



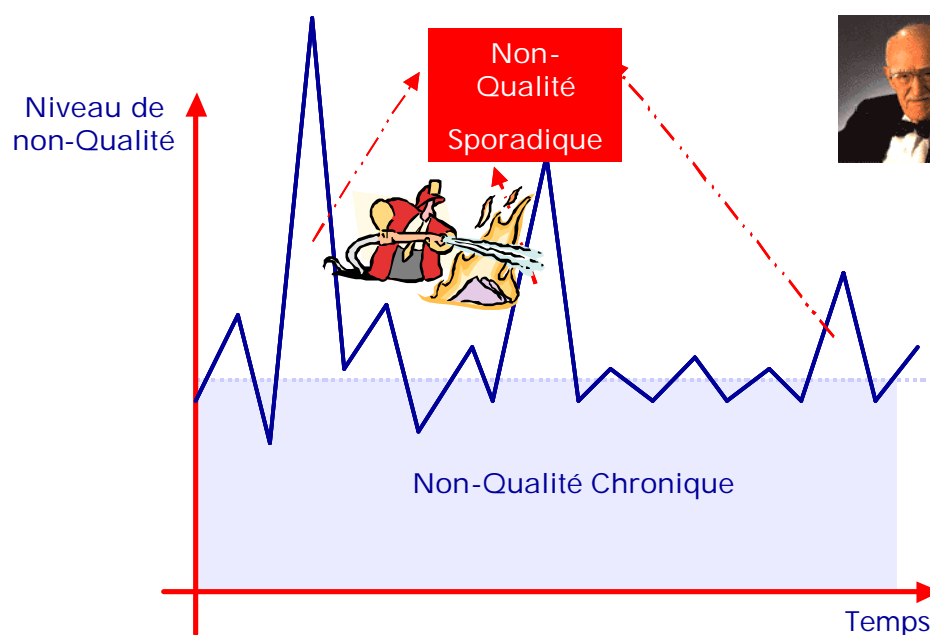
Maîtriser la démarche d'amélioration continue et en mesurer l'efficacité

Comment suivre
l'amélioration
continue
de son site
et en mesurer
l'efficacité

L'amélioration continue est une des exigences de la norme ISO 9001 et c'est probablement celle qui est le plus en rupture avec les exigences des normes de 1994... C'est pourquoi il est important de donner aux Responsables Qualité, qui sont traditionnellement les récipiendaires des informations et données qualité, les moyens et les méthodes associées, pour inciter l'organisme à s'approprier la démarche d'amélioration continue.

La finalité de la démarche d'amélioration continue est de mettre l'organisation de l'entreprise en condition optimum permanente pour répondre aux attentes et aux besoins de ses clients, même si les attentes et les besoins de ceux-ci sont en constante évolution... (le principe de l'amélioration continue est partagée par les normes ISO 14001 et OHSAS 18001, c'est donc un axe important dans les politiques de tout organisme).

Dans l'analyse des dysfonctionnements, des non-conformités, des problèmes de qualité, il est important de distinguer les problèmes **sporadiques** des problèmes **chroniques**, car souvent les problèmes sporadiques masquent un niveau de qualité déficient. (Phénomène mis en évidence par le Pr JURAN).



Pour en
Savoir plus

Téléphone : 04 91 11 77 16
Email : contact@protis-consulting.fr



Suivre l'amélioration continue



Votre besoin

Permettre aux Responsables Qualité de maîtriser le processus d'amélioration continue et d'en mesurer l'efficacité.

Notre offre

PROTIS Consulting vous propose, en plus de la démarche « **roue de DEMING ou P.D.C.A** », une approche « chronologique », de façon à inciter les stagiaires **à ne pas aller du problème à la solution**, mais les inciter à respecter une démarche itérative, de l'identification du problème en terme d'impact à l'analyse du retour d'expérience. Chaque étape fera l'objet d'un transfert de méthodes et d'outils. Des exercices seront proposés aux stagiaires pour leur permettre de maîtriser les méthodes et outils proposés, et à les choisir en connaissance de cause...

Les principales étapes de la démarche proposée sont :

- Identification des problèmes en terme d'impact, (quoi, combien, à quelle fréquence, etc.)
- Choix des problèmes à traiter (critères de choix à définir),
- Identification des causes les plus probables,
- Recherche de la cause la plus probable, (méthode des 5 pourquoi),
- Réaliser un plan d'actions pour supprimer la cause (Q.Q.O.Q.C),
- « Vendre » le plan d'actions au management et aux futurs acteurs,
- Suivre le déroulement du plan d'actions (planning PERT, GANTT, etc.),
- Réagir au regard du temps écoulé et des ressources consommées,
- Au terme du projet (le plan d'actions, s'il y a plusieurs acteurs, peut être traité comme un projet), en faire le bilan technico-économique,
- Analyser les écarts, par rapport au plan initial, en tirer les conclusions,
- Mesurer l'efficacité des actions, à terme, (indicateurs pertinents),
- Faire une synthèse et un rapport final pour informer le management et alimenter le REX,
- Communiquer avec les autres sites pour partager savoir et savoir-faire...

