

I. Intro

- Qualité : Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèque à satisfaire des exigences
 - Défini un niveau à atteindre
 - Mesure la satisfaction des parties prenantes
 - Amélioration continue

II. Documents techniques

- Règle des 4 C :
 - Correct (~~fautes~~) / Concis (siges) / Concret (style) / Convaincant (structure)
- Plan APPROACH :
 - Introduction
 - Annonce du sujet (intro problématique)
 - Problématique vis-à-vis du contexte (contexte général)
 - Présentation du sujet (problème)
 - Etat de l'art
 - Réaction de l'environnement (solution possibles)
 - Opinions (critique des solutions)
 - Solutions proposées
 - Action = proposition (dev. Solutions)
 - Conclusion
 - Conclusion vis-à-vis de la problématique
 - Horizon (perspectives)
- Style de rédaction
 - Annonce du plan au début d'un chapitre
 - Objets numérotés, légendés, référencés dans le texte
 - Bibliographie en fin, sources référencées dans le texte

III. Les normes

- Produits efficaces et sûrs
- Norme : « Document établi par consensus qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné. »
- Standard : « Règle fixée dans une entreprise pour caractériser un produit, une méthode, ... »
- Etapes d'élaboration d'une norme ISO (Organisation Internationale de Normalisation)
 - Proposition
 - Préparatoire
 - Comité
 - Enquête
 - Approbation
 - Publication
- Normes homologuées / expérimentales
- Normes fondamentales (≈ théorie) / méthode d'essai ou d'analyse / spécification (carac. produit) / méthodologie (guidelines)

IV. SMQ

- **Objectif** : Apport de valeur au client, aux dirigeants, au personnel
- **Normes** : ISO 9000 : principes essentiels de qualité / ISO 9001 : SMQ
- **Principe** : Comprendre et aller au-devant des besoins du client
- **Principes de MQ** :
 - Orientation client (besoins du client)
 - Leadership (environnement de travail : objectifs SMART)
 - Implication du personnel (besoins physio/sécu/appart./estime/accomplissement)
 - Approche processus
 - Management par approche système
 - Amélioration continue (roue de Deming)
 - Approche factuelle pour la prise de décision
 - Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs
- **Objectifs SMART pour le leadership** :
 - Spécifique (rigoureux et précis)
 - Mesurables
 - Acceptés
 - Réalistes
 - Temps d'échéance
- **Roue de Deming PDCA pour amélioration continue** :
 - Plan-Do-Check-Act / Planifier-Développer-Contrôler-Ajuster
- **Exigences ISO 9001** :
 - **Documentation** :
 - Procédures (qui fait quoi comment)
 - Documents (support de communication d'information = référentiels)
 - Enregistrements (preuve que qqch a été fait : CR, rapports, attestation, ...)
 - **SMQ** :
 - **Proc.s** : Maîtrise des docs et des enreg.
 - **Doc** : Pol. Q (intentions de l'entreprise)
 - **Doc** : MQ (décrit SMQ (entr., prods., process., PQ, conf. prods, satisf., AC))
 - **Responsabilité de la direction** :
 - **Enreg** : Revue de direction
 - Formulation des exigences client / ∃ SMQ / obj / plannif°
 - **Management des ressources** :
 - **Enreg** : Formation initiale, pro, savoir-faire et exp
 - Ressources humaines & logistiques (infra., matériel)
 - **Réalisation du produit** :
 - Planification, échanges avec client, conception & dev, livraison
 - **Doc** : Plan Qualité, Exigences relatives aux clients, GANTT
 - **Mesure, Analyse, Amélioration** :
 - Montrer la qualité, vérifier, s'améliorer, q. satisf+ client, ...
 - **Proc.s** : audit interne, maîtrise du prod. NC, act° correctives, act° préventives
 - **Enreg** : Res. audits, resp. livraison, liste des NC, result AC, result AP