Cours 1 Généralités

Qualité décryptage de représentation

Qualité de l’offre (produit :

* + - * + Bien
        + (Ou) principal
        + Service

Et produits complémentaires

Et services annoncés :

* maintenance
* Fonction
* Modalités pratiques de paiement
* Conseil

Satisfaire le client direct + le client du client demande dérivée

Management de qualité = Démarche marketing

- Etude de marché

-

-

-

Qualité = respect des normes 🡪 certification qualité NF (iso xxxx) 🡪

Qualité de processus de travail

Qualité 🡪 gain de productivité = optimisation de (Valeur produit ou volume produit) / coût consommés

* Augmentation de l’efficience = satisfaction des effectifs / coût engagé 🡪 diminution du coûts de non qualité
* Augmentation du coût de qualité = efficacité + efficience = performance par qualité

Vidéo 1 :

Comment construit-on la qualité conceptuellement en entreprise ?

Qualité = force, puissance (**conformité aux spécifications**), esthétique (**aptitude à l’emploi**), bonheur à faire partager (**excellence**), qualité/prix (**attribut de valeur)**.

* Pouvoir acheter les yeux fermés en lisant la description du produit

Rédaction d’un cahier des charges

# Investigation Vidéo 🡪 synthèses cours

Qualité subjective

Qualité =

* excellence de l’offre (production artisanale personnalisée/Client)
  + offre de qualité limitée : production de masse
* conformité aux spécifications enifés (cahier des charges (caractéristiques standardisées minimales du produit 🡪 qualité projetée/délivrée par l’Entreprise))
* aptitude garantie comme l’emploi du produit 🡪 fonctionnalité 🡪 qualité délivrée par l’Entreprise
* attribut favorable de valeur 🡪 qualité perçue par le client

Qualité subjective

Produit de qualité =>

* qualité attendu
* q. projetée
* q. délivrée
* q. perçue

=> Management de qualité :

* prévision
* allouer
* organiser
* gérer
* contrôler
* réguler

A = to act

P = to plan

C = to check

D = to do

Avantages concurrentiels 🡪 Meilleures parition concurrentielles 🡪 aug excédent de commerce extérieur

Qualté :

* objective/subjective
* Rationnelle
* Au niveau GRH

# Vidéo 2 :

Avoir l’œil du client sur la qualité

Contrôle de la qualité

Qualité des fournisseurs, sous-traitants, …

Quantifié le problème, en déterminer la cause,…

Acteur : responsable qualité

# Synthèses cours

Département qualité.

Manage :

* Animer les cercles de qualité (amélioration permanente par l’inaction ouverte et participative)
* Conception du système documentaire de la qualité
* Enquêtes clients
  + Qualité attendue
  + Qualité perçue
* Analyse de cahier des charges (qualité projetée)
* Contrôle qualité (assurance qualité)
* Certification qualité

=> fonction du capital humain dans l’Entreprise en mangement de la qualité

Pluridisciplinarité :

# Vidéo 3 :

Intérêt d’une démarche qualité : carte de visite, organisation, démarche commerciale plus réfléchie, plus de rigueur sur les produits, …

Approche progressive pour mettre en place cette démarche

🡪 gain de productivité 🡪 rassurer le client, structurer l’entreprise, être plus serein

# Synthèse cours

Qualité normalisée :

* qualité animée par étape
* qualité aidée par ERP/PGI : progiciel de gestion intégrée (intègre bdd de l’entreprise 🡪 GED)

Certification AFAQ., ISO

Qualité : – partagée :

* Open Innovation (innovation ouverte et participative) GHESBROUGH
* Entreprise réseau :
  + Clients
  + Fournisseurs
  + Chercheurs
  + Formateurs
  + Partenaires financiers
  + Société civile
* Concurrents

- qualité outillée :

* Outils de collecte :
  + cercles de qualité de remue-méninges (post-it)
  + résolution de problème
  + gestionnaire de satisfaction
  + fiche d’enregistrement des performances productives 🡪 TDB (tableau de bord) objectifs réalisés, écarts :
    - positifs 🡪 diffusion de bonnes pratiques
    - négatifs 🡪 actions correctifs
* Outils d’analyse
  + Représentation graphique par les histogrammes
    - Segmentation 20/80 ABC : 20% des valeurs d’une variable 🡪 80% des valeurs d’une autre variable (ex : 20% des défauts d’une Entreprise engendre 80% des coûts)
      * A 20/80, B 30/15, C 50/5
    - Par diagramme causes-effets : (défaut matières, matériel, méthodes, milieu (relation milieu environnement), main d’œuvre) 🡪 EFFET
* Outil de solution organisée ou prolléne (PERT, GANTT Project)

TDB prospectifs : 5 axes :

* Clients
* Financier
* Entreprise apprenante
* Processus
* RSE (Responsabilité sociétale de l’Entreprise)

Méthodes d’analyse actistiques : mode, médiane, moyenne, écart type, variante (mode 6 sigma)

Analyse de la rentabilité : Seuil de rentabilité Point mort 🡪 moment à partir duquel le CA diminué des coûts apporte de la rentabilité

Criticité = Occurrence \* non-Détection \* Gravité = (C = O\*D\*G)

Occurrence : Probabilité d’apparition de la cause

Non-Détection : Risque de non détection avant son arrivée chez le client

Gravité : Gravité de leurs effets de la défaillance pour le client

# Méthodologie du diagnostique

Caractérisation 🡪 Contextualisation

* Entrepreneurial
  + Innovation
    - Matières
    - Processus
    - Marché
    - Produit
  + Prise de risque
* Managérial
  + Structure
  + Style de direction
    - Paternaliste
    - Consultatif
    - Participatif
    - Directif/
  + Mécanismes de construction