|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 5 – Identifier les freins à la démarche qualité** | | |
| **Durée** : 20’ | Homme avec un remplissage uniou*Deux hommes avec un remplissage uni* | Source |

**Travail à faire**

Après avoir lu le **document**, identifiez les freins aux changements.

**Doc. 1  Les freins à la démarche qualité**

*Source :* [*http://lens-audit-qualite.fr/*](http://lens-audit-qualite.fr/)

**La résistance au changement** :

Changer ses habitudes n'est pas facile, et chacun doit trouver dans la démarche qualité un intérêt au niveau collectif (nouveaux clients...) et individuel (amélioration de son quotidien. gain de temps ... ).

**Le client**

Faire entrer la voix du client dans l'entreprise et l'écouter ne répond pas toujours à la logique de la production souvent dominante. Cela nécessite parfois un changement culturel important.

**Le manque de temps**

Comment mettre en place une démarche Qualité quand les rythmes de travail sont déjà élevés ? Le temps consacré la démarche Qualité est un investissement qui va se traduire par des gains une fois aboutie. Le responsable qualité doit impliquer et rendre acteur le personnel, sans le surcharger de travail. Il doit pouvoir s'adapter aux rythmes et à la capacité de chacun.

**Les outils de la démarche qualité**

En réalité, les outils de la qualité sont faciles d'approche, très performants et utiles au quotidien. L’investissement en formation à ces outils et/ou l'intervention d'un consultant expérimenté sont donc vite rentabilisés.

**La taille de l'entreprise**

Une démarche qualité n'est pas réservée aux grandes sociétés. Pour quelles raisons devraient-elles satisfaire davantage les clients et améliorer leur fonctionnement que des entreprises plus petites ? Aucune !

**Les coûts de la qualité**

Ils sont réels, mais inférieurs aux gains obtenus grâce à une démarche qualité.

**Le statut public**

Les organismes publics ont aussi des services à rendre et des usagers à satisfaire ! En outre, ces organismes doivent fonctionner efficacement avec des budgets de plus en plus serrés et rendre des comptes (LOLF(1), stratégie de réforme de l'état). La démarche qualité s'applique donc parfaitement bien au secteur public et Axess Qualité(2) accompagne des nombreux établissements (Éducation nationale. Caisse primaire d'assurance maladie, Marine nationale, Hôpitaux, laboratoires publics...).

**la « paperasse »** :

Il y a bien eu par le passé des excès « bureaucratique », mais les approches actuelles et les nouvelles normes ont rectifié ces dérives et sont maintenant beaucoup plus rationnelles et efficaces. Chaque organisme choisit sa structure documentaire et le niveau de détails documentaires qui lui convient pour bien fonctionner.

**L’autosatisfaction ou la suffisance** des entreprises leader sur un marché qui ne parviennent plus à se remettre en cause.

1. Loi organique relative aux lois de finances.
2. Axess qualité est un cabinet de conseil en management.

**Réponse**

**Identifiez les freins aux changements ?**