

TABLE DES MATIÈRES

MODULE 1

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

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

MODULE 2

LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ **21**

INTRODUCTION	22
LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ PAR LE CONSOMMATEUR	24
Le modèle SERVQUAL	24
Le cas des Chemises HomoHabilis inc.	31
LE CONTRÔLE	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
LE CONTRÔLE STATISTIQUE DE LA QUALITÉ (CSQ)	42
Le CSQ d'attributs	42
Le CSQ de variables	46
LE CONTRÔLE STATISTIQUE DES PROCÉDÉS (CSP)	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
L'indice de « capacité »	75
L'indice de « capacité » <i>C_p</i>	76
Le cas des Chemises HomoHabilis inc.	77
CONCLUSION	78
CORRIGÉ DES EXERCICES	79

MODULE 3

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

INTRODUCTION	90
L'AMÉLIORATION CONTINUE (AC)	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
LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME (PRP)	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
LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS UN CONTEXTE D'AMÉLIORATION CONTINUE	173
Le changement	173
L' <i>empowerment</i>	175
La formation	177
Le travail d'équipe	178
CONCLUSION	180
CORRIGÉ DES EXERCICES	181

MODULE 4

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

INTRODUCTION	196
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE	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
LE SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ (SGQ)	212
L'évaluation	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
La planification	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
La mise à jour	225
L'implantation	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
L'audit	227
La préparation	227
L'exécution	229
Le suivi	229
L'amélioration continue	229
LES PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	229
La série de normes ISO 9000: 2000	231
Les caractéristiques	231
L'implantation d'ISO en entreprise	232
Le manuel d'assurance qualité	236
ISO chez Les Chemises HomoHabilis inc.	239
Le choix de la norme	242
Qu'est-ce que le Malcolm Baldrige Award? Le QUALmètre?	243
CONCLUSION	247
CORRIGÉ DES EXERCICES	248

MODULE 5

PLANIFIER LA QUALITÉ À L'AIDE DU DÉPLOIEMENT DE LA FONCTION QUALITÉ ET DE LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE SERVICE **255**

INTRODUCTION	256
LA PLANIFICATION DE LA QUALITÉ : UNE DÉFINITION	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
LE DÉPLOIEMENT DE LA FONCTION QUALITÉ (DFQ)	261
Une présentation du DFQ	261
La construction de la maison de la qualité	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
Les autres matrices du DFQ	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
LA PLANIFICATION DE LA QUALITÉ D'UN SERVICE	299
La raison d'être du service, sa pertinence	299
Les caractéristiques du service, ses attributs	300
Les motivations de la clientèle à utiliser le service, son intérêt	300
Le service de biens	301
Le service de services	302
La qualité dans les services	303
L'importance de séduire le client	303
L'implantation et la gestion de la qualité dans le domaine des services: quelques mises en garde	306
La cartographie de processus (ou le <i>blueprint</i> de service)	307
Le cas des Chemises HomoHabilis inc.	311
CONCLUSION	315
CONCLUSION GÉNÉRALE	316
CORRIGÉ DES EXERCICES	317
ANNEXE	321