



SENSIBILISATION A LA DEMANDE QUALITÉ

Durée 5 jours

DESCRIPTION DU PROGRAMME DE FORMATION

OBJECTIF

Développer au sein de l'encadrement d'atelier une mentalité nouvelle.
Faire découvrir l'impérieuse nécessité de maîtriser la qualité à tous les niveaux de l'entreprise.
Faire découvrir l'incidence de chacun sur les résultats de l'entreprise.
Démystifier et apprendre à réagir en Client/Fournisseur internes.
Améliorer les relations-communications entre les différents "secteurs «de la fabrication.
Expliquer et faire adhérer l'encadrement aux procédures

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation visant essentiellement la recherche d'un nouveau type de comportement et une meilleure approche des problèmes, l'animateur partira de l'expérience et des centres d'intérêt du stagiaire en faisant constamment appel à ses connaissances et sa participation.

On s'appuiera sur une participation active du stagiaire afin de l'amener à découvrir les concepts à partir de la réalité du terrain qu'il aura exprimée.

I - CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE

Connaissance de la fabrication et de ses contraintes.
Personnalisation de l'action qualité aux spécificités et à la culture d'entreprise de la Société.
Discussion avec les agents de maîtrise dans leur milieu d'évolution.
Définition avec le responsable de l'unité, des procédures servant de supports pédagogiques à l'action.

II - OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

L'importance des hommes dans l'entreprise
Influence de la qualité sur la productivité.

Intérêt :

Faire prendre du recul aux stagiaires.
Regarder l'entreprise de l'extérieur.
Insister sur la place de chacun et de son rôle actif dans l'entreprise.
Développer le sentiment d'adhésion à une équipe.

III - OBJECTIF DE QUALITÉ

Définition de la qualité :
Point de vue du fabricant,
Point de vue de l'utilisateur.

La qualité, c'est aussi :

- Le délai tenu
- La présentation
- Le conditionnement
- Les relations inter services

Intérêt :

Faire prendre conscience au stagiaire de ce que doit être la qualité

IV - L'ENTREPRISE PARALLÈLE : LA NON-QUALITÉ

Qu'est-ce que la non-Qualité en France:
Déchets, rebuts
Retouches, tri
Réclamation, remplacement
Incidence sur les prix, insatisfaction du client

Perte de la confiance du client, Perte du marché, etc...
Les causes de la non-Qualité.
Rôle de chacun dans la non-Qualité.

Intérêt :

Faire prendre conscience aux stagiaires de ce qu'est la Non Qualité
Par le biais de la non-Qualité, mettre en évidence que la qualité est l'affaire
de chacun à son niveau.

V - LES ENJEUX DE L'ASSURANCE QUALITÉ

L'évolution des exigences Qualité.
Les normes ISO 9000 et la certification.
Responsabilité de chacun dans l'assurance Qualité.
Les enjeux pour les entreprises françaises et pour la Société en particulier.
L'assurance-qualité : une nécessité.

Intérêt :

Faire comprendre que cette évolution nous oblige de façon irréversible, à modifier
nos comportements.

VI - LES PROCÉDURES QUALITÉ

Les critères de qualité
Le choix des moyens.
Étude des indicateurs mis en place.
Efficacité des indicateurs.

Intérêt :

Faire comprendre et adhérer les stagiaires aux procédures Qualité.

VII - MISE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES

Mise en place du manuel des procédures.
Analyse de ces procédures.
Traitement des anomalies.

Intérêt :

Mise en application des procédures dans l'atelier.