

# Syllabus

## Le Management de la qualité (MII)

### Description et Objectifs du cours

Le Management de la qualité totale (TQM) est une philosophie, une méthodologie et un système d'outils visant à créer et à promouvoir une démarche d'amélioration continue au sein d'une organisation. Cela implique les différentes structures ainsi que l'ensemble du personnel. Par conséquent, les coûts de la non-qualité sont réduits voire anéantis et la conformité aux exigences des clients interne et externe est concrétisée. Le TQM englobe les concepts d'organisation, d'excellence, de l'efficacité et de l'efficience, de leadership et de partenariat. Enfin, Le cours est bénéfique pour développer des compétences en gestion essentielles à l'amélioration de l'agilité dans un environnement d'affaires de plus en plus globalisé.

### Les résultats d'apprentissage escomptés

L'objectif principal de ce cours est de transcender l'aspect savoir en vue de tendre vers l'aspect savoir-faire. A la fin du semestre, le participant doit être en mesure :

- ✚ D'évaluer la démarche qualité d'une organisation ;
- ✚ De contribuer activement à un audit qualité ;
- ✚ De participer à la rédaction d'un manuel de procédures ISO et à la mise en place d'une cartographie des processus ;
- ✚ D'utiliser les méthodes et outils de gestion de la qualité dans l'analyse et la résolution des problèmes organisationnels ;
- ✚ De mettre au point des indicateurs d'évaluation de la performance qualité ;
- ✚ De détecter, ensuite de remédier aux coûts de la qualité et de la non-qualité.

### Séance 1 : Introduction générale

- ✚ Présentation des grandes lignes du syllabus ;
- ✚ Présentation de la méthode de travail ;
- ✚ Explication de la problématique des projets ;
- ✚ Introduction générale.

### Séance 2 : Les gourous de la qualité : définitions et apports

- ✚ P.Crosby : Les « 4 Absolus » ...
- ✚ E.Deming : Le PDCA, Contrôle statistique de la qualité...
- ✚ Shewhart : Initiation au PDCA, Carte de contrôle de Shewhart...
- ✚ J.M.Juran : Démarche Qualité Globale, Coûts de la qualité, Client interne...

Home work : Exercice de révision.

### **Séance 3 : Les principes du Management de la qualité selon l'ISO v 2015.**

- ✚ Normes de qualité / Assurance qualité / Certification ;
- ✚ Le système documentaire ;
- ✚ La cartographie des processus ;
- ✚ Les organismes certificateurs.

Home work : exercice sur internet

### **Séance 4 : La démarche de la certification**

- ✚ Lancement du projet assurance qualité ;
- ✚ Mise en place de la structure du projet ;
- ✚ Formation à la démarche assurance qualité ;
- ✚ Formalisation et mise en place du système qualité ;
- ✚ Mise en œuvre des audits qualité ;
- ✚ Prise de contact avec l'organisme certificateur.

Home work : exercice sur Internet.

### **Séance 5 : comptes rendus des home-Works.**

### **Séance 6 : Contrôle intra**

### **Séance 7 : Les composants des coûts de non-qualité**

- ✚ Coûts de conformité ;
- ✚ Coûts de non-conformité ;
- ✚ Coûts intangibles.

Exercices d'application.

### **Séance 8 : Méthodes et outils de la qualité**

#### **Les outils MRP :**

- ✚ Feuilles de contrôle ;
- ✚ Diagramme de Gantt ;
- ✚ Analyse de Pareto ;
- ✚ Diagramme d'Ishikawa ;
- ✚ Cercles de qualité ;
- ✚ Bench-Marking, etc.

### **Séance 9 : Méthodes et outils de la qualité**

#### **Le Lean Management**

- ✚ KAIZEN ;
- ✚ JIDOKA ;
- ✚ KANBAN ;
- ✚ POKA-YOKE ;
- ✚ Les 5S ;
- ✚ Les Six Sigma,

- ✚ Le diagramme de KANO, etc.

Exercices d'application

### **Séance 10 : Le cycle qualité du Manager**

- ✚ Le Credo qualité
- ✚ La planification
- ✚ La Direction
- ✚ La Structure qualité
- ✚ Le contrôle

Home work : Cas pratique

**Séance 11/12/13 : Cas pratique + les référentiels spécifiques et sectoriels : Discussion en classe**

**Séance 14 : Présentation des projets par les différentes équipes**

### **ÉVALUATION DES PERFORMANCES :**

Examen final.....	60%
Participation active en classe.....	10%
Présentation du projet.....	20%
Contrôle intra.....	10%
Total.....	100%