

# EME262 - Management de la qualité : démarches et outils

🌟 Valide le 25-03-2019

**Code : EME262**

8 crédits

**Responsabilité nationale :**  
EPN15 - Stratégies / Thomas DURAND

**Contact national :**

EPN 15- Stratégies

2 rue Conté

accès 31.2.30

75003 Paris

01 40 27 25 09

Myriam Formet

[myriam.formet@lecnam.net](mailto:myriam.formet@lecnam.net)

## Présentation

### Prérequis

Niveau Bac+4 en sciences ou en gestion, diplôme d'ingénieur et / ou expérience professionnelle témoignant d'une bonne connaissance du fonctionnement d'une entreprise (organisation du secteur privé ou public).

### Objectifs pédagogiques

Contribuer à l'atteinte des objectifs professionnels des auditeurs par l'enseignement des principes et des pratiques de la Qualité Totale.

Le pivot de ce cours est constitué par l'acquisition des compétences permettant :

- . de déployer au sein d'une organisation le modèle européen d'Excellence EFQM fondé sur le recensement des meilleures pratiques de management
- . d'(auto-)évaluer, selon la matrice de notation RADAR, les performances globales de l'organisme en identifiant précisément ses points forts et ses domaines d'amélioration
- . de faire reconnaître la démarche d'Excellence de l'organisme via l'obtention de niveaux de reconnaissance ou de prix.
- . de participer à la promotion et au développement du modèle EFQM en France

### Compétences

A l'issue de cet enseignement :

- un auditeur en fin de formation initiale doit être capable de participer en tant qu'acteur engagé à la démarche Qualité Totale de son organisation et de l'amorcer si besoin, avec un soutien externe expérimenté
- un auditeur déjà engagé dans la vie professionnelle doit être capable de concevoir et d'initier une démarche Qualité Totale dans l'organisme auquel il appartient, et de participer en tant qu'acteur de référence à la démarche.
  
- planifier, mettre en oeuvre, évaluer et améliorer les démarches, méthodes et outils liés à la Qualité Totale
- comprendre l'application des principes d'Excellence et du modèle EFQM, les liens existants entre les facteurs et les résultats clés dans le modèle, noter les critères de manière appropriée et cohérente en utilisant la matrice RADAR
- comprendre les différents types d'organisations et de fonctions et acquérir une vision globale des performances d'une organisation
- produire des rapports d'évaluation clairs et précis, apportant de la valeur ajoutée à l'organisation évaluée en lui permettant de capitaliser sur ses points forts et d'identifier des actions prioritaires à mener sur ses domaines d'amélioration. Etre à même de valoriser le rapport rédigé et d'inciter à l'action lors d'une présentation orale devant l'organisation.

## Programme

### Contenu

#### **Qualité Totale : démarches, méthodes et outils**

Les thématiques suivantes (non exhaustif) illustreront certains critères du modèle de performance EFQM.

Historique et Evolution : du Management de la Qualité au management par la qualité

Le Déploiement de la Politique et de la Stratégie auprès des Parties Prenantes (*mission*,

*vision, valeurs, management par objectifs, hoshin kanri, balanced scorecard,..)*

*Le Management par les processus (relation client-fournisseur interne / externe, processus de bout en bout, pilotage et amélioration de la maturité des processus,..)*

*Le Management du Progrès (amélioration pas à pas et par percée, les "7+1" Muda, Coût d'Obtention de la Qualité, Défauts de Contribution, Cost Deployment, Partenariats mutuellement bénéfiques, ...)*

*La Qualité en Conception (Analyse de la Valeur, Analyse Fonctionnelle, Quality Function Deployment, Sûreté de Fonctionnement, Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité)*

*La Qualité en Production (Toyota Production System, Total Productive Maintenance, Single Minute Exchange Die, Poka Yoké, KANBAN, Maîtrise Statistique des Processus, Value Stream Mapping, Six Sigma et Lean Six Sigma, les 5S,..)*

*La Qualité de Service (l'écoute et la mesure de la satisfaction Client, les engagements de service),*

## Description des modalités de validation

TD/ travaux de groupe et examen final.

## Bibliographie

<b>Titre</b>	<b>Auteur(s)</b>
La gestion de la qualité: outils et applications pratiques	Karou Ishikawa
Le management de la qualité	Michel Weill
La boîte à outils du responsable qualité 3ème édition (2016)	Florence Gillet-Goinard et Bernard Séno
Manager les comportements difficiles, un enjeu humain pour une qualité durable de l'organisation	Elisabeth Provost-Vanhecke
Management de l'entreprise, principes et meilleures pratiques	Raymond Leban