

# QualStrat

Simulation pédagogique

d'intégration de la Qualité

## Présentation de la simulation



Centre d'affaires Jean Monnet  
Rue Jean Monnet  
62490 VITRY-EN-ARTOIS  
Tél 03.21.22.58.39  
Fax 03.21.22.56.62  
[www.stratelogic.com](http://www.stratelogic.com)  
[contact@stratelogic.com](mailto:contact@stratelogic.com)



# Sommaire

## I. UNE SIMULATION D'INTEGRATION DE LA QUALITE ? 4

## II. LE PUBLIC ET LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES 4

1. EN FORMATION INITIALE	4
2. EN FORMATION CONTINUE	4
3. LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	5
IDENTIFIER ET MAITRISER LES PROCESSUS DE L'ENTREPRISE, CONFORMEMENT AUX EXIGENCES DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ISO 9001	5
CONCEVOIR LA POLITIQUE QUALITE DE L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT	5
IMPLIQUER ET UTILISER LES RESSOURCES DE LA FONCTION QUALITE POUR ATTEINDRE SES OBJECTIFS	5
EVALUER L'IMPACT ECONOMIQUE DE LA QUALITE SUR UN MARCHE CONCURRENTIEL	5

## III. UNE SIMULATION CENTREE SUR LA QUALITE 6

1. LES ENTREPRISES	6
2. LA MISE EN PLACE DES ACTIONS QUALITE	6
3. LES DECISIONS	6

## IV. L'OUTIL INFORMATIQUE ET SON UTILISATION 7

1. L'INTERFACE LOGICIELLE	7
2. UN EXEMPLE D'APPLICATION	7

## I. Une simulation d'intégration de la Qualité ?

**QualStrat®** est une **simulation pédagogique d'intégration de la Qualité**. La simulation crée un exercice pratique où plusieurs équipes dirigent une **firme industrielle**.

Initialement, chaque équipe définit sa **politique Qualité** et planifie les actions nécessaires pour atteindre ses objectifs.

A chaque cycle, les équipes prennent leurs décisions **commerciales** et de **fabrication**. Grâce aux actions Qualité, l'entreprise accroît la **satisfaction des clients** et optimise ses **coûts**.

L'animateur récupère les décisions des entreprises virtuelles prises par les participants, les intègre au logiciel, et fournit les résultats.

**QualStrat®**, c'est :

- ✓ **un logiciel**, le moteur de la simulation, où l'animateur entre les décisions des équipes, récupère les résultats et analyse la simulation,
- ✓ **les documents associés** (fiches de décision, tableaux, modèles Excel®, ...) nécessaires au bon déroulement d'une session,
- ✓ **le guide de l'entreprise**, indispensable pour l'appropriation du modèle par les participants,
- ✓ **le guide de l'animateur et le fichier d'aide**,

## II. Le public et les objectifs pédagogiques

**QualStrat®** est parfaitement adaptée à la formation **initiale** comme à la formation **continue**.

### 1. En formation initiale

**QualStrat®** s'adresse aux formations après-bac, et plus particulièrement :

- ✓ aux IUT, DUT et BTS, de spécialisation « secondaire »,
- ✓ aux IUP, écoles d'ingénieurs, ...
- ✓ aux écoles de commerce.

### 2. En formation continue

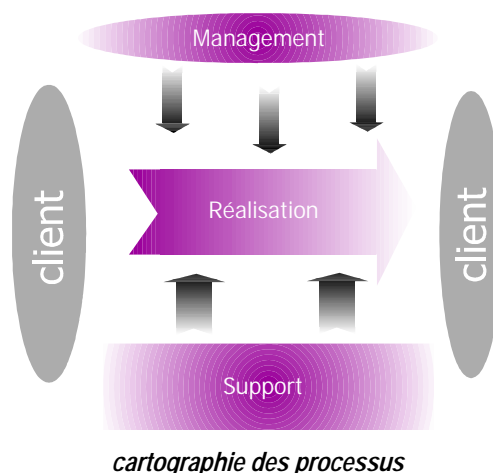
**QualStrat®** s'applique à **l'ensemble du personnel** des entreprises, de l'opérateur à la maîtrise. Cette fois, le logiciel est combiné à un jeu de plateau, afin de s'adapter aux besoins de l'entreprise.

### 3. Les objectifs pédagogiques

La pédagogie utilisée permet d'atteindre les objectifs suivants :

#### Identifier et maîtriser les processus de l'entreprise, conformément aux exigences du système de management de la Qualité ISO 9001

Les participants établissent la **cartographie des processus** de l'entreprise en début de simulation, et intègrent les interactions de leurs processus de **management**, de **réalisation** et de **support**.



#### Concevoir la politique Qualité de l'entreprise dans son environnement

Les participants analysent l'**historique** de leur société, spécialisée sur une des trois gammes, élaborent la politique Qualité et fixent des objectifs via des **indicateurs** pré-définis (taux de rebut, nombre de réclamations, ...).

#### Impliquer et utiliser les ressources de la fonction Qualité pour atteindre ses objectifs

Cycle par cycle, les entreprises mettent en place les actions Qualité **en cohérence** avec la politique choisie. Elles mobilisent les ressources humaines en arbitrant avec la disponibilité des opérateurs en fabrication.

#### Evaluer l'impact économique de la Qualité sur un marché concurrentiel

Les actions Qualité mobilisent des ressources **humaines** et **financières**, qui constituent le Coût d'Obtention de la Qualité. Les participants visualisent **directement** les gains réalisés, aussi bien en interne sur les coûts en production, qu'au niveau du client.

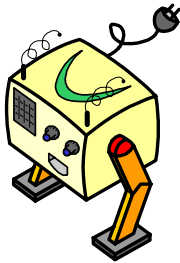
### III. Une simulation centrée sur la Qualité

#### 1. Les entreprises

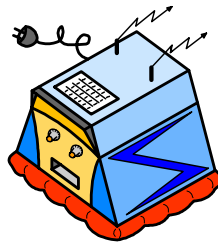
Chaque équipe est responsable d'une société à effectif et capacité de production **constants**. La Qualité constitue le **principal levier stratégique**. Le marché est imaginaire : il s'agit de fabriquer et de vendre des **robomatic®**, déclinés en trois gammes :

- ✓ Le minimatic® : bas de gamme,
- ✓ Le maximatic® : milieu de gamme,
- ✓ L'ultramic® : haut de gamme.

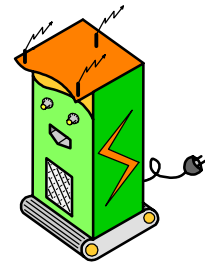
Les différents produits :



*minimatic®*



*maximatic®*



*ultramic®*

#### 2. La mise en place des actions Qualité

**QualStrat®** recense l'ensemble des actions Qualité possibles en entreprise. Chaque action lancée aura des caractéristiques au niveau :

- ✓ du processus touché (management, réalisation ou support),
- ✓ du cycle de vie (effet immédiat ou décalé, durée dans le temps),
- ✓ d'impact sur la satisfaction du client,
- ✓ d'impact sur les coûts internes de l'entreprise.

Les participants devront toujours analyser les réclamations du client final, proposer des solutions, et tenir compte des aléas fournis par l'animateur.

#### 3. Les décisions

**Cycle par cycle**, les équipes sont amenées à prendre des décisions commerciales (prix de vente par gamme) et de lancement en fabrication. Les entreprises déclinent leur politique Qualité initiale par le biais des actions proposées et suivent les indicateurs (taux de rebut, taux de retour clients, ...).



## IV. L'outil informatique et son utilisation

**QualStrat®** simplifie la tâche de l'animateur par un système de configuration instantané.

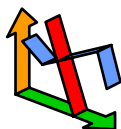
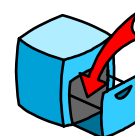
### 1. L'interface logicielle

**QualStrat®** est doté d'une interface **claire et conviviale**.

L'interface est de **type Windows**, avec accès direct aux principales fonctions par un système de navigation particulièrement simple (barres d'outils).



Le système de sauvegarde, très ergonomique, permet **d'enregistrer ou de charger une partie de façon instantanée**. Il prévoit une option de sauvegarde automatique de la simulation, sécurisant ainsi le travail de l'animateur.



Un outil performant **d'analyse graphique** permet de visualiser, à tout moment de la simulation, les **décisions et résultats** de toutes les entreprises.



Le **fichier d'aide contextuelle** constitue une source d'informations remarquable. Il recense l'ensemble des procédures du logiciel, avec les exemples appropriés. De cette façon, l'animateur **accélère** sa formation et utilise les fonctions du logiciel **avec plus d'efficacité**.

L'installation du logiciel nécessite **une configuration standard** (Pentium, 32 Mo de Ram, Windows).

### 2. Un exemple d'application

Afin de donner une vision plus complète de l'utilisation pédagogique de **QualStrat®**, voici une application possible sur un module de **20 h** (5 séances de 4 h), ayant pour objectif **l'initiation au management de la Qualité** dans une entreprise, sur **un public Bac +2 en secteur secondaire**.

#### Thèmes traités :

- ✓ Découverte du vocabulaire de la Qualité
- ✓ Découverte du système Qualité
- ✓ Initiation aux principaux outils de la Qualité

#### Documents distribués en début de simulation :

- ✓ Guide de l'entreprise
- ✓ Note de conjoncture initiale
- ✓ Paramètres
- ✓ Fiche de décision
- ✓ Supports de travail

Cheminement des séances :

Séance	Contenu	Mode	Durée
1	Découverte du <b>vocabulaire</b> de la Qualité Introduction aux concepts de <b>système de management</b> de la Qualité Définition et illustration de la notion de « <b>processus</b> » (définitions, présentation d'exemples,...)	Théorique	2 h 00
	Répartition en équipes Réalisation du <b>synoptique du processus</b> de l'entreprise que les étudiants dirigeront à travers le jeu <b>QualStrat®</b>	Pratique	2 h 00
2	Définitions <b>ISO 9000</b> Explication des <b>exigences</b> de la norme ISO 9001 version 2000 Définition et exemples de politiques Qualité	Théorique	2 h 00
	Présentation et introduction du jeu (concept, règles, décisions,...)	Théorique	0 h 30
	Décision cycle 1 (pas d'action Qualité réalisable)	Pratique	1 h 30
3	Réalisation d'une <b>politique Qualité</b> à partir des documents issus du jeu <b>QualStrat®</b>	Pratique	2 h 00
	Réflexion consacrée au <b>plan d'actions Qualité</b> en équipe. Soutien de l'animateur afin d'assurer la cohérence du plan.	Pratique	0 h 30
	Décision cycles 2 et 3	Pratique	1 h 30
4	Décision cycle 4	Pratique	1 h 00
	<b>Revue de direction</b> – Chaque équipe examine l'adéquation entre la politique Qualité annoncée, les actions mises en œuvre et les résultats obtenus par rapport aux objectifs initiaux.	Pratique	1 h 30
	Décision cycles 5 et 6	Pratique	1 h 30
5	Décision cycles 7 et 8	Pratique	1 h 30
	<b>Réunion Qualité de synthèse</b> – Chaque équipe prépare une réunion de synthèse avec l'animateur où sera examinée la cohérence entre la politique Qualité définie en début de simulation et les actions Qualité lancées.	Présentation	2 h 30