

# Sommaire

Dédicace .....	3
Avant-propos .....	4
<b>Dossier 1</b> Réaliser un diagnostic qualité .....	10
Outil 1 Le coût d'obtention de la qualité .....	12
Outil 2 L'enquête de satisfaction client .....	16
Outil 3 La relation client-fournisseur interne .....	18
Outil 4 Le mapping satisfaction client .....	20
Outil 5 La fiche de dysfonctionnement .....	22
Outil 6 Les techniques statistiques .....	24
Outil 7 L'analyse de processus .....	26
Outil 8 Le Muda .....	30
Outil 9 L'audit à blanc .....	32
<b>Dossier 2</b> Mettre en œuvre le PDCA .....	36
Outil 10 Hoshin et Kaizen .....	40
Outil 11 La politique qualité .....	42
Outil 12 La Balanced Scorecard (BSC) .....	44
Outil 13 Tableau de déclinaison des objectifs qualité par processus .....	46
Outil 14 Le plan d'action .....	48
Outil 15 Le tableau de bord qualité .....	52
Outil 16 Le diagramme de Gantt .....	56
<b>Dossier 3</b> Construire le système documentaire .....	56
Outil 17 Le manuel qualité .....	58
Outil 18 Les procédures .....	60
Outil 19 Les instructions de travail ou modes opératoires .....	64
Outil 20 Le tableau des enregistrements .....	66
<b>Dossier 4</b> Être conforme à la norme ISO 9001 .....	68
Outil 21 La norme ISO 9001 .....	70
Outil 22 La revue de direction .....	74
Outil 23 Les audits internes .....	76

<b>Dossier 5</b>	<b>Manager par les processus</b> . . . . .	78
	Outil 24 La cartographie des processus . . . . .	80
	Outil 25 La fiche d'identité du processus . . . . .	82
	Outil 26 La matrice de contribution fonctions/processus . . . . .	86
	Outil 27 La matrice d'alignement stratégie/processus . . . . .	88
	Outil 28 La matrice d'alignement processus/attentes . . . . .	90
	Outil 29 L'analyse de risque du processus . . . . .	92
	Outil 30 L'analyse de la valeur du processus . . . . .	94
	Outil 31 La revue de processus . . . . .	98
	Outil 32 La mesure de maturité du processus . . . . .	102
<b>Dossier 6</b>	<b>Résoudre un problème</b> . . . . .	106
	Outil 33 Le diagramme de Pareto . . . . .	108
	Outil 34 Le QGOQCCP ou système quintilien . . . . .	110
	Outil 35 Le remue-méninges ou brainstorming . . . . .	112
	Outil 36 Les 5 <sup>M</sup> ou diagramme cause-effets . . . . .	114
	Outil 37 La grille de décision . . . . .	118
	Outil 38 La fiche d'action corrective et préventive . . . . .	122
<b>Dossier 7</b>	<b>Écouter les clients</b> . . . . .	124
	Outil 39 L'entretien libre . . . . .	126
	Outil 40 Le focus group . . . . .	128
	Outil 41 Le diagramme des attentes clients . . . . .	130
	Outil 42 Le diagramme de Kano . . . . .	132
	Outil 43 Le parcours client . . . . .	134
	Outil 44 La matrice de la qualité . . . . .	136
<b>Dossier 8</b>	<b>Maîtriser la conception et la production</b> . . . . .	140
	Outil 45 L'analyse fonctionnelle du produit . . . . .	142
	Outil 46 L'AMDEC produit . . . . .	144
	Outil 47 L'AMDEC processus . . . . .	146
	Outil 48 Le SPC . . . . .	148
	Outil 49 Le calcul de capabilité . . . . .	150
	Outil 50 Le plan de contrôle ou plan de surveillance . . . . .	152
	Outil 51 Les cartes de contrôle . . . . .	154
	Outil 52 Les 5S . . . . .	156
<b>Dossier 9</b>	<b>Animer la qualité au quotidien</b> . . . . .	158
	Outil 53 La pyramide de Maslow . . . . .	160
	Outil 54 L'analyse typologique du personnel . . . . .	162
	Outil 55 Le SONCAS . . . . .	164
	Outil 56 Le flash info qualité . . . . .	166
	Outil 57 Le plan de communication . . . . .	168
	Outil 58 La balance gains-pertes . . . . .	172
	Outil 59 La grille SVP . . . . .	174
<b>Dossier 10</b>	<b>Nos propres outils de sensibilisation :</b>	
	explorons le REV – rationnel, émotionnel, volonté . . . . .	176
	Outil 60 Le jeu : Qui veut améliorer la qualité ? . . . . .	178
	Outil 61 Le blason de la qualité . . . . .	180
	Outil 62 Le forum de la qualité . . . . .	182
	Outil 63 La pocket card . . . . .	184
	Outil 64 Le rapport d'étonnement . . . . .	186
	Outil 65 Le nez de clown de la qualité . . . . .	188
	<b>Bibliographie</b> . . . . .	190