

LE TABLEAU DE BORD QUALITE

Objectif

- Maîtriser la construction des tableaux de bord Qualité
- Utiliser les tableaux de bord comme réel outil de pilotage.

Population

- Responsable Qualité, correspondant Qualité
- Manager de sociétés industrielles ou de services ayant en charge l'élaboration et l'exploitation d'un tableau de bord Qualité.

Code	Durée	Date	Lieu	Prix H.T.
H-01	02 Jours	Février	Hôtel à Tunis	750 DT
		Octobre		

Programme

1- Comprendre la place du tableau de bord dans une démarche Qualité

- Pourquoi un système de mesure ?
- Eléments et objectifs du tableau de bord qualité : outil de pilotage, de mesure, de dialogue, de délégation.
- Assurer la cohérence entre la politique Qualité et le tableau de bord du responsable Qualité.

2- Définir des indicateurs pertinents : la méthode "DÉDICACE"

- Les caractéristiques du "bon" indicateur Qualité- Distinguer les indicateurs de performance et les indicateurs de pilotage.
- Utiliser la méthode d'analyse D.É.D.I.C.A.C.E. pour identifier, choisir les bons indicateurs qualité et construire son tableau de bord.
- Définir son indicateur avec précision (grille indicateur).

3- Repérer les indicateurs clés des démarches qualité

- Evaluer le produit ou la prestation :
- Les indicateurs de démerite produit- Les indicateurs de satisfaction client ; principes et exploitation.
- Les indicateurs liés à votre politique qualité- Utiliser le COQ (Coût d'Obtention de la Qualité) pour mesurer la rentabilité de votre démarche.

4- Construire ses tableaux de bord Qualité

- Les règles pour construire un tableau de bord
- Les représentations graphiques à privilégier.
- Les erreurs à ne pas commettre.
- Les informations minimales à associer aux indicateurs au-delà des chiffres.

5 S'entraîner à commenter et exploiter ses tableaux de bord qualité

- Utiliser le tableau de bord pour démontrer l'application du PDCA : planification, action, mesure et pilotage.
- Communiquer vos tableaux de bord, en évaluer périodiquement la pertinence.

LE MANEGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Objectif

-Connaître les exigences de la norme ISO 14001
-Acquérir les outils et les indicateurs de mesure pour réussir une certification ISO 14001

Population

-Responsable et coordinateur environnemental
-Responsable du projet de certification
-Auditeur ISO 14001

Code	Durée	Date	Lieu	Prix H.T.
H-02	03 Jours	Mars	Hôtel à Tunis	950 DT
		Mai		
		Novembre		

Programme

1-Fondamentaux du droit de l'environnement

- Le contexte de la prise en compte de l'environnement -L'environnement et l'industrie
- Le principe de précaution -Le principe du pollueur payeur -Les sources du droit de l'environnement
- Le code de l'environnement -La jurisprudence -Les grandes réglementations en environnement
- Les relations entre le droit de l'environnement et les normes environnementales
- Les associations de protection de la nature

2- Pratique du droit des installations classées

- La législation des installations classées-Les textes de base -La nomenclature des installations classées-Les procédures de déclaration et d'autorisation
- Les documents demandés : études d'impact, de dangers ...
- La cession et la fermeture de site -La remise en état du site et ses modalités
- Le responsable de la remise en état -Les garanties financières -Les contrôles de l'administration -Le contentieux de l'environnement-Le contentieux pénal, civil et administratif
- La fiscalité et les aides en environnement -La fiscalité par domaines

3- Normes iso 14000 et certification environnementale

- Les systèmes de normalisation en environnement -La normalisation des produits
- Les normes ISO 14 000 Présentation des normes : leur finalité - le contenu de ces normes
- La norme ISO 14 001 -L'organisation structurelle -Le contexte de l'organisme
- La formation du personnel -La revue de direction -Les procédures d'audit de système de management environnemental -La méthodologie d'audit -Les devoirs de l'audit et de l'auditeur - Les risques lors de la préparation et du déroulement de l'audit
- Les rapports d'audit -Les partenaires de la certification -L'accréditation-Les auditeurs de certification et les auditeurs vérificateurs du SME -Les organisme certification/vérification

4- LA GESTION DES DECHETS INDUSTRIELS

- Les règles applicables aux déchets industriels
- Les catégories de déchets Les principales réglementations des déchets industriels -La nomenclature des déchets -Les plans régionaux des déchets industriels dangereux -Les réglementations des installations classées-Le transport de déchets -Les obligations à respecter-Les procédures -Les études déchets
- Les filières de traitement

FORMATION PRATIQUE DES CONTROLEURS QUALITE

Objectif

- Acquérir les outils incontournables pour rendre les contrôles plus efficaces.
- Passer de la notion de contrôle à celle d'action de progrès.
- Identifier les bons réflexes pour gérer les non-conformités.

Population

- Contrôleur de sociétés industrielles et de services opérant au service qualité ou en fabrication.
- Agent de maîtrise participant au contrôle au sein de leur activité.

Code	Durée	Date	Lieu	Prix H.T.
H-03	03 Jours	Avril	Hôtel à Tunis	950 DT

Programme

1- Découvrir la qualité dans l'entreprise

- Les notions de qualité et de conformité - Facteur de survie et de développement, le cycle de l'amélioration continue (PDCA) - Les principales exigences de la norme ISO 9001.

2- Contrôler les fabrications

- Types, méthodes et plan de contrôle qualité - La notion de plan de surveillance.
- Du contrôle qualité du produit au contrôle du procédé
- Comprendre les impératifs de la métrologie

3- Pratiquer le contrôle réception des produits livrés

- Contrôle de réception par attribut
- Les risques associés.

4- Pratiquer le contrôle en cours de fabrication (SPC) : anticiper l'apparition de défectueux

- Vérifier la capacité de la machine et du procédé - Apprendre le principe des cartes de contrôle et les règles de pilotage associées - L'autocontrôle pour être plus réactif

5- Pratiquer le contrôle final

- La méthode des Démérites pour vérifier la conformité globale du produit ou service délivré.

6- Faire du contrôle un outil de progrès continu

- Exploiter statistiquement les résultats du contrôle (graphiques, PARETO, calcul des valeurs de centrage et dispersion) - Réagir en cas de détection d'une non-conformité
- Piloter la mise en place des actions correctives avec les opérationnels.
- Valider l'efficacité des actions engagées.

7- Etablir des relations de partenariat dans l'atelier pour faire acquérir le réflexe Qualité

8- Construire son plan individuel de progrès

COMMENT METTRE EN PLACE UN PLAN EFFICACE DE CONTROLE QUALITE

Objectif

- Acquérir les outils pour identifier et diminuer les non-conformités en production de manière immédiate et durable.
- Valoriser financièrement ses gains.
- Identifier les bonnes pratiques qualités à mettre en œuvre en production pour ne plus subir la non-qualité.

Population

- Responsable qualité.
- Responsable de service "contrôle".
- Technicien qualité.
- Responsable de production

Code	Durée	Date	Lieu	Prix H.T.
H-04	03 Jours	Juin Décembre	Hôtel à Tunis	950 DT

Programme

1- Etablir un diagnostic bilan qualité de sa production

- Identifier le triple challenge des entreprises : qualité, coût, délai.
- S'engager dans l'amélioration continue : le cycle PDCA, le management et l'assurance qualité
- Faire le bilan des réclamations clients et des non-conformités.
- Mesurer ses coûts de non-qualité la notion de Muda.
- Prioriser pour réagir vite et efficace : choisir ses objectifs.

2- Mettre en place un plan de contrôle qualité efficace

- Repérer les risques, les étapes critiques du processus de production avec l'AMDEC processus
- Au-delà du plan de contrôle, définir une surveillance pertinente pour conjuguer qualité et Rentabilité –Ecrire des procédures et instructions utiles et utilisées.
- Assurer un autocontrôle efficace : les conditions de réussite.

3- Anticiper l'apparition des non-conformités

- Le contrôle réception des produits et l'AQF (Assurance Qualité Fournisseur).
- Le calcul de capacité des processus notion de Cp, Cpk.
- Principes des cartes de contrôles et de la MSP (Maîtrise Statistique des Procédés).
- Les "5S" : gagner en rigueur.

4- Réagir aux incidents qualité et réclamations clients

- Maîtriser le produit non conforme : isolement et prise de décision, mise en place des actions palliatives pour protéger le client de façon immédiate.
- Rechercher les causes racines des problèmes pour en éviter le renouvellement.
- Construire et suivre avec rigueur un plan d'actions qualité.

5- Faire vivre l'amélioration continue au quotidien

- Réaliser des audits de poste et des audits de conformité de production : les questions clés.
- Exploiter les suggestions, faire participer le personnel.
- Valoriser, communiquer les actions en cours et les résultats : l'affichage.

RESPONSABLE QUALITE : 4 ATTITUDES POUR REUSSIR

Objectif

- Identifier les conditions d'efficacité d'un management transversal.
- Acquérir les outils, les attitudes pour convaincre les managers de la valeur ajoutée de la démarche qualité.
- Fédérer, engager les managers dans l'action.

Population

- Directeur et responsable qualité
- Chargé de mission qualité

Code	Durée	Date	Lieu	Prix H.T.
H-05	02 Jours	Juillet	Hôtel à Tunis	750 DT

Programme

1- Les spécificités d'un management transversal

- Les principes et conditions de réussite du management transversal
- La relation tripartite : manager - responsable qualité - ressources
- Les 4 attitudes clés pour réussir sa fonction qualité

2- Attitude 1 : savoir convaincre de la valeur ajoutée de la démarche qualité

- Raisonner valeur ajoutée
- Construire un argumentaire adapté à ses interlocuteurs
- Utiliser la Balanced Scorecard (BSC) pour intégrer résolument la qualité dans la stratégie de l'entreprise.
- Démontrer la rentabilité de la démarche : adopter le langage financier, travailler sur les notions de COQ et de retour sur investissement.

3- Attitude 2 : se positionner "ressource"

- Adopter une attitude positive : Se positionner ressource et non "donneur de leçon"
- Etre force de proposition - Savoir dire non... délimiter le périmètre de sa mission
- Aider chacun à être plus efficient

4- Attitude 3 : savoir écouter

- Apprendre à écouter - Accepter la perception des autres, s'ouvrir pour s'améliorer
- Faire des bilans avec la direction pour progresser ensemble
- Transformer des critiques en opportunités de progrès

5- Attitude 4 : développer son leadership

- Comprendre la différence entre manager et leader
- Exprimer, faire partager une vision stimulante du projet qualité
- La traduire en actions constructives - Animer des revues de directions entraînant
- Apprendre à solliciter.

6- Construire son plan d'actions

- Identifier points forts et axes de progrès
- Construire son plan d'actions personnel

LA REUSSITE DE L'AUDIT QUALITE

Objectif

- Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits Qualité (système et processus), internes ou externes.
- Assimiler les attitudes comportementales qui favorisent la réussite de l'audit.
- Pratiquer la méthode d'audit au travers d'une étude de cas service ou industrie selon le profil du participant.

Population

- Auditeur qualité interne
- Auditeur qualité externe
- Membre des équipes de qualification et homologation des fournisseurs.

Code	Durée	Date	Lieu	Prix H.T.
H-06	03 Jours	Septembre	Hôtel à Tunis	950 DT

Programme

1- Situer l'audit dans l'organisation Qualité

- Rappel des principes du management et de l'assurance qualité.
- L'audit : définition normalisée.
- Place de l'audit dans une démarche qualité : un outil de progrès de choix !
- Identifier les différents types d'audit qualité : système et processus.
- Les spécificités de l'audit processus
- Mettre en place un programme d'audits qualité interne et externe.
- Les points clés de la procédure d'audit qualité.

2- Préparer la visite d'audit : cas pratique

- Déterminer le but, le type et le domaine à auditer.
- Constituer l'équipe d'auditeurs qualité.
- Rassembler et étudier les documents de référence , les documents des audités
- Elaborer un questionnaire d'audit à partir de la norme ISO 9001 Version 2015
- Préparer son guide d'entretien (questions ouvertes).
- Lister les preuves à recueillir et observations à réaliser.
- Construire son plan d'audit de manière logique et structurée.

3- Pratiquer la visite d'audit qualité : adopter les bonnes attitudes

- Structurer une relation positive avec les audités pour leur donner envie de collaborer au processus commun de progrès (Rechercher la relation gagnant-gagnant)
- Animer la réunion d'ouverture.
- Obtenir des réponses concrètes

4- Piloter l'après-visite d'audit : déclencher des actions de progrès

- Rédiger le rapport d'audit
- Obtenir un plan d'actions
- Suivre l'application du plan d'actions

LA GESTION DE LA PRODUCTION DE L'ENTREPRISE

Objectif

- Comprendre ce que devait être la gestion de la production.
- Saisir l'importance cruciale de la fonction production.
- Distinguer sans confusion les liens adéquats entre les quatre fonctions fondamentales de l'entreprise.

Population

- Directeur général
- Cadres d'entreprise chargés de la production
- Contrôleur de gestion

Code	Durée	Date	Lieu	Prix H.T.
H-07	03 Jours	Octobre	Hôtel à Tunis	950 DT

Programme

1- Ce qu'est la gestion de la production-GP-

- Distinction entre fabrication et production - Champ de la production
- Définition de la GP - Dosage des étapes du processus de gestion
- Objectifs de GP
- GP : le parent pauvre de la gestion

2- Place de la fonction production par rapport aux autres fonctions fondamentales de l'entreprise

- Les trois autres fonctions fondamentales de l'entreprise
- L'ère de prééminence de chacune des quatre fonctions
- La part prédominante des facteurs clés de succès relève de la fonction production
- Le modèle japonais : la fonction production est le centre de gravité de la gestion et de l'organisation de l'entreprise
- Les raisons du transfert échoué du modèle japonais dans le monde occidental

3- Les fonctions clés de la GP

- Chaîne logistique et équation fondamentale de la production
- Qualité - Méthodes ou ingénierie du travail
- Maintenance - Services concernés par les fonctions

4- Distinction entre productivité et rendement

- Définition théorique de la productivité
- Données d'un cas simple de mesure de la productivité
- Application erronée de mesure par manque du savoir-faire
- Erreur de mesure la plus fréquente et défigurant le sens réel de la productivité
- Sens concret de la productivité
- Définition du rendement
- Dangers de confusion entre productivité et rendement