

Outils Qualité et méthodes de résolution de problèmes

PUBLIC CONCERNE

Responsables amélioration continue, responsables qualité, directeurs de site, animateurs de groupes de progrès

OBJECTIFS

- connaître les outils Qualité
- utiliser à bon escient les outils qualité dans une démarche de résolution de problème
- prendre conscience du besoin d'une communication adaptée tout au long de la démarche

PROGRAMME PROPOSE

En bref

Les démarches rationnelles de résolution de problèmes dans les entreprises font souvent cruellement défaut. Il en résulte une perte importante d'efficacité dans les tentatives de solutions mises en place, solutions qui, le plus souvent, masquent les symptômes plutôt que d'agir sur la cause. Le 8D est une méthode standardisée de résolution de problème qui traite les causes racines grâce à une approche structurée et à partir d'outils Qualité simples à appliquer

Programme

Nous présentons dans un premier temps la notion de Qualité :

- les définitions successives de la Qualité dans l'industrie,
- les coûts d'obtention de la Qualité versus les coûts de défaillance.

A travers un exercice simple, les participants calculent le « rendement Qualité » d'un atelier et évaluent les coûts et perturbations logistiques provoqués par la Non Qualité.

Nous expliquons ensuite les approches Qualité comme la roue de Deming (Plan-Do-Check-Act), le 6 Sigma, la méthode 8D et les outils Qualité qui en découlent : le QQQQCP, la feuille de relevés, le Pareto, le brainstorming, le diagramme causes-effet (Ishikawa) et la matrice de choix.

Le deuxième jour, les participants résolvent un problème Qualité dans une usine en suivant la méthode de résolution de problème 8D et en appliquant les outils vus la veille. Ils qualifient et quantifient le problème (QQQQCP, feuille de relevés, Pareto), recherchent les causes racines (brainstorming et diagramme d'Ishikawa), proposent des solutions (brainstorming et matrice de choix), les appliquent (plan d'actions), valident l'efficacité des actions et rebouclent jusqu'à atteinte de l'objectif (indicateur de résultat).

En parallèle de ces étapes, les participants construisent un tableau de communication pour visualiser l'avancement de leur projet.

Pour conclure les 2 jours de formation, nous commentons des exemples industriels de 8D et d'autres méthodes de résolution de problème (CEDAC,...)

LIEU : Département GCE de l'IUT (Castres) ou dans l'entreprise / **DUREE** : 2 jours (14 heures)

Pour toute information complémentaire vous pouvez nous contacter par courrier électronique (gce.fc@iut-tlse3.fr) ou par téléphone au 05 63 62 15 58.