

AMÉLIORATION CONTINUE (méthodes résolution de problèmes)

PROGRAMME

A- INTRODUCTION A LA QUALITÉ

- Historique de la qualité
- Les normes ISO des systèmes de management de la qualité
- La satisfaction client

B- LE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

- Le PDCA
- Les boucles de communication et de traitement des informations.
- La définition des priorités alimentées par les informations du terrain.
- Les comportements adaptés : transparence, focalisation sur les faits, les mesures et les objectifs.
- Les facteurs clés de réussite : rapidité, exactitude, précision.

C- LE ROLE ET LES ACTIONS DES ANIMATEURS DE LA DEMARCHE D'AMELIORATION

- Savoir collecter les non conformités à la source et au bon moment.
- Interpréter et mettre en forme l'information : les feuilles de relevés.
- Prioriser les non conformités : le Pareto.
- Communiquer l'information, décrire un problème : le QQQCCP.
- Participer à la recherche des causes pas les « coupables » : les 5M, les 5 pourquoi, la notion de cause racine.
- Proposer des solutions pertinentes et efficaces.
- Valider les solutions d'amélioration : le vote pondéré, la matrice de compatibilité.
- Evaluer les solutions mises en place : le retour d'expérience.

D- LES BENEFICES INDIVIDUELS ET POUR L'ORGANISATION

- Mise en évidence de l'importance de son rôle dans la boucle d'amélioration.
- Mise en évidence des bénéfices attendus : vraies priorités prises en compte, problèmes traités rapidement, réponse à ses préoccupations...

Réf. EPD006

Public

Toutes personnes amenées à évoluer dans une démarche d'amélioration continue

Pré-requis

Aucun

Résultats attendus

Mieux répondre aux exigences clients
Réduire les coûts sans dégrader la qualité
Mobiliser les équipes en utilisant les outils de l'Amélioration continue

Objectifs pédagogiques

Utiliser des outils simples pour identifier les causes de non conformités.
Hiérarchiser les causes en vue de prioriser leur traitement.
Proposer des actions d'améliorations et assurer le suivi

Méthodes pédagogiques

Méthode participative.
Acquisition des connaissances théoriques et méthodologiques conduisant à un transfert des connaissances applicables directement
Exercices sous forme de jeu tout au long de la session

Durée

1 jour soit 7 heures

Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

Calendrier 2019

AGEN :

- 2 juillet

Tarif

300 € HT

Intervenant

Olivier TALBOT

Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82