



# Formation

## RESOUDRE LES PROBLEMES DE QUALITE : LA QUALITE DU PREMIER COUP

Formation réservée aux adhérents à l'UNFEA

### Public

Tous les responsables (Direction, Production, Qualité, etc.) souhaitant mettre en place une dynamique de progrès dans leur entité, qu'elle soit une entreprise, un atelier, un service, une équipe.

### Objectifs pédagogiques

Permettre à une petite entreprise de piloter son progrès par la mise en place d'indicateurs pertinents.  
Résoudre efficacement les problèmes identifiés par les indicateurs.

### Dates et horaires - 2 jours

Mercredi 14 avril (10h-13h / 14h-18h00)  
Jeudi 15 avril (9h-12h30 / 13h30-17h)

### Lieu

#### Bureaux de l'UNFEA

4/6 rue Borromée - 75015 PARIS (métro Volontaires ligne 12)

**Hébergement** : possibilité de vous fournir une liste d'hôtels - nous contacter

### Coût

350 €HT par personne, plus 50 €HT de frais de bouche (2 déjeuners)  
Soit **478,40 € TTC** par personne, **payable à VALLIANCE**.

### Inscription

**Auprès de L'UNFEA**, M. Christophe Perrot

Tél. : 01 45 44 13 37 / 06 33 70 59 06 / Mail : christophe.perrot@unfea.org

**Avant le 2 avril 2010**



## PROGRAMME

### Les 14 et 15 avril 2010

Cette formation est destinée à tous les responsables (Direction, Production, Qualité, etc.) souhaitant mettre en place une dynamique de progrès dans leur entité, qu'elle soit une entreprise, un atelier, un service, une équipe.

Les entreprises performantes travaillent sur le « Juste à temps » pour mieux satisfaire les délais demandés par leurs clients. Améliorer la qualité du premier coup et résoudre rapidement et efficacement les problèmes sont des conditions incontournables qui contribuent à la fluidité des flux.

Cette amélioration de la qualité du premier coup impose une maîtrise des méthodes de résolution de problème.

#### A l'issue de la formation, les participants seront capables :

- d'identifier les bons problèmes
- de poser correctement un problème
- de rechercher les causes profondes pour mettre en place des actions correctives adaptées.

**Il sera demandé aux participants de transmettre des problèmes réels rencontrés dans leur entreprise, afin de fournir des exemples concrets d'applications de ces méthodes.**

### PROCESSUS DE RESOLUTION DE PROBLEME EN 7 ETAPES

#### Le processus de résolution de problème

1. Identifier le problème
2. Clarifier le problème
3. Localiser le problème
4. Rechercher la cause profonde
5. Mettre en place les contre-mesures
6. Evaluer
7. Standardiser

#### 1 - Identifier le problème

##### Feuille de relevés - Pareto

Exemple et étude de cas.

Le problème : Comment collecter et organiser les données pour choisir et prioriser les problèmes.

Travail de groupe :

Organiser un document de collecte de données

- Organiser une BD « NC Produit »

- Organiser une « BD Réclamations client »

## PROGRAMME (Suite)

### 2 – Clarifier le problème et 3 – Localiser le problème

- Aller au fait sur le terrain
- Poser le problème avec QQQQCCP
- Présentation de l'outil QQQQCCP
- Réserve sur la situation non réelle

#### Présentation des problèmes proposés par chacun

##### Application pratique :

- 2 applications pratiques de traitement de problème.
- 2 ou 3 groupes de travail par série
- Proposer un animateur ne connaissant pas le problème étudié,
- Progrès dans la pose du problème entre 1ère et 2ème étude

### 4 – Rechercher les causes profondes

- Méthode « 5 pourquoi » ou Why - why
- Description de la Méthode
  - Cas pratiques

#### Travail en groupe (2 applications successives)

- Application méthode : QQQQCCP + 5 Why
- Faire constater le progrès dans la recherche des causes entre 1ère étude et 2ème étude

### 5 – Mettre en place les contre-mesures (AC) et 6 - Evaluer l'efficacité

- Atteinte objectif
- Suivi des récurrences

#### Management visuel

- Organiser un management visuel au cœur de l'atelier
- Le management visuel au cœur de l'atelier

#### Exemple de démarche : « J'améliore mon quotidien »

## FORMATEUR

### Geoffrey Barnoux

Chef de projet

#### Cabinet Valliance

- Management de la performance (Production au plus juste)
- Accompagnement des Entreprises industrielles (Auto - ISO TS 16949) et de Service
- Maîtrise des risques environnementaux (ISO 14000)
- Maîtrise des risques Hygiène / Sécurité (OHSAS 18000)

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PARTICIPATION AUX FORMATIONS DE L'UNFEA

### Champ d'application :

Les inscriptions aux stages de formation organisés par l'Union Nationale des Fabricants d'étiquettes adhésives sont soumises aux présentes conditions, sauf dérogation écrite de la part de l'UNFEA. Toute inscription implique l'adhésion pleine et entière du responsable de l'inscription et du participant à ces conditions générales.

### Participation aux formations

Sauf précision contraire explicite dans le programme de la formation, les formations organisées par l'UNFEA sont ouvertes aux seuls adhérents de l'UNFEA. Il est entendu par adhérent toute société étant à jour du règlement de sa cotisation annuelle au titre de l'adhésion à l'UNFEA.

### Inscription et paiement

Les prix de formations sont indiqués sur chaque programme en euros HT et TTC. L'inscription se fait comme indiqué sur la première page du programme, soit auprès de l'organisme dispensateur de la formation, soit directement auprès de l'UNFEA. De même, le paiement se fera soit à l'organisme de formation, soit directement auprès de l'UNFEA, comme indiqué en première page de chaque programme. Nos formations sont payables à l'inscription. Aucune inscription n'est considérée comme valide tant que le paiement correspondant n'a pas été versé.

### Convention et facturation

En cas de formation conventionné, c'est l'organisme dispensateur qui s'occupera d'établir convention et facturation à l'entreprise participante, qui s'engage donc à respecter les termes de la convention de formation.

### Annulation et abandon

Toute demande d'annulation d'une inscription, à l'initiative du stagiaire ou du responsable de l'inscription doit être notifiée par écrit à l'UNFEA ou à l'organisme de formation au moins dix jours avant la date de début du stage. Toute annulation passé ce délai entraînera la facturation complète des frais d'inscription.

Si, en cas de force majeure, un stagiaire dûment inscrit ne peut participer à la formation, il peut être remplacé par un collaborateur de la même société qui devra communiquer le nom et les coordonnées du remplaçant dans les plus brefs délais.

L'UNFEA se réserve le droit d'annuler ou de reporter les stages sans conditions. Dans ce cas, l'UNFEA s'engage à prévenir au plus tôt chaque stagiaire et à lui proposer une inscription prioritaire sur la prochaine session de la formation concernée, le cas échéant. En cas de changement sur les dates ou le lieu de la formation, l'entreprise aura la possibilité de retirer son inscription.

Dans ce cas ou celui d'une annulation de la formation du fait de l'UNFEA, l'intégralité des sommes réglées par l'entreprise au titre de l'inscription lui sera restituée.

### Attribution de compétence

En cas de litige, seuls les tribunaux de Paris sont compétents.