

# TABLE DES MATIÈRES

---

## MODULE 1

### **L'IMPORTANCE DE LA QUALITÉ INTÉGRALE** **1**

---

<b>INTRODUCTION</b> .....	2
<b>LE LANGAGE DE LA QUALITÉ</b> .....	4
<b>LES GRANDS MOMENTS DE LA QUALITÉ</b> .....	10
<b>LE COURS <i>GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ</i></b> .....	14
<b>CORRIGÉ DES EXERCICES</b> .....	16

## MODULE 2

### **LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ** **21**

---

<b>INTRODUCTION</b> .....	22
<b>LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ PAR LE CONSOMMATEUR</b> .....	24
Le modèle SERVQUAL .....	24
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	31
<b>LE CONTRÔLE</b> .....	35
La décision quant au « quoi » contrôler .....	35
La décision quant au « qui » contrôler .....	37
La décision quant au « comment » contrôler .....	38
La décision quant au « où » contrôler .....	38
La décision quant au « quand » contrôler .....	39
La décision quant au « combien » contrôler .....	40
<b>LE CONTRÔLE STATISTIQUE DE LA QUALITÉ (CSQ)</b> .....	42
Le CSQ d'attributs .....	42
Le CSQ de variables .....	46
<b>LE CONTRÔLE STATISTIQUE DES PROCÉDÉS (CSP)</b> .....	50
Le contrôle par attributs .....	52
Échantillonnage et contrôle .....	52
Les cartes de contrôle .....	53
Les limites de contrôle inférieures et supérieures acceptables .....	55
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	64
Les exceptions à la règle .....	67
Le contrôle par variables .....	68

Les cartes de contrôle par variables .....	69
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	72
<b>L'indice de « capacité »</b> .....	75
L'indice de « capacité » Cp .....	76
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	77
<b>CONCLUSION</b> .....	78
<b>CORRIGÉ DES EXERCICES</b> .....	79

## MODULE 3

### **UTILISER LES PRINCIPAUX OUTILS DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES** **89**

<b>INTRODUCTION</b> .....	90
<b>L'AMÉLIORATION CONTINUE (AC)</b> .....	92
L'évolution de l'AC .....	92
Un leadership visionnaire .....	94
L'établissement d'une collaboration interne et externe .....	95
L'apprentissage .....	96
La gestion par processus .....	96
L'amélioration continue .....	97
L'épanouissement de l'employé .....	98
La satisfaction des clients .....	98
L'AC en pratique .....	99
Les outils de la qualité .....	103
<b>LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME (PRP)</b> .....	104
Les caractéristiques d'un problème .....	105
L'anatomie d'un problème .....	105
Le processus de résolution de problème .....	107
La reconnaissance du problème .....	110
L'articulation du problème .....	123
L'analyse du problème .....	132
La recherche des solutions possibles .....	151
Le choix de la meilleure solution .....	152
La mise en place de la solution choisie .....	164
<b>LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS UN CONTEXTE D'AMÉLIORATION CONTINUE</b> .....	173
Le changement .....	173
L'empowerment .....	175
La formation .....	177
Le travail d'équipe .....	178
<b>CONCLUSION</b> .....	180
<b>CORRIGÉ DES EXERCICES</b> .....	181

# MODULE 4

## **UNE DÉMARCHE SOMMAIRE D'ORGANISATION ET D'ÉLABORATION DE PLANS D'ASSURANCE QUALITÉ** **195**

<b>INTRODUCTION</b> .....	196
<b>LES INDICATEURS DE PERFORMANCE</b> .....	198
Les indicateurs de performance et le tableau de bord .....	198
Le tableau de bord prospectif (TBP) .....	202
Le tableau de bord conçu en France (TBF) .....	206
<b>LE SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ (SGQ)</b> .....	212
<b>L'évaluation</b> .....	212
Être à l'affût des indicateurs de problèmes possibles .....	212
Discuter de la situation avec les hauts dirigeants .....	213
Créer et former une équipe d'évaluation .....	213
Réaliser l'évaluation .....	213
Établir un plan d'action préliminaire .....	216
Amorcer le processus .....	217
<b>La planification</b> .....	218
Former et entraîner ceux et celles qui constitueront l'équipe du SGQ .....	218
Établir la documentation à conserver ainsi que ses formats .....	219
Réaliser les diagrammes de production de chaque produit .....	219
Déterminer les responsables .....	225
<b>La mise à jour</b> .....	225
<b>L'implantation</b> .....	225
Déterminer qui reçoit et contrôle chaque document écrit .....	225
Réaliser des projets pilotes .....	226
Évaluer la performance des nouvelles mesures mises en place .....	226
<b>L'audit</b> .....	227
La préparation .....	227
L'exécution .....	229
Le suivi .....	229
<b>L'amélioration continue</b> .....	229
<b>LES PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ</b> .....	229
<b>La série de normes ISO 9000: 2000</b> .....	231
Les caractéristiques .....	231
L'implantation d'ISO en entreprise .....	232
Le manuel d'assurance qualité .....	236
ISO chez Les Chemises HomoHabilis inc. ....	239
<b>Le choix de la norme</b> .....	242
<b>Qu'est-ce que le Malcolm Baldrige Award? Le QUALmètre?</b> .....	243
<b>CONCLUSION</b> .....	247
<b>CORRIGÉ DES EXERCICES</b> .....	248

# MODULE 5

## **PLANIFIER LA QUALITÉ À L'AIDE DU DÉPLOIEMENT DE LA FONCTION QUALITÉ ET DE LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE SERVICE**

**255**

<b>INTRODUCTION</b> .....	256
<b>LA PLANIFICATION DE LA QUALITÉ : UNE DÉFINITION</b> .....	258
L'objectif de la planification de la qualité .....	258
L'importance de la planification de la qualité .....	259
L'adhésion de tous au processus de planification de la qualité .....	260
Les techniques et les outils de planification de la qualité .....	261
<b>LE DÉPLOIEMENT DE LA FONCTION QUALITÉ (DFQ)</b> .....	261
Une présentation du DFQ .....	261
<b>La construction de la maison de la qualité</b> .....	265
Phase 1 : déterminer les principaux attributs, pour les clients .....	266
Phase 2 : évaluer l'importance relative des attributs énoncés par les clients .....	272
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	273
Phase 3 : construire la portion « analyse concurrentielle » de la maison de la qualité ....	274
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	277
Bilan de la construction de la partie client (horizontale) de la maison de la qualité ....	277
Phase 4 : construire la portion technique de la maison de la qualité .....	278
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	285
Les autres catégories d'informations pouvant être intégrées dans la maison de la qualité .....	286
Phase 5 : analyser la matrice et déterminer les attributs qui sont prioritaires .....	289
Le cas des Chemises HomoHabilis inc. ....	291
<b>Les autres matrices du DFQ</b> .....	296
La matrice de conception du produit (les spécifications du produit) .....	296
La matrice de conception des procédés de production .....	297
La matrice de planification des opérations .....	298
<b>LA PLANIFICATION DE LA QUALITÉ D'UN SERVICE</b> .....	299
<b>La raison d'être du service, sa pertinence</b> .....	299
<b>Les caractéristiques du service, ses attributs</b> .....	300
<b>Les motivations de la clientèle à utiliser le service, son intérêt</b> .....	300
Le service de biens .....	301
Le service de services .....	302
<b>La qualité dans les services</b> .....	303
L'importance de séduire le client .....	303
<b>L'implantation et la gestion de la qualité dans le domaine des services: quelques mises en garde</b> .....	306
<b>La cartographie de processus (ou le <i>blueprint</i> de service)</b> .....	307
<b>Le cas des Chemises HomoHabilis inc.</b> .....	311
<b>CONCLUSION</b> .....	315
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE</b> .....	316
<b>CORRIGÉ DES EXERCICES</b> .....	317
<b>ANNEXE</b> .....	321