

# Qualité / Quality



Composante  
Polytech  
Grenoble - INP,  
UGA

- > **Langue(s) d'enseignement:** Français
- > **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui
- > **Code d'export Apogée:** KAEI9M10

## Présentation

---

### Description

Comprendre la nécessité d'une focalisation (orientation) Client au sein de l'entreprise.

Savoir mettre en œuvre les principaux outils de la Qualité.

Connaître l'essentiel des méthodologies de la qualité.

Découvrir les aspects pratiques liés à la responsabilité des fabricants du fait des produits défectueux.

#### 1. C'est quoi la Qualité ?

- Définition de la Qualité
- L'écoute du Client
- Satisfaire et fidéliser les Clients
- Satisfaire et fidéliser les Collaborateurs et les actionnaires
- Les coûts relatifs à la Qualité
- L'approche processus

#### 2. Quels outils pour améliorer la Qualité ?

- La collecte et l'analyse de données :
  - \* la feuille de pointage
  - \* la matrice de priorisation
  - \* le graphique de fréquence
  - \* le graphique chronologique

- \* le diagramme de Pareto
  - \* le diagramme cause - effets
  - \* l'AMDEC.
  - Le contrôle statistique de la qualité :
    - \* le plan d'échantillonnage
    - \* la Maîtrise Statistique des Procédés (MSP).
3. Comment consolider et progresser ?
- La méthodologie « Six Sigma »
  - Le Système de Management Qualité
  - Les huit principes de management de la qualité
  - Les démarches d'excellence
4. Produits défectueux, nouvelles exigences ?
- La législation sur la responsabilité du fabricant du fait des produits défectueux

1. What is Quality?
- Quality Definition
  - Voice of customer
  - Customer satisfaction and loyalty
  - Shareholders satisfaction and loyalty
  - COQ Cost of Quality
  - Process approach
2. Quality tools for continuous improvement
- Data collection & analyze
    - \* Data collection plan
    - \* Priorization matrix
    - \* Frequency plot
    - \* Chronological plot
    - \* Pareto chart
    - \* Cause and effect diagram
    - \* FMEA ( design, process, means)
  - Statistical process control
    - \* Sampling
    - \* Statistical process control
3. Continuous Improvement
- Six Sigma methodology (DMAIC approach)
  - Quality management system
  - Quality management, the eight principles
  - Quality excellence approaches
4. Defective products: requirements

- Legislation: manufacturer liability about defective products

---

## Heures d'enseignement

Qualité / Quality - CMTD

Cours magistral - Travaux dirigés

16h

---

## Pré-requis recommandés

Propriétés de la loi normale  
Statistiques élémentaires

**Période** : Semestre 9

Évaluation initiale / Session principale - Épreuves

Libellé	Nature de l'enseignement	Type d'évaluation	Nature de l'épreuve	Durée (en minutes)	Nombre d'épreuves	Coefficient de l'épreuve	Remarques
						25/100	

---

---

## Bibliographie

Livres et ouvrages :

- Appliquer la maîtrise statistique des procédés MSP/SPC, M. Pillet, Editions d'Organisation
- L'entreprise orientée processus, P. Mongillon et S. Verdoux , AFNOR
- Qualité en production, D. Duret et M. Pillet, Editions d'Organisation
- Méthodologie d'analyse processus, Schneider Electric

---

## Infos pratiques

Lieu(x) ville

› Grenoble



---

## Campus

› Grenoble - Saint-Martin d'Hères