

# G8D/QRQC – Méthodologie de traitement des non conformités client



## Objectifs pédagogiques de la formation

- Comprendre les fondements et les avantages de la méthode QRQC (Quick Response Quality Control)
- Améliorer la réactivité face aux incidents et aux défauts
- Savoir quand et comment utiliser les outils associés, pour recherche et éradication des causes profondes
- Savoir analyser avec pertinence les causes d'apparitions
- Animer et développer la participation au travail de groupe dans un souci d'efficacité permanente
- Apprendre à choisir le bon outil et à l'appliquer efficacement
- Valoriser l'efficacité du travail en groupe
- Déployer la démarche au sein de son entreprise



## Public concerné

- Toutes les personnes ayant à développer des actions dans le cadre de l'amélioration continue.

## Prérequis

- Connaissance des procédures et outils qualité en vigueur dans l'entreprise.
- **Formation inter-entreprises** : la vérification des prérequis se fait par l'organisme de formation et l'intervenant, lors de la préparation de la formation avec l'entreprise et le stagiaire
- **Formation intra-entreprise** : la vérification des prérequis se fait par l'entreprise, en collaboration avec l'organisme de formation et l'intervenant.

## Niveau minimum de connaissances nécessaires à l'entrée en formation

- Aucun

## Moyens pédagogiques

- Apport théorique et méthodologique
- Support pédagogique de présentation de la formation remis aux participants
- Exposé de problèmes immédiatement appliqués en travail collectif
- Présentation et exercices sur les méthodes
- Exercices méthodologiques réalisés individuellement et/ou en groupe
- Echanges participatifs et échanges d'expériences
- Formation basée sur la résolution d'une étude de cas communiquée par : l'entreprise et le formateur

## Moyens techniques

- Formation en salle : 1 - avec Vidéoprojecteur : 1 (Entreprise) - Paperboard : 1 - Tableau blanc avec feutres : 1
- Ecran pour projection ou projection sur tableau : 1
- Support pédagogique pour les participants remis par : classeur (envoi par mail du support pédagogique possible à l'issue de la formation)
- Matériel/Eléments à prévoir ou à apporter par les participants : Etude de cas propre à l'entreprise
- EPI obligatoires en vigueur dans l'entreprise.

# PROGRAMME

## Introduction

### Accueil des participants

- Déroulé de la formation
- Rappel des objectifs de la formation
- Tour de table et attentes des participants par rapport à la formation
- Présentation du programme détaillé de la formation
- Explications des modalités d'évaluation des connaissances acquises, en cours et/ou en fin de formation par le stagiaire
- Compléter la Fiche d'évaluation des acquis du stagiaire (partie « En début de formation »)
- Rappel des consignes de sécurité : voir règlement intérieur
  - 🔗 De l'entreprise d'accueil si formation en intra-entreprise ou sur site d'une entreprise
  - 🔗 De l'organisme de formation si formation dans des locaux hors entreprise

## Préambule

L'approche QRQC permet de dynamiser l'organisation de l'usine, ou du service, afin de produire des résultats rapides sur la qualité des produits et des services.

Cette méthode permet de réagir dans les plus brefs délais, lors d'un dysfonctionnement, au travers d'une expertise de terrain. C'est là l'essence même de la démarche.

Elle assure ensuite le partage et la capitalisation des solutions trouvées et leur maintien dans les ateliers de production et les services supports, pour générer ensemble plus de valeur, en éliminant les surconsommations et les incidents clients.

Basée sur le bon sens, le terrain et la réactivité, elle implique activement et très régulièrement l'ensemble du personnel : des superviseurs, aux fonctions supports et directeurs d'usines, en passant (et c'est primordial) par les opérateurs.

## Contenu de la formation

### Jour 1

- Les bases du QRQC, d'où vient-il ?
- Quelle organisation et quel état d'esprit pour un QRQC
- Travailler sur le terrain, examiner les éléments concrets disponibles
- Se baser et échanger à partir des faits et des données quantifiables
- Suivre un raisonnement rapide et logique
- Construire son environnement terrain pour y agir

- La mise en oeuvre d'un QRQC par un cas pratique
- Le QQOQCPC
- La méthode 8D et ses outils
- Le Brainstorming
- Le diagramme de causes-effets ou Ishikawa
- Les « 5 Pourquoi »
- Le FTA ou Factor Tree Analysis

## Jour 2

- Résumé jour 1
- La méthode 8D et ses outils (suite du cas pratique)
- Les écueils à éviter, les astuces à connaître
- Vérification du niveau des acquis (au cours des échanges et par QCM)
- Plan des actions immédiatement applicables pour lancer ou améliorer une démarche QRQC
- Questions
- Conclusions

## Clôture de formation

### Documents à compléter par les participants et à remettre au formateur

- Feuille(s) d'émargement (à signer au fur et à mesure)
- Fiche d'évaluation des acquis du stagiaire (partie « En fin de formation »)
- Fiche d'évaluation à chaud de la formation

### Tour de table

- La formation a-t-elle répondu aux objectifs et aux attentes ?



### Dates

A définir

### Durée

2 jours

### Nombre participants

Nb mini : 3

Nb maxi : 8

### Lieu

En fonction de la provenance  
des participants



### Intervenant

David BARBIER

### Compétences

Issu de l'industrie automobile, formateur spécialisé en :

- Méthode de résolution de problèmes
- Organisation des entreprises
- Outils de la performance
- Gestion de projets
- Tableaux de bords et pertinence des indicateurs
- Animation d'équipes
- Management et développement du leadership
- Gestion des conflits



### Evaluation des résultats de la formation

- Feuille d'émargement
- Attestation de présence
- Fiche d'évaluation à chaud de la formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation du niveau d'acquisition des objectifs de la formation
- Modalités d'évaluation des connaissances acquises, en cours et/ou en fin de formation (possibilité de compléter certains questionnaires au moyen d'un QR code) :
  - ✔ Fiche d'auto-évaluation des acquis du stagiaire
  - ✔ Test de positionnement du stagiaire en début et fin de formation sous forme de : QCM
  - ✔ Questionnaire d'évaluation à froid de la formation : pour le stagiaire et l'entreprise
  - ✔ Résolution de cas pratiques

Contact [cs@vehiculedefutur.com](mailto:cs@vehiculedefutur.com) – MAJ 18/09/2020 CS