

OBJECTIFS

- Renforcer la culture et en comprendre la puissance,
- Acquérir et organiser les concepts et méthodes,
- S'approprier pour diffuser et promouvoir.

PUBLIC

- Tout responsable de service ou processus
 - Tous cadres, chef, agents de maîtrise ...
 - Tous pilotes ou acteurs de démarche qualité.
- Groupe de 8 à 12 personnes.

PROGRAMME – SOMMAIRE

MODULE A : QUALITE

- Qu'est ce que la qualité ? 4 définitions illustrées.
- Qualité, efficacité, performances. Coût et délais.
- Référentiel, norme, cahier des charges, conformité.
- Le schéma des 4 cercles.
- Besoin, attentes, explicites, implicites. Exigences.
- Caractéristiques qualité, exercice.
- Non-conformité, défaut, problème.
- Les conséquences de la non qualité. Les «45R».
- Quels avantages la qualité apporte-t-elle ?

MODULE B : PROCESSUS

- Cartographie des processus.
- La valeur ajoutée.
- La chaîne de la qualité.
- Notion de clients internes et externes.
- Relation client fournisseur interne.
- Bien travailler à mon poste.

MODULE C : MESURE DE LA QUALITE

- La qualité se mesure. Produit ou service.
- Nominal, tolérance, unité, mesure.
- Importance de la métrologie.
- Objectifs, indicateur tableau de bord. Exemples.
- Mesure de la satisfaction.

MODULE D : CONTROLE DE LA QUALITE

- Le contrôle et assimilés. Contrôler, c'est filtrer.
- Bien contrôler.
- Conforme, non conforme.
- 9 points pour bien contrôler.
- Auto contrôle : avantages et limites. 1372 armoires.
- Surveillance : Rôle clé du responsable.
- Du contrôle au tableau de bord.

MODULE E : MAITRISE DES PROCESSUS

- Schéma du processus et ses composantes.
- 4 façons de travailler : vite et bien ...
- Exercice processus : Josette au standard.
- Maîtriser la qualité.
- Prévention, contrôle. Deux acolytes.
- Les 8 M.

MODULE F : ASSURANCE QUALITE

- Définition. Utilité. Confiance à priori.
- La formule classique. Ecrire ce que l'on va faire ...
- Schéma de base de l'assurance qualité.
- Qualité et assurance qualité.
- Formaliser, avantages et inconvénients.
- Procédure, contenu, et enregistrements.
- Procédure transplantation d'un arbre.
- Les constituants naturels de l'Assurance qualité.

MODULE G : CERTIFICATION

- Notion d'organisation qualité.
- Notion de référentiel normatif.
- Se mettre en conformité.
- Schéma triangulaire.
- Audit.
- Certification.
- Une ISO bien conduite .. assure la satisfaction.

MODULE H : AMELIORATION QUALITE

- Définition de l'amélioration.
- Un mode de problèmes
- PDCA, PFCR : La roue de l'amélioration.
- Plan d'amélioration.
- Actions curatives, correctives, préventives.
- Maturité d'une entreprise.
- Freins et accélérateurs, quelques bonnes idées ...

MODULE I : METHODES ET OUTILS DE BASE

- Situation sur le schéma du processus.
- Méthode de résolution.
- Pareto.
- Diagramme en arête de poisson.
- Matrice de décision.
- Mention des AMDEC, SPC, 5S, plans d'expérience ..
- Travail de groupe.

MODULE J : MANAGEMENT DE LA QUALITE

- Démarches qualité.
- Les 8 grands principes du management qualité.
- Déploiement de la politique.
- Décentralisation de la qualité. Fleurs.
- Pilote de processus et responsable.
- Une fonction de management.
- Management par projet. Vision. Amélioration.
- Errements classiques.
- Motivation, animation, conscience client.
- Le 9 ème « M ».

MODULE K : ECONOMIE DE LA QUALITE

- Le 10 ème M : Monnaie.
- CQ = CNQ + COQ.
- Quelques chiffres : % du CA, % du résultat net.

CONCLUSIONS

- Test de connaissances acquises.
- Un vecteur de changement et de compétitivité.
- Un vecteur de valorisation.
- Débat.



SUPPORTS

- Cours QUALIX
- 120 pages illustrées
- Schémas et trames



PEDAGOGIE

- Concrète, active, participative.
- Jeux, restitutions conviviales
- Révisions inter séances
- Evaluations par test et exercices



DUREE

- En formation intra ou inter : 5 jours séparés
- Etalement 5 à 10 semaines