



L'esprit qualité au service de la performance

Marie-Pierre Amblard

06 73 18 48 92

mpamblard@mpa-conseil.com

www.mpa-conseil.com

28 janvier 2010

Démarche qualité dans l'entreprise

- **Enjeux**
- **Principes**
- **Méthodologie**

Des mots

Le client est roi

Travail bien fait

Confiance

Satisfaction clients
Halte à la non-qualité
Preuves

URGENT !

...pour de vrais enjeux

Conquérir et
conserver la
confiance des
clients



Optimiser les ressources et
les moyens de production :
performance économique



S'organiser face à la
pression réglementaire



Prendre en compte
les attentes des
salariés, des
partenaires, et de
l'environnement
socio-économique



L'esprit qualité

- Faciliter
- Collaborer
- Évaluer
- Améliorer
- Objectifs
- Efficacité
- Bon sens
- Droit à l'erreur
- Outils

Les 8 fondamentaux

1. Cerner et comprendre les besoins et attentes des clients
2. Vision du futur – sens - leadership
3. Implication du personnel
4. Approche processus (métiers)
5. Comprendre les interactions (système)
6. Améliorer
7. S'appuyer sur des faits
8. Développer des relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Approche processus

QUEL EST MON METIER ?

Qui sont les destinataires ?
clients, bénéficiaires,...

Dans quel environnement ?
parties intéressées

Quelles contraintes ?
réglementation, cahiers des
charges, délais, objectifs...

A partir de quoi
(données d'entrée)

Matières premières

Données clients

Documents

...



Ce qui en résulte
(données de sortie)

Produits

Services réalisés

Documents associés

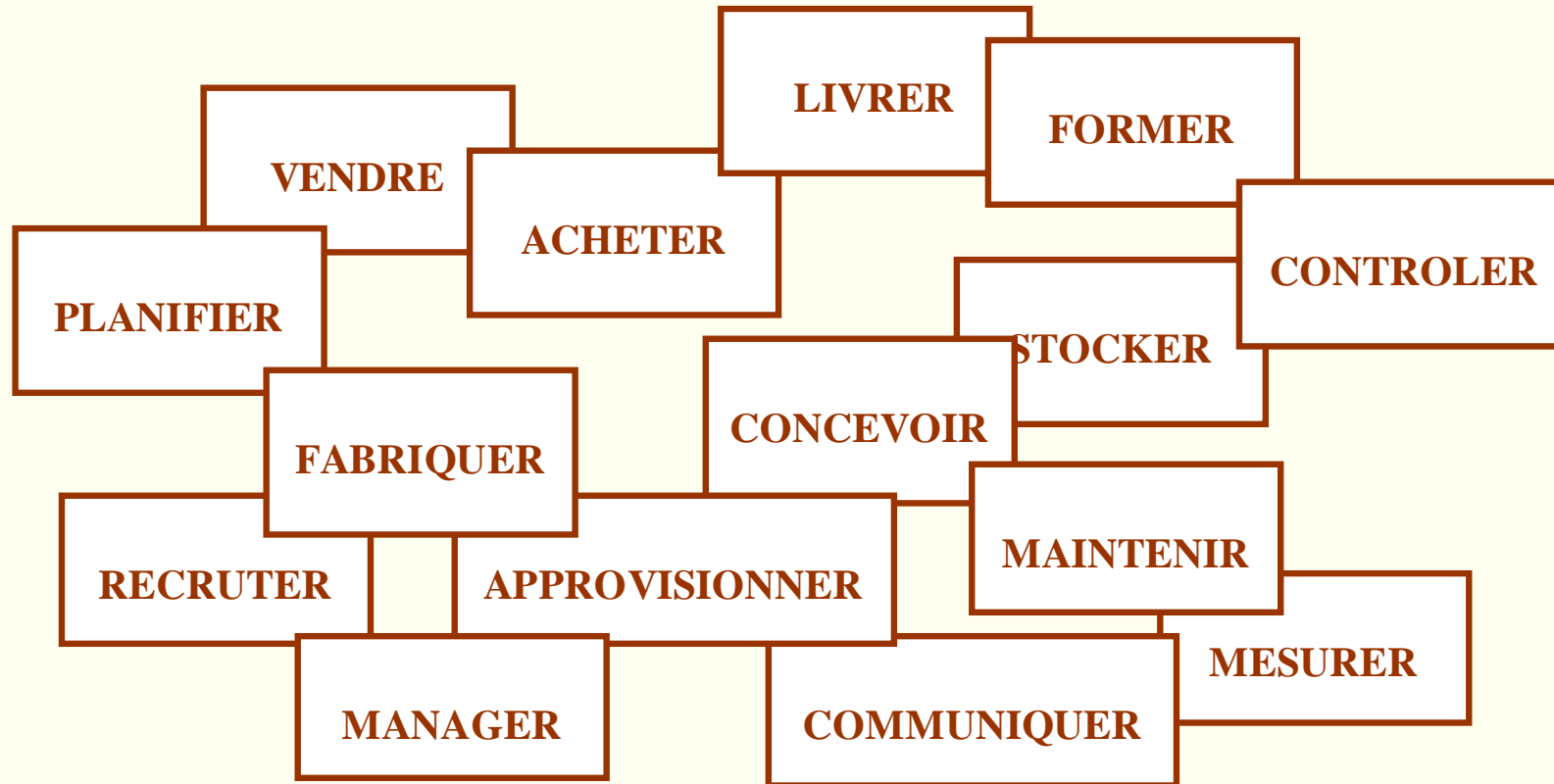
...

Qui intervient ?
interne, sous-traitance...

Quels outils ?
infrastructures
équipements et installations
supports, méthodes...

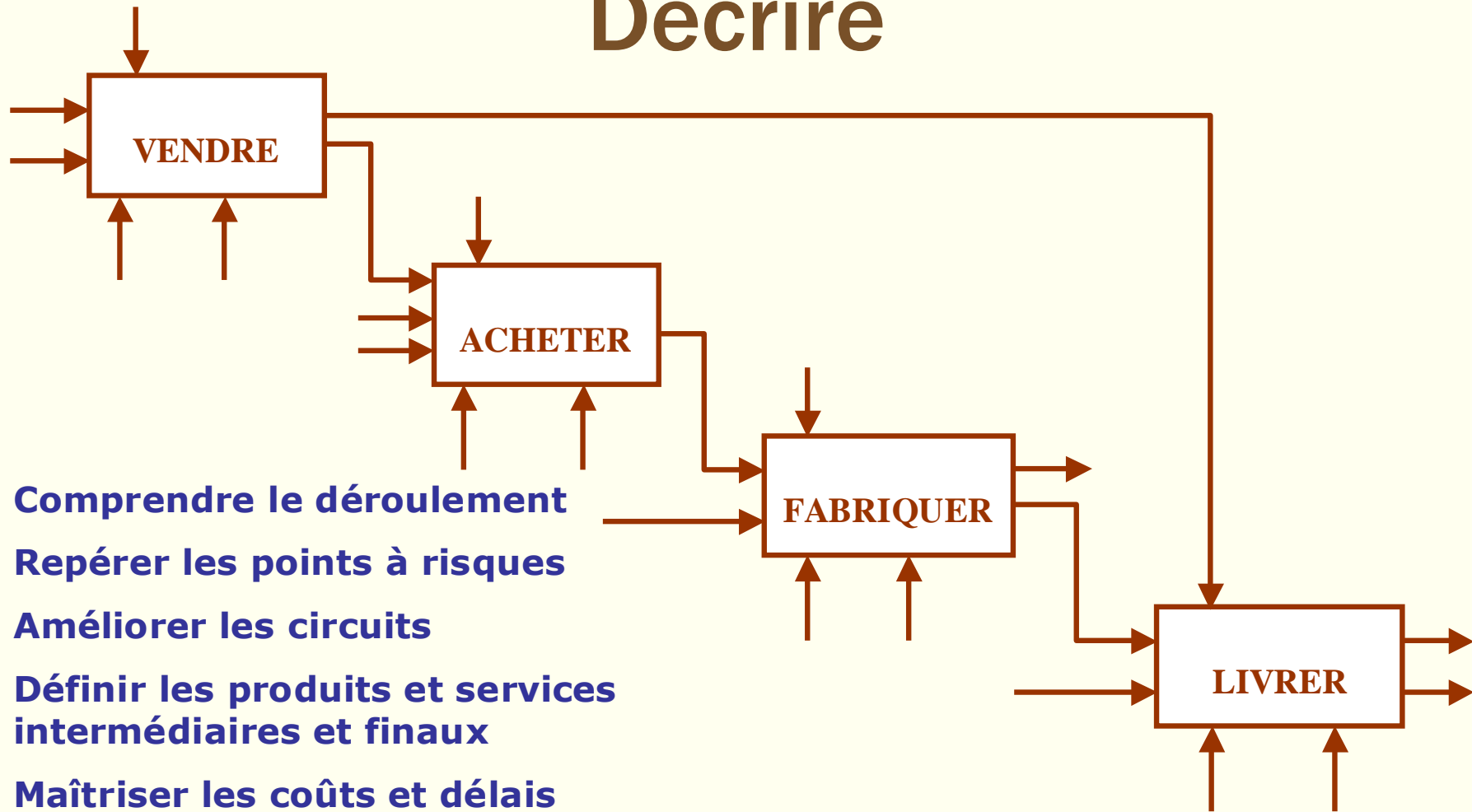
Qui pilote ?

En réalité



Quels regroupements ? – Quelles interactions ?

Décrire



Comprendre le déroulement

Repérer les points à risques

Améliorer les circuits

Définir les produits et services intermédiaires et finaux

Maîtriser les coûts et délais

Fixer les indicateurs

QUEL EST MON METIER ?

Qui sont les destinataires ?

« clients internes »

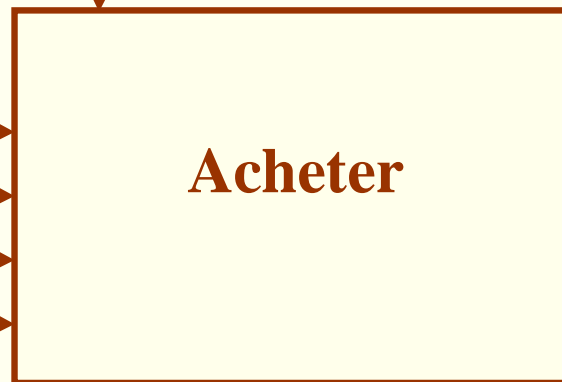
Dans quel environnement ?
parties intéressées

Quelles contraintes ?

réglementation, cahiers des charges, délais, objectifs...

A partir de quoi
(données d'entrée)

Besoins
Données fournisseurs
Documents
...



Ce qui en résulte
(données de sortie)

Matières premières
Consommables
Services associés
Documents associés
...

Qui intervient ?

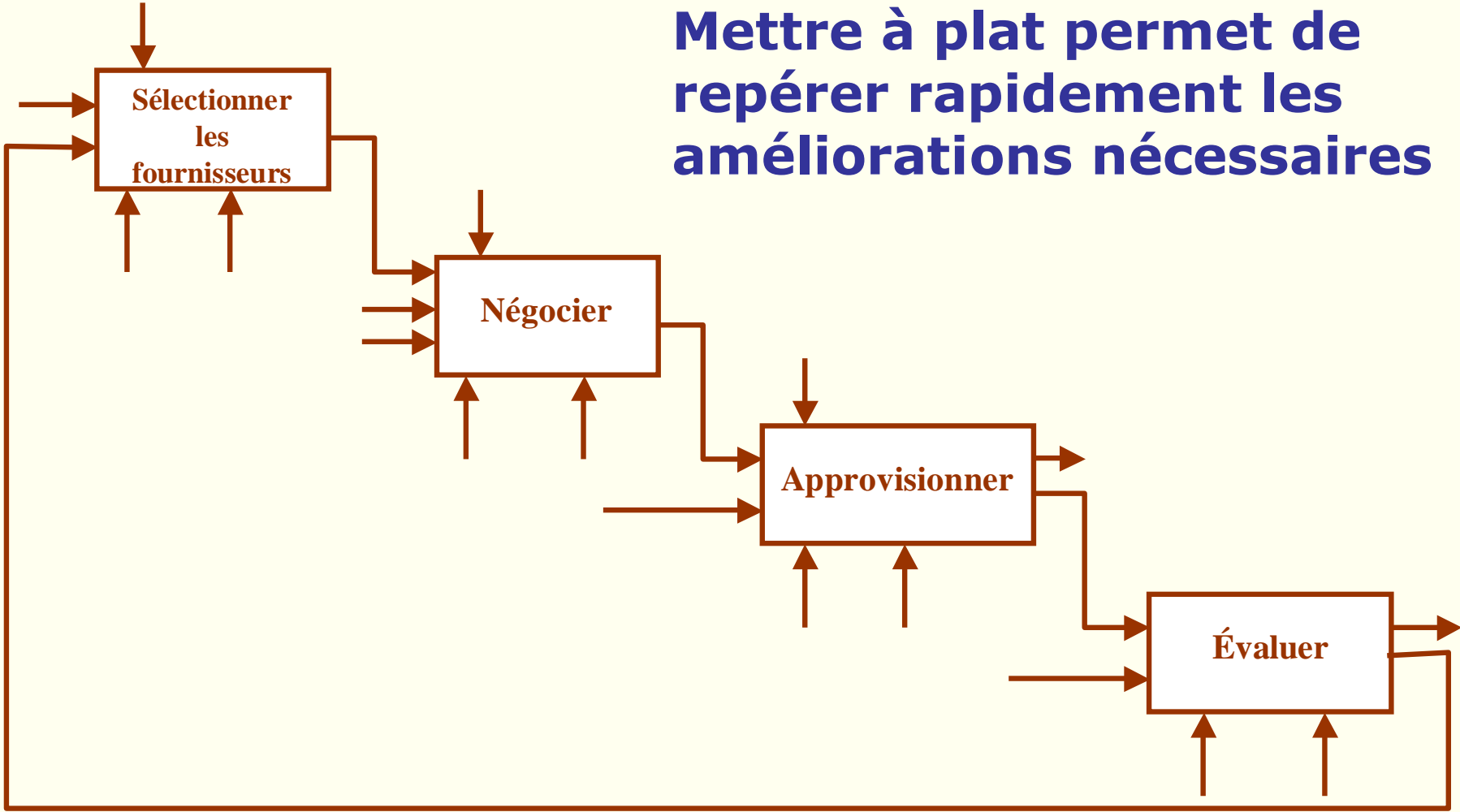
Service achats,
autres services,
sous-traitance...

Quels outils ?

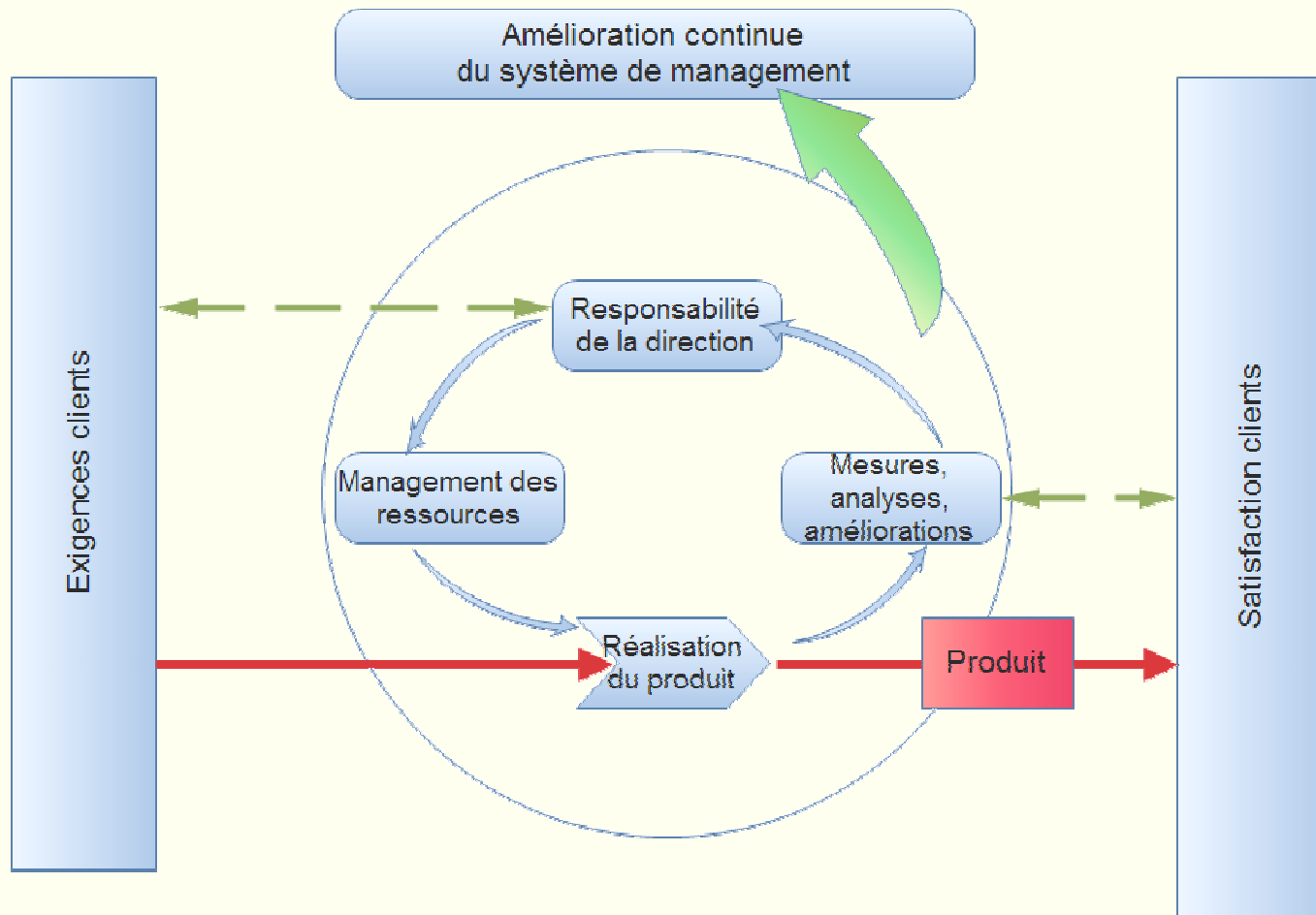
matériels, équipements
supports, méthodes...

Qui pilote ?

Mettre à plat permet de repérer rapidement les améliorations nécessaires



La boucle de l'amélioration



Comment tirer le meilleur parti d'une démarche qualité ?

Étapes

1. Réaliser un diagnostic initial

vous permet :

- d'identifier les processus clés
- de relever les pratiques dans votre entreprise
- et de clarifier vos objectifs de progrès

2. S'intéresser aux outils, méthodes, techniques

faciles à assimiler et très efficaces pour la productivité des réunions de projets et la résolution de problèmes

3. Se donner des objectifs progressifs mais fermes, et établir un premier plan d'actions

Commencer par un processus clé et identifier les voies d'amélioration

Étapes

4. Sensibiliser et former le personnel

Afin que chacun dans l'entreprise soit impliqué et participe à la démarche de progrès

5. Structurer le système

C'est-à-dire mettre en place l'organisation efficace pour la réalisation de vos objectifs et la satisfaction de vos clients

.....

6. Obtenir la certification

Valorise le travail engagé et vous permet d'asseoir l'image interne et externe de votre entreprise

1. Les bénéfices du diagnostic

- Description synthétique et globale
- Mise en évidence points forts / points faibles
- Facilite la hiérarchisation des actions à mener
- Référence départ : mesurer le chemin parcouru

La synthèse du diagnostic

1. Objectifs et contexte
2. Cartographie générale de l'entreprise et processus clés
3. Identification des exigences, besoins et attentes des clients et partenaires
4. Description de l'existant
5. Points forts, points faibles / projet
6. Recommandations

2. Les outils, méthodes,...

Une large palette :

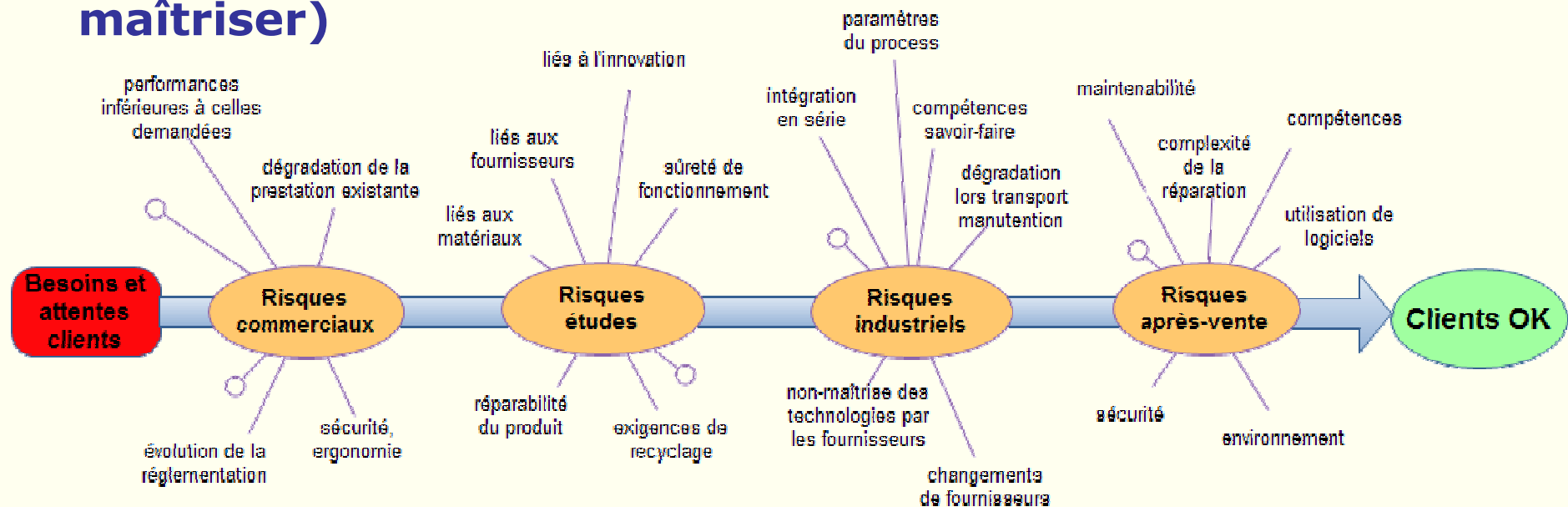
- QQQQCCP, cartes mentales, diagrammes causes-effets, brainstorming...
- Analyse des risques, AMDEC, HACCP...
- Analyse fonctionnelle, analyse de la valeur
- Créativité, outils en conception, écoute du client
- 5S, outils en production...
- Référentiels, normes...

L'analyse des risques

Permet d'exploiter l'expérience des équipes pour passer à la culture « bon du 1er coup » et réduire les coûts de non-qualité

Projet : Analyse préliminaire de risques

Détecter le plus tôt possible, dans la démarche de conception, les risques majeurs susceptibles de compromettre l'atteinte des objectifs (risques de ne pas maîtriser)



Pour chaque fonction du produit, on identifie et on évalue le risque : Critique, Majeur, Mineur
⇒ Lever les risques Critiques puis Majeurs

Les bénéfices de l'analyse des risques

- Diminution du risque commercial
- Appel à l'expérience - approche terrain
- Réflexion en commun
- Mise en place de solutions simples
- Diffusion des bonnes pratiques
- Connaissance et maîtrise

3. Objectifs et plan d'actions

- **Processus clé : stratégique ou critique**
- **Indicateurs : pertinents, mesurables**
- **Objectifs atteignables**
- **Plan d'actions :**
1 action, 1 responsable, 1 délai
- **Documents : là où c'est nécessaire !**



4. Les objectifs de la formation

- Comprendre et s'appropriier les objectifs et enjeux de la démarche
- Connaître et s'appropriier les outils mis en place au sein de l'entreprise
- Être capable de développer l'esprit qualité dans son unité de travail

Les bénéfices de la formation de tous les collaborateurs

- Langage commun
- Implication de tous les niveaux hiérarchiques
- Acquisition d'une méthodologie commune

facteur clé de succès !

5. Les bénéfices d'un système de management structuré

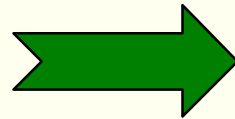
- Vision MLT
- Approche globale : prise en compte de l'ensemble des paramètres
- Ossature et dynamique
- Réduction de la non-qualité
- Intégration plus rapide des nouveaux embauchés

6. Les bénéfices de la certification

- Concrétisation d'un effort collectif
- Reconnaissance par des tiers
- Outil de communication
- Obligation de résultats
- Amélioration continue

L'esprit qualité, c'est donc

**De l'écoute
du bon sens
de la méthode
des moyens
de la dynamique**
et aussi
de la remise en question

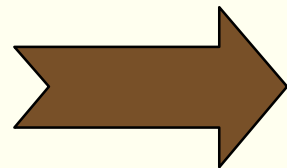


**Confiance et
satisfaction clients**

Fluidité interne

**Performance
économique**

**Capacité
d'adaptation**



PERENNITE