

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