



# **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.