

Qualité totale (GIND511_GICM)



En bref

- **Langues d'enseignement:** Français
- **Méthodes d'enseignement:** En présence
- **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

Présentation

Description

L'objectif de ce cours est de :

- Comprendre l'impact de la démarche qualité sur le plan commercial, humain, économique et financier, productif • Situer la gestion de la qualité dans l'entreprise
- Se situer par rapport aux systèmes de gestion de la qualité en tant qu'acteur et moteur des démarches de progrès, en termes de qualité et de levier d'amélioration.
- Comprendre les objectifs et les mécanismes de l'assurance de la qualité

Objectifs

Ce cours vise à rendre l'élève apte à :	Niveau	A l'issue de ce cours l'élève sera capable :
situer la fonction « gestion de la qualité » dans le système entreprise et comprendre l'évolution de la qualité et les contraintes contemporaines	Application	de s'insérer dans les démarches qualité de l'entreprise

situer la qualité dans les relations commerciales et associer la gestion de la qualité à la gestion de production	Application	de contribuer aux interactions de la qualité avec les services commercial et gestion de production de l'entreprise
comprendre les attentes d'un système de management intégré de la qualité et la structuration de l'ISO 9001	Application	de participer à la mise en oeuvre du système qualité dans l'entreprise
intégrer les outils de la qualité dans les démarches d'amélioration continue, comprendre la déclinaison et typologie de coûts de la qualité et assimiler les principes liés à l'audit	Application	d'appliquer les outils de la qualité dans les missions menées en entreprise
comprendre les bases de l'ISO 14001	Application	de travailler dans un contexte régi par l'ISO 14001

Heures d'enseignement

CM Cours Magistral 32h

Pré-requis obligatoires

Notions sur le fonctionnement des entreprises

Plan du cours

1. Introduction à la gestion de la qualité : Cette partie reprend les différents stades de l'évolution de la qualité et positionne le client en termes d'exigences relatives aux coûts, à la qualité et aux délais :
 - Evolution de la gestion de la qualité : du curatif à la prévention
 - Positionnement de l'entreprise face aux exigences du client
 - Non-qualité et sur-qualité : 2 fléaux économiques pour l'entreprise
 - Position de la qualité dans la chaîne logistique de l'entreprise
 - Les principes liés au système de management intégré de la qualité
 - Les principes normatifs
2. Structuration de l'ISO 9001 : Cette partie explique les attendus de la norme, l'organisation structurelle et documentaire appliquée à l'entreprise
 - Les 5 attendus de la norme
 - L'approche processus, cartographie générale et cartographie d'un processus
 - La structure documentaire qualité
 - Les 6 procédures obligatoires de la norme
 - Les différents chapitres

3. Démarche d'amélioration continue et introduction aux outils de la qualité : Cette partie énonce les concepts d'outils et de méthodologies associés à l'amélioration de la qualité 3.1. L'amélioration continue selon DEMING et S.TOYODA (Kaizen)
- Les outils usuels liés à l'amélioration continue et les indicateurs
 - Le principe du poste et processus « zéro défaut » : les Poka Yoké
 - La gestion des moyens de mesures
 - Les audits
4. Introduction à l'environnement : Cette partie positionne l'environnement sur le plan du développement durable et donne les grandes lignes des exigences de la norme en s'appuyant sur des éléments factuels.
- Constat écologique et impact de l'entreprise sur l'environnement
 - Principes liés aux déclarations et autorisations d'exploitations industrielles
 - La typologie des déchets, le tri et la filière de destruction
 - La norme ISO 14001 déclinée en PDCA

Informations complémentaires

Bibliographie

Le grand livre de la qualité -Management par la qualité dans l'industrie, un affaire de méthodes (2ème édition).

 [Roger Ernoul](#) (Auteur)

Libellé court : GIND511_GICM

Nature : MODULE

Infos pratiques

Lieux

➤ [Annecy-le-Vieux \(74\)](#)

Campus

➤ [Annecy / campus d'Annecy-le-Vieux](#)