

La qualité

une philosophie à découvrir

Photo : Emmanuèle Garnier



CHEZ TOYOTA, les gestionnaires ont élaboré une philosophie de gestion qui a fait ses preuves. Inspirés de leur légendaire slogan Faire toujours mieux, ils ont

à cœur le perfectionnement continu de leurs employés. Ils recherchent aussi leur avis sur les objectifs et les critères de performance de leur unité de travail. Chaque travailleur découvre ainsi un sens à son travail et s'engage sans compter auprès de son entreprise.

Impressionnés par ces résultats et ces réussites, des gestionnaires d'établissement de santé ont décidé d'appliquer les méthodes de gestion de ce géant industriel dans leurs hôpitaux. Ces gestionnaires, probablement des chefs de file visionnaires, ont osé innover en relevant avec brio des défis audacieux. Le Médecin du Québec a voulu en savoir plus sur leur succès. Dans son article « Un mariage de talent et de processus », M. Pierre Simard, formateur au Mouvement québécois de la qualité, partage avec nous sa passion pour le système de gestion Toyota. Au-delà de la théorie, ses exemples témoignent des résultats de l'union du talent et des processus.

Mes recherches sur la gestion de la qualité m'ont fait découvrir toute la richesse de cette philosophie, où l'improvisation n'a pas sa place. L'amélioration passe par la rigueur des méthodes de mesure et d'évaluation. La qualité est une affaire d'équipe ne laissant rien au hasard afin d'analyser une situation donnée, de cibler un idéal, puis de combler l'écart entre les deux. Aux commandes, la persévérance, la patience et le talent pour lever les obstacles sur le chemin de ces chefs de file. Que vous soyez tenté par l'aventure ou simplement curieux, consultez le livre *Talent Toyota* de Liker et Meier. Notre journaliste l'a commenté pour vous.

Bonne exploration !

D^{re} Nicole Audet
Directrice et rédactrice en chef

Tous les sites Internet mentionnés dans les articles du *Médecin du Québec* sont présentés sous forme de liens hypertextes dans le site Internet de la FMOQ (www.fmoq.org). Vous avez donc accès directement aux références indiquées par un simple clic de souris.