

P08 / Qualité

[Chiffrer les coûts de la non-qualité](#)

Annabelle Saillant - Consultante formatrice auditrice en Qualité - Partenaire Qualinove

De chiffrer ses coûts va permettre :

- de déterminer les plus importants et, derrière, de définir des actions pour les réduire ;
- ensuite, de suivre les progrès en mesurant les gains au fil du temps.

Les coûts de non-qualité externes, c'est-à-dire ceux qui sont générés par des défauts qui sont détectés par des clients, ça peut être de la réparation, des pièces qui sont rejetées, les transports exceptionnels pour aller chez votre client. Ça peut être des coûts générés par des pénalités.

Le deuxième type de coûts, ça va être le même principe mais pour des défauts que vous détectez en interne.

[Résoudre les problèmes de qualité sur le terrain](#)

Christian Leclerc - Management organisation qualité sécurité - Clé-Consult

Le traitement curatif est le rôle de la production de se remettre dans les clous. Le traitement correctif, c'est une prise de recul par rapport au souci rencontré.

Le traitement curatif s'attaque aux causes des problèmes qui sont survenus. Le traitement correctif vise à éviter que les problèmes ne surviennent.

Pour faire simple :

- curatif : effets,
- correctif : causes,
- préventif : risques.

[Faire vivre la qualité chez ses fournisseurs et sous-traitants](#)

Annabelle Saillant - Consultante formatrice auditrice en Qualité - Partenaire Qualinove

Lorsque vous recevez un **produit non conforme**, vous pouvez avoir les impacts suivants :

- une perturbation de votre fabrication ;
- le deuxième impact peut être chez votre client directement, on parle de défaut traversant.

Ces non-conformités génèrent des coûts. Dès le début, pensez à aborder la question de la qualité des produits, quels sont les contrôles qu'ils réalisent, comment ils maîtrisent leurs fabrications, comment ils maîtrisent leurs délais. Parlez dès le début de la façon dont ils traiteront vos réclamations.

[La qualité dans les TPE / PME : oui c'est possible](#)

Christophe Villalonga - Consultant en Management Qualité - Qualinove

La qualité a considérablement évolué ces dernières années et, aujourd'hui, il existe une multitude de solutions disponibles pour des TPE pour s'engager dans **des démarches qualité**. La première question à se poser, c'est pourquoi je veux engager une démarche qualité, quels sont mes objectifs et, à partir de ces objectifs, il faudra choisir le bon outil. Il ne faut pas se tromper d'enjeu : pourquoi j'engage une démarche qualité et j'attends quoi d'une démarche qualité.

[Réussir la mise en place de la qualité dans votre entreprise](#)

Michel Poussier - Consultant en organisation et management de la qualité - Partenaire Qualinove

Toutes les entreprises ont une organisation, une structure, et peuvent souhaiter orienter leur organisation vers le client et, dans ce cadre, ils vont devoir se structurer pour mettre en place une démarche, qu'on appelle **démarche qualité**. Il y a des grandes étapes de la gestion de projet :

- la première, c'est l'étape de la réflexion dans laquelle on va définir l'ambition qu'on veut atteindre ;
- deuxième étape : on va décider de gérer le projet, soit avec des ressources internes ou des ressources externes ;
- troisième étape de mise en œuvre : c'est le cœur du projet. On va définir quelle est l'organisation. C'est à ce moment-là qu'on va parler de processus.
- quatrième étape de surveillance et de contrôle.

[Comprendre la norme ISO 9001 et ses exigences](#)

Annabelle Saillant - Consultante formatrice auditrice en Qualité - Partenaire Qualinove

La norme ISO 9001 est la norme des systèmes de management de la qualité. Elle vise à assumer la satisfaction des clients et l'amélioration continue. La norme ne comporte pas d'exigences techniques liées à des produits ou des métiers. Elle vise principalement la satisfaction des clients et l'amélioration continue. Vous devez donc bien connaître les attentes de vos clients et vous organiser pour y répondre et pour progresser.

[Amélioration constante et bonnes pratiques](#)

[Michel Poussier - Consultant Qualité et Management des Organisation - Partenaire Qualinove](#)

L'amélioration constante fait partie des grands principes de la qualité, on la retrouve au sein des normes ISO. C'est une activité régulière, permettant d'accroître les capacités à répondre aux exigences. C'est la volonté de simplifier et d'améliorer et d'optimiser un fonctionnement et une organisation. L'amélioration fait partie de la boucle de la qualité ou la roue de Deming où :

- la première partie est la planification, la prévision, l'anticipation ;
- le point numéro deux, c'est lorsque vous mettez en œuvre, vous mettez en pratique, vous réalisez votre prestation ;
- le troisième aspect, c'est lorsque vous allez mesurer, vérifier, surveiller. C'est apporter des indicateurs ;
- la quatrième partie, c'est la notion d'amélioration.

[Former vos équipes aux enjeux de la qualité](#)

[Catherine Marchand - Accompagnement audit formation conseil en qualité et organisation - Partenaire Qualinove](#)

La qualité est transverse, elle touche tout le monde. La formation des équipes doit tout d'abord mettre le client au centre de leur action et de l'organisation de l'entreprise. Il ya deux objectifs dans la formation à la qualité, un objectif culturel et un objectif technique. L'objectif culturel est de développer cet état d'esprit d'amélioration continue. L'objectif technique, c'est bien sûr de leur faire connaître le référentiel qui est la base de la qualité.

[Déploiement des objectifs qualité et appropriation par les collaborateurs](#)

[Michel Poussier - Consultant en organisation et management de la qualité - Partenaire Qualinove](#)

Des objectifs qualitatifs :

- des indicateurs de type ressources humaines,
- des indicateurs de type satisfaction clients,
- on peut aussi trouver des indicateurs sur la qualité des produits. La manière, dont le comment va être réalisé, le collaborateur va avoir son mot à dire. Cette démarche est très structurante puisque chacun va pouvoir connaître l'objectif de son collègue.

[Animer la qualité sur le terrain](#)

[Christian Leclerc - Management organisation qualité sécurité - Clé-Consult](#)

La mise en place d'un **système qualité** est incontournable pour tout type d'entreprises pour assurer une bonne organisation. L'animation de la qualité passe principalement par une communication efficace. C'est beaucoup une histoire de communication. Il y a la structure du système qui donne les grandes orientations. Il y a tout ce qui concerne les instructions de travail, les procédures écrites et la formation des personnes qui permet de mettre en œuvre ce système. Et il y a la communication qui est le lien, le ciment, qui fait que tous les acteurs peuvent s'impliquer dans la mise en œuvre.

[Comprendre et adopter le lean management](#)

[Michel Bacquet - Spécialiste de l'amélioration des processus - MAEGO Conseil](#)

Le Lean Management, je dirais, c'est un style de management et un état d'esprit. C'est considérer que l'on peut toujours améliorer ce que l'on fait, vouloir satisfaire le client et aider les employés à grandir, en faisant attention à ce qu'ils font, en les aidant à mettre en place leurs idées.

Je mets toujours en avant la satisfaction des employés. Ensuite, vient la satisfaction des besoins clients. Dans la mesure où vous améliorez vos processus, vous les rendez beaucoup plus fluides donc vous allez mieux satisfaire les attentes du client.

[Le Lean dans l'industrie](#)

[Michel Bacquet - Spécialiste de l'amélioration des processus - MAEGO Conseil](#)

Mettre en place **le Lean Management dans l'industrie** ?

La première chose, c'est de dire pourquoi je veux faire du Lean Management.

Mettre en place une structure de gouvernance : il faut commencer par le début, faire du 5 S. Les managers doivent passer 20 à 30 % de leur temps à faire du coaching, à aller trouver les employés, à poser une question bête : comment puis-je t'aider ?

[Le Lean dans les services](#)

[Michel Bacquet - Spécialiste de l'amélioration des processus - MAEGO Conseil](#)

Le Lean dans les services, on va retrouver les 3 conditions :

- un processus existant,
- un processus récurrent qui délivre non plus des produits mais des services,
- une dimension collective.

Les bénéfices : une bien meilleure connaissance de la chaîne de la valeur, c'est-à-dire ce qui a de la valeur pour le client et comment moi je réponds à cela, quelles sont les étapes de mon processus qui me permettent d'apporter de la valeur en fonction de ce que veut le client.

[Les 5 S](#)

[Catherine Marchand - Accompagnement audit formation conseil en qualité et organisation - Partenaire Qualinove](#)

Les 5S, c'est une méthode d'organisation du lieu de travail qui vise à en améliorer l'efficacité et aussi le bien-être des travailleurs. C'est une méthode qui vient du Japon.

Les 5S, ce sont :

- Seiri - Eliminer
- Seiton - Ranger
- Seiso - Nettoyer, inspecter
- Seiketsu - Standardiser
- Shitsuke - Respecter, progresser.

Il est très important de respecter l'ordre des S et de ne pas en sauter un.

[Réévaluer l'humain et la participation des équipes dans les démarches qualité](#)

[Olec Kovalevsky - Consultant en management qualité - Avantage Qualité](#)

La **satisfaction des salariés** n'est pas quelque chose qui n'a pas été très approfondi dans les démarches jusqu'à présent. Les référentiels qualité contiennent des éléments de qualité de vie au travail, quand on parle de formation, de compétences, d'implication des salariés. Chacun doit pouvoir donner son avis. Pour que la démarche globale fonctionne, il faut que chacun y trouve son intérêt. Si on fait une démarche qualité où seule une partie de l'entreprise y trouve son intérêt, la direction et l'entreprise globalement mais au détriment de contraintes pour les salariés, c'est difficile à pérenniser.

Accédez à la vidéo [L'essentiel de qualité // 10:28](#)