

Management de la qualité

Volume horaire

CM	CMTD	TD	TP	Terrain	Projet
20					

Enseignant(s)

- Agnès Gillet

Contexte

Actuellement, la mise en place d'une démarche qualité concerne toute entreprise et tous ses services. L'ingénieur sera donc amené à participer activement à cette démarche.

Contenu

- La notion de qualité
 - historique
 - raisons de mettre en place une politique qualité
 - mise en place d'une politique qualité
- Les outils de la qualité
 - cycle du PDCA
 - le benchmarking
 - outils d'analyse des données
 - contrôle statistique des processus
- Les principales normes
- Enjeux des normes dans l'entreprise
 - L'ISO 9000 et les 8 principes de Management
 - La Structure des normes et l'approche PDCA
 - La prise en compte des normes de management par les ingénieurs
 - Approche processus : Cartographie, carte d'identité, pilote de processus
- Type de processus
 - Cartographier les processus de l'entreprise
 - Carte d'identité d'un processus
 - Pilotage de processus
- Gestion du risque
 - Approche management des risques : Analyse environnementale, document unique, risque processus, risque client : AMDEC
 - Exigences et système documentaire
- Amélioration continue
 - La revue de direction
 - L'analyse des données
 - Tableaux de bords, indicateurs
 - Amélioration continue : arbre des causes, 5 M, 8D, M, ishikawa, qqoqcp
 - Audit

Ressources

- Documents de cours

Prérequis

Cours "Organisation et fonctionnement des entreprises" (EGC3)

Modalités de contrôle des connaissances

Un projet de management de qualité réalisé en groupe de 3 à 6 apprentis avec un soutenance orale.

Mots-clés

- Entreprise
- Management
- Normes
- Qualité