

Les métiers de la Qualité

Leila BELARIBI - 25 novembre 2025



Présentation

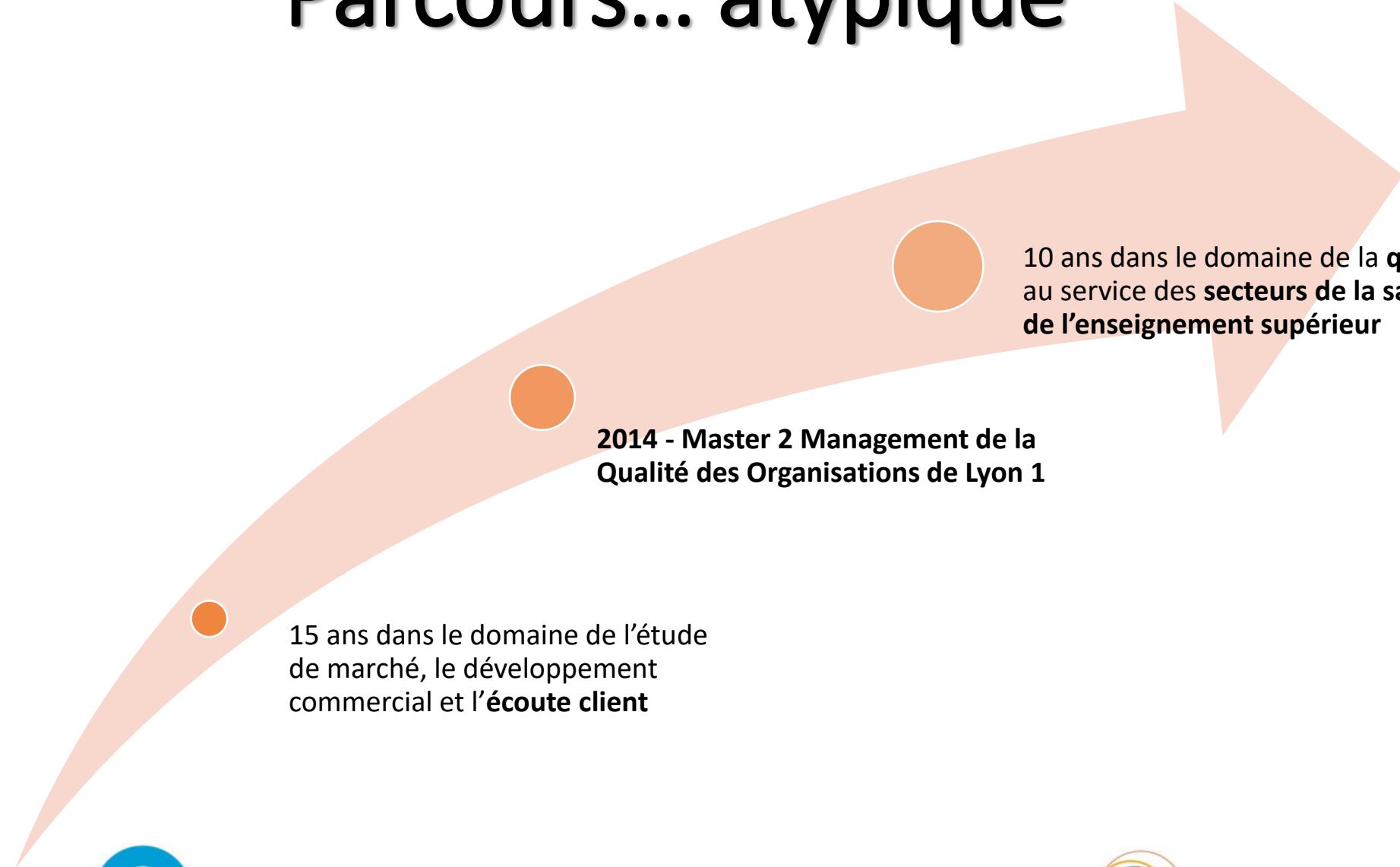


LEILA BELARIBI

Amélioration continue et gestion de projets

Expertise dans la mise en place et le suivi de système de management de la qualité, j'accompagne les organismes dans leur besoin d'organisation, de conduite du changement et de gestion de projets, grâce aux outils d'amélioration continue (audit interne / coordination audits externes, analyse des causes et résolution de problèmes, analyses et gestion de risques, Lean Management, AGILE, Data et Knowledge Management, outils statistiques, Fresque du climat, etc)

Parcours... atypique



Tour



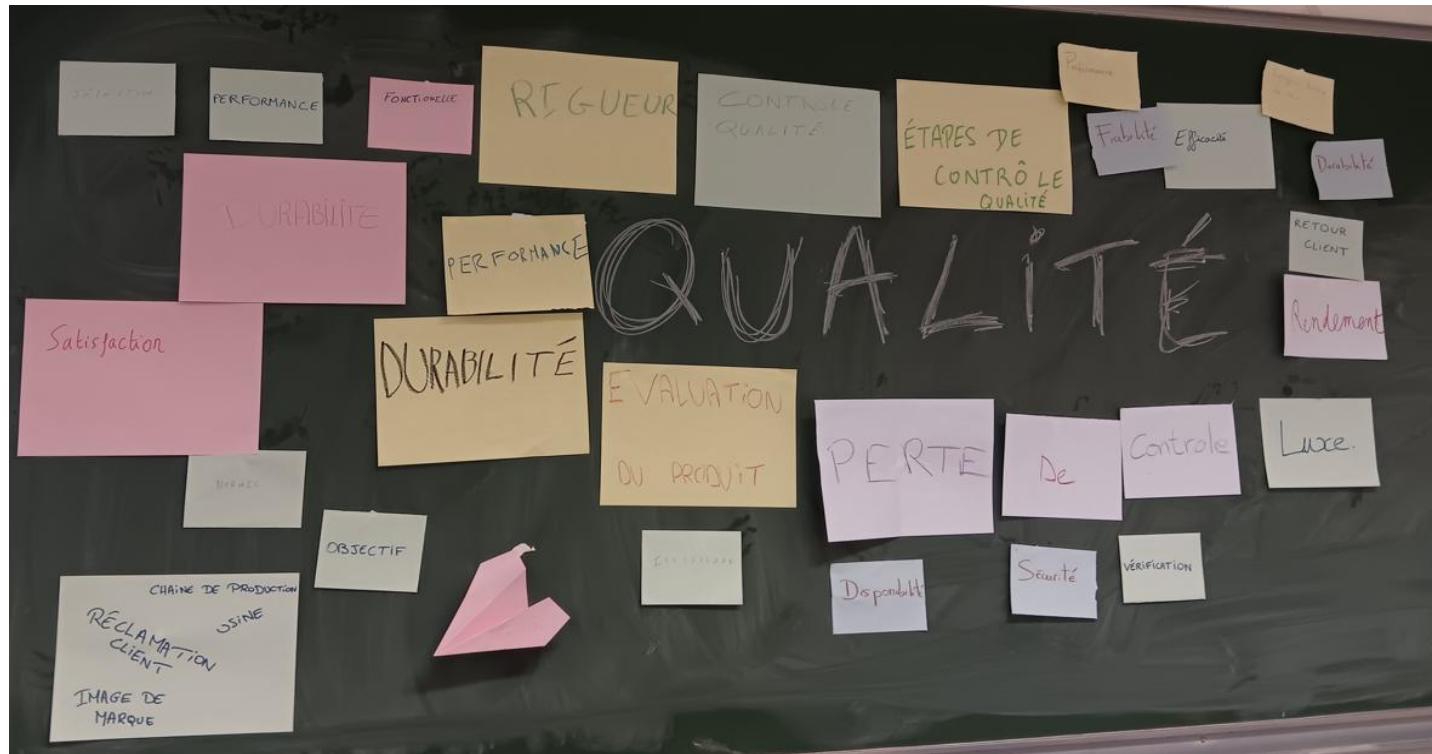
de table



La qualité, c'est quoi ?

La qualité, c'est quoi ?

Résultat d'un brainstorming :



La Qualité...partout



L'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire des besoins d'une clientèle.

Pour atteindre cette qualité, il faut se mettre en accord avec les **exigences**. Ces exigences peuvent être exprimées dans des textes de références comme la Loi, les normes, les spécifications, les cahiers des charges, les résultats d'enquêtes de satisfaction, etc

La Qualité... en Santé



Le management de la qualité



Démarche qui vise à gérer au mieux pour augmenter la performance.

Métier qui fait appel à un raisonnement logique => dans tous les niveaux d'activités

La démarche est véritablement scientifique, notamment quand on parle :

- d'analyse de risques,
- d'approche processus,
- d'investigation pour aller chercher la cause d'une déviation,
- d'une non-conformité , quand il s'agit de sortir d'un dysfonctionnement en travaillant sur la résolution de problème(s)

Les outils pour le management de la qualité



Les acteurs qualité d'une entreprise ont pour mission essentielle de mettre en place un ensemble de **méthodes et de moyens d'analyse** de l'activité dans le but d'améliorer en continu les pratiques et les performances.
Leur démarche peut être déclinée sous la forme d'un Système de Management de la Qualité (**SMQ**).

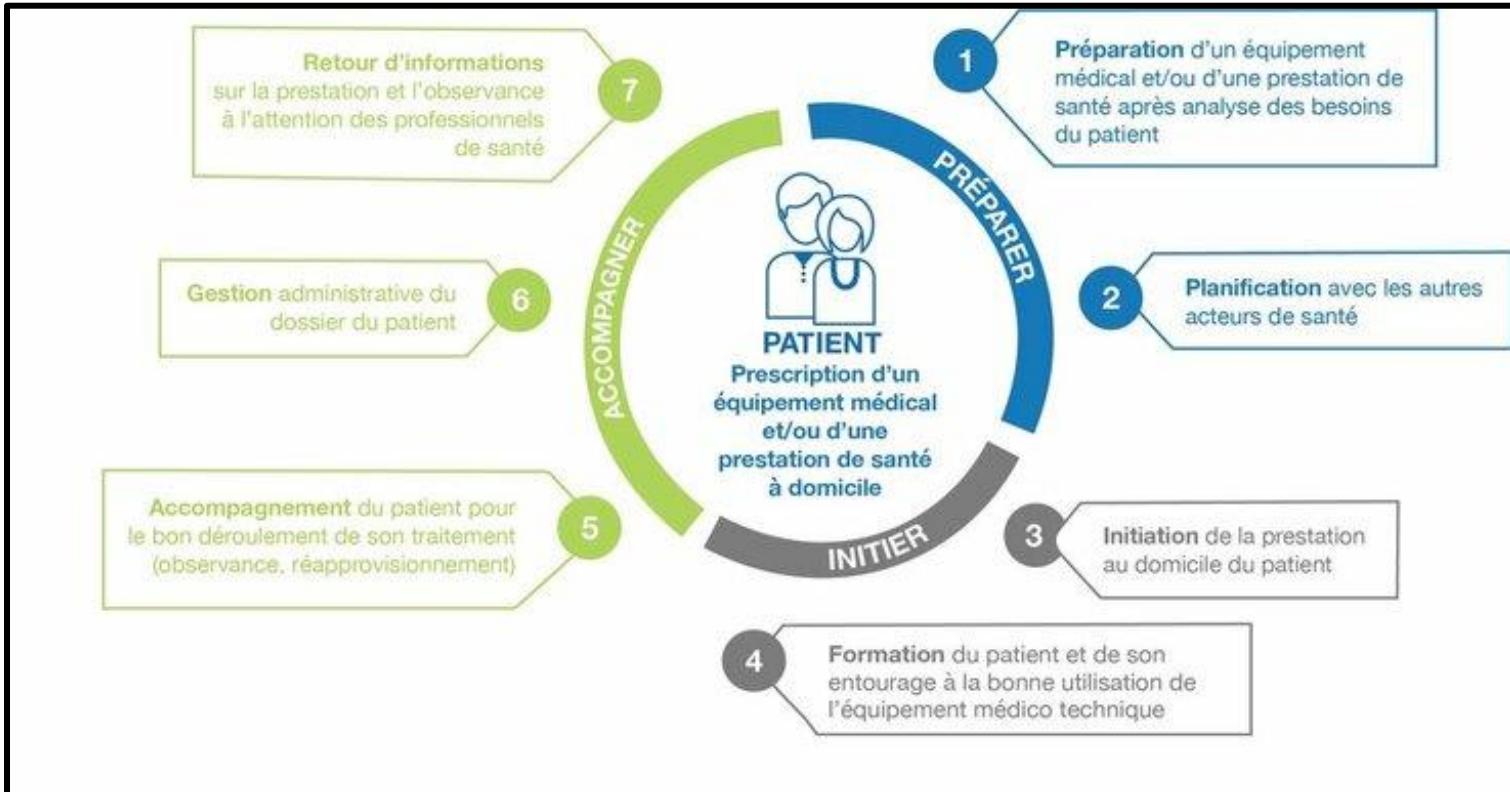
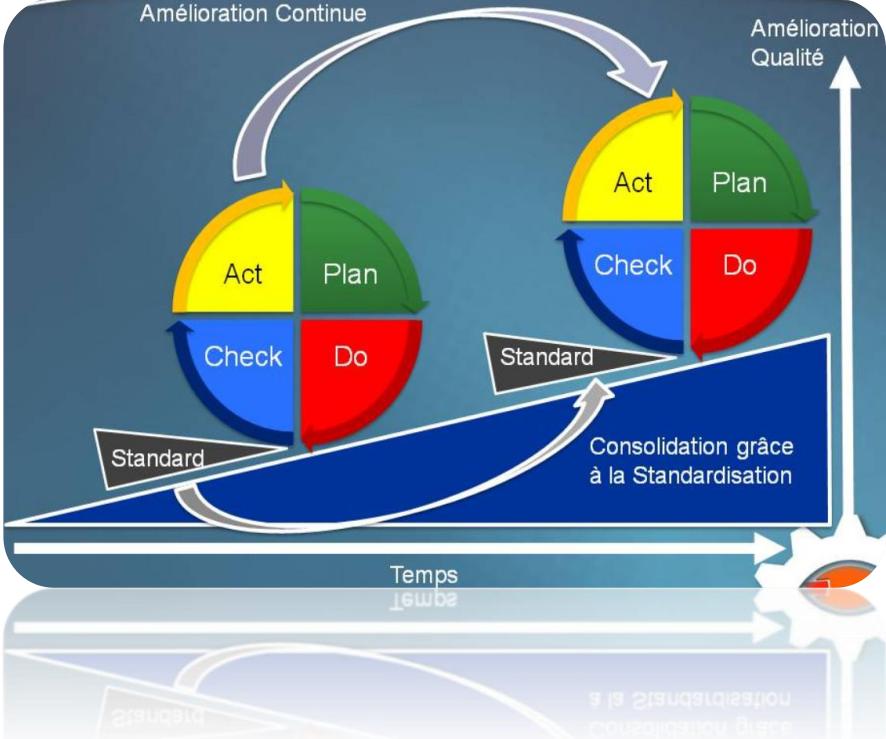
Leur objectif est également de résoudre les non-conformité et aléas de réalisation, ainsi que de mesurer les risques pour mieux les appréhender.

Pour cela ils pourront utiliser des outils qualité tels que :

- ❖ les lignes stratégiques de la direction
- ❖ les normes (ISO 9001, 14001, 13485, 17025, 27001, etc) et le cadre réglementaire

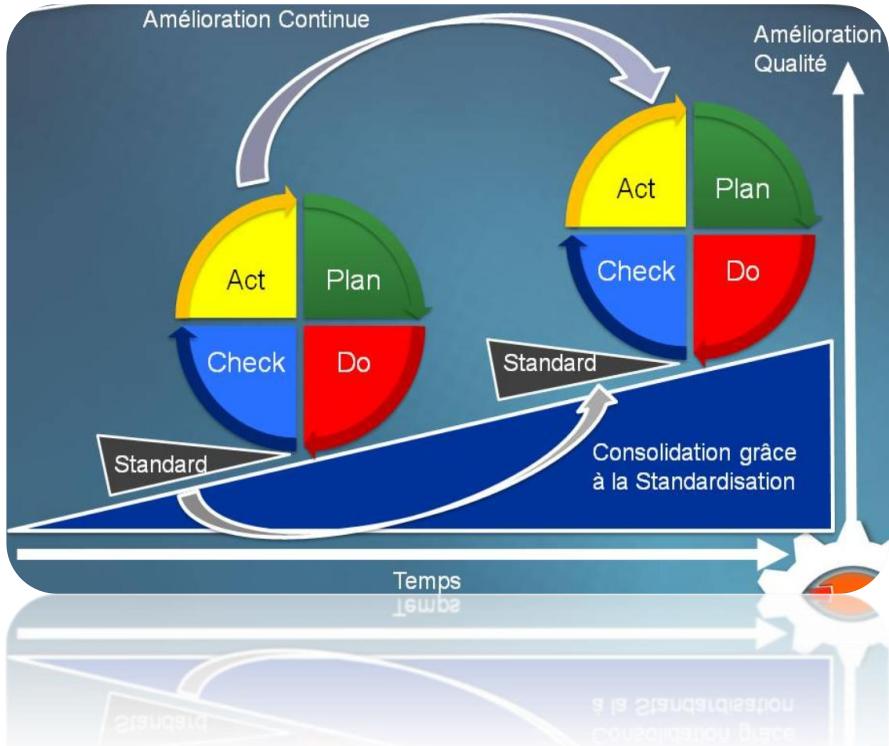
- ❖ le PDCA
- ❖ la définition d'une démarche processus
- ❖ la planification / les plans d'action
- ❖ l'animation de groupe de résolution de problèmes
- ❖ le Lean management
- ❖ l'analyse de risques
- ❖ les indicateurs de pilotages

PDCA ou la roue de Deming ... appliquée à la Santé

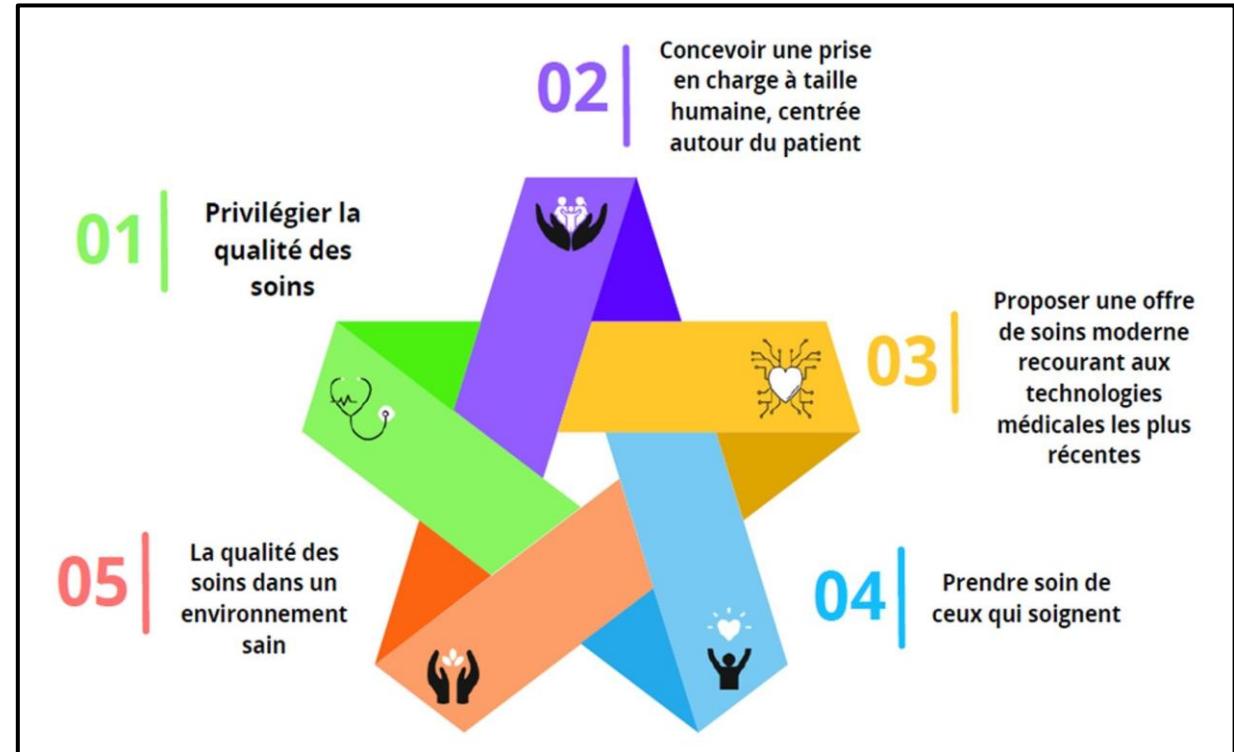


Importance du concept d'expérience patient

2^{ème} exemple d'application d'amélioration continue appliquée à la Santé



Importance du concept d'**expérience patient**



et de satisfaction !

Principales missions



Rôle transversal avant tout :

- Conseil : expliquer le fondement de la démarche processus - le système qualité
- Rôle d'auditrice/d'auditeur interne, pour améliorer toujours le fonctionnement, mais aussi évaluer notre sous-traitant
- Rôle de surveillance – mesure grâce à des indicateurs
- On doit mettre en place des revues de processus pour analyser les faiblesses et les pistes d'amélioration (toujours proposer des solutions)

Qualités attendues ?



- Bon relationnel, être un bon pédagogue et un bon communicant,
- Esprit critique, savoir comprendre et s'adapter face à un principe à appliquer, remise en question constante
- Certain de sa motivation => capacité à la prise de recul et de l'auto-dérision
- Principe d'humilité
- Accessibilité, conscience qu'on est là pour aider mais ce n'est pas nous qui faisons les choses
- Être patient

Merci pour
votre
attention...

cause Des autres
normes indicateurs 1984
gestion 1951 projet cel
système final Main
besoin 80 ur is etc Loi Qu Ce
bonne aussi ISO 80n Ces
aussi liées 9000 plus
D2 L3 La qualité 1990
bien doit 4 an c peut R
effet processus cet tant
El sortie 20 démarche part
démarche Agi résultat 2001
marché

...et votre
participation
de qualité.