

**Plan de cours**

**Programme : Techniques de Comptabilité et de Gestion**

**Cours :**

**Gestion des approvisionnements**

**et de la qualité**

**# de cours : 410-CEK-LG**

**2-2-3**

**Professeur : Éric Kélada**

**Session : Hiver 2014**

**Local du professeur : S-432**

### Poste au Cégep: 2469

**Courriel : erickelada@hotmail.com**

**2) Présentation du cours**

Le cours *Gestion des approvisionnements et de la qualité* permet à l’étudiante ou l’étudiant d’explorer les différentes facettes de la gestion d’un entrepôt, de l’achat de la marchandise jusqu’à son expédition ainsi que les étapes de certification des fournisseurs. Il permet aussi de définir des normes de qualité en regard de la conception et de la fabrication des produits. Il devra définir des indicateurs de qualité à intégrer dans des tableaux de bord et mesurer l’atteinte des niveaux de qualité. Il devra rechercher et développer des mécanismes afin d’optimiser la qualité des services et des procédures.

**contribution du cours au programme d’études**

**Palier d’intégration des apprentissages**

Le cours *Gestion des approvisionnements et de la qualité* est un cours de **quatrième session** du programme *Techniques de comptabilité et de gestion*. Il s’inscrit dans le deuxième palier d’intégration des apprentissages, soit : « Approfondissement ».

**Axe de formation**

Ce cours permet à l’étudiante ou l’étudiant d’approfondir ses connaissances de l’axe de formation « Gestion ». Dans un contexte de concurrence internationale, l’entreprise vise à atteindre la qualité, le rendement et l’efficacité dans ses relations avec les fournisseurs tout en favorisant la diminution des coûts et la recherche d’une valeur ajoutée.

**Fils conducteurs**

Tout au long du cours *Gestion des approvisionnements* *et de la qualité*, l’étudiante ou l’étudiant sera appelé à :

* faire preuve d’une ouverture d’esprit et de sens critique ;
* développer un savoir-faire et un savoir-être adaptés à une économie en profonde mutation technologique dans le cadre de la mondialisation des échanges ;
* agir avec méthode grâce à une démarche rigoureuse dans le respect des normes de qualité totale du produit et du service à rendre et de l’éthique professionnelle ;
* utiliser efficacement la méthode de résolution de problème.

**Liens avec les autres cours du programme**

Les notions d’inventaire périodique et d’inventaire permanent acquises dans le cadre du cours *Comptabilité intermédiaire A* (410-CA4-LG), offert en deuxième session, seront utilisées dans le cadre du cours *Gestion des approvisionnements et de la qualité*. Ce dernier cours familiarisera l’étudiante ou l’étudiant à la préparation et à l’expédition de la marchandise. De plus, l’étudiante ou l’étudiant utilisera certains acquis du cours de *Statistiques appliquées à la comptabilité et à la gestion* (201-CE0-LG), offert aussi en quatrième session, afin d’effectuer des tests de qualité. Il mettra aussi en pratique les notions vues dans les cours *Négociation et approche client* (410-CA2-LG), offert en deuxième session, et *Soutien du service à la clientèle* (410-CEB-LG), offert en troisième session, puisque le but ultime de la gestion de la qualité est la satisfaction de la clientèle. Ces notions seront aussi arrimées avec le cours *Soutien technique au commerce international* (410-CEA-LG) qui se déroule en même temps que le présent cours, soit en quatrième session. Et finalement, les notions acquises seront reprises dans le cours *Stage en comptabilité et en gestion* (410-CEH-LG), offert en sixième session.

**3) Objectifs et contenenu**

**prÉsentation deS compÉtenceS du devis ministÉriel**

Ce cours vise le développement complet des compétences « **Contribuer à la gestion intégrée de la qualité** » (01HN) et « **Gérer les stocks et l’acquisition de biens et de services** » (01HQ). Au terme de ce cours, l’étudiante ou l’étudiant devra donc avoir développé les habiletés, connaissances et attitudes nécessaires pour exécuter les diverses tâches et ce, selon les critères de performances exigés.

De manière générale, le cours se déroulera selon la séquence hebdomadaire suivante : deux heures de théorie suivies de deux heures de travail pratique soit en classe, soit en laboratoire informatique. De plus, pour réussir le cours, l’étudiante ou l’étudiant doit s’attendre à consacrer en moyenne trois heures de travail personnel en dehors des heures de classe, et ce, chaque semaine pour toute la durée de la session.

**Objectif d’intÉgration**

Gérer les stocks et l’acquisition de biens et de services tout en mesurant le niveau de qualité et en utilisant des techniques appropriées pour assurer la gestion intégrée de la qualité des produits et des services.

**Objectifs, contenu et planification**

**A) objectifs d’apprentissage**

1. Définir le besoin à combler (produit fini, matière première ou service).
2. Décrire le produit ou le service de façon appropriée.
3. Analyser la réquisition pour être capable de calculer la quantité nécessaire et la date de la passation de la commande pour combler le besoin.
4. Organiser toutes les activités nécessaires pour assurer le transport des produits.
5. Faire toutes les activités de réception de matières premières (réception, inspection, entreposage, paiement).
6. Acquérir les concepts de base sur la spécificité et la portée de la qualité totale
7. Analyser différents systèmes de management de qualité afin de définir un plan de qualité
8. Mesurer le niveau de qualité
9. Utiliser des méthodes pour optimiser la qualité des services et des procédures

**B) Contenu du cours**

 **Contenu essentiel du cours**

* + Méthodes de description des produits (codification, marque de commerce, spécifications, plans et devis, etc.).
	+ Plan des besoins en matières.
	+ Étapes de traitement de la commande.
	+ Coût de possession des stocks : coût d’acquisition.
	+ Choix acheter versus fabriquer, acheter versus louer.
	+ Étapes de certification des fournisseurs.
	+ Méthode d’obtention du vrai prix.
	+ Types de contrats entre fournisseurs et client
	+ Techniques d’échantillonnage (contrôle de la qualité).
	+ Classification ABC des stocks.
	+ Coûts de possession des stocks (coût d’acquisition, d’entreposage, de commande et coût de pénurie).
	+ Calcul de la quantité à commander (QÉC).
	+ Méthodes de réapprovisionnement (min-max, période fixe-quantité variable).
	+ Calcul du stock de sécurité.
	+ Types de transporteurs.
	+ Documents d’expédition.
	+ Processus de réception.
	+ Stratégies d’entreposage.
	+ Historique de l’amélioration continue
	+ Définition du concept de qualité
	+ Présentation des grands penseurs
	+ AFNOR, ACNOR
	+ Contrôle de la qualité, cercles de qualité, assurance qualité et qualité totale
	+ Coûts de la non-qualité
	+ Certification
	+ Normes ISO 9000 et homologation 14000
	+ Spécifications des produits et services
	+ Produits et services standards
	+ Produits et services sur mesure
	+ Modélisation fonctionnelle
	+ Chaîne de valeurs
	+ Choix des ressources et des méthodes de travail pour assurer la qualité
	+ Matières premières
	+ Main d’œuvre
	+ Machinerie et poste de travail
	+ Management
	+ Monétaire
	+ ISO 9001
	+ Qualimètre
	+ European Foundation for quality management (EFQM)
	+ Système Deming
	+ Éléments de base communs aux différents systèmes
	+ Plan de qualité d’un produit et d’un service
	+ Définition, catégories et utilité d’indicateurs de qualité
	+ Tableau de bord
	+ Objectifs financiers
	+ Clientèle
	+ Processus interne et apprentissage
	+ Croissance et innovation
	+ Collecte de données
	+ Plan d’échantillonnage
	+ Sondage
	+ Carte de contrôle par mesure
	+ Carte de contrôle par attribut
	+ Interprétation et présentation des résultats
	+ Extraction des données
	+ Exportation des données
	+ Établissement des écarts
	+ Analyse des écarts
	+ Évaluation de la performance
	+ Présentation des données et analyse
	+ Solution pour corriger des situations de non-qualité et pour optimiser la qualité
	+ Élaboration de moyens (Pareto, Diagramme de causes à effet, Remue-méninges, Méthode de rappel d’un produit défectueux)
	+ Établissement de normes et procédures
	+ Conditions de mise en place de procédures
	+ Rédaction de normes et procédures
	+ Actions correctives et préventives
	+ Formation du personnel
	+ Infrastructure et environnement de travail
	+ Communication
	+ Technique d’analyse comparative « Benchmarking »
	+ Comparaison de l’efficacité des solutions
	+ Évaluation de la performance
	+ Comparaison des résultats
	+ Suivi des procédures et normes
	+ Maintien de la qualité
	+ Collecte de données
	+ Rétroaction régulière
	+ Évaluation continue
	+ Contrôle des mises à jour
	+ Inspection qualité
	+ Audits qualité
	+ Mise en place de l’amélioration continue
	+ Établissement de nouveau objectifs

Nouveau cycle de gestion de la qualité

4) Modes et instruments d'évaluation

**A) présentation des évaluations**

|  |  |
| --- | --- |
| mini-tests (2) | 6% |
| Examen 1 | 26% |
| Épreuve synthèse | 33% |
| Recherche  | 18% |
| Présentation | 7% |
| Devoirs | 10% |

**B) mention des deux critères pour la réussite du cours**

La réussite du cours est sujette à deux critères :

* avoir cumulé 60 % et plus du total de toutes les évaluations (incluant la PFI);
* réussir la PFI du cours avec un minimum de 60 %
* Ainsi, l'échec à la PFI équivaudra à une note maximale de 59 % pour ce cours.

**C) présentation de la production finale d’intégration**

À la fin de la session, la production finale d’intégration évaluera l’atteinte de l’objectif d’intégration de ce cours. Pour ce faire, la production finale d’intégration doit comporter une partie individuelle.

* Elle sera composée de deux parties. La première partie de la production finale d’intégration consisterait en un court travail, présenté par écrit à la fin du cours, portant sur une visite industrielle pour en faire l’analyse du fonctionnement des principaux principes de gestions des approvisionnements et de la qualité étudiés en classe dans une entreprise réelle ou tout autre projet. La deuxième partie consisterait en un examen récapitulatif individuel sur l’ensemble des notions.

**D) la production finale d'intégration a une pondération de 40 %**

La PFI aura un poids de 40% à l’intérieur de l’évaluation sommative du cours. (33% pour l’examen et 7% pour la présentation du travail de session)

**E) La production finale d'intégration comporte une partie individuelle (l’examen final)**

**F) Pour faire l’examen de mi- session ou l’examen final, toutes les autres évaluations doivent avoir été faites (devoirs et mini-tests).**

## Échéancier ou découpage du cours en séquences

Le contenu du cours de la gestion des approvisionnements et des stocks peut être organisé logiquement en trois parties:

 **Organisation et dynamique de la fonction approvisionnement**

***Séance 1 Le rôle et l'importance de la fonction approvisionnement***

* Les types d'approvisionnement
* Le rôle et l'orientation de la gestion de l'approvisionnement dans l'organisation
* L'importance de la fonction approvisionnement
* Approche client (philosophie Qualité totale)

***Séance 2-3 L'organisation de la fonction approvisionnement + La définition des besoins, l'analyse de la valeur***

* Les responsabilités du service de l'approvisionnement
* Les relations internes et externes du service de l'approvisionnement
* L'organisation de la fonction approvisionnement
* Le processus d'approvisionnement
* Étude de marché
* Juste-à-Temps
* Transmission du besoin
* Analyse de la réquisition
* Effet de levier

***Séance 4 méthodes description du produit***

* L'analyse des besoins
* Description technique du produit

***Séance 5 Types stocks, ABC***

* L'importance et la classification des stocks (ABC)
* Types de stock

***Séance 6 Coût total de possession des stocks, QEC***

* Coût total de possession des stocks
* Les coûts associés aux stocks
* La quantité économique à commander (Q.E.C.)

 ***Séance 7 QEC avec remise quantitative***

***Séance 8 La détermination de la quantité dans un contexte de demande indépendante***

* La période de réapprovisionnement
* Le stock de sécurité
* QEC avec remise quantitative
* Stock optimal

***Séance 9***

 ***La détermination de la quantité dans un contexte de demande dépendante***

* La méthode min-max pour savoir quand placer une commande
* Les méthodes de lotissement
* Mini-test 1

***Séance 10-11 Plan des besoins en matières***

* Utilité de l’outil
* Calcul de la quantité à commander
* Détermination de la date de la commande
* Utilisation de l’outil par différents départements

***Séances 12-13 Les sources d’approvisionnement***

* Avoir une ou plusieurs sources
* Joindre un groupement d’Achat
* Achat local, national, international
* Lien entre le type de stock et la source d’approvisionnement
* Travailler avec le manufacturier ou un intermédiaire
* Le juste à temps
* Poka-Yoke
* Les préalables à la sélection des fournisseurs
* Le processus de sélection du fournisseur
* Les relations avec les fournisseurs
* La technique des pondérations

 ***Séance 14 Cours de révision***

***Séance 15 Examen 1***

***Séance 16-17 La détermination du prix à payer***

* La détermination du meilleur prix
* Les considérations d'un achat
* Les méthodes d'obtention du vrai prix
* Les remises, les rabais et les escomptes
* Les types de contrats
* La négociation

***Séance 17 Le transport***

* + Moyens de transport
	+ Choix approprié de l’emballage et des modalités d’expédition.
	+ Préparation soignée des documents relatifs à l’expédition.
	+ Choix approprié du transporteur.

***Séance 18 Visite industrielle***

***Séance 19***  ***Détermination exacte du coût de l’expédition.***

***Séance 20 Gestion de la qualité, assurance de la qualité***

* Présentation des grands penseurs
* Philosophie de la gestion de la qualité
* Normes AFNOR, ACNOR
* Les normes d’assurance de qualité ISO-9000
* Élaboration et utilisation de tableaux de bord comportant des indicateurs de qualité.
* Présentation, analyse et interprétation des résultats au regard des critères et des normes de qualité.

***Séance 21 Contrôle de la qualité dans l’entreprise***

* Recherche et développement de moyens visant à optimiser la qualité des services et des procédures.
* Contrôle statistique des Procédés
* Carte de contrôle par mesure
* Carte de contrôle par attribut

***Séance 22 Contrôle de la qualité à la réception – Échantillonnage***

* MIL-STD 105
* Tables Cameron
* L'échantillonnage
* Risques du fournisseur et du client

***Séance 23 Solution pour corriger des situations de non-qualité et pour optimiser la qualité***

* + Solution pour corriger des situations de non-qualité et pour optimiser la qualité
	+ Élaboration de moyens (Pareto, Diagramme de causes à effet, Remue-méninges, Méthode de rappel d’un produit défectueux)
	+ Technique d’analyse comparative « Benchmarking »
	+ Inspection qualité
	+ Audits qualité

***Séance 24 L'aménagement physique des entrepôts***

* + Les rôles des entrepôts
	+ Activités d'un centre de distribution
	+ Documents d’accompagnement des marchandises
	+ L'aménagement physique des entrepôts
	+ Calcul taux de rotation

***Séance 25 organisation des entrepôts***

* + Systèmes d'adressage
	+ Système d'entreposage centralisé vs décentralisé
	+ Méthodes d’affectation dans l’entrepôt
	+ Stock PEPS, DEPS
	+ Objectifs de l'aménagement de l'entrepôt

***Séance 26 La gestion des stocks***

* + stratégies placement stock
	+ Les équipements de manutention des produits
	+ Prélèvement

***Séance 27 L’inventaire + l’expédition***

* + Inventaire
	+ Calcul degré d’erreur
	+ Impartition
	+ RFID
	+ Planifier l’expédition, emballage
	+ Application rigoureuse des règles de santé et de sécurité au travail

***Séance 27 mini test #2***

***Séance 28 Présentation des projets et révision***

***Séance 29 mini-test 2***

***Séance 30 Examen Final***

**Évaluation de la qualité de la langue française**

De plus, pour tout examen et tout travail évalué, l’enseignant enlèvera jusqu’à 10 % des points pour les fautes de français.

**5) dÉmarche pÉdagogique**

* Exposé magistral ou médiatisé
* Lecture préalable des sujets
* Exercices ou applications pratiques
* Apprentissage et exercices sur informatique
* Jeux de rôles
* Travail de session
* Visite industrielle
* Vidéos avec exemples réelles d’usines et entrepôts
* Faire des liens entre les actualités et la gestion

**La médiagraphie**

1. matériel et volumes requis :

FOURNIER, Paul et Jean-Pierre MÉNARD, Gestion de l’approvisionnement et des stocks, 3ième édition, Montréal, Gaétan Morin Éditeur, Chenelière Éducation 2009

**6) Les règles particulières**

**POLITIQUE DÉPARTEMENTALE**

Politique départementale sur le site internet du collège

<http://www.tad.clg.qc.ca/index.php?page=default-extensions>

7) **mÉdiagraphie**

AVEROUS, Bernard et Danièle Averous. *Mesurer et manager la qualité de service*, INSEP Consulting, 2000.

CARRIER, Serge. *Gestion intégrée de la qualité*, Cégep à distance, ERPI, 2009, 300 pages.

CHARDONNET, André et Dominique Thibaudon. *Le guide du PDCA de Deming*, Éditions d’organisation, 2003.

HARRINGTON, James. *Le nouveau management selon Harrington*, Éditions Transcontinentales, 1997.

*Le QUALImètre - Le système de mesure de la performance des organisations*, Mouvement québécois de la qualité, 2002