

### Objectif

Préparer les responsables à la conduite d'une démarche qualité dans l'entreprise, Leur donner les moyens de démultiplier les connaissances acquises, Mobiliser les équipes autour de la démarche qualité, Mettre en place des moyens de contrôle et de transmission des informations liées à la qualité.

### Méthode pédagogique

Exercices, échanges d'expériences, remise de documents pédagogiques..

### Public concerné

Services de Production  
Services Annexes

### Pré requis

Aucun

### Durée

4 journées.

### Dates

A définir avec l'entreprise

### Lieu

Intra ou inter.

### Coût de la formation:

Nous consulter suivant l'option intra ou inter.

### Formateur :

Bertrand Hellouvry  
Consultant senior et formateur en organisation industrielle des industries du bois

### Préalable

La Qualité fait désormais partie de nos préoccupations quotidiennes. La norme ISO fournit des réponses mais elle ne représente que la finalité de la démarche.

Des préalables sont nécessaires, il est essentiel que les acteurs de l'entreprise tous niveaux confondus soient déjà initiés aux différents outils d'améliorations qui permettront selon les objectifs prédéfinis d'atteindre le niveau de qualité

## PROGRAMME

### 1 – Introduction.

- Définition de la Qualité.
- L'évolution de l'industrie au travers de la Qualité.
- L'importance donnée au « Client ».
- La relation Client – Fournisseur interne.

### 2 – La Qualité selon le modèle ISO version 2000.

- Exposé de la norme (succinct).

### 3 – La démarche Qualité.

- La place des hommes dans la démarche Qualité.
- La communication.
- La formation, évolution des compétence.
- Les processus internes.
- L'amélioration permanente.
  - ○ Le principe du PDCA.
  - ○ Le management par le visuel.
  - ○ Quelques outils méthodologiques, études de postes, simogrammes, 5S, ...
  - ○ Quelques méthodes de résolution de problème.
  - ○ Mise en place des groupes de progrès.
  - ○ Le pilotage des groupes de progrès.
  - ○ Plan d'actions, suivis et actions correctives.
  - ○ Mesurer les résultats.
  - ○ Remonter l'information, exploiter l'information, communiquer les résultats.
  - ○ Le tableau de communication.

### 4 – La Qualité en production.

- Les relations entre services.
- La Qualité du système de management.
- L'impact du relationnel entre « collègues ».
- La Qualité du système documentaire, gestion de l'information.
- La Qualité en réception, gestion des fournisseurs.
- La qualité des moyens technologiques.
- Le « SAV » ou le service de non satisfaction.
- La gestion des non-conformités, constats, analyses, actions correctives, rapidité de traitement.
- Le contrôle, produits approvisionnés, encours de production, produits finis.
- L'autocontrôle dans le processus de fabrication.

### 5 – Comment structurer une démarche Qualité.

- Le rôle de la direction
- Les responsabilités.
- L'architecture.
- Le système documentaire.
- Suivre et corriger les dérives.

### Nota :

Toutes nos actions de formation sont personnalisées aux réels besoins de l'entreprise, le programme peut-être modulable et adaptable à vos objectifs.