

Objectifs pédagogiques généraux de la formation

à l'issue de la formation,vous serez capables de :

- Expliquer à quoi sert un QC Story
- Citer les 9 étapes du processus du QC Story
- Expliquer les principes attachés à leur mise en œuvre (validation étape 'PLAN' et fin QC Story)
- Utiliser les Outils de Base de la Qualité adaptés au cas traité
- Pratiquer le QC Story sur un cas fictif
- Evaluer la robustesse d'un QC Story et aider le pilote à progresser

Nom de la séquence	Séq.	Timing		Objectif pédagogique spécifique	Contenu	Commentaires	Supports
Introduction de la formation (phases, objectifs, règles de vie)	1	8:30	00:15		1- Présentation du formateur (pour donner l'exemple : Nom, Prénom, Fonction, Périmètre, Parcours professionnel, Expérience sur le sujet) 2- Rappeler les horaires prévus au cours de la formation, les durées des pauses intermédiaires et déjeuner. 3- Rappeler les consignes de respect et de courtoisie dans le cadre d'une formation. 4- Faire circuler la feuille d'émargement 5 - Préciser aux stagiaires quels sont les objectifs pédagogiques de l'ensemble du module de formation et qui a participé à sa construction	Le formateur pourra se renseigner sur les contraintes horaires de chacun afin d'adapter le timing de la formation.	Feuille d'émargement PPT
Constitution des équipes Présentation des participants Création d'une ambiance conviviale	2	8:45	00:30		Animation du la "carte d'identité des équipes" : Dire : Cette formation est interactive. les participants seront séparés en 2 groupes qui travailleront autour d'un cas d'école, lequel permettra l'apprentissage de QC Story par la pratique. Demander de se répartir en 2 groupes Présenter : diapo des règles de création de la carte d'identité qui explique aux équipes comment réaliser un poster sur paperboard contenant les infos suivantes : - années d'ancienneté de votre équipe chez Renault - vos expériences professionnelles chez Renault et avant Renault - (éventuellement) vos hobbies, sports, passions... - vos connaissances/expériences en résolution de problèmes - nom et logo de votre équipe - vos attentes Dire : que le temps limite est 10' - afficher le minuteur électronique Donner : le matériel pour la carte d'identité Demander : à chaque groupe de restituer le résultat de sa carte d'identité		Feuille d'émargement PPT Pour carte identité : -PaperBoard -Feuilles bristol couleurs -Ciseaux -Règles -Revues -Colle
Vision globale de la méthode QCS	4	9:15	00:40	Expliquer à quoi sert un QC Story Citer les 9 étapes du processus du QC Story Expliquer les principes attachés à leur mise en œuvre (validation étape 'PLAN' et fin QC Story)	Donner : à chaque groupe un jeu de cartes "étapes" , cartes "objectifs" et cartes "outils" (en vrac) Dire : Le but du jeu est de reconstruire le schéma qui présente de manière chronologique : - les 9 étapes de la méthode QC Story - leurs objectifs respectifs - les outils de la qualité pouvant être utilisés pour exécuter chaque étape Dire : qu'ils ont 15 minutes pour ordonner les cartes Dire : de comparer les résultats et se mettre d'accord sur un schéma unique (10 minutes) Donner : le corrigé à chaque équipe (imprimé en A3)	Préciser que les outils de la qualité sont cités ici pour avoir une vision d'ensemble des moyens nécessaires à la pratique du QC Story mais, pour de raisons de temps, il ne sera pas possible de tous les pratiques dans l'étude de cas.	Jeu de cartes Corrigé jeu PPT

Présentation cas d'école	5	9:55	00:15		Donner : le descriptif du cas d'école (Lisez le à haute voix) + CA des 12 derniers mois présentant la baisse des deux derniers mois + carte d'ile de france précisant les lieux où se trouvent les 6 cantines QualityFood + Message di DG + Interviews téléphoniques avec 2 directeurs de cantine. Dire : qu'ils ont 5 minutes pour lire les infos, en discuter au sein de leur équipe et poser des questions si nécessaire	Les informations données par le formateur sont suffisantes pour réaliser les 2 premières étapes de la méthode	Fiche cas d'école PPT reprenant le descriptif du cas
Mise en pratique de : Étape 1 - Choisir le sujet & Étape 2 - Expliquer les raisons du choix	6	10:10	00:25	Caractériser la situation de départ à partir de faits pour bien la comprendre et permettre l'identification des causes premières	Dire : "maintenant c'est à vous de jouer, je vous donne 15 minutes pour executer les 2 premières étapes de la méthode. Les informations que vous avez sont suffisantes pour y arriver. Donner : Un tableau QCS à chaque équipe pour qu'elles l'affichent et l'utilisent pour le déroulement des 9 étapes Demander : à un rapporteur de chaque groupe de présenter le résultat de l'étape, puis, de l'écrire sur le tableau QCS Faire : comparer les résultats des 2 équipes et les faire repartir sur des bases communes	Pendant que les groupes travaillent, le formateur passe d'un groupe à l'autre, écoute les commentaires, les aiguille vers le bonne solution Informations permettant de franchir l'étape : présentation du cas + carte des sites Outils permettant de franchir cette étape du cas d'école : QQQQCP - Pareto	2 Tableaux QCS format A1 Crayons + gomme (pour pouvoir corriger et améliorer)
		10:35	00:15	PAUSE			
Mise en pratique de l'Étape 3 - Comprendre la situation actuelle	7	10:50	0:20	Collecter des données sur le terrain Illustrer à l'aide du graphe approprié les données, cibles et résultats	Dire : "vous avez 15 minutes pour executer l'étape 3. Si vous avez besoin d'autres informations vous pouvez désigner une personne de votre groupe qui doit me les demander par écrit (post-it) en précisant l'information dont vous avez besoin et la raison de votre demande. Je ne vous deonnerai que les infos que vous me demanderez de manière précise" Demander : d'écrire les résultats sur le tableau QCS	Informations permettant de franchir l'étape : résumé des cahiers plaintes clients + chiffre d'affaires site par site + menu (pas utile) Outils permettant de franchir cette étape du cas d'école : Pareto - Graphique	Post-its
Mise en pratique de l'Étape 4 - Choisir la cible	8	11:10	0:20		Demander : De décider les objectifs et les écrire sur le tableau QCS (format A0) Faire : comparer les résultats des 2 équipes et les faire repartir sur des bases communes		

Mise en pratique de l'Étape 5 - Analyser	9	11:30	0:30	Traiter les données afin de s'orienter vers les causes premières (probables ou non) Analyser un problème (recherche des causes racines à l'aide des causes premières identifiées dans l'étape 3) selon la technique des 5 pourquoi et en la formalisant avec un Ishikawa ou un arbre des causes	Les groupe se ont identifié les anomalies sur une période de 8 semaines et chiffré leur fréquence par type. Ils ont également comparé l'importance respective des différents types d'anomalies et ils ont décidé celles qui devaient être éliminées en priorité. Dire : que l'on est bien renseignés sur les différents types d'anomalie, mais que l'on ne possède pour l'instant aucune donnée objective permettant d'établir de façon précise leur causes. Il faut éviter d'agir simplement sur les symptômes, mais supprimer les causes qui ont fait naître le problème.	Informations permettant de franchir l'étape : interviews Outils permettant de franchir cette étape du cas d'école : 5M - Ishikawa - 5P	
Mise en pratique de l'Étape 6 - Mettre en place les mesures correctives	10	12:00	0:20	Définir un plan d'activité : définir l'indicateur pour suivre la progression vers l'objectif choisi, ainsi que les grandes séquences d'opérations à conduire et permettre le dimensionnement des ressources associées Déterminer une protection client efficace	Démander : comment éliminer les causes identifiées ? Et comment permettre de protéger le client pendant la mise en œuvre des solutions définitives ?	Informations permettant de franchir l'étape : Message du DG Outils pouvant être utilisés pour effectuer cette étape : Plan d'actions	
		12:20	01:15	DÉJEUNER			
Restituer les acquis de la matinée	11	13:35	00:20		Démander : qu'avez-vous appris ce matin ? (tour de table) Dire : Compléter les oublis et éventuellement approfondir les messages importants		
Mise en pratique de l'Étape 7 - Confirmer les effets	12	13:55	00:20		Démander : comment allez-vous vérifier que les actions d'amélioration ont eu l'effet escompté ? Imaginez d'être à 8 semaines après la mise en place du plan d'actions.	Informations permettant de franchir l'étape : résumé des cahiers plaintes clients après mise en place de la solution Outils pouvant être utilisés pour effectuer cette étape : Graphique	
Mise en pratique de l'Étape 8 - Standardiser	13	14:15	00:20		Démander : comment éviter que le problème apparaisse sur l'ensemble des cantiles QualityFood ?	Outils pouvant être utilisés pour effectuer cette étape :	

Mise en pratique de l'Étape 9 - Synthétiser et planifier les actions futures	14	14:35	00:20			Outils pouvant être utilisés pour effectuer cette étape :	
Conclusion du cas d'école	15	14:55	00:15		Demander : Quels sont les principales choses que vous avez retenu du cas d'école ? (Tour de table) Dire : compléter si des points clé n'ont pas été cités par les participants		
	16	15:10	00:30		Présenter : Point théorique sur la démarche QC Story et les outils		
		15:40	00:15	PAUSE			
	17	15:55	00:40	Évaluer la robustesse du QC Story Donner du feedback au pilote, lui permettant de progresser	Présenter : la grille d'audit Demander : que chaque participant note sur des post-its : 2 points positifs et 2 points à améliorer du QCS de l'autre équipe Récupérer les post-its et les coller au paper-board en créant des classes Débriefing : en s'appuyant sur l'ensemble des post-its Présenter : un exemple de QC Story grandeur réelle robuste et parcourir les points forts		
Autoévaluer ses connaissances	18	16:35	00:20	Evaluation SOMMATIVE des objectifs : - Expliquer à quoi sert un QC Story - Citer les 9 étapes du processus du QC Story -Expliquer les principes attachés à leur mise en œuvre (validation étape 'PLAN' et fin QC Story)	Redistribuer les quizz. Demander aux stagiaires de reprendre leur quizz et passer en revue chaque question pour valider ou invalider les réponses avant formation. Faire ensuite un tour de table pour demander à chaque stagiaire de répondre à une question. (correction collégiale) Ramasser les quizz après la correction collégiale.	S'assurer de la bonne assimilation des différents points clés de la formation par les stagiaires.	Quizz
Bilan de la formation	19	16:55	00:20		Rappeler les objectifs pédagogiques de la formation et demande aux stagiaires: " Etes-vous capables de ...?" Reprendre les attentes évoquées en début de formation et inviter les stagiaires à un tour de table : " Est-ce que cette formation répond à vos attentes ? Avez-vous des remarques? Quels problèmes vous voudriez traiter avec le QCS ?"		PPT
Fin de la formation		17:15					
	Tot.		07:00				