

# TQM- Management par la Qualité Totale

## Développement Durable

### PERSONNES CONCERNEES



Direction -Responsables :  
tous services

### PEDAGOGIE



Apports théoriques  
Réflexions et analyse de situations

### DOCUMENTATION



Synthèse du diaporama présenté

### DUREE

2 jours



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 🌐 Identifier les composantes d'un projet Total Quality Management,
- 🌐 Evaluer l'entreprise à partir des référentiels Qualité Totale,
- 🌐 Définir les pré-requis pour le lancement d'une démarche de Qualité Totale,
- 🌐 Déterminer les leviers internes permettant le changement.

### CONTENU DE LA FORMATION

- 🌐 **Identifier les composantes d'un projet Total Quality Management :**
  - Historique – Concepts
  - De l'Assurance Qualité au Management de la Qualité
  - Amélioration permanente de la performance
  - Les 3 objectifs de la Qualité Totale
    - Satisfaire les clients externes
    - Satisfaire les clients internes
    - Gagner durablement de l'argent
  - Les 3 mots clés du Total Quality Management
    - Maîtriser
    - Améliorer
    - Anticiper
- 🌐 **L'approche 6 SIGMA**
  - Différences entre TQM et 6 SIGMA.
- 🌐 **Evaluer l'entreprise à partir des référentiels Qualité Totale :**
  - Les prix Qualité Totale au niveau international
    - Malcom Baldrige
    - European Foundation for Quality Management – EFQM
  - Le prix français de la Qualité
- 🌐 **Définir les pré-requis pour le lancement d'une démarche de Qualité Totale :**
  - Les changements culturels
  - La démarche d'amélioration en continue
  - Les OMQ : Outils de Management de la Qualité
- 🌐 **Déterminer les leviers internes permettant le changement :**
  - Identification des processus clés
  - Les moyens pour agir