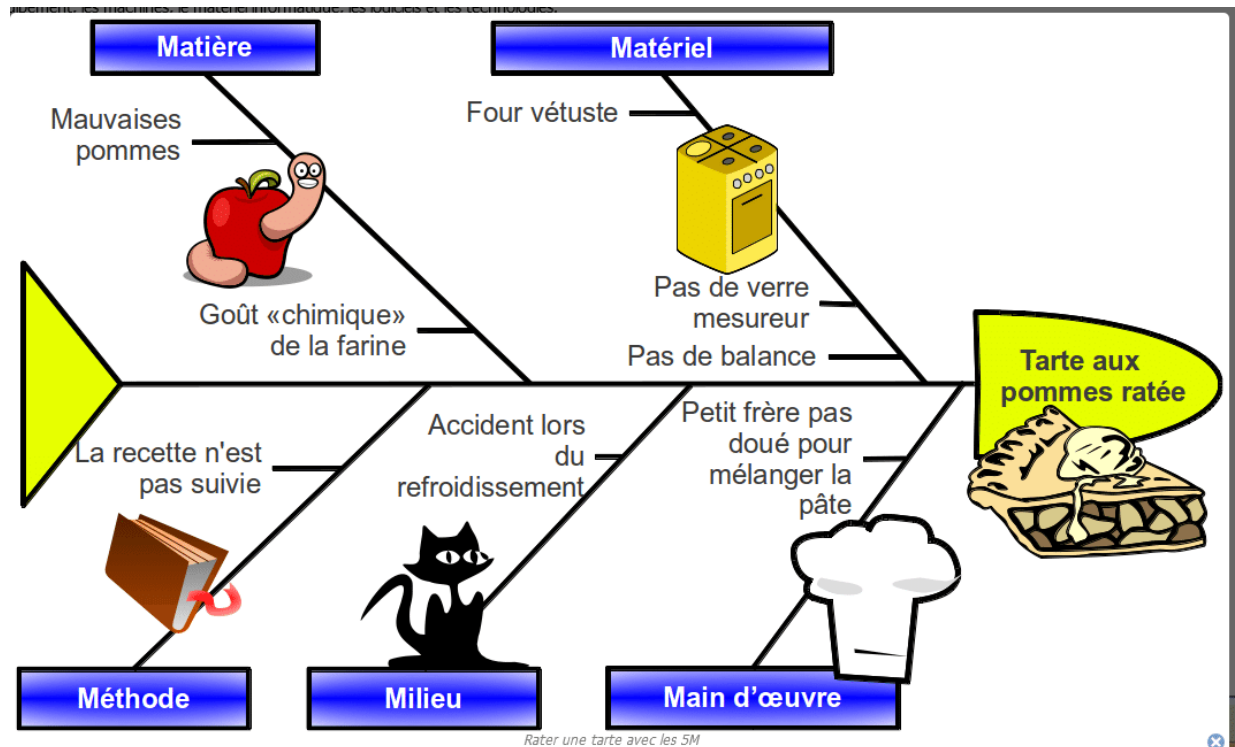


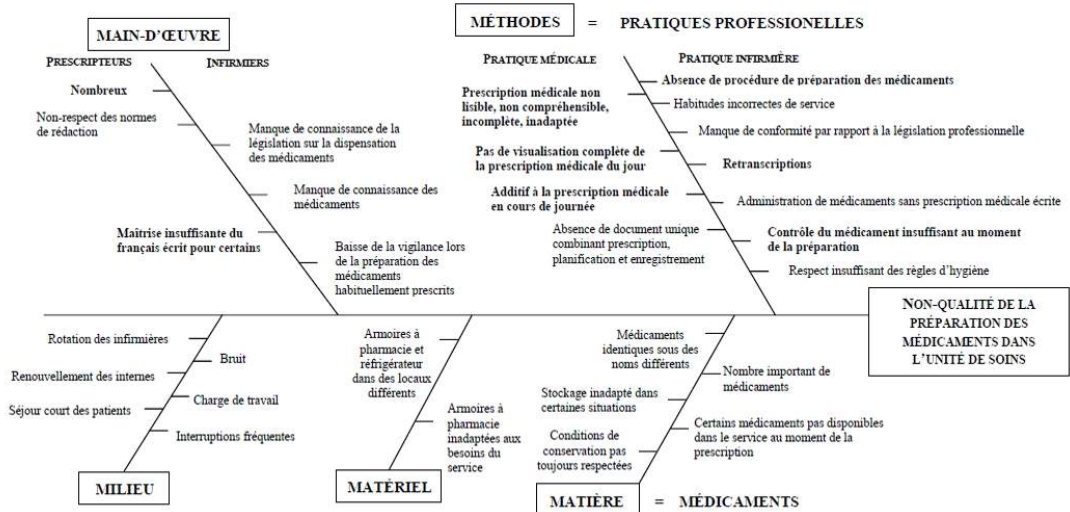
Illustration du livrable

Exemples d'application

Exemple 1 : Appliqué à un problème de la vie courante

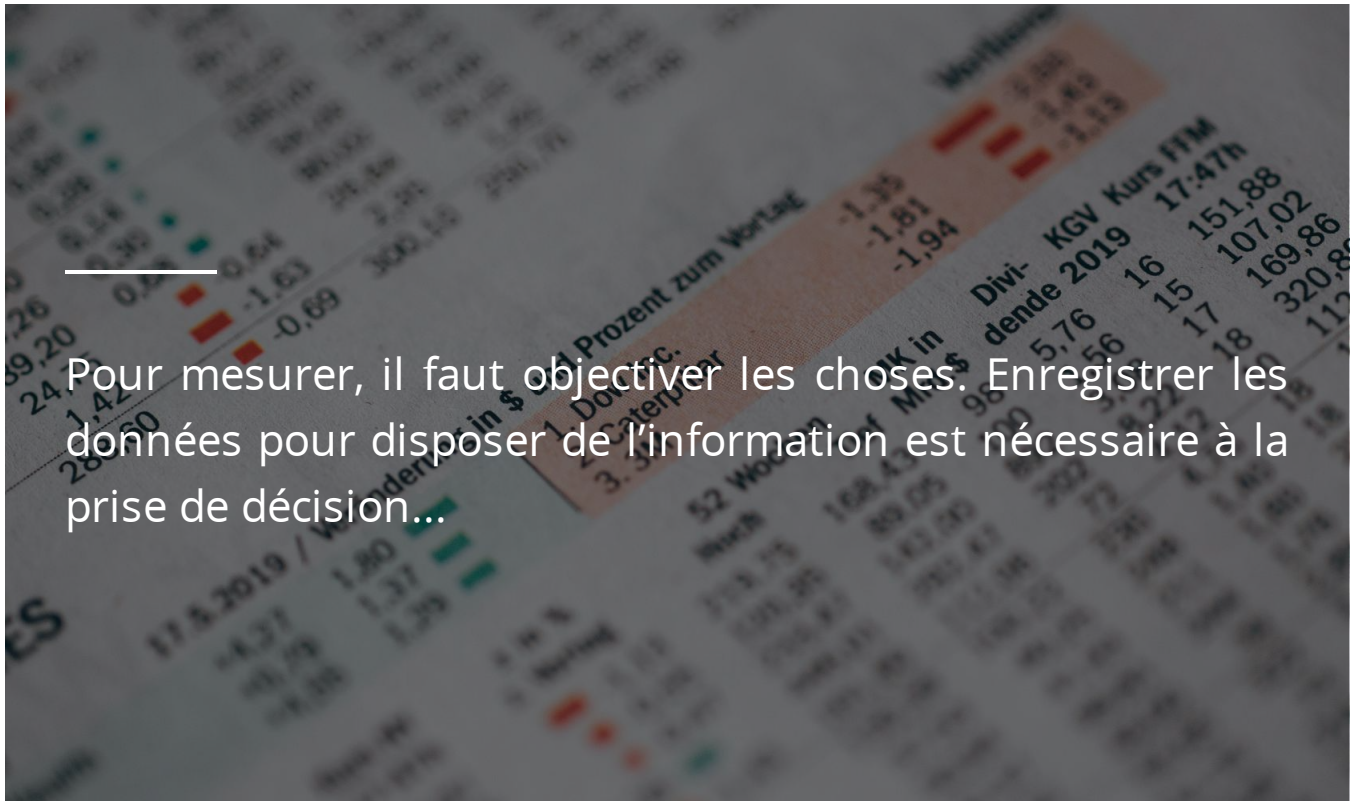


Exemple 2 : Appliqué à une erreur de préparation des médicaments en secteur de soins



Les causes majeures sont en caractères gras

LA FEUILLE DE RELEVÉ DE DONNEES



Objectif

Cet outil permet de :

- De disposer d'un document structuré permettant de recueillir méthodiquement des informations. Un document est spécifique à un recueil de données. La feuille de relevé de données peut être utilisée aux différentes étapes d'une démarche qualité.
- De quantifier les événements, les caractéristiques du problème.
- Collecter de façon systématique « sur le terrain » toutes les informations (chiffrées ou non) nécessaires pour l'analyse à effectuer. Recueillir méthodiquement les données.
- Enregistrer les données pour disposer de l'information nécessaire à la prise de décision.

Conditions d'utilisation

Le groupe doit avoir au préalable identifié les causes possibles du dysfonctionnement analysé (ou retenu les solutions qui lui paraissent pertinentes).

Attention à :

- *Prévoir un espace disponible sur la fiche pour des types de données non prévues, plutôt que de rechercher l'exhaustivité des données mentionnées sur le préimprimé.*
- *S'assurer que chaque personne chargée de la collecte des données comprend l'ensemble des renseignements demandés (idéalement construire la feuille de relevé avec les utilisateurs).*
- *Consacrer du temps à la mise en forme de la feuille de relevé de données pour atteindre l'objectif recherché.*
- *S'assurer de l'adhésion des utilisateurs.*

En méthode de résolution de problème, il est utilisé pour :

- mesurer un phénomène ;
- rechercher un lien entre des causes et des effets (causes de dysfonctionnement) ;
- mesurer l'efficacité de la (des) solution(s) mise(s) en œuvre.

Méthode

1- Lister les informations à recueillir (par exemple : les délais d'attente) et les critères de classement (par exemple : par journée, ou bien : par journée et par service).

- Définir le lieu où s'effectuera ce recueil, et qui s'en chargera.
- Définir l'échantillon des observations (constitution statistique ou recueil continu, prospectif ou rétrospectif, sur une période à déterminer).
- Informer et motiver les utilisateurs au recueil attendu

2- Réaliser le recueil

- Construire la feuille de relevé de données, de façon simple et compréhensible pour les utilisateurs. Il s'agit de tableaux à une ou deux entrées, cases à cocher, main courante, questionnaire, enregistrement automatique...
- La tester sur quelques observations.
- Procéder au recueil de données. Il faut enregistrer méthodologiquement les mesures prises. Ce qui n'est pas mesuré est perdu !

Exemples d'application

Exemple 1 : feuille de recueil de données sur les chutes

N° chute	Nom	Prénom	Date de chute	heure de la chute	Circonstance	Circonstance	lieu de la chute	causes	conséquence 1	Actions
1	DURANT	SIMONE	21/01/2020	11H00	se déplaçait sans aide	se rendait au WC	Couloir	Malaise	Perte de connaissance	
2	SIMON	BERNARD	23/02/2020	18H00	se déplaçait en fauteuil	se couchait	Chambre	Obstacle	Contusions/Hématomes	
3	DUPOND	AGNES	24/03/2020	8H00	se déplaçait sans aide	se levait chaise / fauteuil	Chambre	Autres		
4	...									
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Exemple 2 : feuille de recueil de données sur la fréquence de la survenue de défauts

Quantité de NC*	Période					Total
Type défaut	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5	
Défaut A	1	3	2	0	4	10
Défaut B	3	0	4	12	3	22
Défaut C	7	4	8	4	12	35
Défaut D	1	1	1	0	1	4
Défaut E	2	1	1	0	1	5
Défaut F	4	0	1	3	0	8
Défaut G	0	2	0	1	0	3

LE DIAGRAMME DE PARETO



Objectif

Cet outil permet de :

- **De visualiser l'importance relative des causes, notamment mettre en évidence les causes les plus importantes (en fréquence) d'un problème.**

C'est un outil de communication.



Le principe de Pareto, aussi appelé loi de Pareto, principe des 80-20 ou encore loi des 80-20, est un phénomène empirique constaté dans certains domaines : environ 80 % des effets sont le produit de 20 % des causes.

La majorité des résultats ou des impacts, est due à une minorité des causes (ex : 20% des bugs sont responsables de 80% des plantages de logiciels)

Il a été appliqué à des domaines comme le contrôle qualité. On considère souvent que les phénomènes pour lesquels ce principe est vérifié suivent une forme particulière de distribution de Pareto.



“On peut donc dire : 20% des causes provoquent 80% des effets (donc on va s’occuper en priorité de ces 20% de causes.”

Conditions d'utilisation

L'animateur peut réaliser le diagramme seul.

Attention à :

- 1. Vérifier que les catégories de causes sont indépendantes les unes des autres.*
- 2. Rester critique. Le diagramme de Pareto a un mode de représentation des causes quantitatif. Des pondérations, plus qualitatives, peuvent aider à établir des priorités de traitement, par exemple l'impact sur la sécurité du patient.*

Méthode

L'animateur doit :

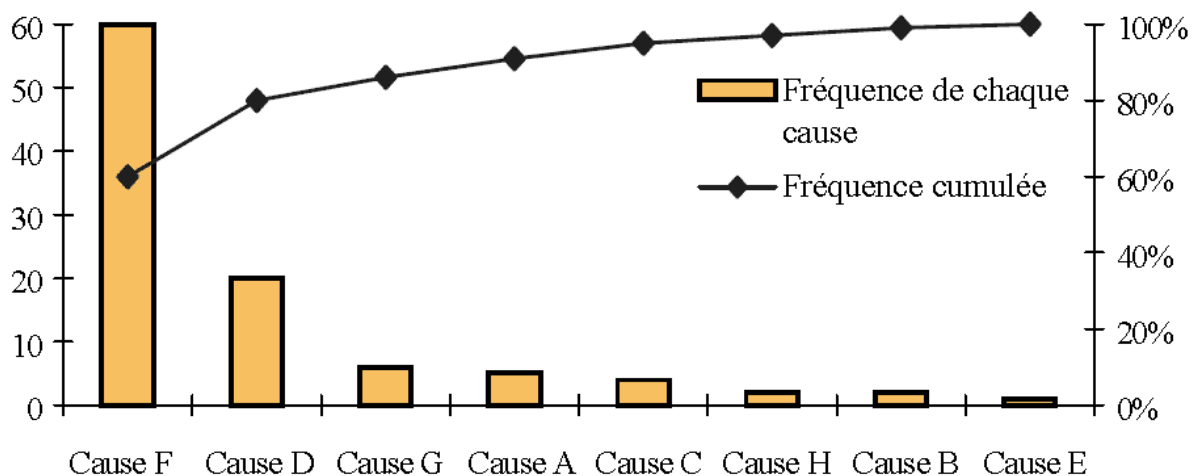
Etape 1

1. Choisir les éléments à étudier après avoir réaliser un brainstorming autour des causes possibles.

2. Collecter les données autour de chaque cause durant une période déterminée.
 3. Faire la somme des données par catégorie retenue.
 4. Construire le diagramme à 2 axes :
 5. L'ordre de présentation des données doit être décroissant.
- axe horizontal correspond aux catégories. Éviter de mettre plus de 7 catégories différentes. Une colonne «divers» à l'extrême droite regroupe les données les moins importantes en nombre.
 - axe vertical correspond à des quantités (nombre de relevés, de défauts, coût, pourcentage,...).
 - second axe vertical à l'extrémité droite du diagramme, faisant correspondre à une échelle de 0 % à 100 % la fréquence cumulée des données
 - L'ordre de présentation des données doit être décroissant.

Etape 2

1. Tracer la courbe cumulée en pourcentage.
 2. Analyser le diagramme :
- il montre que 1 ou 2 catégories représentent environ 80% de l'ensemble, l'étude sera centrée sur ces catégories.
 - le diagramme est plat = réfléchir aux différentes catégories, introduire une pondération.



Exemples d'application

Exemple 1 : Pareto appliqué aux risques psycho-sociaux dans un structure MS



CMQ - Pareto appliqué aux RPS.pdf

89.1 KB



L'HISTOGRAMME



Objectif

Cet outil permet de :

- **De représenter graphiquement et simplement la distribution d'une variable continue.**
- **De visualiser la répartition de ces valeurs en différentes classes (en général de largeur identique). Ce graphique contient en abscisse les classes de valeur et en ordonnée la fréquence de ces classes...**

Conditions d'utilisation

Disposer de données chiffrées en nombre suffisant. Si celles-ci ne sont pas disponibles immédiatement, utiliser une feuille de relevé de données.

Méthode

L'utilisation de logiciel type "tableur de création de feuille de calcul " est un pré-requis

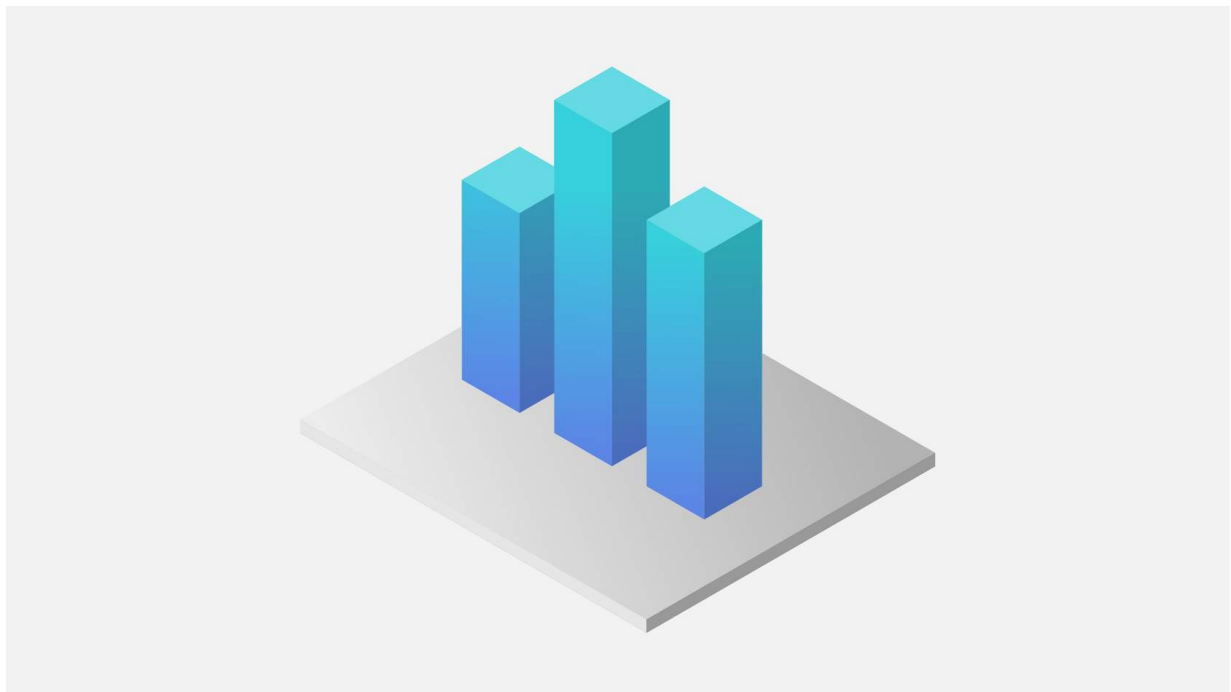
1 -Choisir la variable et recueil des données

La variable à mesurer doit être continue et être significative de la qualité du produit ou du service rendu. Le recueil des données ou la mesure des valeurs

de la variable doit se faire dans les mêmes conditions pour chaque mesure et avec un degré de précision suffisant.

2 -Construire le tableau de répartition

3 -Construire l'histogramme. L'histogramme est un graphique à deux axes.



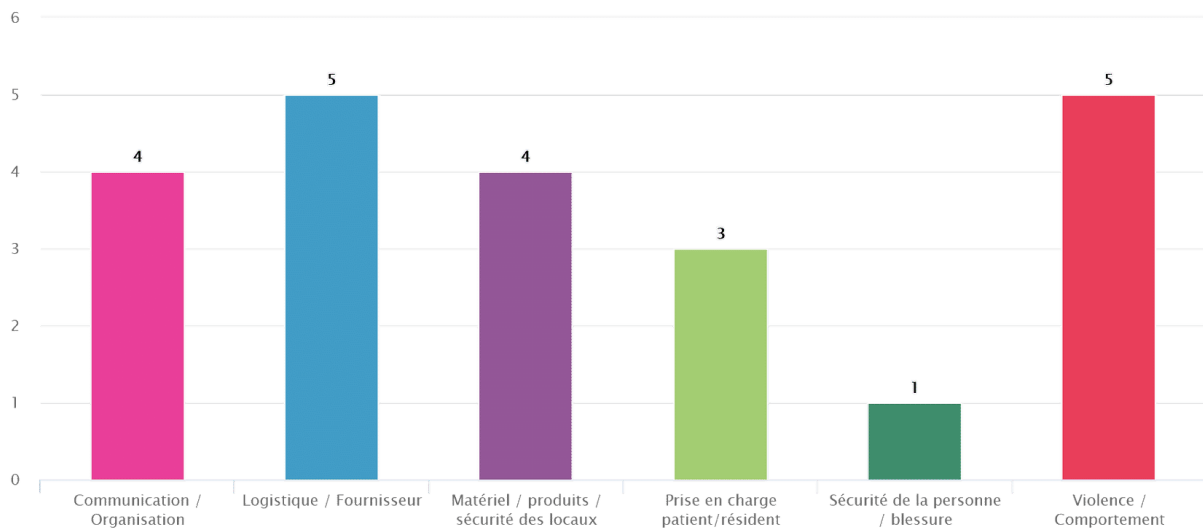
Un histogramme est une représentation graphique permettant de représenter la répartition d'une variable continue en la représentant avec des colonnes verticales.

4- Interpréter l'histogramme

- Soit par rapport à sa valeur centrale (symétrique ou dissymétrique).
- Soit par rapport aux limites spécifiées, permettant d'établir si un processus est ou non maîtrisé.

Exemples d'application

Exemple 1 : Répartition des évènements indésirables



LA MATRICE - LE DIAGRAMME MULTICRITERES

ementaire*3	Intéresse tout le personnel	Est concret	Permettra de gagner du temps
5	1	1	1
0	1	1	0
0	0	1	0
3	1	1	0
3	1	0	1

Mis au point au Japon en complément des outils de base de la qualité

Objectif

Cet outil permet :

- d'analyser plusieurs sujets en fonction de critères prédéterminés, pour réaliser un choix. Les critères représentent les attributs subjectifs ou objectifs qui caractérisent les éléments de choix. Matrice se présentant sous la forme d'un tableau à 2 entrées.

- D'effectuer le choix d'un problème prioritaire, parmi 2 ou 3 dysfonctionnements retenus par un vote pondéré

- De décider de la meilleure solution, parmi celles proposées par un groupe de travail.

Conditions d'utilisation

Avoir sélectionné plusieurs propositions (problèmes ou solutions) et défini des critères de sélection.

Matériel : tableau papier, feutres et crayons

Attention à :

- *Retenir un nombre limité de critères de sélection (5 ou 6 au maximum).*
- *Intégrer des critères objectifs (coûts, délais de réalisation).*
- *Réaliser une cotation la plus objective possible des critères.*
- *Valider au préalable la nature des critères décisifs.*

Méthode

1 - Établir le consensus du groupe sur certains points

- Les critères à retenir (économiques : coûts, rentabilité..., techniques : faisabilité, délais..., sociaux : motivation des professionnels, acceptabilité...).
- L'échelle de notation (ex. : bon (4 points), moyen (2 points), mauvais (0 point) ou bien une échelle plus détaillée, (de 1 à 5 ou de 1 à 10).
- Les éventuels coefficients de pondération des critères.
- Le mode de compilation des notes pour chaque proposition (multiplication de la note par le coefficient de pondération, puis addition des notes ainsi pondérées).

Sujets	Critères	Motivant	Accessible	Utile	Total
Problème 1					
Problème 2					
Problème 3					

2 - Rechercher les informations objectives utiles

3-Recueillir le maximum d'informations propres à étayer le positionnement de chaque proposition, sur les critères économiques ou de faisabilité...

4 - Construire le tableau et coter les propositions

- Indiquer dans la colonne gauche du tableau les propositions du groupe de travail (dysfonctionnements prioritaires, ou solutions possibles).
- Inscrire les critères de sélection retenus sur la première ligne du tableau.
- Coter successivement chaque proposition, en fonction du système de cotation et de pondération choisi et retenir celle qui a obtenu le plus de points.

Sujets	Critères	Motivant	Accessible	Utile	Total
Problème 1		5	2	3	10
Problème 2		4	4	5	13
Problème 3		1	5	2	8

Exemples d'application

Exemple 1 : Matrice multicritères appliquée au choix d'une solution pour préparer les médicaments par une officine



CMQ - exemple d'application diagramme multicritères.pdf

126.1 KB



LES VOTES

Pour trouver un consensus quand un groupe est partagé



Objectif

Cet outil permet:

- D'établir des priorités dans le traitement des dysfonctionnements ou choisir des solutions, etc. (vote simple)

- D'établir une sélection définitive après un vote simple ou lorsqu'il y a peu de propositions. (vote pondéré)

Conditions d'utilisation

Matériel : tableau, « paper board » et feutres, feuille de collecte

Attention à :

- *S'assurer que l'objectif du vote est compris par tous les participants.*
- *Énoncer les règles dès le démarrage*

Méthode

1 -Réaliser une matrice à deux entrées

- la 1ère colonne comporte les sujets numérotés
- la 1ère ligne comporte le nom des participants, le total des points, le rang obtenu par le sujet.

2 - L'animateur présente chaque sujet et le reformule si besoin.

3 - Les participants votent individuellement pour X sujets en les identifiant par leur numéro

Variante vote pondéré :

1. Chaque participant doit attribuer une note dégressive à 3 sujets : 3 points pour le plus important, 2 points pour celui qui vient en seconde position, 1 point pour le moins important.
2. Chacun dispose d'un nombre de points à attribuer qu'il répartit comme bon lui semble sur une ou plusieurs idées (15 points).

4 -L'animateur reporte dans le tableau les votes de chaque participant.

5 - Retenir les 6 à 8 sujets ayant obtenu le plus grand nombre de votes. Procéder à un second tour si nécessaire. Si le nombre de sujets est très important en retenir 10.

6 - Recueillir l'accord du groupe sur la priorisation qui a été faite.

Exemple d'application

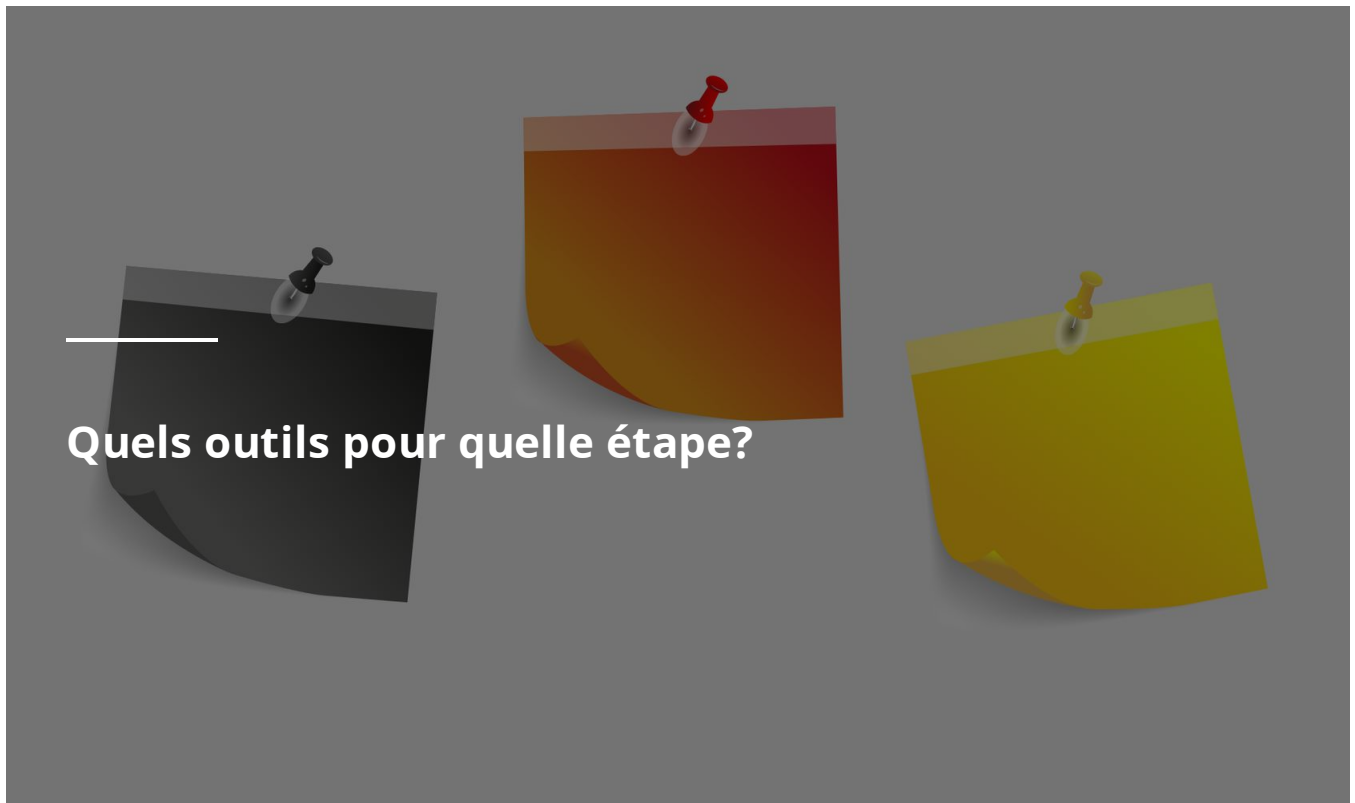






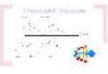

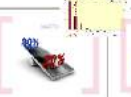





CMQ - Application VOTE PONDERE.pdf

34.8 KB



Résumé



		Les OUTILS de la qualité								
Étapes	Démarches	QQOQCCP	Grille SMART	Brainstorming	Causes-effets	Pareto	Histogramme	Matrice	Feuille relevé de données	Vote
		1	Poser le problème							
2	Définir la situation souhaitée									
3	Lister toutes les causes possibles de l'écart et									
	Trier les causes par nature									
	Valider et détecter les causes majeures probables									
4	Lister les solutions									
	Choisir une solution									

Publications et documents à lire



“ Nous espérons que ce module vous aura permis d'appréhender les outils de la démarche qualité . Vous trouverez ci dessous des ressources utiles sur lesquelles s'appuie ce module de découverte.

A bientôt”

- L'équipe de formateurs MQS



CMQ - fiche repère module 1 Outils de la qualité.pdf

588.9 KB



Méthodes et Outils HAS - 2000.pdf

635.3 KB



Quizz final

Nous vous proposons une évaluation finale.

Il peut s'agir de questions multi-réponses (coche carrée) ou à choix multiples (coche ronde = 1 choix).

Le module en visio-conférence permettra de revenir sur des notions que vous n'avez pas totalement comprises. Pensez à en parler avec le formateur.

Question

01/06

L'un des items suivants n'est pas une caractéristique du Brainstorming (Remue-méninges) :

- Obtenir de nombreuses idées , très rapidement
- Lorsque c'est pertinent, les participants expriment leurs désaccords sur les idées émises
- Comprendre les causes d'un problème
- Envisager les solutions d'un problème
-

Question

02/06

Un diagramme de Pareto est à utiliser pour :

- Mesurer l'efficacité d'un processus
- Aider à la décision entre deux alternatives
- Identifier les 20% de causes du problème générant 80% des défaillances
- Obtenir de nombreuses réponses

Question

03/06

Le diagramme d'Ishikawa est connu sous un autre nom (2 réponses possibles) :

Tapez votre réponse ici

Question

04/06

Un diagramme de « causes-effet », « en arrêtes de poisson » ou « d'Ishikawa » est à utiliser pour :

- Visualiser les causes potentielles d'un problème
- Classer les causes par ordre d'importance
- Déterminer les actions correctives

Question

05/06

Le diagramme multicritères s'utilise avec plus de 10 critères :

Vrai

Faux

Question

06/06

La technique popularisée sous le sigle QQQQCP signifiant « Quoi, Qui, Comment, Où, Quand, Pourquoi » a pour objet :

- Cerner complètement un problème pour mieux analyser ensuite ses causes
- Structurer une séance de remue-méninges (brainstorming)
- Définir les modalités d'un plan d'actions