

Table des matières

| | |
|---------------------------|---|
| Avant-propos | 3 |
| Introduction | 7 |

Première partie

Découvrons la notion de qualité

| | |
|---|----|
| 1. Comment définir la notion de qualité? | 17 |
| 2. Les valeurs individuelles et le « ressenti »..... | 19 |
| 3. Les prérequis de la qualité | 21 |
| 4. Ce qu'est véritablement la qualité? | 25 |
| 5. Est-elle « certifiable » dans l'esprit des consommateurs?..... | 27 |

Pratique d'entreprise

| | |
|--|----|
| Où commence la notion de qualité dans certains secteurs sensibles?..... | 29 |
|--|----|

Deuxième partie

Les enjeux pour une entreprise

| | |
|---|----|
| 1. Quelles sont les attentes de la clientèle?..... | 35 |
| 2. Les risques de défaillance qualitative | 37 |
| 3. La qualité : bien souvent une affaire d'anticipation..... | 39 |
| 4. La qualité : très souvent une affaire d'organisation | 41 |
| 5. La qualité : une obligation, et non une option, pour toute entreprise | 43 |

Pratique d'entreprise

| | |
|--|----|
| La maintenance préventive pour anticiper les défaillances et corrective pour remettre en état ce qui est en défaut..... | 45 |
|--|----|

Troisième partie

Les fondamentaux de la qualité en entreprise

1. Connaître son métier et chercher à s'améliorer51
2. Mettre en place les bonnes personnes au bon poste53
3. Toujours être à l'écoute du marché ou des nouvelles tendances.....55
4. Bien s'organiser pour produire mieux... sans dépenser plus57

Pratique d'entreprise

- Comment faire progresser la qualité sans grands moyens ?59

Quatrième partie

L'amélioration de la qualité de la production en entreprise

1. L'amélioration continue en entreprise, de quoi s'agit-il ?65
2. Quels en sont les grands principes ?67
3. L'amélioration de la production grâce au *Lean management*.....69
4. L'amélioration continue de la qualité et le modèle PCDA71
5. Quel niveau de qualité veut-on pouvoir atteindre ?.....73

Pratique d'entreprise

- La gestion de site dans une gare SNCF
et le management visuel pour détecter la non-qualité75

Cinquième partie

Manager la qualité pour progresser

1. L'identification des axes de progrès81
2. La détection des non-conformités et leur classement83
3. Les différentes façons de la traiter85

Pratique d'entreprise

- La mise en place du Produit Train à la SNCF86

Sixième partie

Méthodologie d'amélioration des processus en entreprise

1. À chaque type de problème sa méthodologie de résolution.....93
2. Comment résoudre un problème simple?95
3. Comment résoudre un problème plus complexe?.....97

Pratique d'entreprise

- Les challenges qualité destinés aux salariés 100

Septième partie

Faire évoluer les progrès, les « assurer » et « certifier » le niveau atteint

1. Maîtrise de la qualité et certification ISO 9001 107
2. Pourquoi engager une certification ? 109
3. L'assurance qualité ou comment la prouver à un auditeur ? 111
4. Les épreuves de certification 113

Pratique d'entreprise

- La mise en place des Escales à la SNCF 115

Huitième partie

Viser la Lune ou plutôt : l'excellence opérationnelle en matière de qualité de service

1. L'objectif ultime : tendre vers l'excellence 121
2. Les 14 attitudes de l'Excellence Opérationnelle 123
3. L'innovation participative : un outil pour parvenir
à l'Excellence Opérationnelle 125

Pratique d'entreprise

- L'excellence opérationnelle à la SNCF et la méthode Six Sigma 127

Conclusion

Pouvons-nous tendre vers la qualité totale ?

1. L'obligation d'économiser les ressources naturelles 133
2. La nécessaire transformation des métiers 135
3. Mais aussi, faire preuve de bon sens 137

Annexes

- Les démarches d'amélioration de la qualité** 141
1. Le *benchmark* 143
 2. Le *brainstorming* 144
 3. Les groupes de travail 145
 4. Les cercles de qualité 146
 5. Le *Lean Management* 147
 6. L'innovation participative 147

| | |
|---|---------|
| Les outils de la qualité | 153 |
| 1. Les 5 S | 155 |
| 2. Le questionnement QQQQCCP | 156 |
| 3. Le diagramme de causes et effets ou diagramme en arêtes de poisson | 158 |
| 4. Les cinq pourquoi? | 159 |
| 5. L'arbre des causes..... | 160 |
| 6. L'analyse de la valeur..... | 164 |
| 7. L'AMDEC..... | 165 |
| 8. Les logigrammes et l'écriture des processus..... | 168 |
| Études de cas | 169 |
| Étude de cas 1 | |
| Mise en place et animation d'un groupe de travail..... | 170 |
| Étude de cas 2 | |
| Mise en place d'une maquette pédagogique pour améliorer la formation des opérateurs de sécurité de la SNCF | 179 |
| Étude de cas 3 | |
| Certification d'une mutuelle santé..... | 182 |
| Lexique de la qualité | 185 |