

Les étapes d'une démarche d'assurance Qualité

Prix Français de la Qualité



- Etude
- Décision de l'entreprise
- Lancement du projet
- Management
- Diagnostic
- Accompagnement " Terrain "
- Pré-audit de certification
- Audit de certification
- Audits de suivi annuels

Une démarche "QUALITE" doit être considérée comme un investissement

L'entreprise doit nécessairement dégager des moyens financiers pour assurer la continuité de l'action engagée, sachant que ces dépenses seront en partie compensées par un meilleur fonctionnement, une meilleure organisation, moins de gaspillages

Les principaux postes de dépenses sont :

- les frais de personnel
- les frais de formation
- les frais de conseils
- les investissements (outils informatiques, matériels de mesure et de contrôle, etc,...)
- les frais de certification et de son maintien annuel

Les supports

De nombreux supports d'assistance et de pédagogie sont disponibles sur le marché, soit par éditions littéraires, informatiques, vidéo, CD et même théâtrales.

■ Supports informatiques :

- pour gérer le projet Qualité en entreprise
- pour gérer la documentation Qualité

Une base de données sur les progiciels est consultable sur le site de

- **CXP** : www.cxp.fr

Un guide-répertoire des logiciels est disponible sous condition auprès de :

- **EDILOG** : www.certifnet.com/

■ Supports pédagogiques :

A titre indicatif (liste non exhaustive) :

- "**Des moyens pour le dire**" : www.cbformatique.fr/dipld
- "**Techniques de l'ingénieur**" : www.techniques-ingenieur.fr
- etc ...

■ Documentations :

Un fonds documentaire est mis à votre disposition pour consultation par votre CCI et par le MFQ
Possibilité également de participer à des forums de discussion via Internet

■ Publications :

Ci-après, une liste non exhaustive des revues, publications spécifiques à la Qualité :

- **Revues :**
 - "ENJEUX" (AFNOR) : www.afnor.fr
 - "QUALIGUIDE" : www.certifnet.com
 - "QUALITE EN MOUVEMENT" : www.mfq.asso.fr
- **Editeurs d'ouvrages :**
 - Les éditions d'Organisation : www.editions-organisation.com
 - Les éditions DUNOD : www.dunod.com
 - Le M.F.Q. : www.mfq.asso.fr

Le M.F.Q. publie également un annuaire des membres adhérents

 - Librairie ALAPAGE : www.alapage.com

■ Salons et forums spécialisés :

- SISQUAL : www.birp.com
- QUALITECH : www.groupe-solutions.fr
- QUALITE 2000 : www.adhes.com

■ Les outils :

Des méthodes et outils existent et leur choix est fonction de la stratégie de l'entreprise pour résoudre les difficultés rencontrées durant la démarche

Parmi ceux-ci, les plus couramment utilisés :

- Brainstorming ou remue-méninges
- Diagramme de Pareto (loi des 80/20)
- QQQQCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Pourquoi)
- Diagramme Causes/effets, 5M
- SPC, AMDEC, PDCA, Analyse de la Valeur, etc...

■ Les aides publiques :

Plusieurs niveaux d'aides publiques peuvent être accordées aux entreprises en fonction de la nature de leur projet (individuel ou collectif) et des appels à projets émis par les administrations Européennes et Françaises

- **Au niveau européen** : information auprès de la Communauté européenne - DG XXIII à Bruxelles. http://europa.eu.int/comm/dgs/entreprise/index_fr.htm
- **Au niveau national** : information auprès du Service de l'Innovation et de la Qualité (S.I.Q.) dépendant du Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. http://www.industrie.gouv.fr/portail/secteurs/index_som.html
- **Au niveau régional** : auprès du Conseil Régional, de la DRIRE, de la DRE, de la DRAF, de la DRTEFP, pour notamment :
 - à savoir : il n'existe plus d'aide directe pour le thème Qualité. Les entreprises qui entreprennent une démarche qualité peuvent, le cas échéant, solliciter certains dispositifs :
 - Les aides à l'embauche (ARC, CORTECHS,)
 - Les aides à la formation (EDDF, Fonds de formation mutualisés, etc...).
 - Les aides à l'investissement productif (ARIA, FDPMI, FDPME)
- Plus de renseignements dans la base des aides aux entreprises : www.troyes.cci.fr/fr/AidesFinancieres/
- Guide des aides téléchargeable : www.troyes.cci.fr/pratique/guide_des_aides/guide_des_aides_financieres_aux_entreprises_art_icle561.html