

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

SOMMAIRE

INTRODUCTION _____	PAGE 1
CONSTRUCTION DU CONTENU _____	PAGE 1
Quoi ? Le système qualité sous son aspect conceptuel _____	PAGE 2
Qui ? Le service qualité de l'entreprise sous son aspect ressource humaine _____	PAGE 3
Où ? Le service qualité de l'entreprise sous son aspect géographique _____	PAGE 4
Quand ? L'historique et le quotidien de la qualité dans l'entreprise _____	PAGE 5
Comment ? Le détail des outils et des méthodes de qualité de l'entreprise _____	PAGE 6
Pourquoi ? Les tenants et aboutissants de la démarche qualité de l'entreprise _____	PAGE 7
Combien ? Les Le C de QQQQCPC, Les chiffres clef _____	PAGE 8
PLANS POSSIBLES _____	PAGE 8
QUESTIONS DU JURY _____	PAGE 9

INTRODUCTION

Evoquer l'assurance qualité et ses outils dans une entreprise revient à détailler des éléments classiques. En effet toute société prétendant vouloir garantir la qualité de ses produits s'inscrit dans une démarche très normée qui vise en général, la certification aux normes ISO 9000. Ceci peut se résumer par un état d'esprit général propice à tendre vers de bonnes pratiques :

- **Ecrire ce que l'on va faire.**
- **Faire ce que l'on a écrit.**
- **Prouver que ce qui a été écrit, est fait.**

CONSTRUCTION DU CONTENU

Pour aborder ce thème, il convient d'éviter un piège classique. Il ne s'agit pas de dresser uniquement le catalogue des outils de la qualité que l'entreprise applique. Au contraire, il est bien plus pertinent, non seulement d'évoquer ces outils, mais aussi de les placer dans un contexte à la fois technique, historique, et économique.

Tous les éléments qui suivent sous cette rubrique ne sont ni obligatoires, ni exhaustifs. Cela constitue plutôt un recueil de pistes de réflexion ou de prospection afin d'élaborer un plan pour ce thème.

Il ne faut donc pas que les différentes questions (QQQQCPC) constituent des paragraphes de ce thème dans votre rapport. Il faut plutôt voir les réponses que vous apportez comme une base de données propice à l'élaboration d'un plan. Par ailleurs, il est important d'apporter des réponses chiffrées car ces chiffres seront la base de l'analyse que vous devez apporter.

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

QUOI -> Le système qualité sous son aspect conceptuel.

- ➔ Détailler la structure générale du système qualité (processus, procédures, consignes ou instructions, comptes rendus).
- ➔ Préciser donc quelle est la politique d'assurance qualité.
- ➔ Expliquer ce qu'est le manuel qualité.
- ➔ Expliquer ce qu'est le manuel d'assurance qualité.
- ➔ Expliquer ce qu'est le manuel des processus et/ou des procédures. Proposer et expliquer des exemples choisis.
- ➔ Expliquer ce qu'est une consigne ou une instructions. Proposer et expliquer des exemples choisis.
- ➔ Expliquer ce que sont les documents de compte rendu (fiche de contrôle, de suivi, etc.). Proposer et expliquer des exemples.
- ➔ Expliquer les liens existant entre les différentes parties du système.
- ➔ ...

Vos pistes d'analyse possibles :

- ➔ Justifier ou discuter la complexité, la lourdeur, la pertinence du système par rapport à différents critères objectifs : taille de l'entreprise, structure particulière (lien possible avec l'OE), activité spécifique, etc.
- ➔ Présenter les avantages ou les inconvénients du système en prenant les critères objectifs comme point de référence.
- ➔ ...

Vos sources documentaires possibles :

- ➔ Le système qualité (numérique ou papier) => contient les manuels.
- ➔ L'archive des documents produits par l'entreprise au quotidien.
- ➔ ...

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

QUI -> Le service qualité de l'entreprise sous son aspect ressource humaine.

- ➔ Détailler l'effectif du service qualité.
- ➔ Préciser la répartition en genre.
- ➔ Préciser les différents niveaux de qualification présents (diplômes, statuts).
- ➔ Préciser l'âge ou l'ancienneté des membres du service.
- ➔ Expliquer la hiérarchie présente.
- ➔ ...

Vos pistes d'analyse possibles :

- ➔ Mettre en perspective les données (effectif, âge, répartition H/F, etc.) avec la taille de l'entreprise, la complexité des produits qu'elle propose, le secteur d'activité...
- ➔ Faire un lien s'il y a lieu, entre personnes emblématiques de l'entreprise ou du service qualité et mise en place de certains outils de qualité.
- ➔ ...

Vos sources documentaires possibles :

- ➔ Le service RH ou le service qualité lui-même.
- ➔ ...

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

OÙ -> Le service qualité de l'entreprise sous son aspect géographique.

- Détailler la ou les positions géographiques du service.
- Préciser la taille des locaux.
- Détailler les moyens logistiques (laboratoire de mesure ? Simple bureaux...), matériels du service.
- Préciser des lieux d'application concrète de certains outils de la qualité.
- ...

Vos pistes d'analyse possibles :

- Justifier l'excentration des locaux du service qualité pour des raisons techniques (besoin de laboratoire climatisé de mesure, par exemple) ou bien pour des raisons de méthodes (paramètres imposés dans un processus ou une procédure, elle-même induite d'un chapitre de la norme).
- ...

Vos sources documentaires possibles :

- Le service administratif ou le service qualité lui-même.
- ...

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

QUAND -> L'historique et le quotidien de la qualité dans l'entreprise.

- ➔ Préciser à quel stade en est l'entreprise dans sa démarche qualité.
- ➔ Vient-elle d'initier sa démarche ? Depuis quand ?
- ➔ Est-elle déjà certifiée ISO 9000 ? Depuis quand ? Quelle version ? Quel domaine (9001, 2 ou 3) ?
- ➔ Vise-t-elle la certification ?
- ➔ Va-t-elle être certifiée dans peu de temps ?
- ➔ A-t-elle perdu sa certification ?
- ➔ Préciser s'il existe déjà un partenariat avec un ou plusieurs clients.
- ➔ Si la démarche est déjà ancienne, préciser les dates importantes ou les jalons importants.
- ➔ ...

Vos pistes d'analyse possibles :

- ➔ Mettre en perspective l'historique général de l'entreprise avec celle de la qualité.
- ➔ Etablir un parallèle s'il existe.
- ➔ Montrer l'impact de certains jalons sur le développement de l'entreprise.
- ➔ Montrer quand le besoin d'initier la démarche qualité s'est fait sentir.
- ➔ ...

Vos sources documentaires possibles :

- ➔ Le service administratif ou le service qualité lui-même.
- ➔ ...

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

COMMENT -> Le détail des outils et des méthodes de qualité de l'entreprise.

- ➔ Expliquer les méthodes et outils de la qualité en faisant le lien avec ceux abordés en cours.
- ➔ Détailler les éventuelles adaptations effectuées par l'entreprise vis à vis de la théorie des outils et celles qu'imposent les réalités de terrain.
- ➔ Expliquer ce que sont les audits s'il y en a, s'il y en a eu, s'il y en aura (externes, internes, visant une certification, de contrôle intermédiaire...)
- ➔ Dans le cas où les outils de qualité utilisés impliqueraient des calculs, des modèles ; proposer des démonstrations de formules ou des applications concrètes sur des exemples pertinents.
- ➔ Expliquer les modalités de partenariats avec les cabinets conseil s'il y a lieu.
- ➔ ...

Vos pistes d'analyse possibles :

- ➔ Justifier les adaptations faites par l'entreprise vis à vis des outils de la qualité utilisés.
- ➔ ...

Vos sources documentaires possibles :

- ➔ Le service administratif ou le service qualité lui-même.
- ➔ Le système qualité (numérique ou papier)
- ➔ ...

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

POURQUOI -> Les tenants et aboutissants de la démarche qualité de l'entreprise.

- Evoquer et expliquer le cadre normatif : ISO 9000 = système de management de qualité des produits (avec quelle option ?).
- Indiquer les motifs, les causes qui ont ou qui vont déclencher la mise en place d'outils de la qualité.
- ...

Vos pistes d'analyse possibles :

- Aborder les motivations de la mise en place d'une politique d'assurance qualité sous différents aspects :
 - ✓ Aspect : Image de marque (en général et pour des clients particuliers)
 - ✓ Aspect : Gain de coût (en limitant les rebus, en gagnant de la productivité, etc.).
 - ✓ Aspect : Sociétale (implication – responsabilisation des collaborateurs).
 - ✓ ...
- Adapter le prisme de l'analyse à l'entreprise car les enjeux sont différents pour chacune.
- ...

Vos sources documentaires possibles :

- Le service qualité lui-même.
- Le système qualité (numérique ou papier).
- Les normes si l'entreprise les possède.
- ...

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

COMBIEN -> Le C de QQQQCPC, Les chiffres clef.

Cet item doit être un leitmotiv pour tous les autres. Vous devez présenter des chiffres qui viennent soutenir vos démonstrations, vos analyses, vos commentaires. Une bonne façon de faire est donc de se poser systématiquement une question simple quand vous voulez présenter un aspect particulier de ce thème : Quelles sont les grandeurs significatives de ce que je suis en train de présenter ?

En répondant à cette question et en allant chercher ces informations auprès des interlocuteurs concernés, vous pourrez créer les bonnes bases à une réflexion argumentée.

U52 LE RAPPORT - FICHE OI T13

OUTILS ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

PLANS POSSIBLES

En cours d'élaboration, en attendant : voir rapports des étudiants ayant déjà traité ce thème.

QUESTIONS DU JURY

La liste de questions proposées ici n'est bien-sûr pas exhaustive. Vous devez prendre conscience que chaque jury est différent et qu'il peut, pour vous tester, poser tout autre question. Toutefois prenez en connaissance car si elles ont déjà été posées, elles peuvent l'être à nouveau ! Dans un souci d'amélioration continue de transmission d'expérience : Quand vous serez sorti de votre propre épreuve U52, notez « à chaud » les questions qui vous ont été posées afin d'en faire bénéficier vos successeurs.

Q1 – Expliquez-moi la norme ISO 9000.

Q2 – Donnez-moi des exemples d'autres normes, et leur application.