

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAO</b> Management Qualitatif	<b>MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.18 version : 2 date : 02/2007 page : 01/02
Procédure	<i>Les outils d'animation des Cercles de Qualité</i>	

### **Pourquoi des outils d'animation des cercles de qualité ?**

Le premier objectif d'un cercle est la meilleure qualité des produits fabriqués.

Il cherche à éviter les rebuts et les retouches consommatrices de temps et d'argent.

Puis le cercle étend sa recherche aux coûts et aux délais. Il cherche à éliminer toute consommation de temps ou de matière inutile. Puis il s'intéresse à tous les vices de fonctionnement qui perturbent la production : manque d'outillage, pannes de machines, etc.... Enfin il se préoccupe des relations avec les autres services.

Le cercle est motivé par l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise.

Un cercle ne peut atteindre ses objectifs sans une animation professionnelle, avec des participants qui se comprennent et qui ont le même objectif pour l'entreprise.

Les membres du cercle, et surtout les animateurs, doivent être formés à l'écoute de l'autre, à l'observation, au raisonnement et au travail en groupe. Le cercle sera efficace par la bonne pratique des outils d'animation des cercles.

### **Quelques outils des cercles de qualité ?**

La formation à l'animation des cercles consiste à fournir aux animateurs et aux participants des outils adaptés et pratiques :

- la feuille de relevé ;
- la mesure ;
- le diagramme de PARETO, la courbe A,B,C et le classement forcé ;
- le diagramme causes-effet ou diagramme d'Ishikawa en arête de poisson ;
- le remue-méninges (ou brainstorming) ;
- le Q.Q.O.Q.C.P (*Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi ?*) ;
- etc ..

L'animateur du cercle choisira parmi ces outils, celui ou ceux qui seront les plus pertinents pour lui permettre d'atteindre son objectif : traiter des problèmes pour améliorer la compétitivité de l'entreprise.

### **Méthodologie de traitement de problème en neuf étapes**

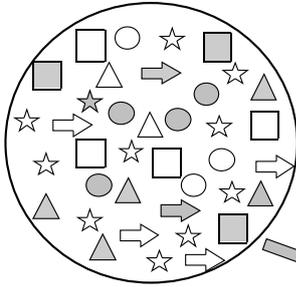
1. **Choisir un sujet :** Remue-méninges, outils de décision (vote pondéré par exemple)
2. **Poser le problème en termes QUANTITATIFS** (écarts entre situation actuelle et souhaitée) : QQQQCP, feuille de relevé, tableaux, graphiques, diagramme de PARETO
3. **Rechercher les causes :** Remue-méninges, feuille de relevé, tableaux, diagramme causes-effet, diagramme de PARETO
4. **Rechercher les solutions :** Remue-méninges, tableaux de classements causes/solutions
5. **Définir les critères de choix :** Préciser les limites de coût, délai etc.... Tenir compte des contraintes réglementaires, de la sécurité.... Préciser les contraintes de faisabilité. Reformuler les objectifs à atteindre.
6. **Comparer solutions/critères :** Matrice de compatibilité
7. **Choisir la solution... ..et la proposer :** Outils de décision, tableaux, graphiques, arbre de pertinence
8. **Mettre en œuvre la solution :** QQQQCP
9. **Contrôler les résultats :** QQQQCP, feuille de relevé, graphiques
10. **Standardiser :** QQQQCP, informer

Gérard GEORGEAULT

**"Savoir, c'est pouvoir"**

VIRGILE

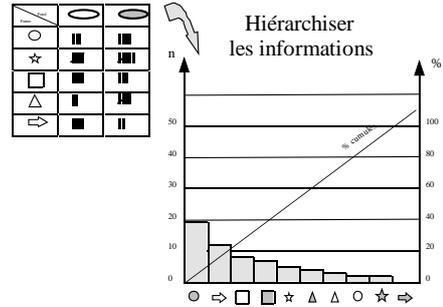
<b>MAO</b> Management Qualitatif	<b>MANUEL DE                  MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.18
		version : 2
Procédure	<i>Les outils d'animation des Cercles de Qualité</i>	date : 02/2007
		page : 02/02



**Feuille de relevés**  
 Enregistrement ordonné  
 d'informations désordonnées

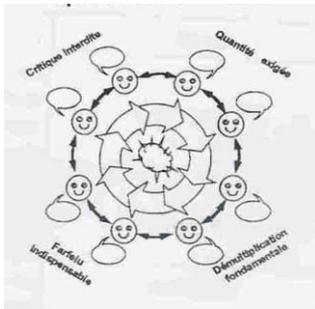
Forme	Fond	○	●
○			
☆			
□			
△			
⇒			

**Diagramme de PARETO**



**Remue-méninges**

Exprimer toutes les idées



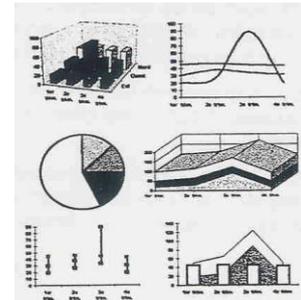
**Vote pondéré**

Exprimer la préférence du groupe

Sujet >	A	B	C	D	E	F
Alain	1	3			2	
Blaise		1		2	3	
Claude			2	1		3
Daniel	3	2			1	
Ernest		3		2		1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

**Graphiques**

Exprimer l'essentiel



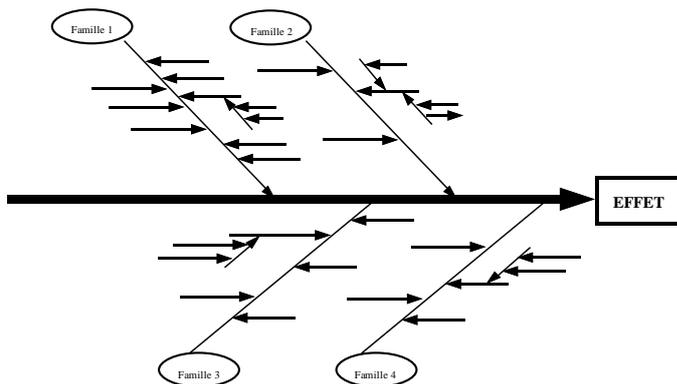
**QQQCP**

Se poser toutes les questions

- Q ui
- Q uoi
- O ù
- Q uand
- C omment
- P ourquoi

**Diagramme CAUSES - EFFET**

Mettre en relation un effet avec ses causes



**7 M**

Inventorier tous les domaines

- M ain d'œuvre
- M anagement
- M atériel
- M atière
- M esure
- M éthode
- M ilieu