



Matière : **MANGEMENT DE LA QUALITE**
NIVEAU : **3^{ème} année - S6**
PROFESSEUR : **Mohamed Amine M'BARKI**

OBJECTIFS GENERAUX :

Ce cours permettra aux étudiants de :

- Maîtriser les concepts, les principes et les enjeux de la qualité ;
- Savoir utiliser les différents outils du Management de la Qualité et mettre en œuvre les démarches qualités;
- Maîtriser le processus de certification ISO 9001 et les outils connexes ;

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser le vocabulaire utilisé dans le domaine de la qualité ;
- Appréhender les différentes approches de Management de la Qualité ;
- Analyser et mettre en place une étude des coûts de la non-qualité ;
- Mener à bien le processus d'implantation de la qualité en entreprise industriel ou de service ;
- Savoir préparer la documentation ISO 9001 ;
- S'assurer, par les audits, que le système de management de la qualité est continuellement amélioré ;
- Mener à bien une démarche de résolution des problèmes ;
- Réaliser en équipe, une étude sur le Management de la qualité.

CONTENU DE COURS

Ordre	Programme
	Présentation du cours, Objectifs, méthodologie et contenu
Séance 1 et 2	Chapitre 1 : Management de la Qualité 1. L'histoire de la qualité 2. Les définitions et les approches du Management de la Qualité Les quatre niveaux d'intervention sur la qualité. 3. Les enjeux et les principes de la qualité 4. Les 7 principes du Système de Management de la Qualité
Séance 3 et 4	Chapitre 2 : Les acteurs du Management de la Qualité 1. Les Cercles de Qualité - Les Cercles de Qualité : Définition ; But des Cercles de Qualité ; Composition ; Fonctionnement ; Outils des Cercles de Qualité ; Règles d'or des Cercles de Qualité - Les acteurs des Cercles de Qualité - La complémentarité des Cercles de Qualité et des Groupes d'Amélioration de la Qualité 2. L'organisation de la fonction qualité - Positionnement de la fonction qualité au sein d'une entreprise - Les organigrammes significatifs : 1. Service Qualité rattaché à un service opérationnel 2. Service Qualité rattaché à la Direction de Recherche et Développement 3. Direction Opérationnelle rattachée à la Direction Générale 4. Direction Fonctionnelle directement liée à la Direction Générale - Les acteurs du Management de la Qualité
Séance 5, 6 et 7	Chapitre 3 : Le Système de Management de la Qualité ISO 9001 1. Introduction - Qu'est-ce qu'une norme ? ; Pourquoi une entreprise aborde-t-elle la certification ? 2. Les normes ISO 9000 version 1994, 2000 et 2008. 3. La norme ISO 9001 version 2015 - Les spécifications de la norme ISO 9001 version 2015 ; Les huit principes de management de la Qualité ; Les exigences de base ; L'approche processus 4. La documentation du Système de Management de la Qualité - Le système de documentation ; Le Manuel Qualité ; La politique qualité ; Les procédures ; Les instructions de travail ; Les formulaires

	5. Construction et mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité - L'engagement de la direction ; La planification. ; La sensibilisation et la formation du personnel ; L'évaluation de la situation ; La construction et la mise en œuvre du SMQ ; L'audit interne ; La certification 6. Les conditions d'implantation d'une démarche qualité
Séance 8	Chapitre 5 : L'aspect économique du Management de la Qualité 1. L'évaluation des coûts de la qualité Introduction ; Les objectifs de la gestion économique de la qualité ; Les approches et les organismes 2. La démarche d'évaluation : La méthodologie ; Les principes d'évaluation ; Les sources d'information 3. L'analyse des différents coûts de non-qualité 4. Les Coûts de la gestion de la qualité : Les coûts de détection ; Les coûts de prévention 5. Les Coûts de la Non Qualité : Les coûts des anomalies internes ; Les coûts des anomalies externes 6. La réduction de la non qualité
Séance 9	Chapitre 6 : La qualité de service 1. Généralités Les domaines d'activité dans le secteur des services ; Le dynamisme de changement dans l'économie des services ; Les caractéristiques essentielles entre produits et services ; La conception dans une entreprise de services 2. Définitions Qu'est qu'un service ; Les définitions normalisées du service ; La qualité du service par rapport au client ; La qualité du service par rapport à l'entreprise 3. Les bénéfices de la qualité de service Les gains de la qualité de service ; Les enjeux de la productivité dans les services 4. La démarche qualité dans les services Le management des services en tant que système ; La stratégie de la qualité des services ; Quelle approche de la démarche qualité dans les services ? ; Les facteurs influant la qualité dans les services 5. La mesure de la qualité de service Pourquoi mesurer la satisfaction des clients ? ; Quatre écarts de qualité dans les services 6. La démarche qualité totale dans le secteur de services : Cas d'un restaurant 1. L'analyse ; 2. La décision ; 3. L'implantation ; 4. Le Contrôle
Séance 11 et 12	Chapitre 7 : Résolution de problème par la qualité : Méthodologie et outils 1. La Méthode de Résolution de Problème La notion de problème ; les caractéristiques d'un problème ; Qu'est ce qui constitue un problème ? ; Les principes pour résoudre les problèmes ; La Méthode de Résolution de Problème ; 2. Les outils et méthodes du management de la qualité Feuille de relevés ; Analyse de Paréto ; Diagramme Causes et effet ; Histogramme ; Carte de contrôle ; Diagramme de corrélation ; Représentation graphique ; Diagramme d'affinité ; Diagramme des relations ; Diagramme en arbre ; Diagramme matriciel ; Diagramme des décisions ; Diagramme en flèche ; Diagramme d'analyse des données ; Brainstorming ; Méthode interrogative QQQQCPC ; Vote pondéré ; Matrice de compatibilité ; Méthode PDCA ; Relations Client- Fournisseur ;

METHODOLOGIE

- Méthode interactive et participative ;
- Exposés magistraux ; Exemples et exercices d'application ; visualisation de documents vidéos ;
- Lecture individuelle et recherche documentaire ;
- Travaux dirigés et étude de cas supervisés individuellement et/ou en équipe ;
- Projet d'application visant la gestion et l'amélioration de la qualité dans une entreprise ;
- Possibilité d'inviter un conférencier spécialiste de la gestion de la qualité ;
- Possibilité d'une visite à une entreprise ayant réussi la démarche qualité.

EVALUATION

- Contrôle continu : exercices et études de cas ; projet d'application : présentation orale et remise du rapport ;
- Examen final : exercices récapitulatif ; QCM et étude de cas.