



## Présentation

**Code interne :** AP6MFDQU

### Description

Objectifs

Présentation :

Du formalisme et du suivi des processus

De l'analyse causale et résolution de problèmes

Des techniques de mesure (en particulier Audit).

Compétences acquises

Etre capable de comprendre la démarche qualité

Etre capable d'appliquer la démarche qualité dans les milieux aéronautiques et spatiaux avec ses méthodes propres

### Heures d'enseignement

CM	Cours Magistraux	16h
TD	Travaux Dirigés	4h

### Pré-requis obligatoires

Les cours et TD s'appuient notamment sur les travaux réalisés dans le cadre du projet POT (AP5SIGDP)

### Syllabus

Contenu

Partie 1) Introduction à la Qualité - Mathieu Berthet

A mettre en premier 1 CM (1h20)

L'évolution de la Qualité

Les différents métiers

Partie 2) Les systèmes et modèles de management de la qualité - Mathieu Berthet

A mettre en deuxième 3 CM (4h)

Les organisations processus

Survol des normes ISO9001/EN9100, ECSS (spatial) et EMAR/EASA (maintenance)

Partie 3) Les outils qualité pour améliorer la performance - Mathieu Berthet

A mettre en troisième 4 CM (5h20)

Le coût de Non Qualité

Practical Problem Solving (résolution de problèmes)

Key Performance Indicator (décision basée sur des faits)

Customer survey (Améliorer l'expérience du client)

Audit (Détecter les bonnes pratiques, les améliorations et les écarts d'un procédé)

Partie 4) Les éléments sociaux pouvant altérer la performance - Mathieu Berthet

A mettre après la partie 3 2 CM (2h40)

Les valeurs et la culture de l'entreprise et du personnel

Les approches comportementales

La Communication

Partie 5) Les normes spécifiques à la maintenance aéronautique : la navigabilité des aéronefs - Michael Marion

A mettre en quatrième ou cinquième (avant les TD) 2 CM (2h40)

Les agréments 145, M et 147 (et son pendant sur le niveau de formation : 66)

Survol de l'agrément 21 (conception et construction aéronautique)

Principes d'audits navigabilité

Partie 6) 2 TD par demi-groupe - Mathieu Berthet et Michael Marion

groupe 1 :

- Elaboration d'un système qualité TD (2h00)

ou

- Elaboration de KPIs TD (2h00)

groupe 2 :

- Préparation d'un audit TD (2h00)

---

## Informations complémentaires

Sciences pour l'ingénieur - Sciences humaines et sociales

---

## Modalités de contrôle des connaissances

## Évaluation initiale / Session principale

Type d'évaluation	Nature de l'évaluation	Durée (en minutes)	Nombre d'épreuves	Coefficient de l'évaluation	Note éliminatoire de l'évaluation	Remarques
Contrôle Terminal	Ecrit			0.5		
Contrôle Continu	Contrôle Continu			0.5		

## Seconde chance / Session de rattrapage

Type d'évaluation	Nature de l'évaluation	Durée (en minutes)	Nombre d'épreuves	Coefficient de l'évaluation	Note éliminatoire de l'évaluation	Remarques
Epreuve terminale	Ecrit			0.5		
Epreuve terminale	Ecrit			0.5		

## Infos pratiques

### Contacts

Michael Marion

✉ [Michael.Marion@bordeaux-inp.fr](mailto:Michael.Marion@bordeaux-inp.fr)