

2723

SEMINAIRE QUALITE

UNIDO

DAKAR - SENEGAL

DU 21 AU 25 OCTOBRE 1996

Intervenant : RENE ROSE

ISO 9000

NORMALISATION - CERTIFICATION

LES NORMES DE LA QUALITE

STANDARD ISO 8402

DEFINITIONS - VOCABULAIRE

STANDARD ISO 9000

NORMES POUR LA GESTION DE LA QUALITE ET L'ASSURANCE DE LA QUALITE.

STANDARD ISO 9001

MODELE POUR L'ASSURANCE QUALITE EN ETUDES - FABRICATION - INSTALLATION ET SERVICE APRES VENTE.

STANDARD ISO 9002

MODELE POUR L'ASSURANCE QUALITE EN FABRICATION ET INSTALLATION.

STANDARD ISO 9003

MODELE POUR L'ASSURANCE QUALITE EN CONTROLE FINAL ET ESSAIS.

STANDARD ISO 9004

GESTION DE LA QUALITE ET ELEMENTS DE SYSTEMES QUALITE - GUIDE.

STANDARD ISO 45001

CRITERES GENERAUX POUR LE FONCTIONNEMENT DES LABORATOIRES D'ESSAIS.

STANDARD ISO 45002

CRITERES GENERAUX POUR L'EVALUATION DES LABORATOIRES D'ESSAIS.

STANDARD ISO 45003

CRITERES GENERAUX POUR LES ORGANISMES D'ACCREDITATION
DES LABORATOIRES.

STANDARD ISO 45011

CRITERES GENERAUX POUR LES ORGANISMES DE CERTIFICATION
RESPONSABLES DE LA CERTIFICATION DES PRODUITS.

STANDARD ISO 45012

CRITERES GENERAUX POUR LES ORGANISMES DE CERTIFICATION
RESPONSABLES DE LA CERTIFICATION DES SYSTEMES QUALITE.

STANDARD ISO 45013

CRITERES GENERAUX POUR LES ORGANISMES DE CERTIFICATION
RESPONSABLES DE LA CERTIFICATION DU PERSONNEL.

STANDARD ISO 45014

CRITERES GENERAUX CONCERNANT LES CERTIFICATS DE
CONFORMITE EMIS PAR LES FOURNISSEURS.

STANDARD ISO 10011 - PARTIE 1

GUIDE POUR L'AUDIT DES SYSTEMES QUALITE.

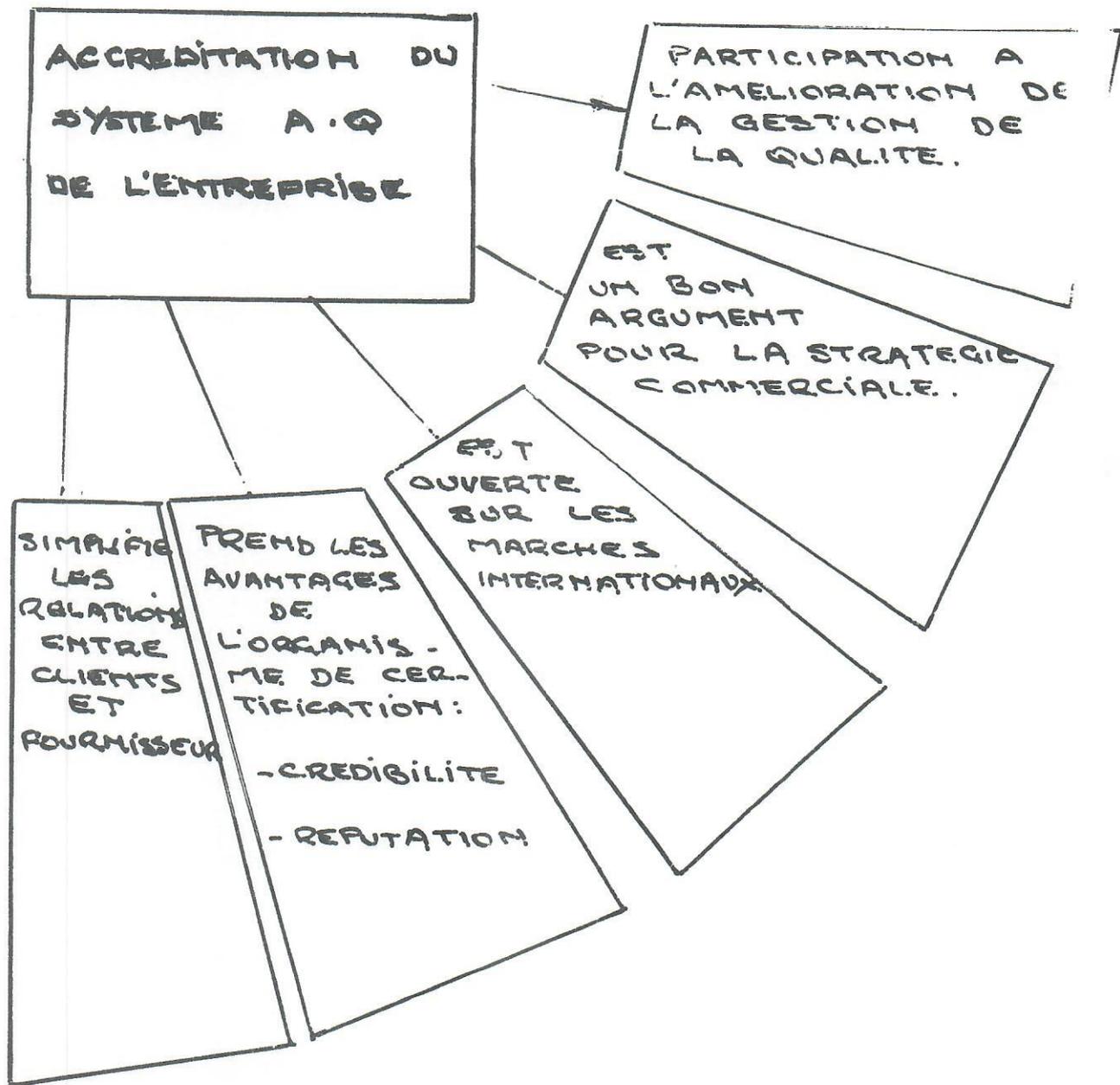
STANDARD ISO 10011 - PARTIE 2

CRITERES GENERAUX POUR LES ORGANISMES DE CERTIFICATIONS
EFFECTUANT LA CERTIFICATION DE SYSTEMES QUALITE.

STANDARD ISO 10011 - PARTIE 3

CRITERES DE QUALIFICATION POUR LES AUDITEURS DE SYSTEMES
DE QUALITE.

AVANTAGES DE LA CERTIFICATION POUR LES ENTREPRISES



PREPARATION DU RAPPORT

- CONTENU DU RAPPORT

- * OBJECTIFS.
- * PERSONNES RENCONTREES.
- * CONCLUSIONS.
- * RECOMMANDATIONS.
- * DEVELOPPEMENT.

- DISTRIBUTION DU RAPPORT

- ARCHIVAGE DU RAPPORT

REUNION D'OUVERTURE

LES OBJECTIFS DE CETTE REUNION SONT :

- PRESENTER LES MEMBRES DE L'EQUIPE.

- RAPPELER LES OBJECTIFS.

- PRESENTER UN RESUME DES METHODES ET DES PROCEDURES QUI SERONT UTILISEES.

- DETERMINER LES CHEMINEMENT DES INFORMATIONS OFFICIELLES.

- CONFIRMER A L'EQUIPE LA DISPONIBILITE DES MOYENS ET INSTALLATIONS NECESSAIRES POUR REALISER SON TRAVAIL.

- CONFIRMER LA DATE ET LE TEMPS POUR LA REUNION DE CLOTURE ET LES AUTRES REUNIONS AVEC LA DIRECTION.

- CLARIFIER TOUS LES POINTS OBSCURS CONCERNANT L'AUDIT.

PLANIFICATION DE L'AUDIT

- RAPPELER LES OBJECTIFS ET LE DOMAINE D'APPLICATION DE L'AUDIT.
- IDENTIFIER LES PERSONNES AYANT DES RESPONSABILITES EN RAPPORT AVEC LA QUALITE.
- IDENTIFIER LES DOCUMENTS DE REFERENCE.
- IDENTIFIER LES MEMBRES DE L'EQUIPE D'AUDIT.
- DECIDER DE LA LANGUE QUI SERA UTILISEE.
- DECIDER DU LIEU ET DE LA DATE DE L'AUDIT.
- IDENTIFIER LES ACTIVITES SPECIFIQUES DE L'ENTREPRISE.
- DECIDER LE TEMPS ET LA DATE POUR LES PRINCIPALES ACTIVITES.
- ETABLIR LE PROGRAMME DES REUNIONS.
- ETABLIR LES EXIGENCES POUR LA CONFIDENTIALITE.
- ETABLIR LA LISTE DE DISTRIBUTION DU RAPPORT D'AUDIT.

EXIGENCES POUR ETRE AUDITOR

- ETUDES

- FORMATION QUALITE

- * CONNAISSANCE ET COMPREHENSION DES NORMES QUI SERONT UTILISEES.
- * CONNAISSANCE DES TECHNIQUES D'EVALUATION
- * CAPACITE DE DIRIGER UN AUDIT.

- EXPERIENCE

- QUALITE PERSONNELLES

- * HONNETETE.
- * SAVOIR RESTER AVEC L'OBJECTIF.
- * DIRIGER L'EQUIPE POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS.
- * TENIR COMPTE DES COUTUMES DU PAYS OU L'AUDIT EST EFFECTUE.
- * RESTER ATTENTIF PENDANT L'AUDIT.
- * N'ACCEPTER AUCUN COMPROMIS ET CADEAU.
- * RESTER SUR SES CONCLUSIONS.
- * SAVOIR ANALYSER UNE SITUATION
- * SAVOIR FAIRE LA SYNTHESE
- * SAVOIR POSER LES BONNES QUESTIONS.
- * ECRIRE CORRECTEMENT
- * ETRE UN GENTELMAN

APPROCHE DE LA CERTIFICATION

* DECISION DU DIRECTEUR GENERAL POUR IMPLEMENTER L'ASSURANCE QUALITE.

* IMPLEMENTATION DE L'A.G.

* PRE- AUDIT DE VERIFICATION.

* CHOIX DE L'ORGANISME CERTIFICATEUR.

* DEMANDE D'INSCRIPTION.

* L'ENTREPRISE RECOIT UN QUESTIONNAIRE.

* L'ENTREPRISE RENVOIT LE QUESTIONNAIRE REMPLI.

* L'ORGANISME VISITE L'ENTREPRISE POUR EVALUATION.

* L'ORGANISME ENVOIE LES DOCUMENTS.

* L'ENTREPRISE RETOURNE CES DOCUMENTS.

* L'ORGANISME REALISE L'AUDIT.

* L'ORGANISME ENVOIE UN RAPPORT.

* L'ENTREPRISE REpond A L'ORGANISME.

* EVENTUELLEMENT NOUVEL AUDIT.

* L'ORGANISME ETUDIE L'ENSEMBLE DU DOSSIER.

* DECISION FINALE DE L'ORGANISME.

* VISITES PERIODIQUES DE SURVEILLANCE (1/an)

* RENOUELLEMENT DES LA CERTIFICATION (3 ANS).

A.F.A.Q
ASSOCIATION FRANCAISE POUR
L'ASSURANCE DE LA QUALITE

TROIS COLLEGES :

ASSOCIATIONS : **AFNOR**
 MOUVEMENT FRANCAIS POUR LA QUALITE

GRANDS "DONNEURS D'ORDRES" :

RENAULT
GROUPE PSA
CEGELEC - ALSTHOM
COGEMA - CEA
EDF / GDF
SNCF...

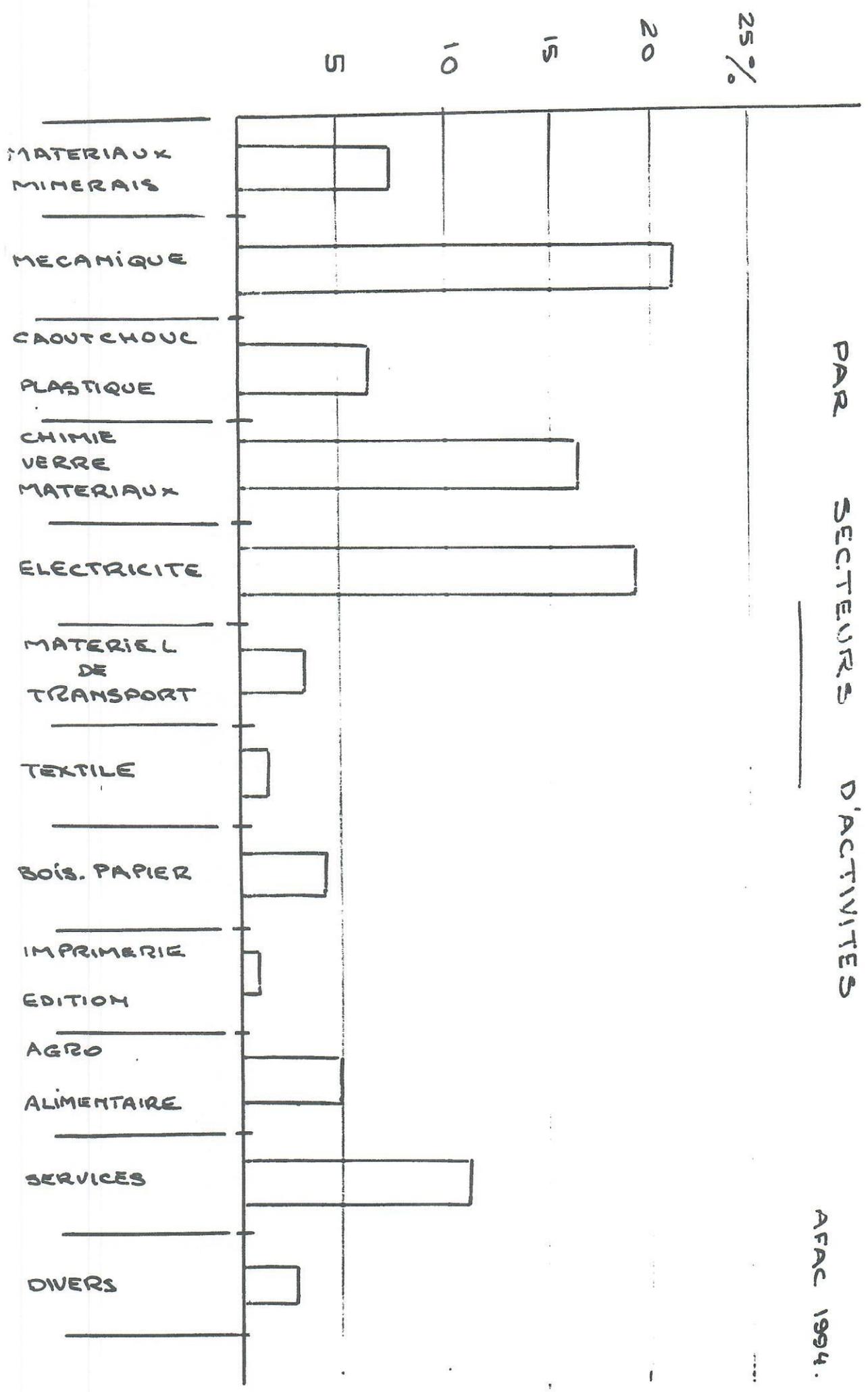
ORGANISMES PROFESSIONNELS DE L'A.G.

APAVE
SOCOTEC
BUREAU VERITAS
SGS QUALITEST
SYNTHEC...

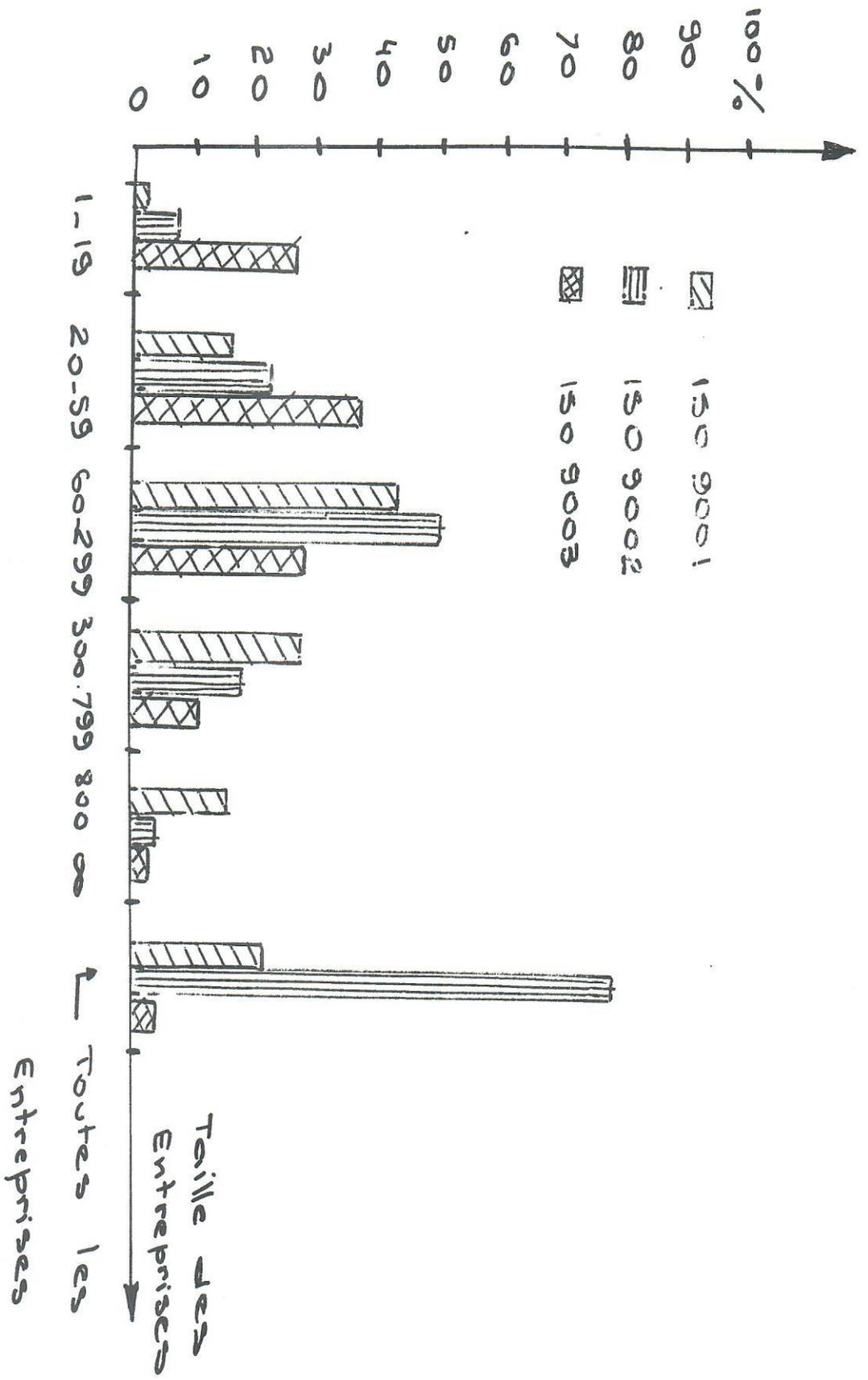
DISTRIBUTION DES CERTIFICATS

PAR SECTEURS D'ACTIVITES

AFAC 1994.

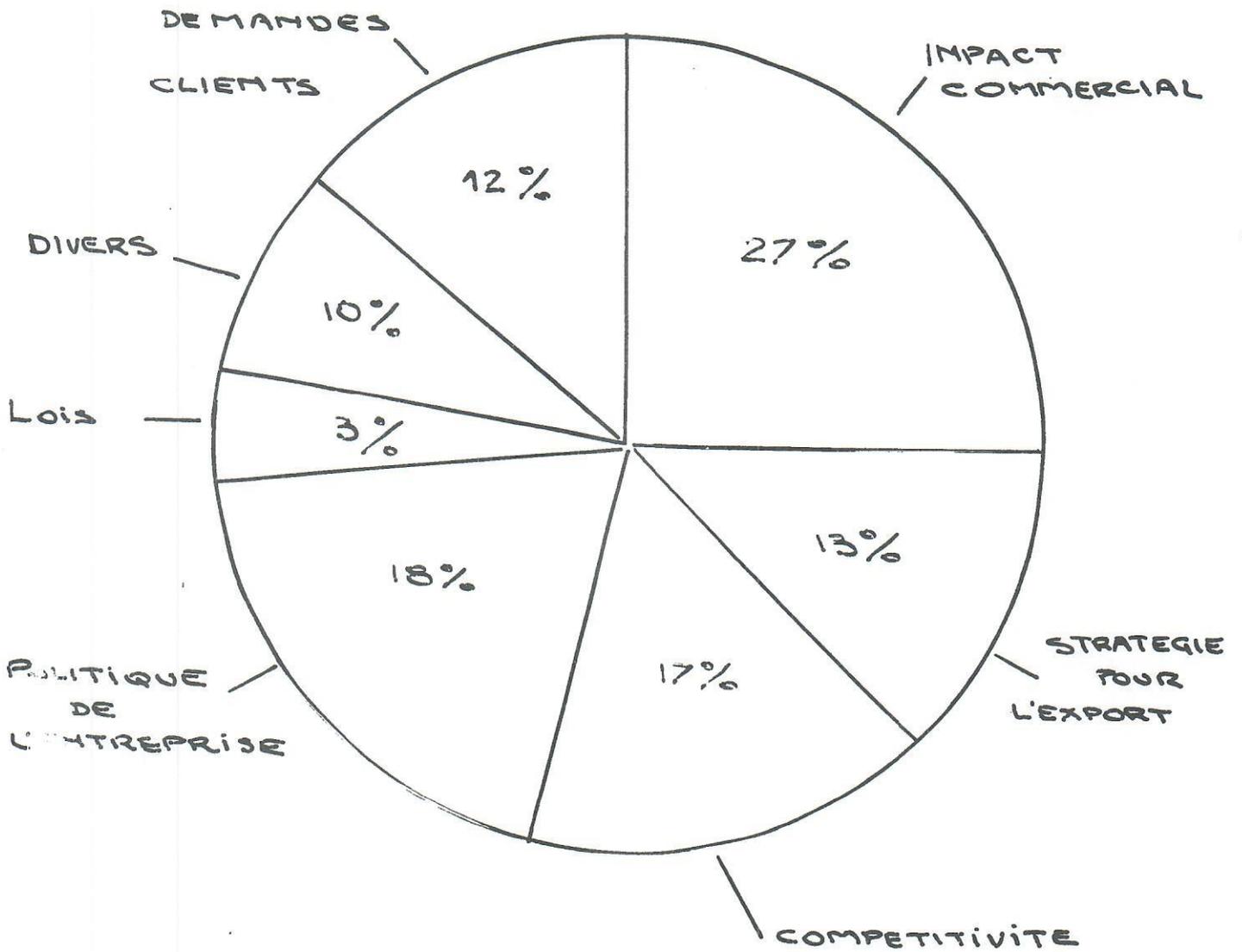


DISTRIBUTION DES CERTIFICATS
 PAR MODELE ET PAR TAILLE D'ENTREPRISES



(APAC 1994)

MOTIVATION DES ENTREPRISES POUR LA CERTIFICATION - FRANCE



CERTIFICATION (AFAQ)

Intervention Consultant

IL FAUT QUE LA DIRECTION

PRENNE CONSCIENCE

DE L'EFFORT ET
DES MOYENS A
ENGAGER

INVESTISSEMENTS

- engagement personnel de la Direction pour que le système soit appliqué en permanence
- donner les moyens matériels
- allouer du temps et donner les moyens humains
- assurer son soutien hiérarchique et moral
- assigner les tâches et responsabilités

DES RESULTATS ET
DES AVANTAGES A
OBTENIR

BENEFICES

- valeur de l'exemple volontariat pour la qualité
- amélioration de l'outil de travail
- meilleure ergonomie
- relation de confiance avec le personnel
- responsabilisation du personnel; reconnaissance de l'individu dans son travail

- engager les moyens financiers nécessaires à l'intervention du consultant et de l'AFAQ

- faire perdurer l'effort pour maintenir le système

- reconnaissance officielle par un organisme ayant autorité

- amélioration de l'image de marque

- satisfaction et confiance des clients existants, suppression de certains audits

- ouverture de nouveaux marchés

- utilisation rationnelle de l'acquis, stabilité et maîtrise des structures

- réduction des coûts de non-qualité

- meilleure compétitivité

IL FALT QUE LE PERSONNEL

PRENNE CONSCIENCE

DES EFFORTS QUI
LUI SERONT
DEMANDES

DES AVANTAGES
QUI LUI SERONT
OFFERTS

- exécution des tâches en stricte conformité avec les prescriptions

- changement de certaines pratiques, rupture avec la routine et les habitudes

- transparence de l'organisation des postes et des fonctions

- faire apparaître les problèmes et non les dissimuler

- accepter "l'ingérance" d'audits Internes et externes, admettre l'analyse critique des situations (et non des hommes)

- se former à des techniques nouvelles

- suppression des flous générateurs d'anomalies, meilleure information

- opportunité d'évoluer vers des méthodes mieux comprises et plus intelligentes

- valorisation, responsabilisation, définition du rôle de chacun

- règlement des litiges suivant des principes connus et non en situation conflictuelle

- prise en compte des problèmes qui n'étaient jamais réglés faute de temps, obtention des changements nécessaires

- obtention d'une meilleure qualification professionnelle

LA DEONTOLOGIE DU CONSULTANT POUR LES ACTIONS D'AIDE A LA CERTIFICATION

POINTS ESSENTIELS A RESPECTER PAR LE CONSULTANT

1. Expliquer clairement au Chef d'entreprise que la prestation de mise à niveau est incompatible avec la fonction d'auditeur AFAQ dans la même Société (l'intervenant ne sera en aucun cas l'auditeur AFAQ),
2. Ne pas influencer le chef d'entreprise pour le choix d'un modèle "luxueux", mais se limiter strictement aux besoins réels (même si le prestige et le volume des prestations sont moindres),
3. Limiter la durée des prestations et orienter la formation dans un souci d'autonomie de l'entreprise, et de la pérennité de la démarche entreprise,

LA DEONTOLOGIE DU CONSULTANT POUR LES
ACTIONS D'AIDE A LA CERTIFICATION

POINTS ESSENTIELS A RESPECTER PAR LE
CONSULTANT

- 4. Ne pas aller au-delà des exigences fondamentales du modèle choisi "pour se laisser une marge",
- 5. A l'encontre, être ferme sur les exigences de base et ne pas faire de "compromis commercial",
- 6. Respecter une confidentialité et une discrétion absolue sur les informations recueillies pendant la prestation.

Exemple de pratique interdite :

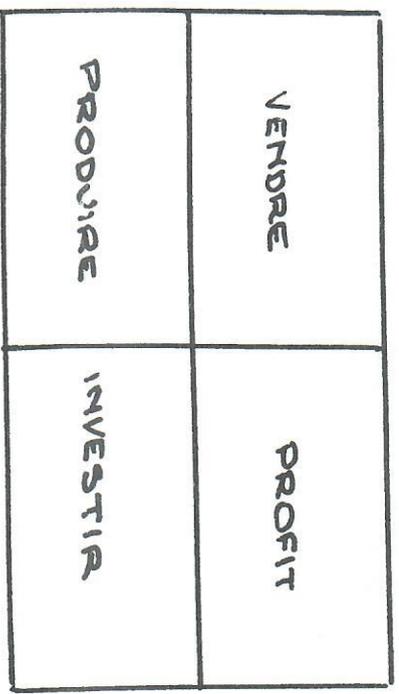
la photo de l'entreprise "avant" et "après" l'intervention, pour mettre en exergue la valeur du travail accompli.

QUALITE ET ENVIRONNEMENT

EVOLUTION DU CONCEPT QUALITE

LES FONCTIONS DE L'ENTREPRISE

Pour Réaliser

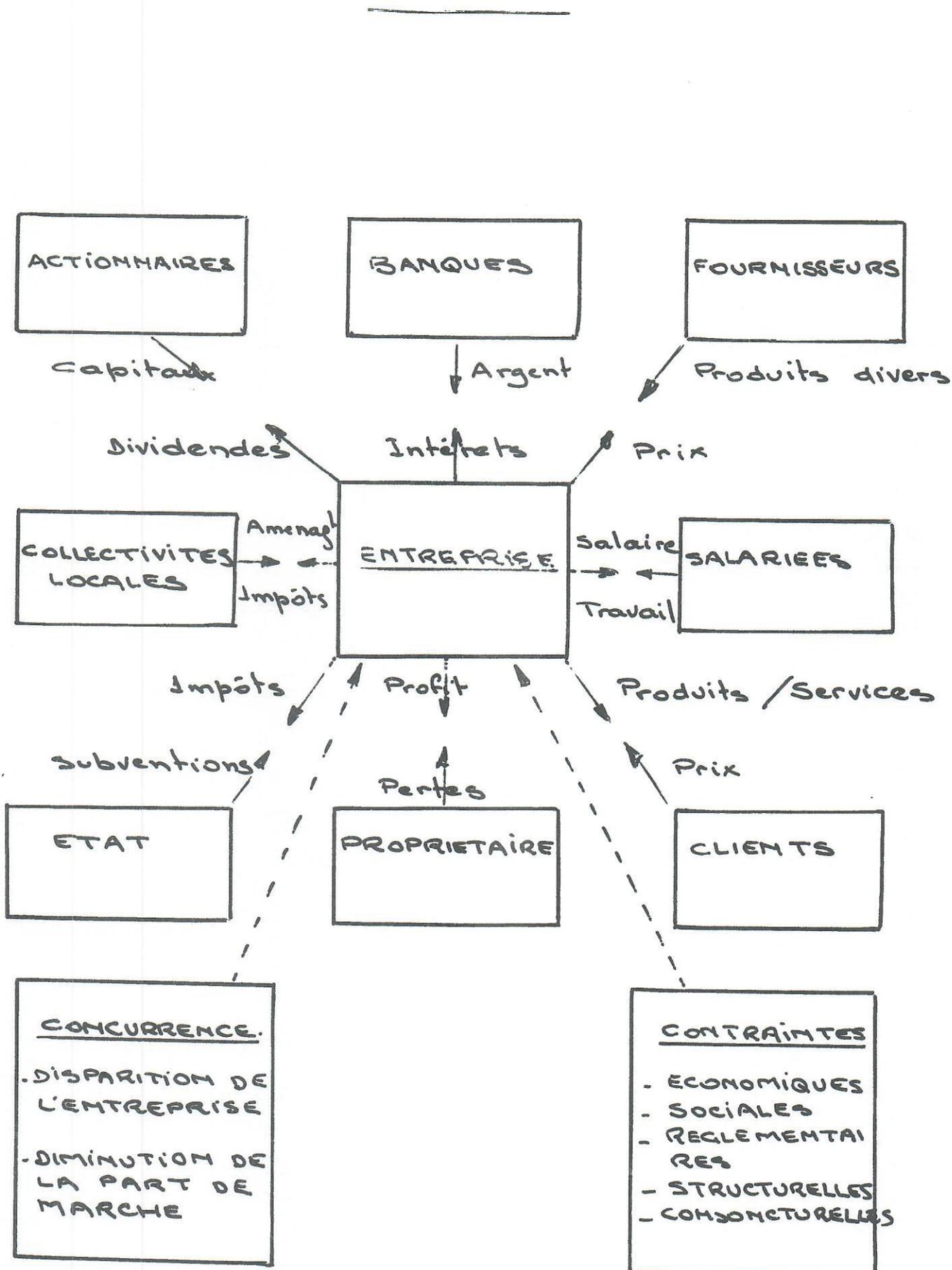


Pour mieux

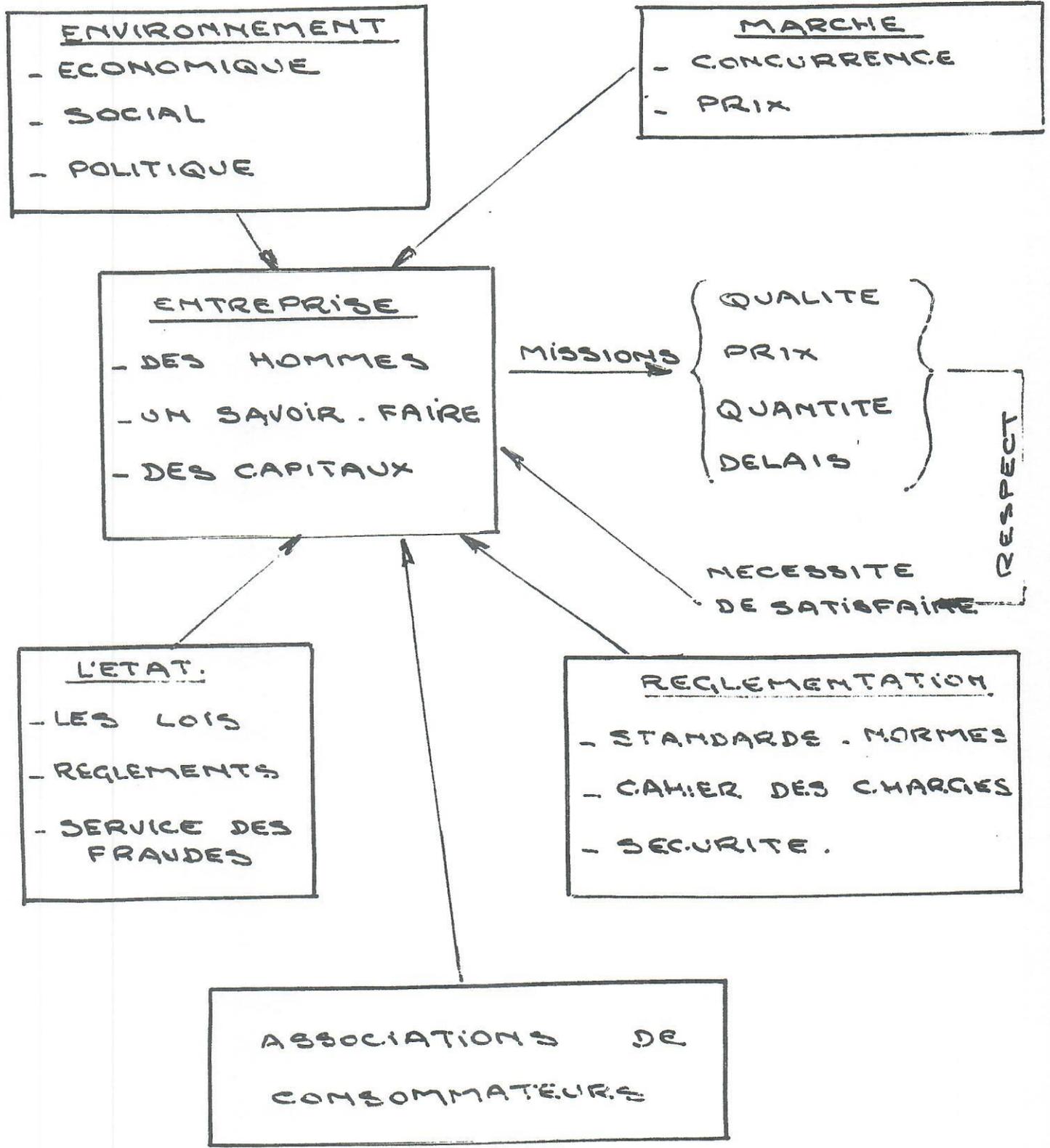
Pour mieux continuer à

Pour mieux

L'ENTREPRISE ET SES PARTENAIRES



A LA QUATITE .



ENVIRONNEMENT
 - ECONOMIQUE
 - SOCIAL
 - POLITIQUE

MARCHÉ
 - CONCURRENCE
 - PRIX

ENTREPRISE
 - DES HOMMES
 - UN SAVOIR-FAIRE
 - DES CAPITAUX

L'ÉTAT.
 - LES LOIS
 - RÈGLEMENTS
 - SERVICE DES FRAUDES

RÈGLEMENTATION.
 - STANDARDS . NORMES
 - CAHIER DES CHARGES
 - SECURITE .

ASSOCIATIONS DE
 CONSOMMATEURS

MISSIONS → { QUALITÉ
PRIX
QUANTITÉ
DÉLAIS }
 RESPECT
 NECESSITE DE SATISFAIRE

LA QUALITE

**LA QUALITE D'UN PRODUIT OU D'UN
SERVICE EST SON APTITUDE A
SATISFAIRE LE BESOIN DES
CLIENTS, QU'IL SOIT EXPLICITE OU
IMPLICITE.**

ASPECTS HUMAINS DE LA QUALITÉ

ASPECTS DE LA QUALITÉ TOUCHANT L'ENVIRONNEMENT
(150 14000)

ASPECTS "ÉCONOMIE DES RESSOURCES"

ASPECTS "VENDABLES" DE LA QUALITÉ

ASPECTS INDIRECTS DE LA QUALITÉ

ASPECTS DIRECTS
DE LA QUALITÉ.

COMPARAISON DE
RÉALISATION

QUALITÉ DES NORMES ET
DE LA CONCEPTION

PERFORMANCES ET APTITUDES À L'EMPLOI

UTILISATION MINIMALE DES MATIÈRES ET DE
L'ÉNERGIE. GASPILLAGE MINIMUM. RÉEMPLOI.

ÉCOLOGIE - POLLUTION. PAYSAGES VERTS - NIVEAU
DE BRUIT - LOISIRS.

QUALITÉ DE LA VIE - MORALE - ETHIQUE - CULTURELLE.

ÉDUCATION SOCIALE - SANTÉ.

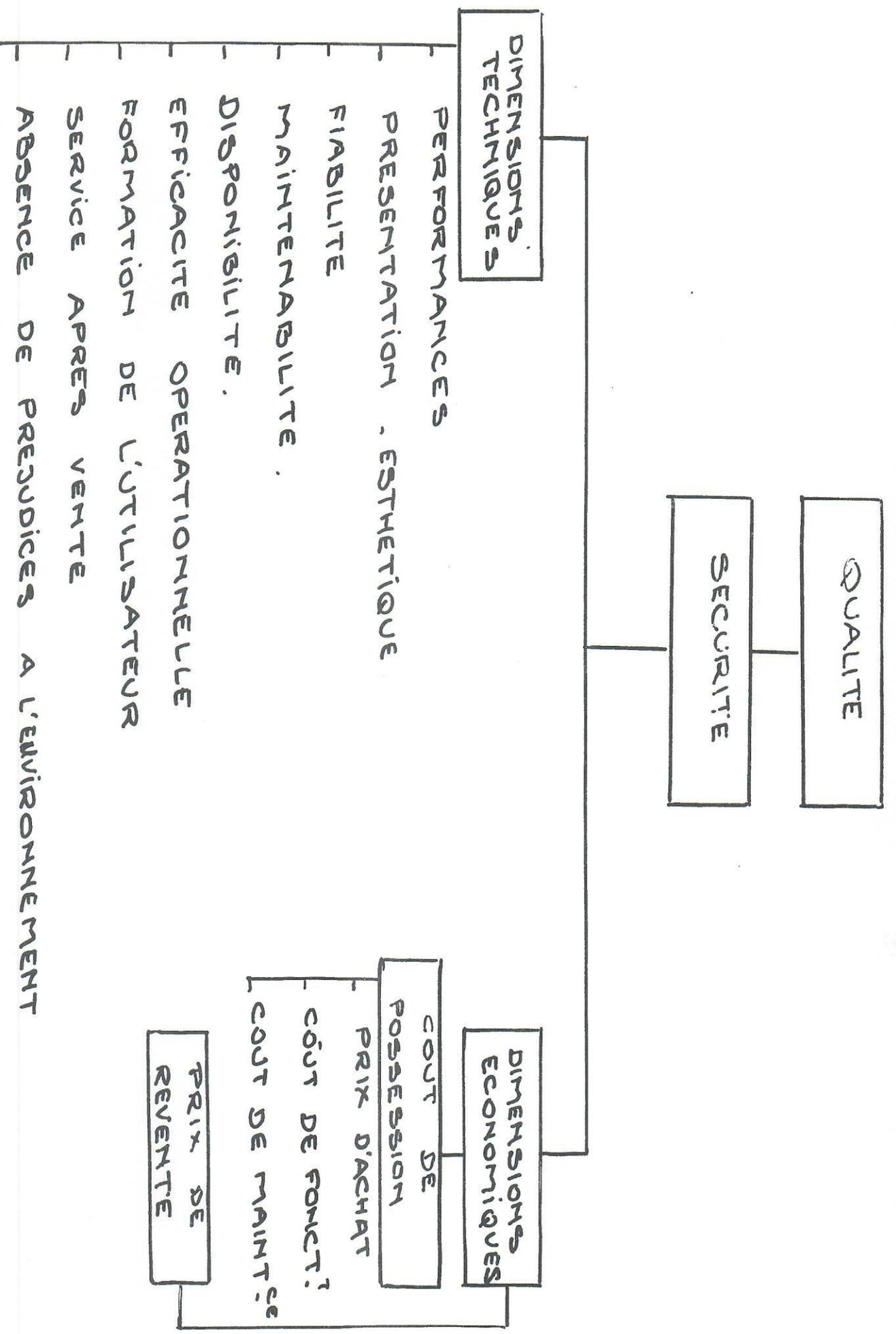
ASPECTS

ABSTRAITS

ASPECTS

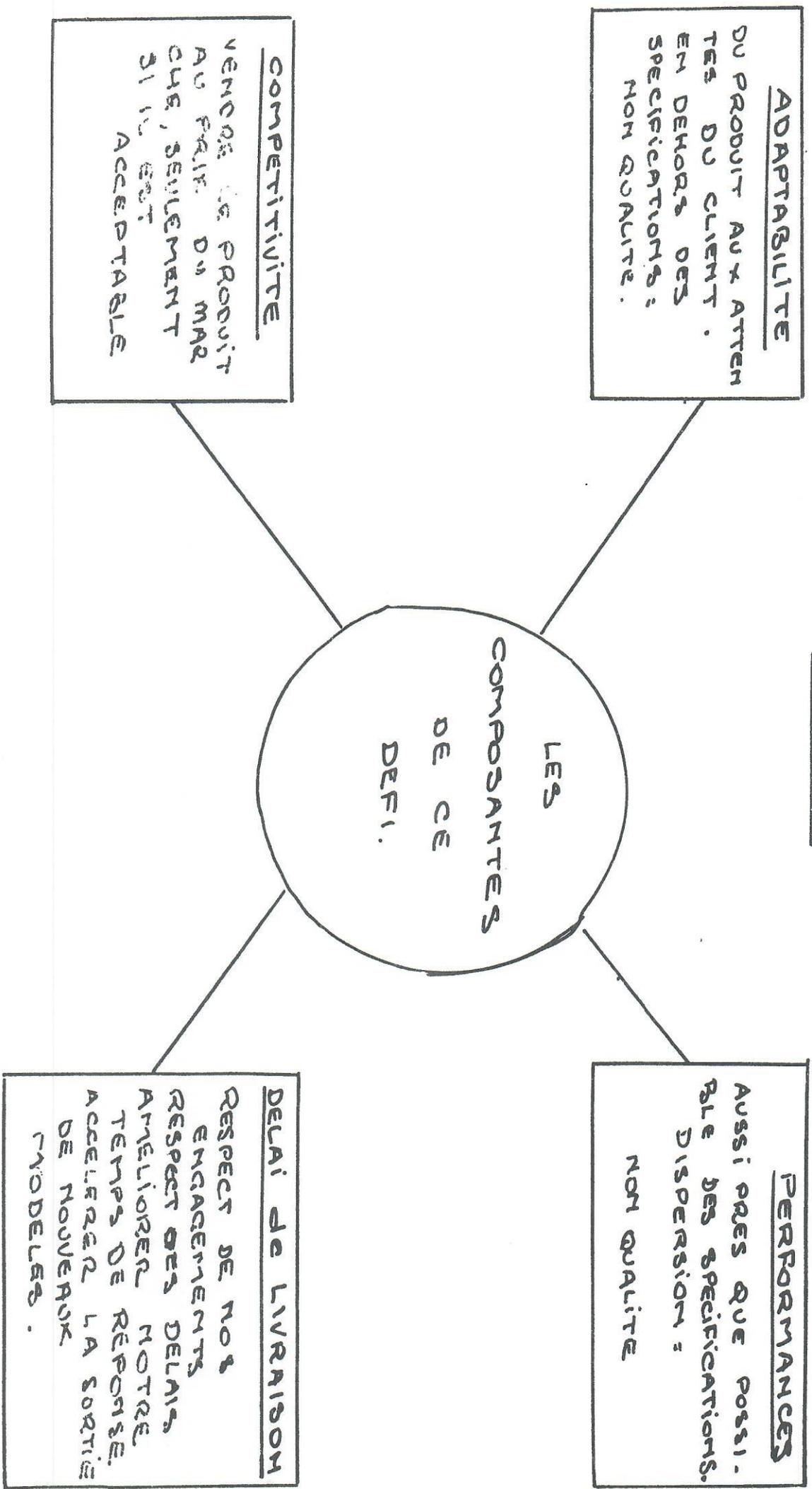
CONCRETS

EXPANSION DES FRONTIÈRES DE LA QUALITÉ (D^r Kano).



LES COMPOSANTES DE LA QUALITE

OBJECTIFS PRINCIPAUX DE LA QUALITE

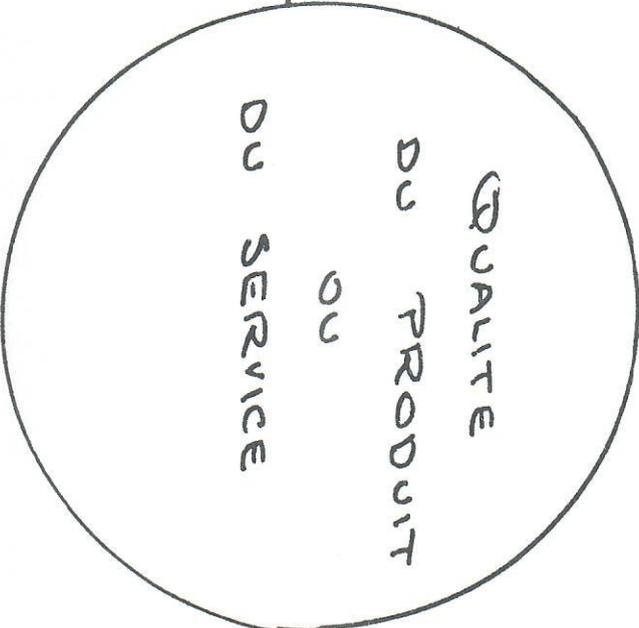


DEMANDES DES CLIENTS.

- FONCTIONS ADDITIONNELLES
- PLUS DE PERFORMANCE
- FIABILITE ACCRUE
- PAIX COMPETITIFS
- TEMPS DE REponse REDUITS
- SECURITE ACCRUE
- MAINTENABILITE AMELIOREE
- DISPONIBILITE.

STANDARDS QUALITE EUROPEENS / NATIONAUX.

- SECURITE
- PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT.
- GARANTIE DU PRODUIT



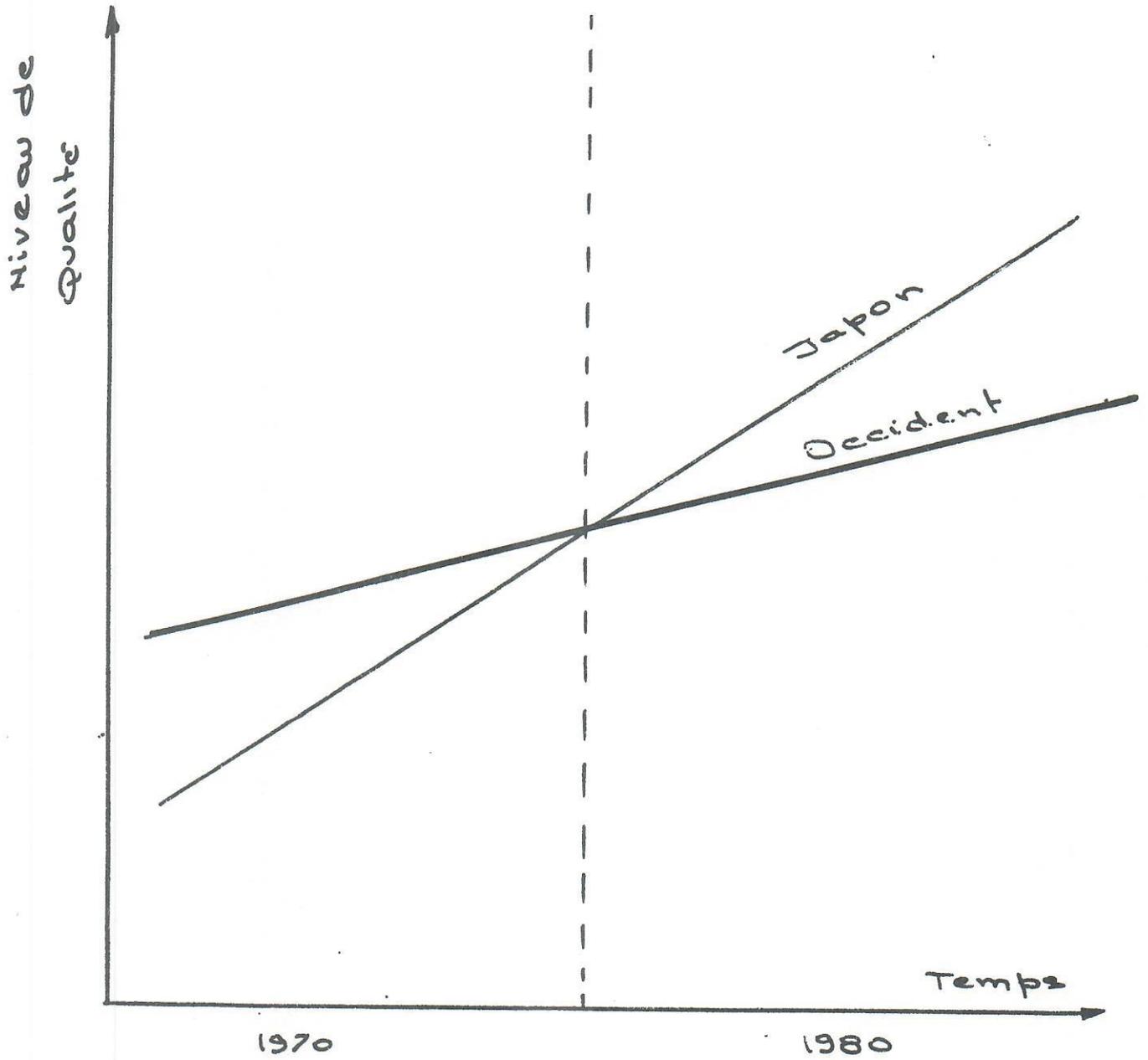
OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

- COLLER A LA DEMANDE DU MARCHÉ
- RAPPORT QUALITE/PAIX COMPETITIF.
- RENDEMENT ECONOMIQUE
- PROFITABILITE
- BONNE IMAGE DE L'ENTREPRISE
- CAPACITE DE RE. FONDER A UNE NOUVELLE DEMANDE

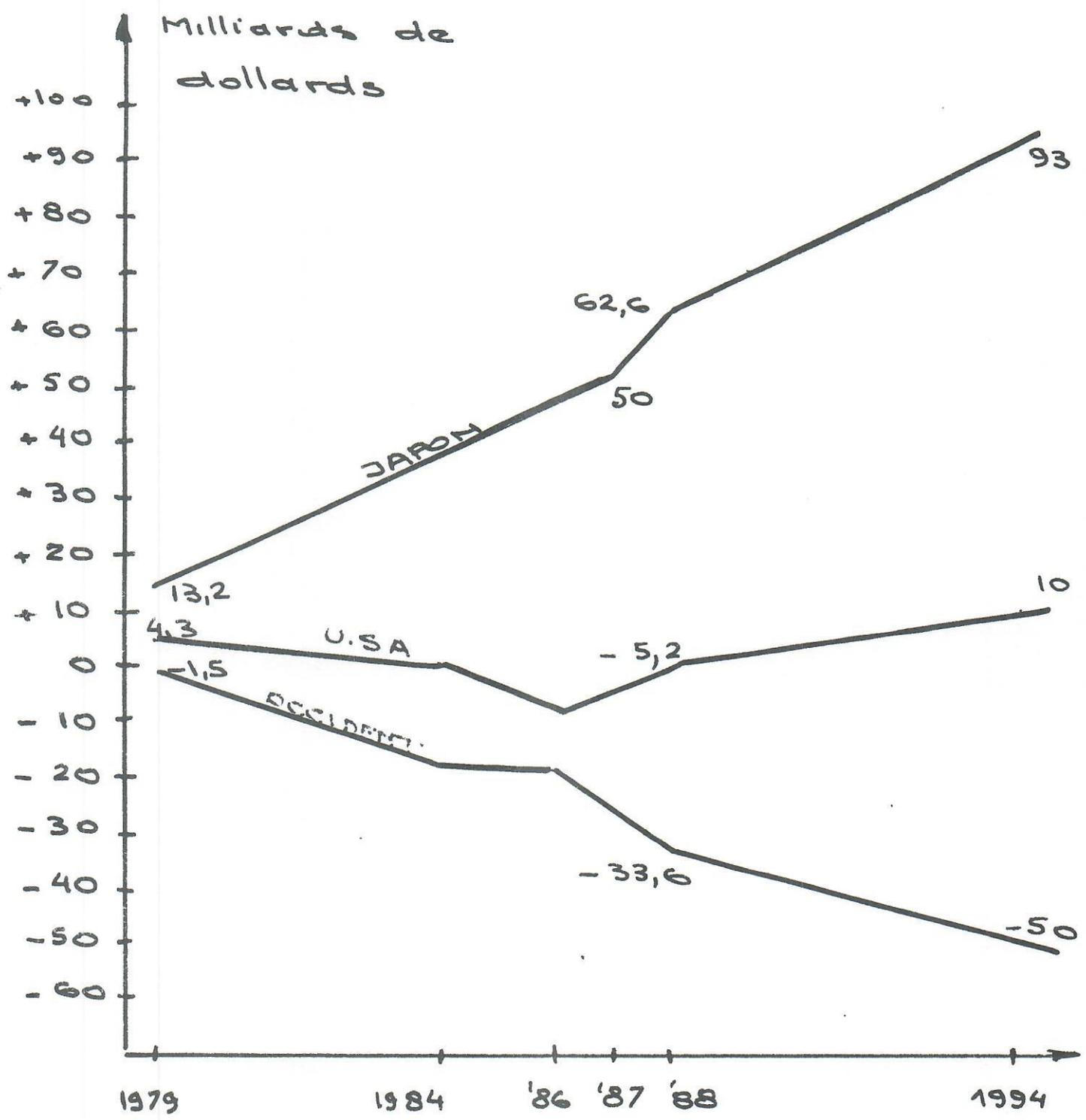
PHENOMENE CONCURRENTIEL

- HAUTE TECHNOLOGIE.
- INGENUEUSE DES COUTS
- REDUCTION DU TEMPS POUR L'INNOVATION

EXIGENCES EXTERNES POUR LA QUALITE



TRANSITION
INVERSEMENTS DES TENDANCES



EVOLUTION DE LA BALANCE DU
COMMERCE EXTERIEUR .

POURQUOI LA QUALITE EST SI IMPORTANTE POUR LES ENTREPRISES MODERNES.

- **PLUS GRANDES DEMANDES POUR UNE MEILLEURS QUALITE.**
- **LEGISLATION CONCERNANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.**
- **EXIGENCE DE SECURITE.**
- **MOINS DE COUTS POUR LE FABRICANT.**
- **MOINS DE RECLAMATIONS.**
- **PLUS GRANDE CONFIANCE DE LA PART DES CLIENTS**
- **PLUS GRANDE PART DE MARCHE.**
- **PLUS GRANDE PROFITABILITE**
- **MEILLEURE IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE - NOTORIETE.**
- **MEILLEUR ACCES SUR LES MARCHES FINANCIERS.**

33

**LA QUALITE EST PRISE EN COMPTE ET
MAITRISEE PAR TOUTES LES FONCTIONS
DE L'ENTREPRISE**

- RECHERCHE DU MARCHE.
- DEVELOPPEMENT DES PRODUITS.
- PREPARATION DES FABRICATIONS.
- ACHATS.
- MAGASINAGE.
- PRODUCTION.
- FABRICATION.
- INSPECTION.
- EMBALLAGE.
- VENTES.
- LIVRAISON.
- SERVICE APRES-VENTE.

CECI CONSTITUE LA BOUCLE DE LA QUALITE.

EVOLUTION DU CONCEPT QUALITE

CONTROLE DE LA QUALITE

- TAYLOR
- ADM SMITH
- VERIFICATION DU POSTERIORI

NON CONFORME ⇒ COUTS SUPPLEMENTAIRES

ASSURANCE DE LA QUALITE

- JURAN, DEMING, CROSBY...
- METTRE EN PLACE UN SYSTEME DE PREVENTION DES NON CONFORMITES.

⇒ CONSTRUIRE LA QUALITE

⇒ REUSSIR DU PREMIER COUP



REDUCTION DES COUTS

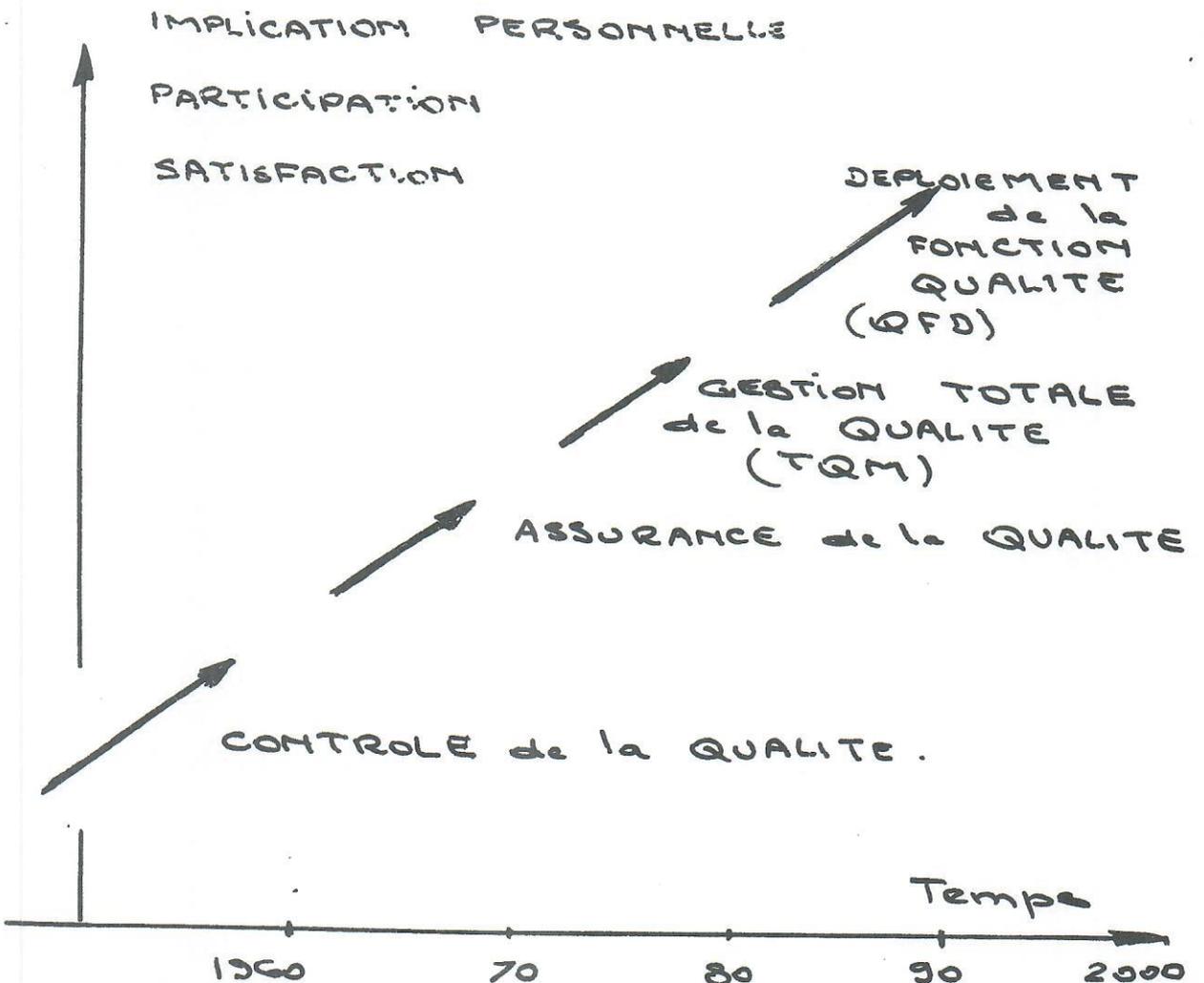
GESTION DE LA QUALITE TOTALE

- IMPLICATION DE L'ENSEMBLE DES ACTIVITES DE L'ENTREPRISE DANS LA DEMARCHE QUALITE TOTALE.
- RELATIONS CLIENTS / FOURNISSEURS
- CHANGEMENT DE MENTALITE
- THEORIES DES ZEROS

DEPLOIEMENTS DE LA FONCTION QUALITE

EVOLUTION DU CONCEPT QUALITE

COMPOSANTES SOCIALES :



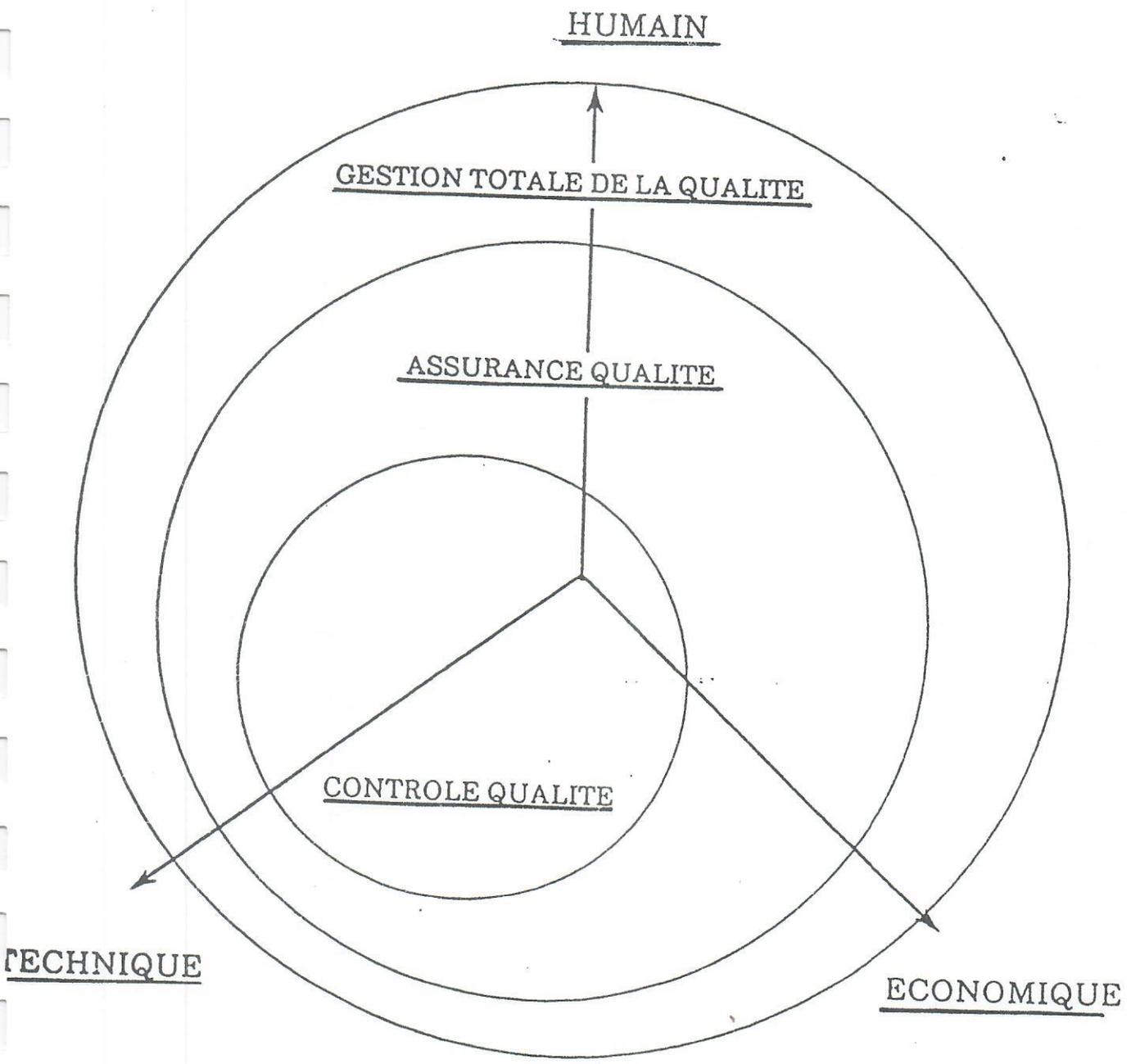
COMPOSANTES ECONOMIQUES

- IMAGE DE L'ENTREPRISE
- REDUCTION COUTS N. Q.
- AMELIORATION CONTINUE Q.

SIGNIFICATION DE CONTROLE

CONTROLLER UN PROCEDE C'EST :

- LOCALISER LES PROBLEMES DES PROCEDES.
- ANALYSER LES PROBLEMES DES PROCEDES.
- SOLUTIONNER LES PROBLEMES DES PROCEDES.
- (RE) ETABLIR LES INSTRUCTIONS CONCERNANT LES PROCEDES.
- EVITER DES FUTURES OCCURENCES POUR LE MEME PROBLEME.



**MISE EN PLACE DE L'ASSURANCE
QAULITE**

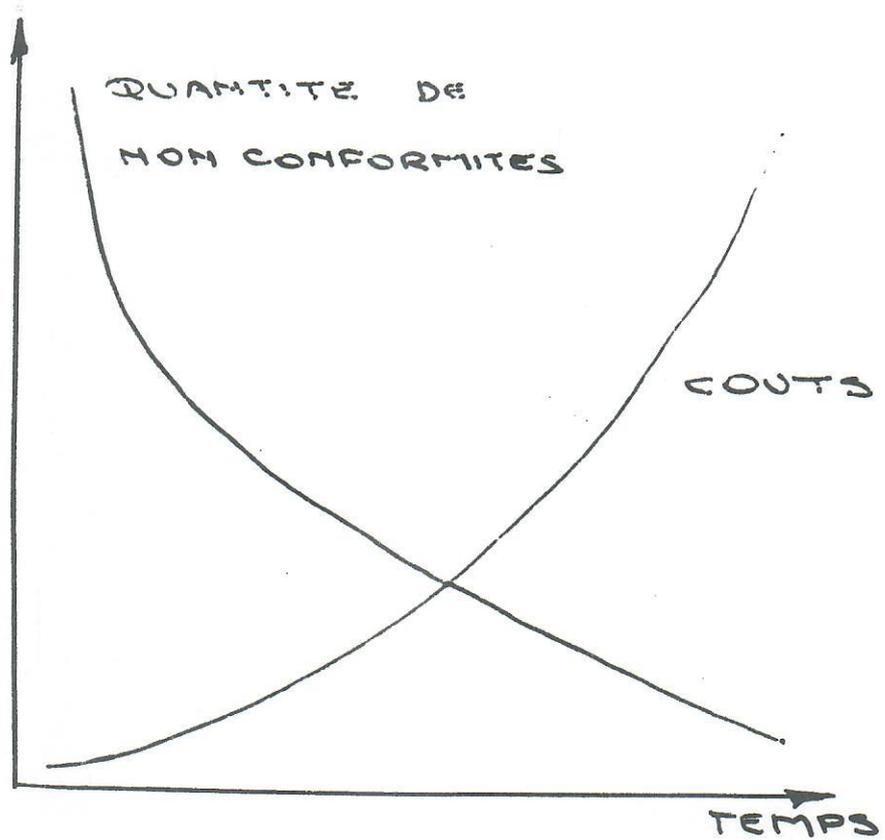
VOTRE MOTIVATION POUR L'A.Q.

- C'EST UNE QUESTION DE MODE.
- C'EST UNE RECOMMANDATION GOUVERNEMENTALE.
- C'EST UNE DEMARCHE PERSONNELLE, VOLONTAIRE.
- C'EST POUR OBTENIR UNE CERTIFICATION.
- C'EST POUR UNE RAISON ECONOMIQUE.
- C'EST POUR UNE RAISON SOCIALE.
- C'EST POUR UNE RAISON TECHNIQUE.
- C'EST POUR UNE RAISON SOCIALE.

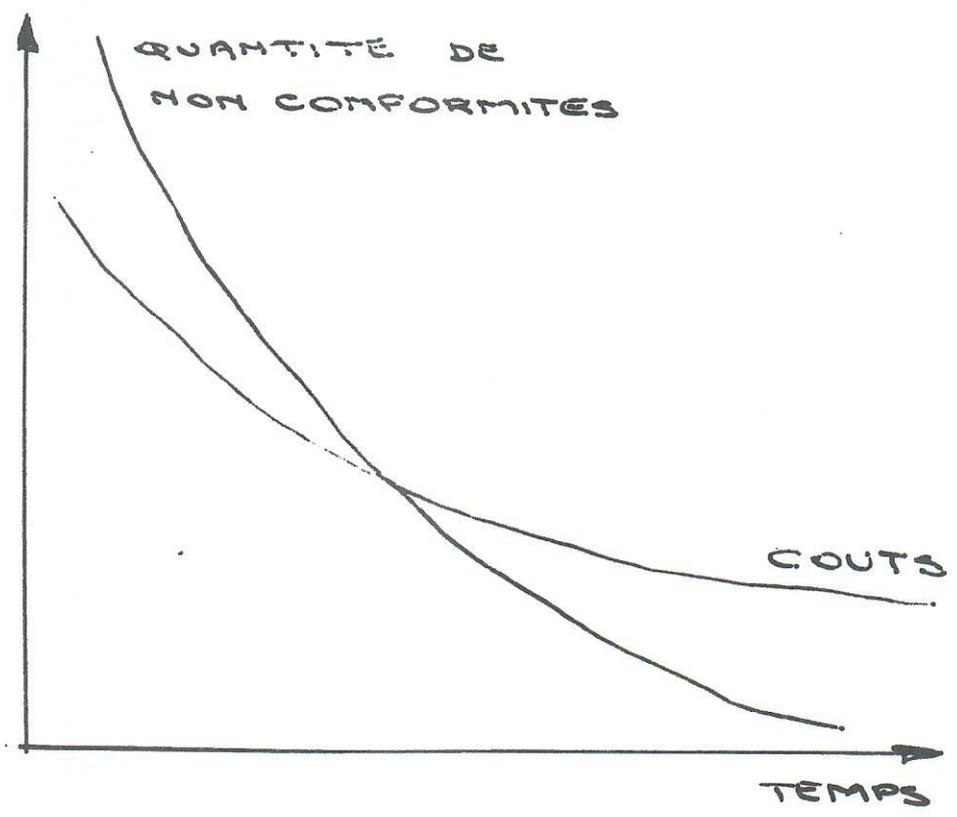
ASSURANCE DE LA QUALITE

ISO 8402

MISE EN APPLICATION D'UN ENSEMBLE DE
SYSTEMATIQUES ET PRE-ETABLIS DESTINEES A
DONNER CONFIANCE AUX CLIENTS DANS
L'OBTENTION DE LA QUALITE.



CONCEPT : CONTROLE DE LA QUALITE



CONCEPT : ASSURANCE DE LA QUALITE

WORKSHOP

THEME : METHODOLOGIE POUR LA MISE EN PLACE D'UN
SYSTEME D'ASSURANCE QUALITE.

PROBLEME : VOUS ETES A CE JOUR DIRECTEUR QUALITE. VOTRE
DIRECTEUR GENERAL VOUS APPELLE ET VOUS DIT :
" Mr X, JE VIENS DE DECIDER QUE NOTRE SOCIETE
DOIT S'EQUIPER D'UN SYSTEME QUALITE. JE VOUS
CHARGE DE CETTE MISSION. J'ATTENDS QUE VOUS
ME PRESENTIEZ UN PLAN D'ACTION. VOUS SAVEZ,
NOTRE CONCURRENT EST DEJA CERTIFIE !

ALORS, MAINTENANT, Mr X, AU TRAVAIL. PLUS UNE
MINUTE A PERDRE.

AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?

NON

ALORS. MERCI."

METHODOLOGIE POUR LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME QUALITE D'ASSURANCE DE LA QUALITE.

- DIAGNOSTIC.
- FORMATION SPECIFIQUE.
- MISE EN PLACE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITE.
- CERTIFICATION.

DIAGNOSTIC

- IDENTIFICATION DES DYSFONCTIONNEMENTS MAJEURS NUISIBLES A L'OBTENTION DE LA QUALITE.
- IDENTIFICATION EN BESOINS DE FORMATIONS SPECIFIQUE A L'ASSURANCE QUALITE.
- RECHERCHE DES COUTS DE LA NON QUALITE.
- NECESSITE D'INDEX QUALITE.

INTRODUCTION D'UN SYSTEME D'ASSURANCE QUALITE

- ENGAGEMENT PERSONNEL ET SOLENNEL DU DIRECTEUR GENERAL.
- OFFICIALISATION DE LA POSITION DE RESPONSABLE QUALITE.
- ORGANISATION POUR L'INTRODUCTION DE LA FONCTION ASSURANCE QUALITE.
- ORGANIGRAMME POUR L'INTRODUCTION DE LA FONCTION ASSURANCE QUALITE.
- ADHESION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL.
- CONSTITUTION DE GROUPES DE TRAVAIL.
- REDACTION DE PROCEDURES.
- REDACTION DE FICHES DE POSTE.
- ASSURANCES QUALITE FOURNISSEURS.
- CALCUL DU COUT DE LA NON-QUALITE.
- INTRODUCTION D'INDICATEURS QUALITE.
- INTRODUCTION DES MOYENS SPECIFIQUES A L'ASSURANCE QUALITE.
- REDACTION DU MANUEL D'ASSURANCE QUALITE.
- AUDIT DE VERIFICATION.
- CORRECTION.
- CERTIFICATION.
- SURVEILLANCE A.Q.

MANUEL D'ASSURANCE DE LA QUALITE

ISO 8402

DOCUMENT DECRIVANT TOUTES LES DECISIONS
PRISES PAR L'ENTREPRISE AFIN D'OBTENIR LA QUALITE
DES PRODUITS ET DES SERVICES CONFROMEMENT AUX
ATTENTES DES CLIENTS.

DEFINITIONS GENERALES

ISO 8402

ASSURANCE DE LA QUALITE

ENSEMBLE DES DISPOSITIONS PRE-ETABLIES ET SYSTEMATIQUES PRISES PAR L'ENTREPRISE, NECESSAIRES POUR DONNER CONFIANCE AUX CLIENTS AFIN QUE LE PRODUIT OU LE SERVICE SATISFASSE AUX EXIGENCES EXPRIMEES.

POLITIQUE QUALITE

ORIENTATIONS ET OBJECTIFS GENERAUX D'UNE ENTREPRISE EN CE QUI CONCERNE LA QUALITE, ET QUI SONT EXPRIMES D'UNE FACON FORMELLE PAR LA DIRECTION GENERAL.

SYSTEME QUALITE

ENSEMBLE DES STRUCTURES ORGANISATIONNELLES, DES RESPONSABILITES, DES PROCEDURES, DES PROCEDES ET DES RESSOURCES POUR METTRE EN PLACE LA GESTION DE LA QUALITE.

GESTION DE LA QUALITE

ASPECT DE LA FONCTION GENERALE QUI DETERMINE LA POLITIQUE GENERALE ET LE MET EN OEUVRE.

AUDIT QUALITE

ISO 8402

EXAMEN METHODIQUE D'UNE SITUATION RELATIVE A UN
PRODUIT, UN PROCEDE, UNE ORGANISATION EN MATIERE DE
QUALITE, REALISE EN COLLABORATION AVEC LES INTERESSES
EN VUE DE VERIFIER LA CONFORMITE DE CETTE SITUATION
AVEC LES DISPOSITIONS PRE-ETABLIES ET SI CELLE-CI
SATISFONT LES OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE.

MODULES DE FORMATION

- ANALYSE FONCTIONNELLE.
- CAHIER DE CHARGES FONCTIONNEL.
- ANALYSE DE LA VALEUR.
- INITIATION AUX STATISTIQUES.
- CONTROLE STATISTIQUE DU PROCEDE (SPC).
- ANALYSE STATISTIQUE.
- AMDEC, ANALYSE DES MODES DE DEFAILLANCES DE LEURS EFFETS ET DE LEUR CRITICITE.

PRODUIT	⇒	FIABILITE
PROCEDE	⇒	QUALITE
MOYENS DE PRODUCTION	⇒	DISPONIBILITE MAINTENANCE

- TECHNIQUES DE RESOLUTION DE PROBLEMES.
- REDACTION DU MANUEL QUALITE.
- FORMATION D'AUDITEURS QUALITE.
- FIABILITE OPERATIONNELLE - SAV
- GESTION DE PROJET - DIAGRAMME PERT.
- GESTION DE PRODUCTION / STOCKS.
- AMELIORATION DE LA PRODUCTIVITE.

DIFFERENCES ENTRE : GESTION DE LA QUALITE ET ASSURANCE QUALITE

GQT	ISO 9000
METHODOLOGIE GESTION	GESTION DU SYSTEME

INFORMEL	FORMEL
CONSIDERE TOUS LES PROCEDES	CONSIDERE PEU DE PROCEDES
MODIFICATIONS RAPIDES ET AMELIORATIONS CONTINUES	MODIFICATIONS LENTES POUR LES PROCEDURES EXISTANTES
FACILE A METTRE EN PLACE	PLUS DIFFICILE A METTRE EN PLACE
PRIVILEGE LES RESSOURCES HUMAINES	PRIVILEGE LES RESSOURCES "INFORMATIONS"
PAS DE CERTIFICATION	CERTIFICATION



ISO 9001

1.1. POLITIQUE QUALITE

- La politique qualité est un élément de la politique générale et est approuvée par la Direction Générale.
- Cette politique doit être communiquée par écrit :
 - ex : 1re page du MAQ
 - vidéo
 - campagne d'affiches
- S'applique à tout le personnel (inclus personnel intérimaire)
- Le tableau de bord QUALITE permet d'entretenir et suivre cette politique.

1.2. ORGANISATION

- Responsabilités et autorité définies
 - . définition de fonctions
 - . résolution des problèmes aux interfaces
 - . organigrammes

- Activités de vérifications indépendantes
 - . moyens + personnel
 - . programmes

- Représentant de la direction
 - . indépendance de la fonction AQ
 - . communication + crédibilité
 - . pilotage

1.3. REVUES DE DIRECTION

- Planification de revues afin d'examiner les indicateurs et résultats du système QUALITE figurant au tableau de bord QUALITE (résultat d'audits internes par exemple...)
- Réunions d'un comité QUALITE avec procès-verbal.

2. SYSTEME QUALITE

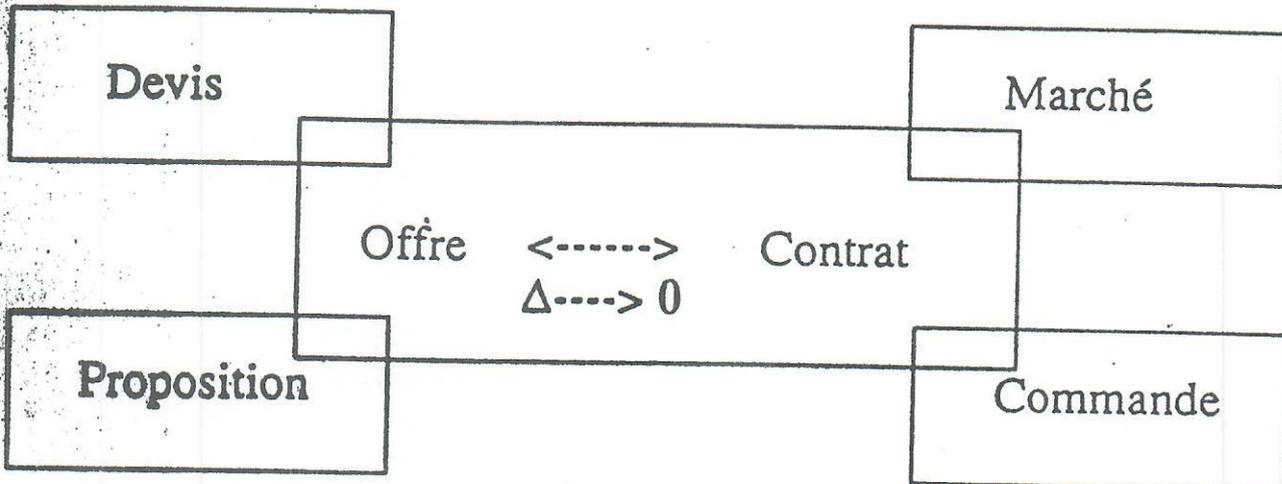
- S'assurer de la prise en compte des exigences spécifiées
 - conformité
 - délais
 - service
 - coût

- Le système qualité peut être décrit par :
 - manuel QUALITE entreprise
 - plan QUALITE produit
 - procédures
 - instructions, critères d'acceptation
 - enregistrements
 - outils QUALITE

- Ce système est mis en oeuvre et mis à jour.

3. REVUE DE CONTRAT

- Examiner suivant procédure



- Lecture en commun des marchés en termes d'exigences spécifiées à satisfaire

- Procès-verbal de revue de contrat

4. MAITRISE DE LA CONCEPTION

- Application à la conception de produits nouveaux
- Planification du projet (étapes ou phases)
(faisabilité, avant-projet, projet, conception détaillée)
- Programme pré-établi de vérifications.
- Interfaces d'études maîtrisés (groupes, produits BE
[entrée-sortie], définitions, justifications).
- Outils adaptés
(auto-contrôle plans, check-list, méthodes de calcul croisées,
AMDEC, Analyse de la valeur...)
- Formalisation des règles de l'art (standard, mémento,
guides...)

5. MAITRISE DES DOCUMENTS

. C' est la gestion des procédures, documentation normative et réglementaire, instructions, MAQ, Plan Qualité Produit...

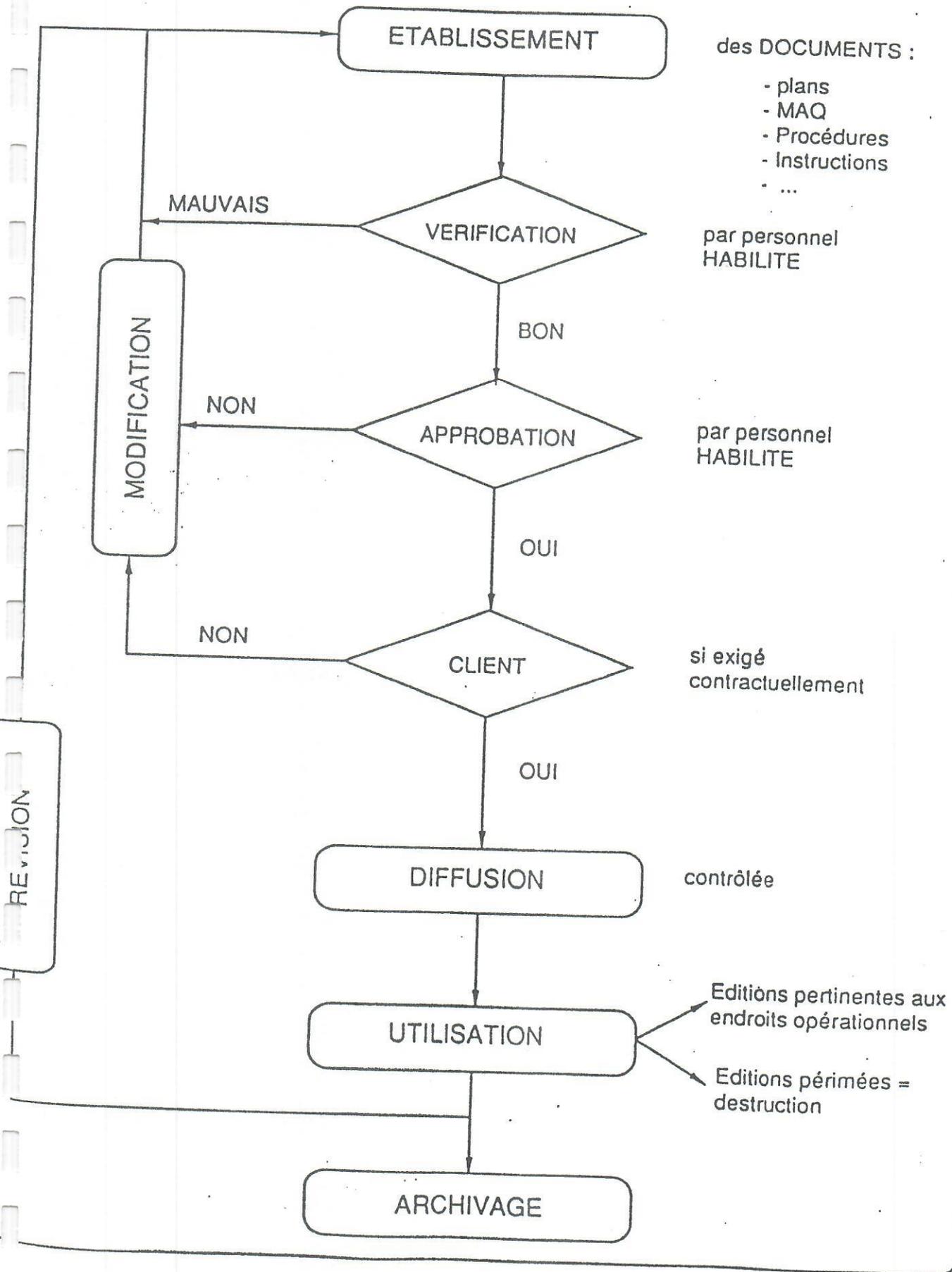
. Procédure d'établissement des documents :

- identification, numérotation
- vérification
- diffusion
- modification (enregistrement de la nature du changement)

. Liste des documents donnant la révision en vigueur.

. Rediffusion complète du document après un certain nombre de mises à jour.

5. MAITRISE DES DOCUMENTS



6. ACHATS

Evaluation des sous-traitants

- sélection des S / T
- fichier des S/T acceptables
- suivi qualité des S/T

. Données d'achat

Elles doivent décrire le produit commandé :

- identification précise du produit
- titre et édition applicable des spécifications, instructions de contrôle...
- titre, numéro et édition de la norme applicable en matière de système qualité.

Vérification des documents d'achat avant diffusion.

. Vérification du produit acheté

S'assurer de la conformité du produit au document d'approvisionnement

TERMINOLOGIE DE LA NORME

TERMINOLOGIE COURANTE

ACHETEUR	<----->	CLIENT {	- donneur d'ordre - maître d'ouvrage
FURNISSEUR	<----->	ENTREPRISE {	- maître d'oeuvre
SOUS-TRAITANT	<----->	FURNISSEUR SOUS-TRAITANT	

7. PRODUIT FOURNI PAR L'ACHETEUR

. L'entreprise doit établir et tenir à jour des procédures :

- de vérification
- de stockage
- de maintenance

des produits fournis par le client.

8. IDENTIFICATION ET TRACABILITE DU PRODUIT

. L'entreprise doit établir et tenir à jour des procédures d'identification du produit.

Comment ?

- Fiches suiveuses
- Etiquettes
- Lieu de stockage
- Marquages...

. Traçabilité si exigence spécifiée.

Identification unique enregistrée

- d'un produit	(ex.	- n° de série)
- d'un lot	(ex.	- n° de coulée)
		- n° de semaine
		+ année

Afin de retrouver :

- l'historique
- l'utilisation
- la localisation

d'un produit.

9 Maîtrise des procédés

(suite)

Les procédés spéciaux exigent :

- un pilotage des opérations
- un respect des procédures.

Qualification

- des procédés
- des équipements
- du personnel.

10. CONTRÔLES ET ESSAIS

. A la réception

Avant utilisation :

- contrôle des produits
et/ou

- vérification de la conformité

à partir des documents : PV, CC...

Utilisation urgente :

- Identification formelle des produits non contrôlés
- Enregistrement.

. En cours de fabrication

- Conformité du produit aux exigences spécifiées à toute les phases de la fabrication

- Identification du produit non conforme

. Finals

Vérification de la réalisation des contrôles et essais prévus durant la fabrication jusqu'à l'expédition.

. Enregistrements des contrôles et essais

Enregistrements = preuve que le produit a subi les contrôles

II. MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS DE CONTRÔLE, DE MESURE, ET D'ESSAI

- Maîtrise =

[Aspect humain	---->	Formation
	Aspect documentation	--->	Utilisation

- Procédure de gestion des équipements

- Identifier les mesurages : ex :
 - Température
 - Pression
 - Dimension
 - Densité
 - etc..

- Inventaire des équipements à étalonner et régler

- Procédures d'étalonnage

- S'assurer de la fidélité et de la précision des équipements

- Marquage de l'état de l'étalonnage

- Enregistrement des étalonnages

- Protéger les équipements du dérèglement

- Analyser la validité des contrôles effectués avec un équipement trouvé non étalonné.

12. ETAT DES CONTRÔLES ET DES ESSAIS

Objectif :

Savoir à tout moment si un produit est conforme ou non conforme.

Planification des contrôles et des essais (juste à temps)

Moyens :

- Etiquettes
- Fiches suiveuses
- Enregistrements de contrôles
- Emplacements physiques.

13. MAITRISE DU PRODUIT NON CONFORME

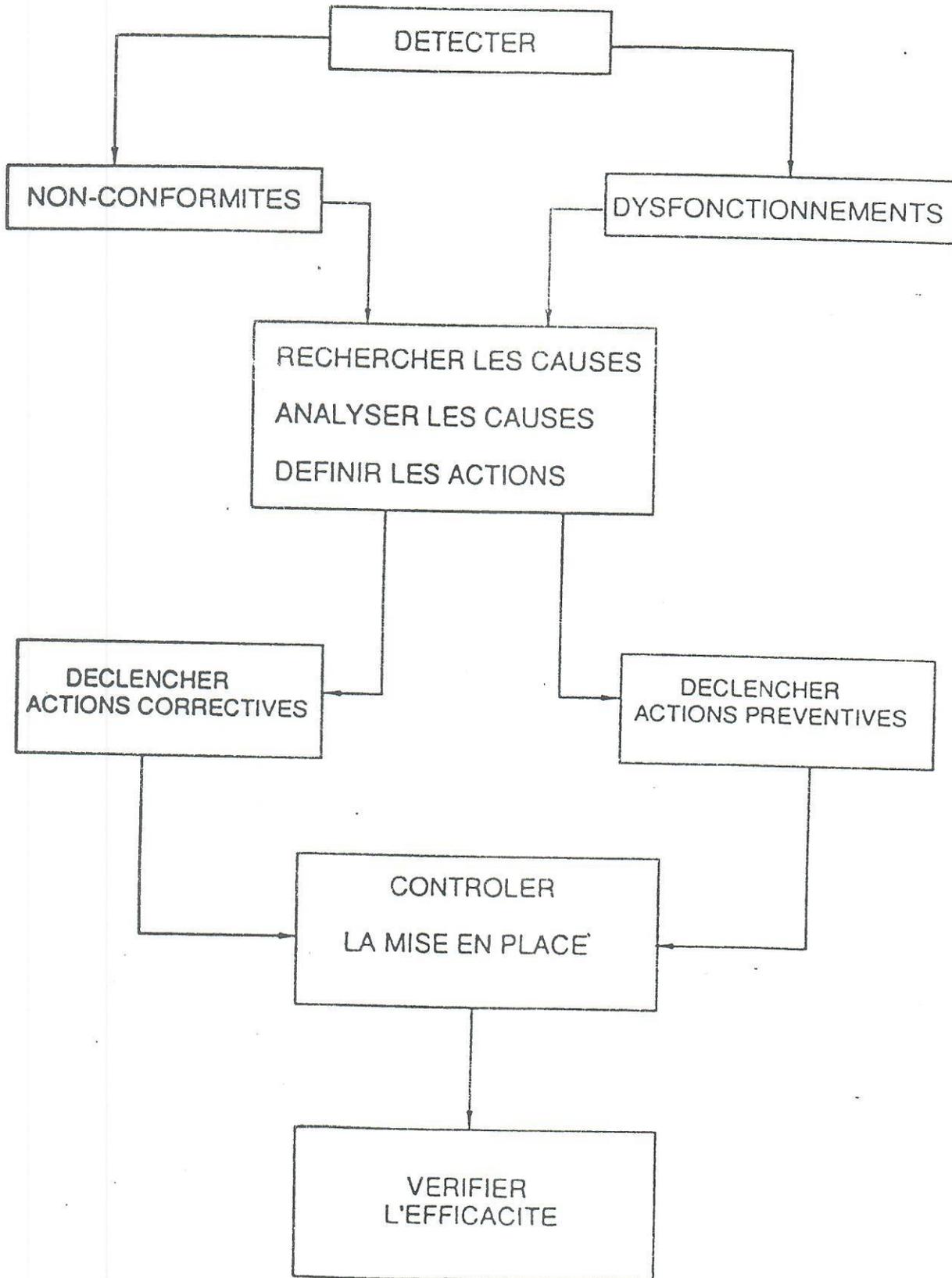
Procédure de traitement des non conformités :

- Identification du produit non conforme
- Rapport de NC
- Circuit de diffusion
- Qui examine ?
- Qui décide ?
- Décisions possibles :
 - Retouche
 - Réparation
 - Acceptation en l'état
 - Rebut
 - Déclassé
 - Demande de dérogation.

Cf synoptique.

14. ACTIONS CORRECTIVES

Procédures pour :

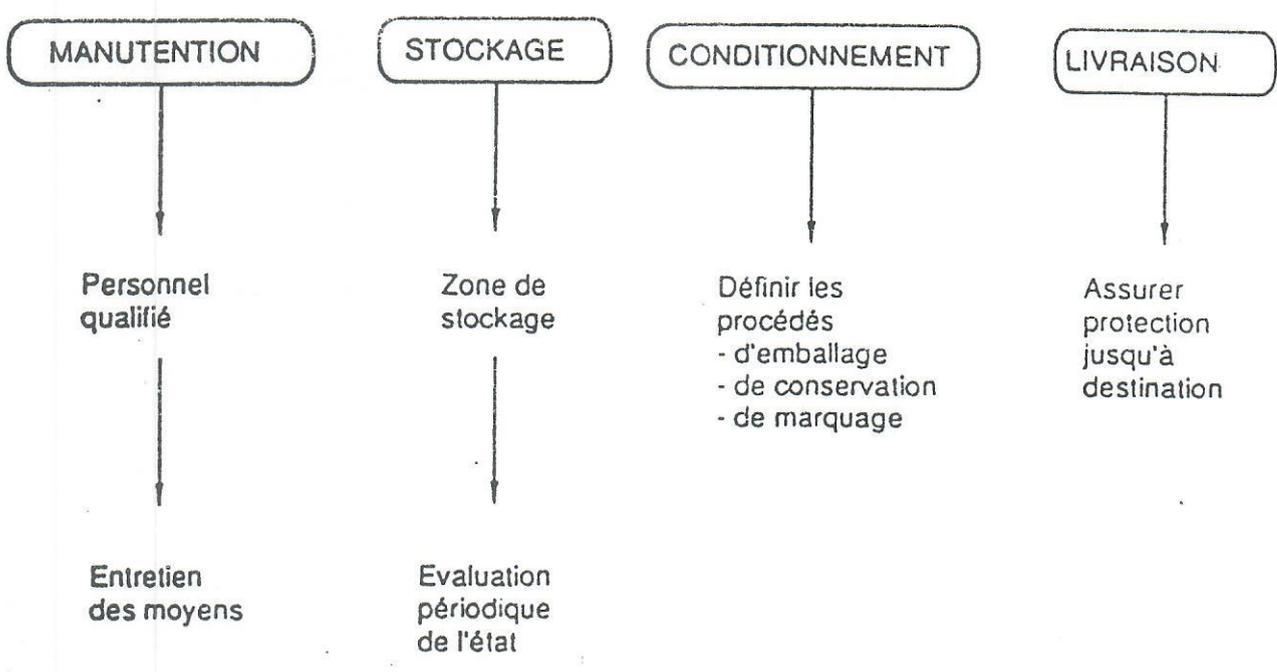


15. MANUTENTION, STOCKAGE CONDITIONNEMENT ET LIVRAISON

OBJECTIF :

Empêcher l'endommagement ou la détérioration du produit pendant la fabrication et jusqu'à son utilisation.

Procédures de :



16 ENREGISTREMENT RELATIFS A LA QUALITE

OBJECTIF :

Démontrer :

- que les exigences spécifiées ont été respectées
- que le système qualité fonctionne efficacement.

Procédures précises :

- l'identification
- la collecte
- l'indexage
- l'archivage (facile d'accès, environnement, durée de conservation)
- la destruction
- des enregistrements

Exemples d'enregistrements :

- rapport de contrôle
- rapport de qualification
- rapport d'audit
- fiche d'étréonnage
- rapport de non-conformité
- demande de dérogation
- etc...

17-AUDITS QUALITE

OBJECTIFS

- Vérifier l'application des dispositions prévues
- Evaluer l'efficacité du système qualité

MOYENS

- Audits programmés
- Auditeurs(s) formés
- Audits réalisés (suivant procédure méthodologie)
- Rapport d'audit
- Suivi des actions correctives ou préventives.

18. FORMATION

OBJECTIF

Qualification du personnel

sur la base :

d'une formation initiale (secondaire, universitaire)

d'une formation continue (interne ou externe)

d'une expérience

formation complémentaire

identifier les besoins de formation

mise en oeuvre de la formation

enregistrement concernant la formation

restauration de stage

dossier de formation

le...

20. TECHNIQUES STATISTIQUES

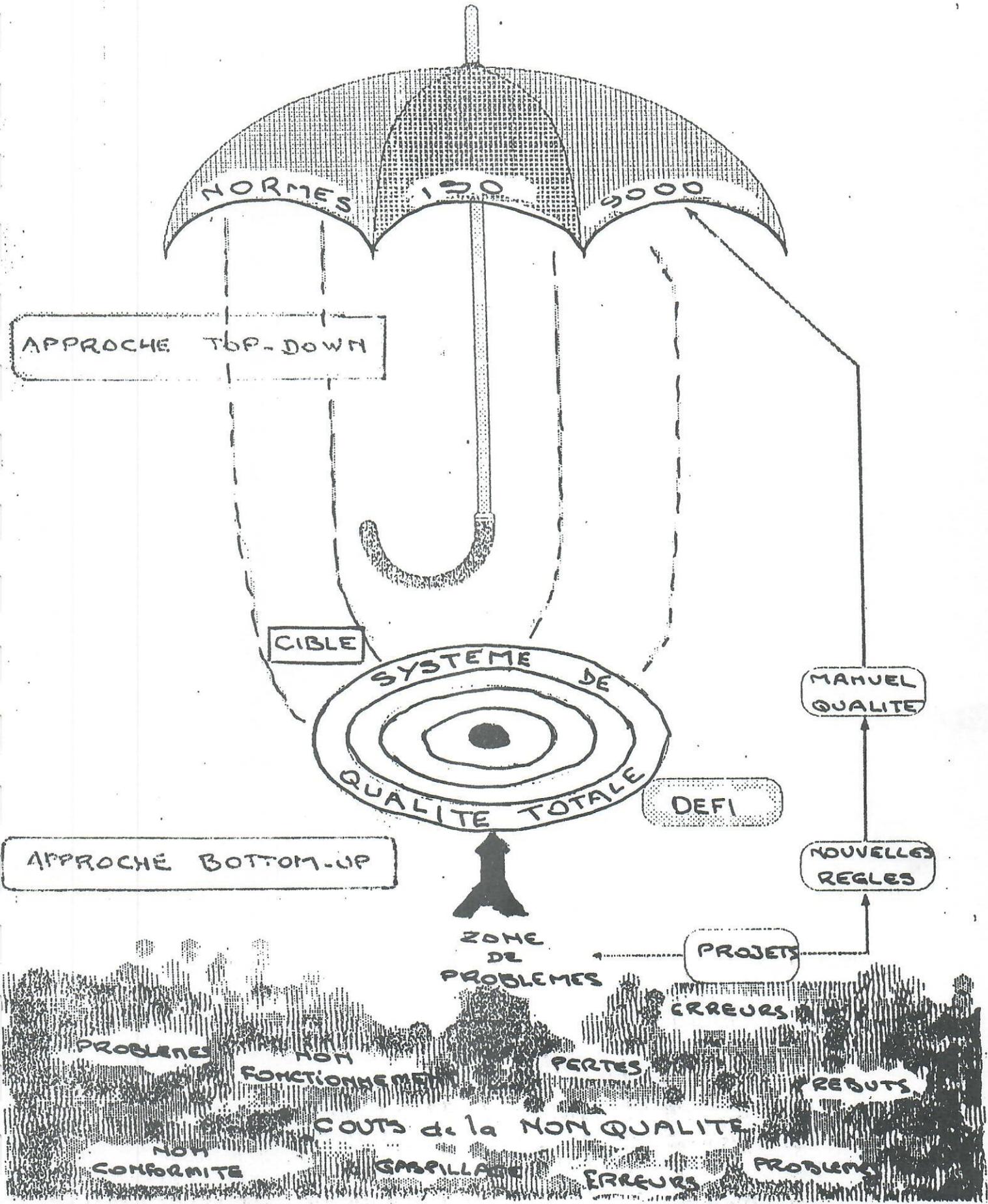
S. approprié

19. SOUTIEN APRES LA VENTE

S. contractue

GESTION DE LA QUALITE TOTALE
(GQT) - (TQM)

APPROCHE A LA GQT



GESTION DE LA QUALITE TOTALE

PRINCIPES DE BASE

- LA COMPREHENSION ET LA REALISATION DES BESOINS ET ESPERANCES DES CLIENTS SONT LES MEILLEURS MOYENS POUR ATTEINDRE LE SUCCES.
- LA QUALITE DU PRODUIT ET LA QUALITE DES SERVICES SONT ETROITEMENT LIEES.
- QUALITE ET PRODUCTIVITE SONT DES ALLIES, NON DES ENNEMIS.
- LA DYNAMIQUE DE LA QUALITE TOTALE EST LA RESPON-SABILITE DE LA DIRECTION GENERALE.

PERFORMANCES DES PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT COMPAREES AUX STANDARDS MONDIAUX (1994)

	STANDARDS MONDIAUX	PAYS EN DEVELOPPEMENT
ROTATIONS DES STOCKS (fois/ an)	75	8
REJECTION AU CONTROLE FINAL (par 10e pièces)	200	37,820
COUTS DE PRODUCTION (relatifs)	57,36	100
DELAI DE LIVRAISON A PARTIR DE LA COMMANDE (jours)	2	78
UTILISATION DE LA CAPACITE INSTALLEE %	97	68
VALEUR AJOUTEE %	67,8	39,7
COUTS DE GARANTIE SUR VENTES %	0,11	7,88

RAISONS POUR PRODUIRE DE LA QUALITE.

GLOBALISATION
DE
L'ECONOMIE

→ CRISE →

PROFONDS CHANGE-
MENTS CONCERNANT
LE PROFIL DES
AFFAIRES

PERTES RAPIDES DES OPPORTUNITES
TRADITIONNELLES.

DIFFERENTS MARCHES →

DIFFERENTES ENTREPRISES

NOUVELLES EXIGENCES

NOUVELLES MISSIONS
NOUVEAUX MECANIS-
MES DE MANAGEMENT

OUTIL POUR LA
COMPETITIVITE

OUTIL POUR LA
PRODUCTIVITE

GESTION
DE LA
QUALITE TOTALE

ELEMENT STRATEGIQUE
POUR
ATTEINDRE LE SUCCES.

DISCIPLINE
POUR CHACUN

QUALITE
DU PRODUIT



EQUATION DU PASSE

PRIX DE VENTE

=

COUTS DE PRODUCTION

+

PROFIT



ELEMENT DE GESTION ECONOMIQUE

EQUATION DU FUTUR.

PROFIT

=

PRIX DE VENTE

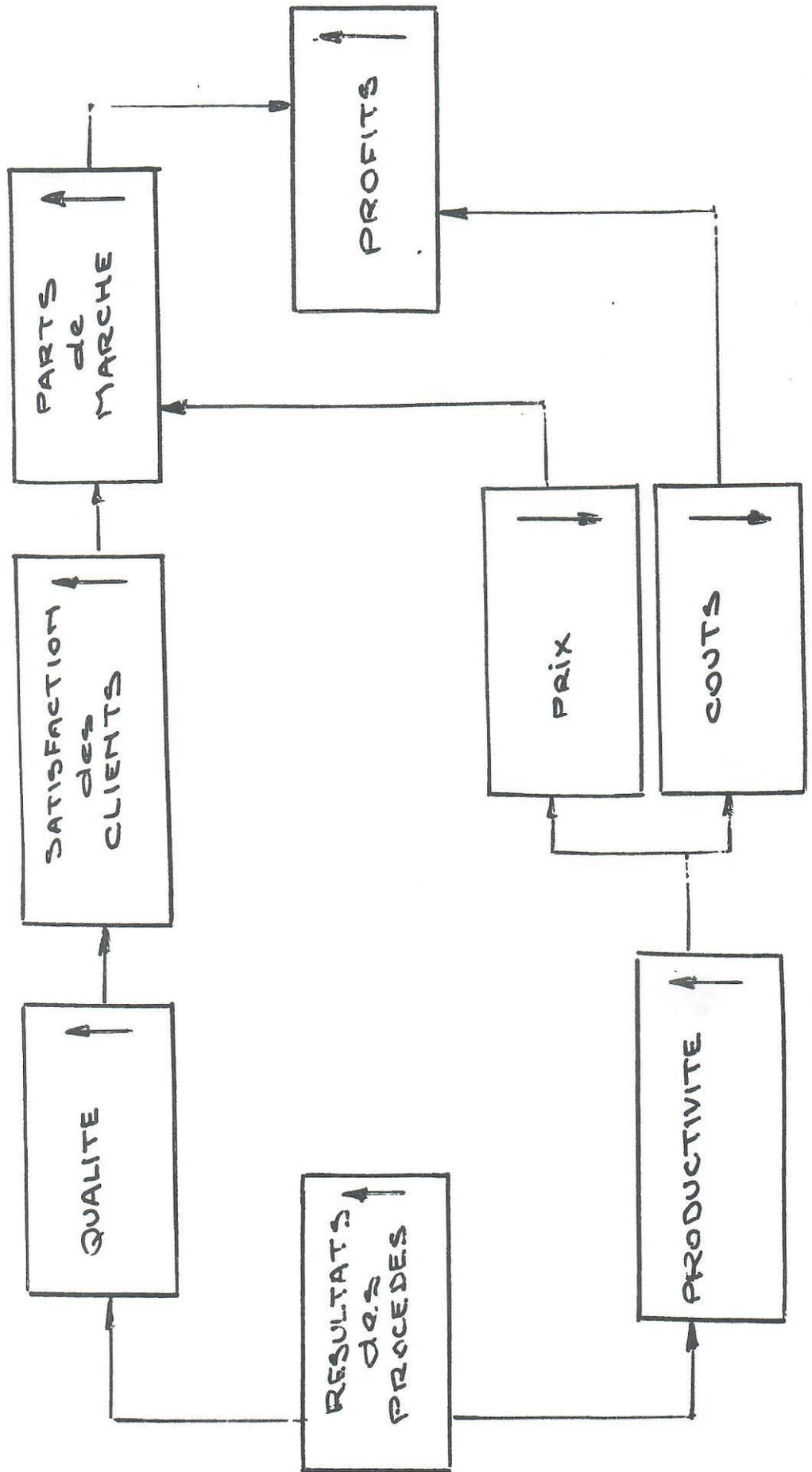
COÛTS DE PRODUCTION



ELEMENT DE GESTION DE L'ENTREPRISE

AMELIORATIONS DES PROCÉDES ET

AMELIORATION DU PROFIT.



COUTS DE LA QUALITE

AUJOURD'HUI PARTENAIRES MAIS
NON ENNEMIS.

IL EST POSSIBLE D'OBTENIR UNE MEILLEURE
QUALITE, SANS AFFECTER (AUGMENTER) LES
COUTS.

AU CONTRAIRE, UNE MEILLEURE QUALITE SIGNIFIE
UNE PLUS EFFICACE UTILISATION DE TOUTES LES
RESSOURCES, CE QUI AMENE DE MEILLEURS COUTS.

LES ELEMENTS DE LA GESTION DE LA QUALITE TOTALE.

- QUALITE / PRODUCTIVITE.
 - FLUX DE PRODUCTION : JAT - SMED.
 - GESTION DE LA VALEUR AJOUTEE.
 - ELIMINATION SYSTEMATIQUE DES GASPILLAGES.
 - MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE.
 - MANAGEMENT.
 - IMPLICATION TOTALE DES EMPLOYES.
 - AMENAGEMENT DE SYSTEMES D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE
 - INDICATEURS - INDEX QUALITE - BENCH MARKING
-
- REAMENAGEMENT DE LA FONCTION ENTREPRISE :
 - VISION DE L'ENTREPRISE
 - MISSION DE L'ENTREPRISE

QUALITE TOTALE

1- COORDONNER LA QUALITE

QUALITE DE LA PLANIFICATION

1- COORDONNER LA QUALITE

MISE EN PLACE DE LA QUALITE

1- COORDONNER LA QUALITE

QUALITE DES SERVICES EXTERIEURS

1- COORDONNER LA QUALITE

QUALITE DES SERVICES INTERIEURS

1- COORDONNER LA QUALITE

STRATEGIE DYNAMIQUE

1- COORDONNER LA QUALITE

CLIMAT SOCIAL

QUALITE DES SERVICES

QUALITE DES SERVICES

QUALITE DES SERVICES

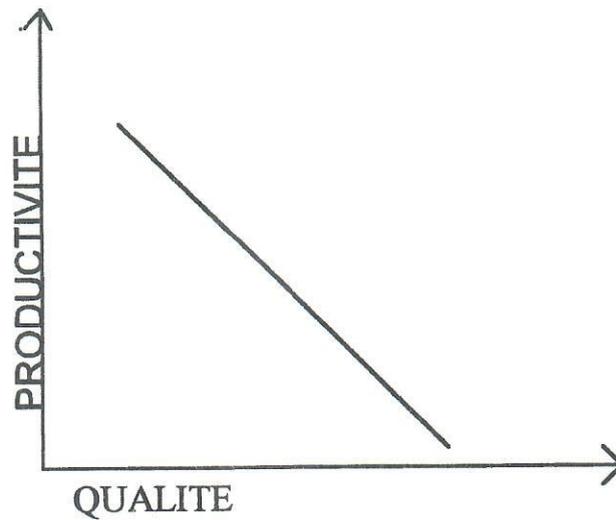
ANCIENNE APPROCHE DE LA QUALITE

CENTRE SUR LE CONTROLE PHYSIQUE DE LA QUALITE DES PRODUITS.

RESULTATS :

* FAIBLE PREVENTION DES DEFAUTS ET DES PERTES.

* IMPORTANCE PORTEE SUR LE PRODUIT ET NON SUR LA PRODUCTIVITE.



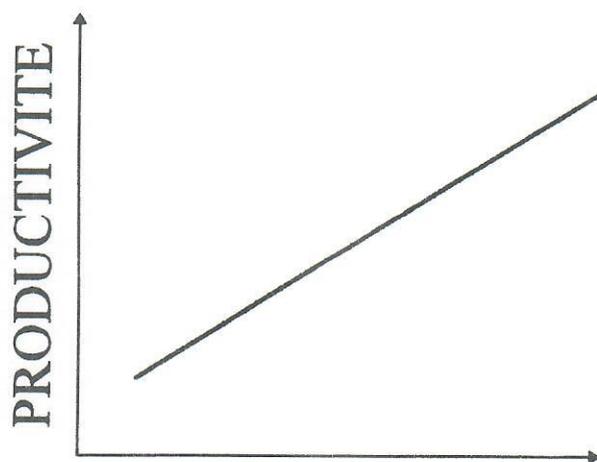
NOUVELLE APPROCHE DE LA QUALITE

CENTREE SUR LE MANAGEMENT DE LA QUALITE DES PROCEDES.

RESULTATS

* FORTE PREVENTION DES DEFAUTS DES PERTES.

* GRANDE PRODUCTIVITE.



RESSOURCES STRUCTURELLES
D'UNE ENTREPRISE

CAPITAL



BIENS MOBILIERS
(HARDWARE)

INFORMATIONS



SAVOIR-FAIRE
(SOFTWARE)

HUMAINE



FORCE DE TRAVAIL
(HUMANWARE)

RESSOURCE : INFORMATIONS

- SPECIFICATIONS , NORMES , PROCEDURES ,
REGLEMENTS INTERIEURS .
- INFORMATIONS CONCERNANT LE MARCHÉ ,
LES CLIENTS , LES PRODUITS , LES PRO-
CEDES , LES MATERIAUX , LES MACHINES ,
LA PRODUCTION - - -
- FLUX D'INFORMATIONS CONCERNANT
L'ENTREPRISE .
- DISPONIBILITE ET RAPIDITE D'INFORMATIONS .
- CAPACITE DE PROGRAMMATION .

UNE AFFAIRE EST UN PROCÉDE
DIVISÉ EN PLUSIEURS SOUS-PROCÉDES .

LA QUALITÉ D'UNE AFFAIRE EST
OBTENUE PAR LA QUALITÉ DE
CHACUN DE SES SOUS-PROCÉDES

LA QUALITE EST DIRECTEMENT RELIEE A LA
CAPACITE DE L'ENTREPRISE POUR GERER
AVEC EFFICACITE SES PROCEDES
INTERIEURS.

MESURE DE L'EFFICACITE DE L'A.Q ET DU TQM

RAPPEL DU "POURQUOI LA QUALITE ?"

- RAISONS ECONOMIQUES
- RAISONS COMMERCIALES
- RAISONS TECHNIQUES
- CONTRAINTES EXTERIEURES
- CLIMAT DE L'ENTREPRISE.

CRITERES D'EFFICACITE ECONOMIQUE

- COUT DE LA NON QUALITE.
- AUGMENTATION DU PROFIT.
- DIMINUTION DES COUTS.
- INVESTISSEMENTS.
- DIVIDENDES AUX ACTIONNAIRES.
- AUGMENTATIONS DES ACTIONS.
-
-

CRITERES D'EFFICACITE COMMERCIALE

- AUGMENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRE
- AUGMENTATION DE LA PART DE MARCHE
- DIMINUTION DES COUTS DE GARANTIE
- AMELIORATION DE L'IMAGE DE MARQUE
- MEILLEURE UTILISATION DU PERSONNEL
- SATISFACTION DES CLIENTS.

CRITERES D'EFFICACITE TECHNIQUE

- GESTION DE PRODUCTION - TAUX DE ROTATION
- DIMINUTION DES TEMPS DE PREPARATION
- AUGMENTATION DU TAUX D'UTILISATION DES MOYENS DE PRODUCTION
- PRISE EN COMPTE DE L'ENVIRONNEMENT
- PRISE EN COMPTE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES
 - * MACHINES A COMMANDE NUMERIQUE
 - * ROBOTISATION
 - * CAO
 - * CFAO
 - * MAO...

CRITERES DES CONTRAINTES EXTERIEURES

- RESPECT DES REGLEMENTS
- PROBLEMES DOUANIERS
-
-

CRITERES D'EFFICACITE DU CLIMAT DE L'ENTREPRISE

- MOINS DE CONFLITS SOCIAUX
- MOINS DE TURN6OVER
- MEILLEUR POLITIQUE SALARIALE
- POLITIQUE DE FORMATION CONTINUE
- EMBAUCHE
- CONDITIONS DE TRAVAIL AMELIOREES

QUALITE ET PRODUCTIVITE

METTRE EN PLACE UN PROGRAMME DE

GESTION DE LA QUALITE TOTALE SANS

CONSIDERER L'ASPECT PRODUCTIVITE SERAIT

UN HANDICAPE POUR L'ENTREPRISE .

VERITES

IL N'Y A PAS DE QUALITE SANS PRODUCTION

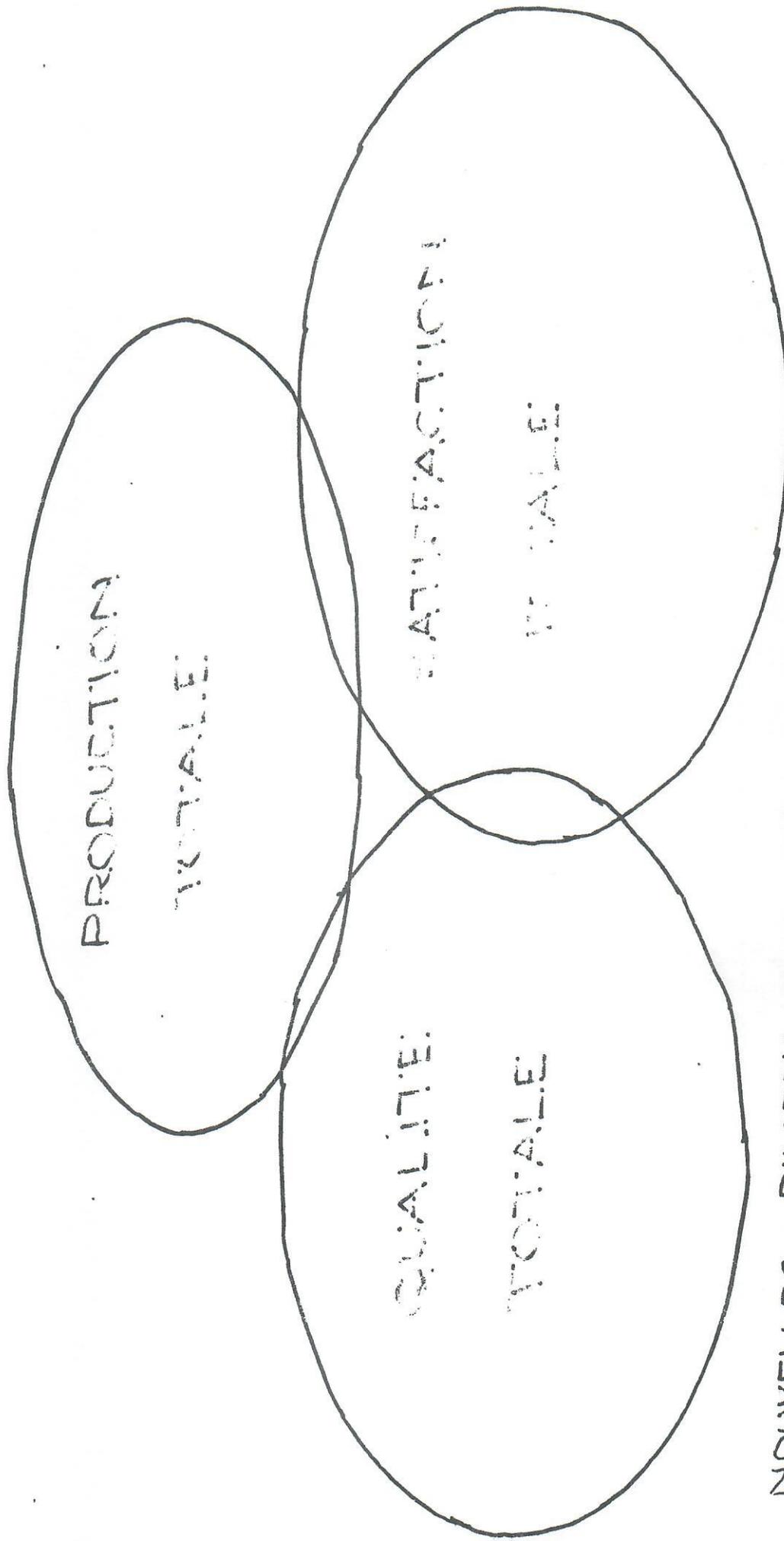
IL N'Y A PAS DE PRODUCTION SANS QUALITE

IL N'Y A PAS D'ENTREPRISE
S'IL N' Y A NI PRODUCTIVITE NI QUALITE (ET MARCHE)

SUCCEs DE L'ENTREPRISE :

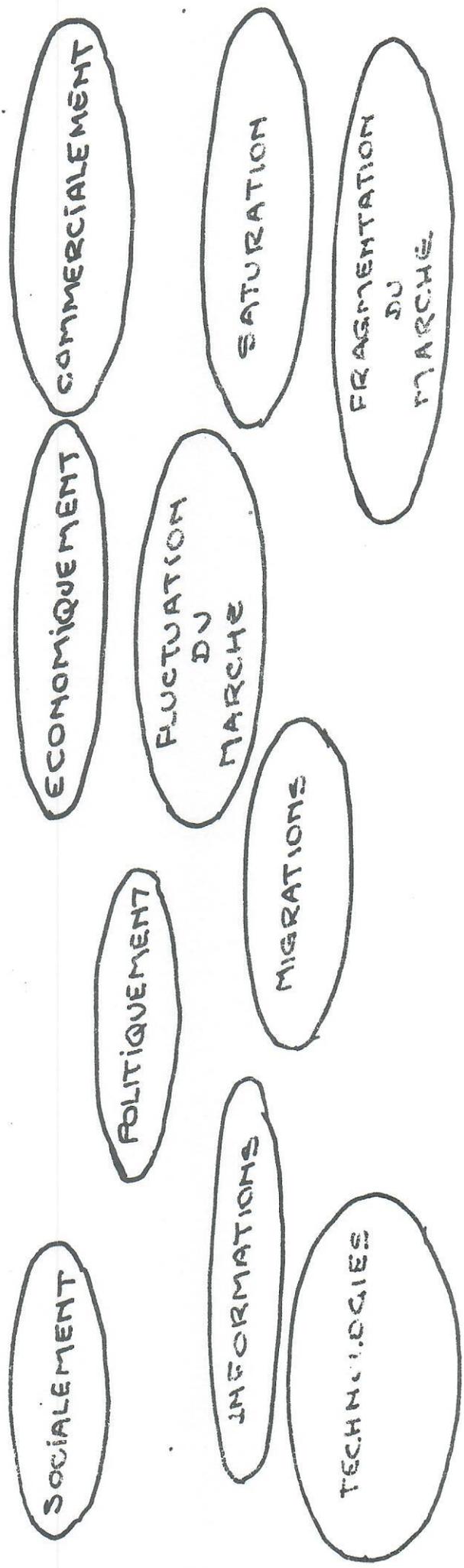
Q + P + M

L'ENVIRONNEMENT CHANGE ----

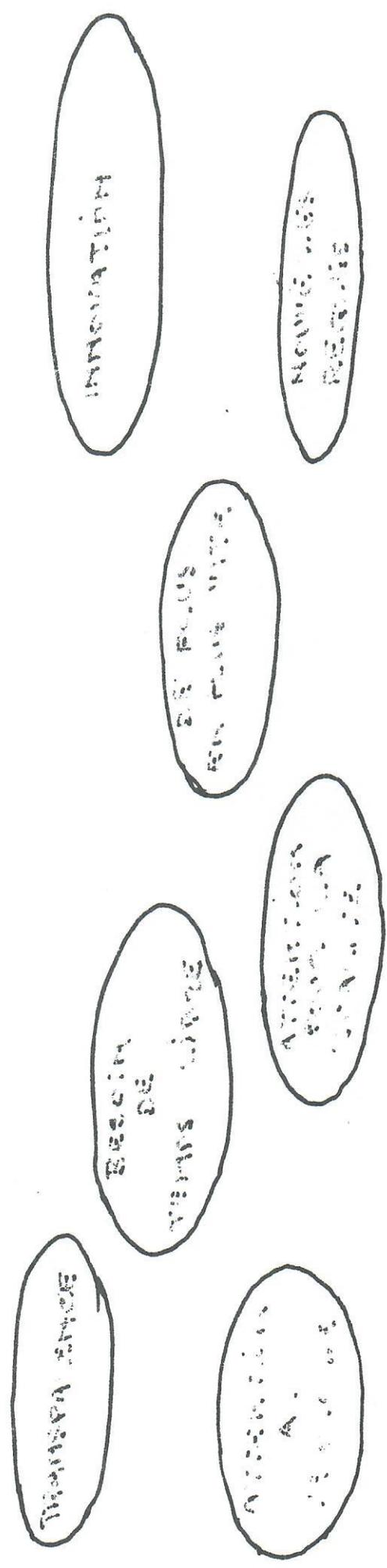


NOUVELLES DIMENSIONS DE LA QUALITE! PERFORMANCES,
FIABILITE, CONFORMITE, DUREE DE VIE, ESTHETIQUE, ECOLOGIE. ----

L'ENVIRONNEMENT CHANGE ----



COMPLEXITE

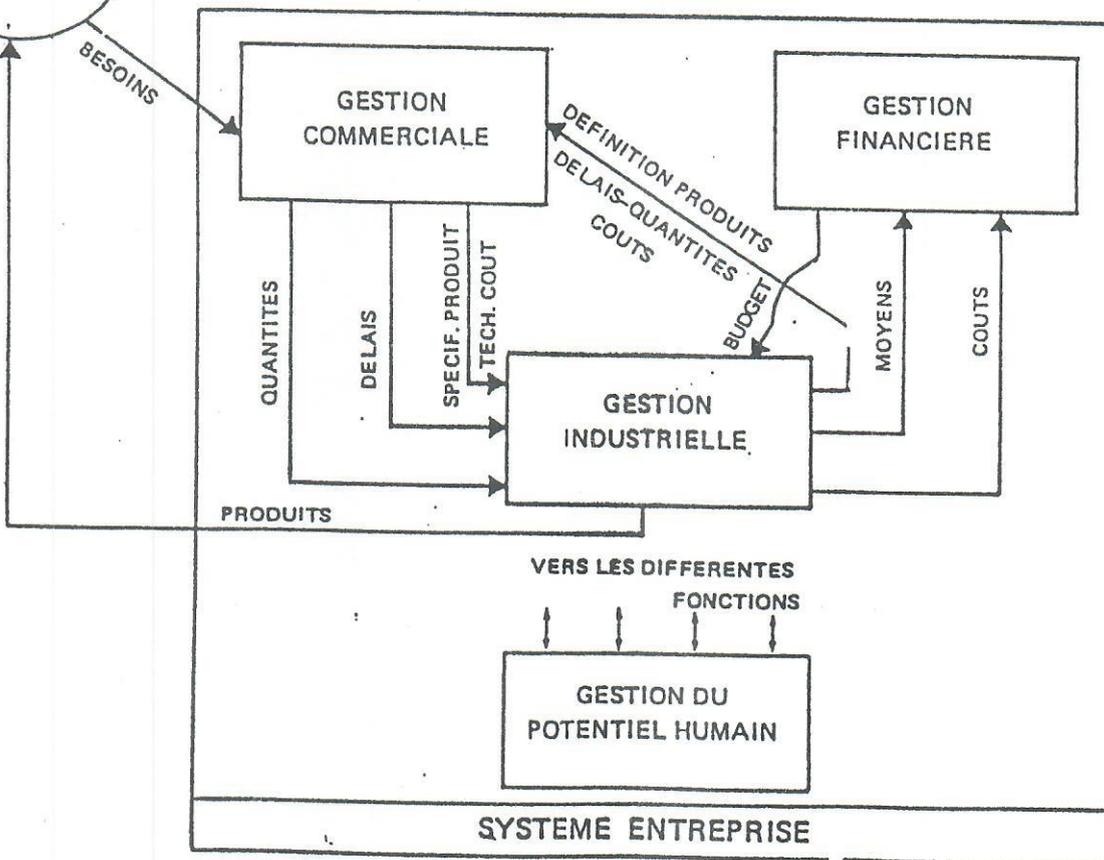
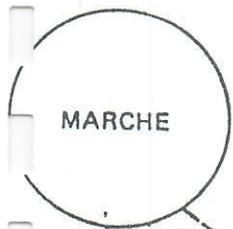
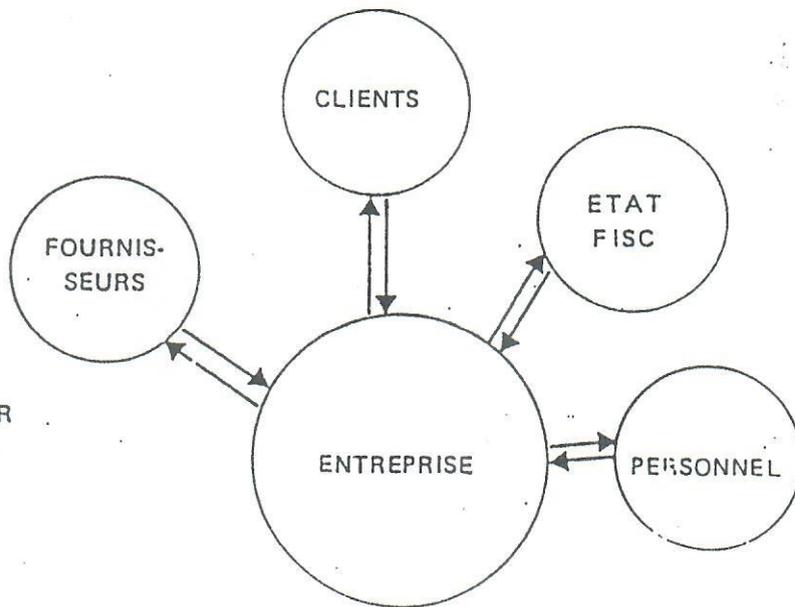


**LA PRODUCTIVITE EST LE MEILLEUR
ARRANGEMENT POSSIBLE D'ETRE REALISE AVEC
LES RESSOURCES DE L'ENTREPRISE.**

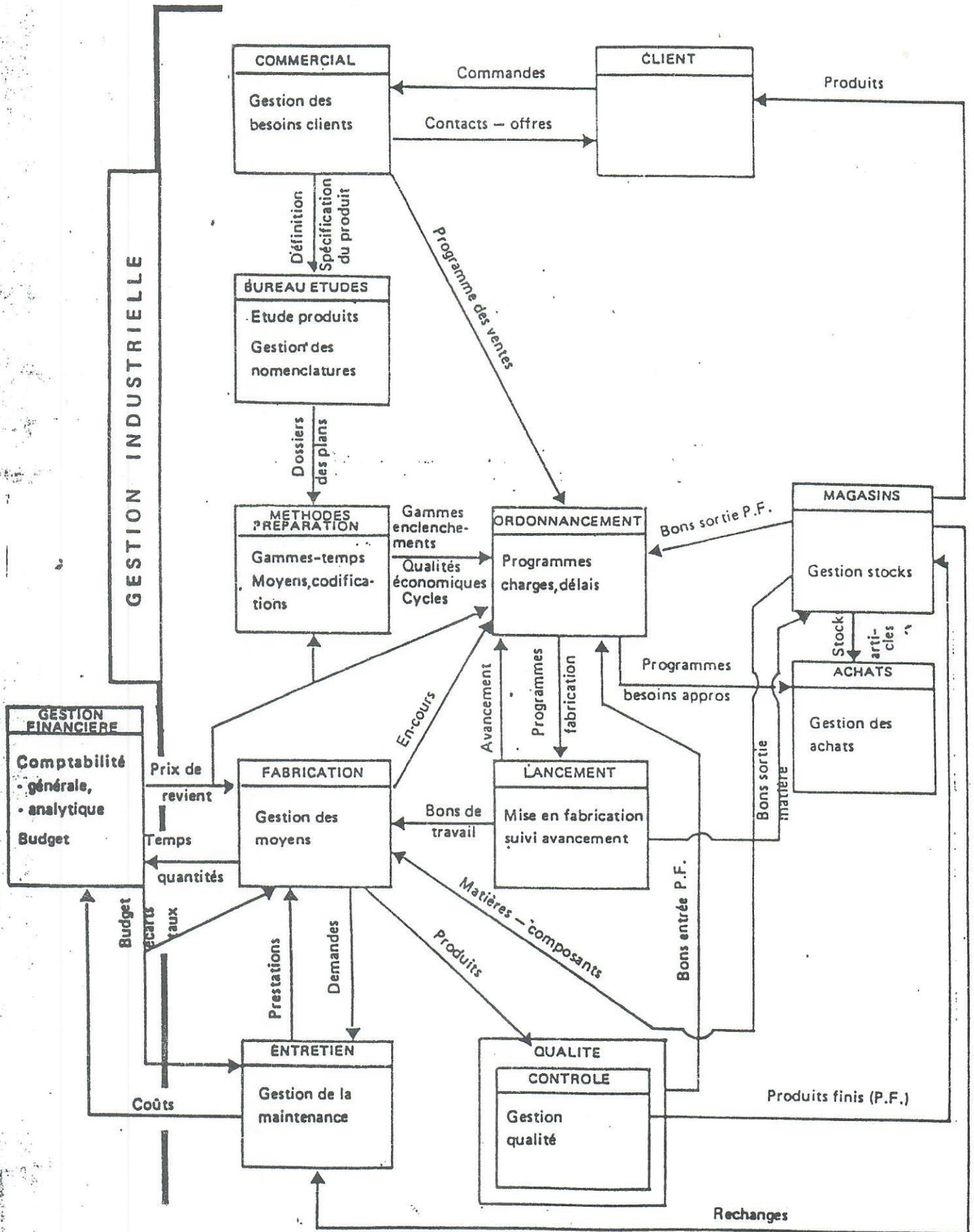
POURQUOI LA PRODUCTIVITE ?

FLUX DE PRODUCTION

NECESSITE D'OPTIMISER
LES ECHANGES ET LES
RELATIONS



ORGANIGRAMME DE LA GESTION INDUSTRIELLE ET DE SES FONCTIONS



Nota - La gestion du potentiel humain doit être intégrée au niveau de chaque fonction.

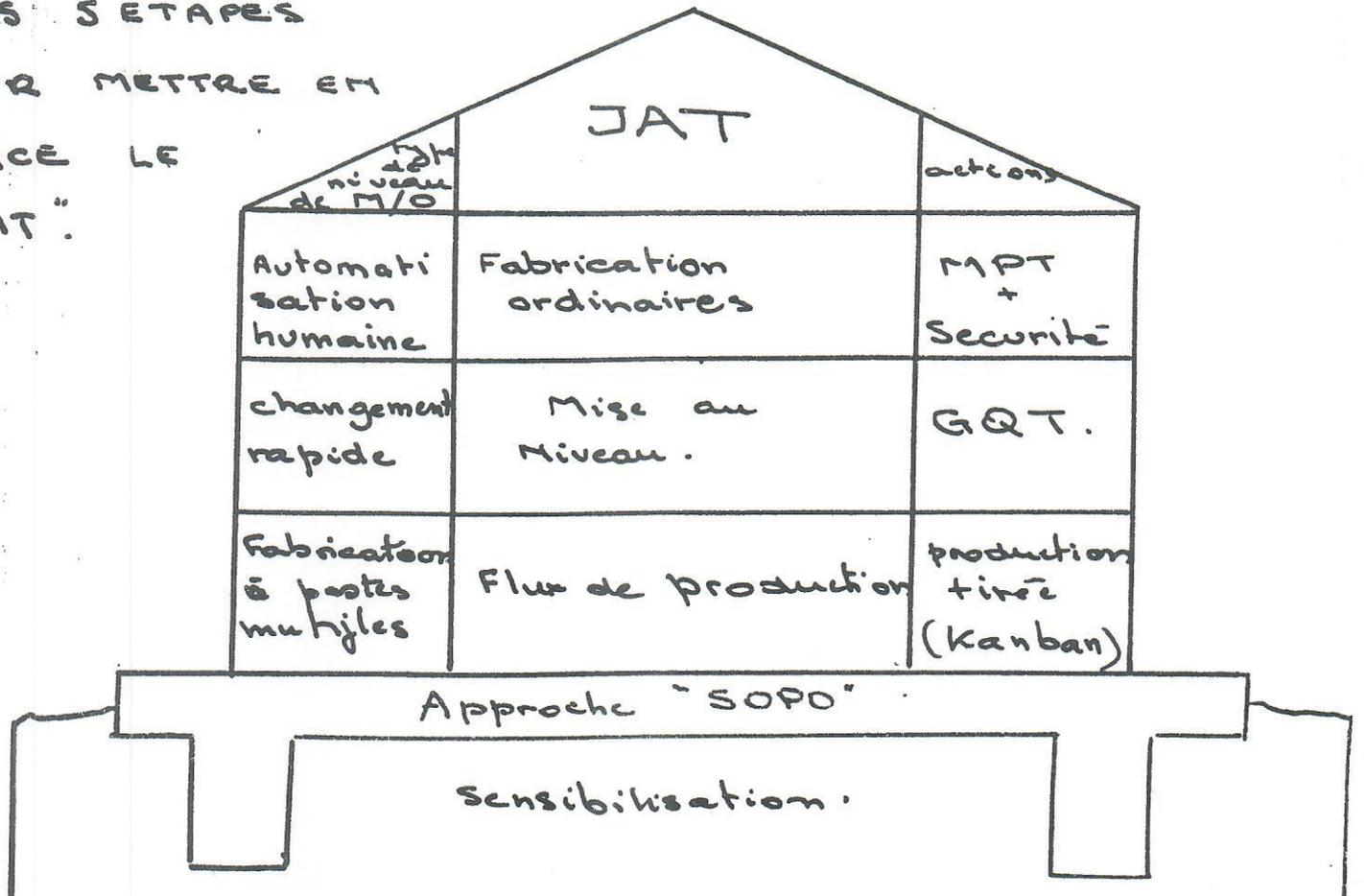
JUSTE A TEMPS (JAT)

SYSTEME DE PRODUCTION ORIENTE VERS LE MARCHE ET ENTIEREMENT DEVOUE A LA SATISFACTION DES BESOINS DES CLIENTS, VISANT A PRODUIRE ET FOURNIR CE QUE LE CLIENT DESIRE, DANS LE DELAI QU'IL DESIRE ET PENDANT LE TEMPS QU'IL VEUT.

POUR REALISER CELA, LE FLUX DE PRODUCTION EST REGULE DE TELLE SORTE QUE LES COMPOSANTS SONT FOURNIS AUX LIGNES DE FABRICATION JUSTE AU MOMENT D'ETRE UTILISE, JUSTE DANS LES QUANTITES NECESSAIRES ET JUSTE A L'ENDROIT DU FLUX OÙ ILS SERONT UTILISES.

LES 5 ETAPES

POUR METTRE EN PLACE LE "JAT".



L'APPROCHE S.O.P.O

1. SELECTION

COMPLETE SEPARATION DE CE QUI EST
NECESSAIRE (ET DOIT ETRE GARDE)
DE CE QUI N'EST PAS NECESSAIRE
(QUI DOIT ETRE DETRUIT).

2. ORDRE

COMPLETE

ORGANISATION DE

CE QUI EST NECESSAIRE

D'UNE FAÇON QUE

CHACUN PUISSE LE

TROUVER FACILEMENT,

L'UTILISER ET LE

RECLASSER.

3. PROPRETE

CONSERVER

LES LIEUX DE

TRAVAIL DANS UN

PARFAIT ETAT DE

PROPRETE .

TRouver FACILEMENT, PLINE EN VUE DE RESPEC. PREVENIR TOUTES

L'UTILISER A TOUS MOMENTS POSSIBILITES DE

RECLASSER. LES TROIS PREMIERES SALISSURES.

CONDITIONS ET TOUTES

LES PROCEDURES DE

TRAVAIL.

DIAGRAMME DE CIRCULATION

Méthode actuelle

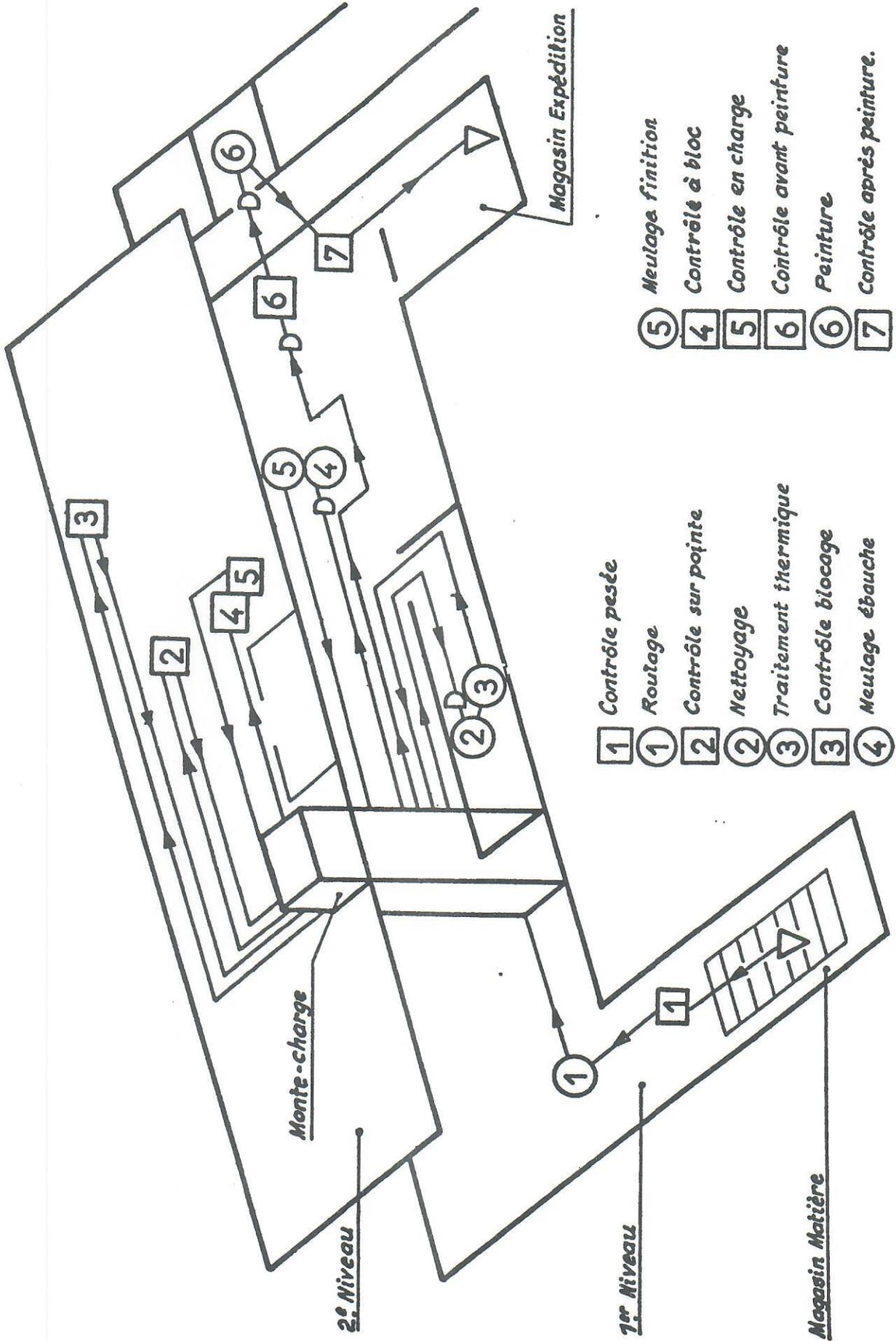
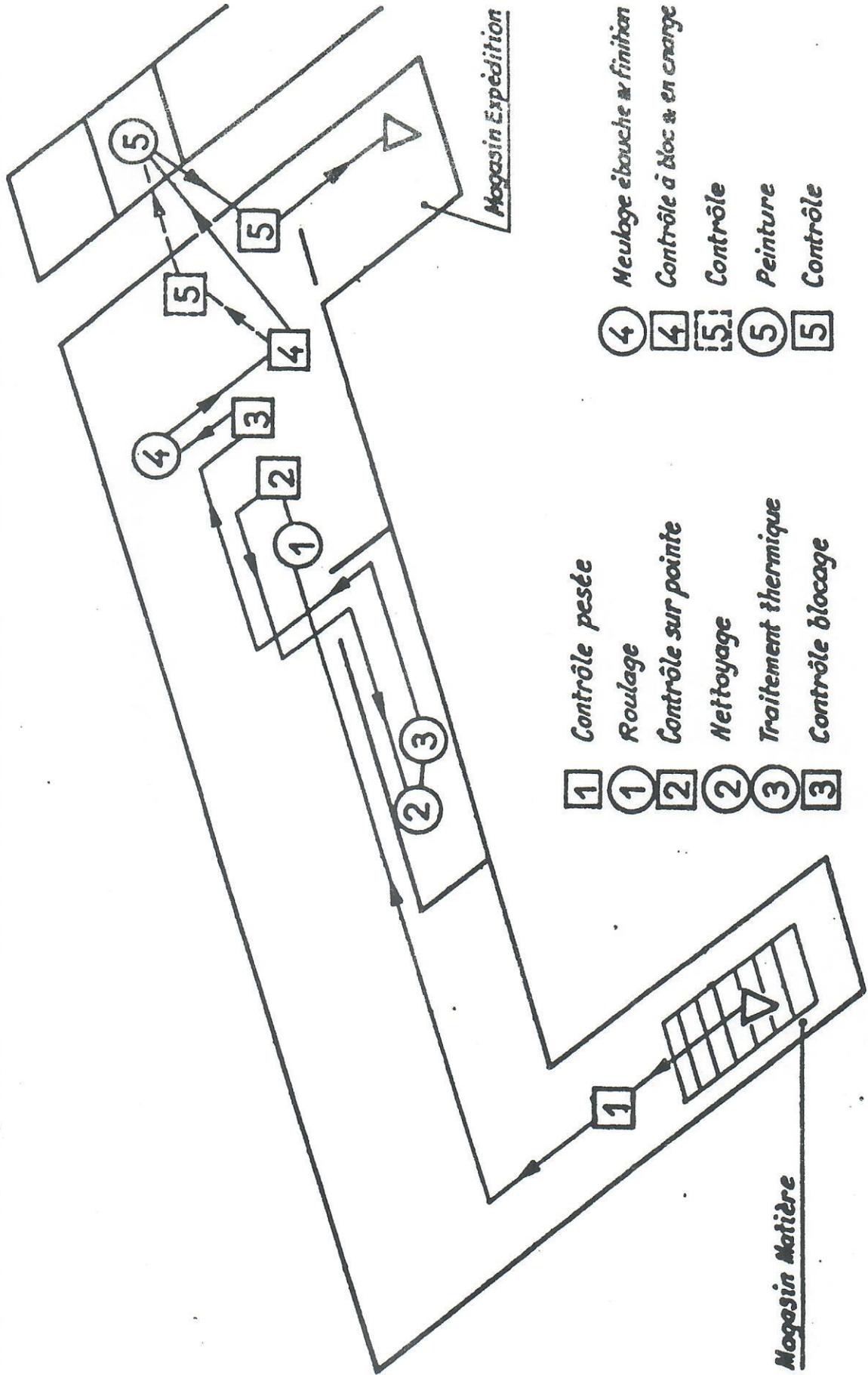


DIAGRAMME DE CIRCULATION

Méthode proposée



Analyse de déroulement

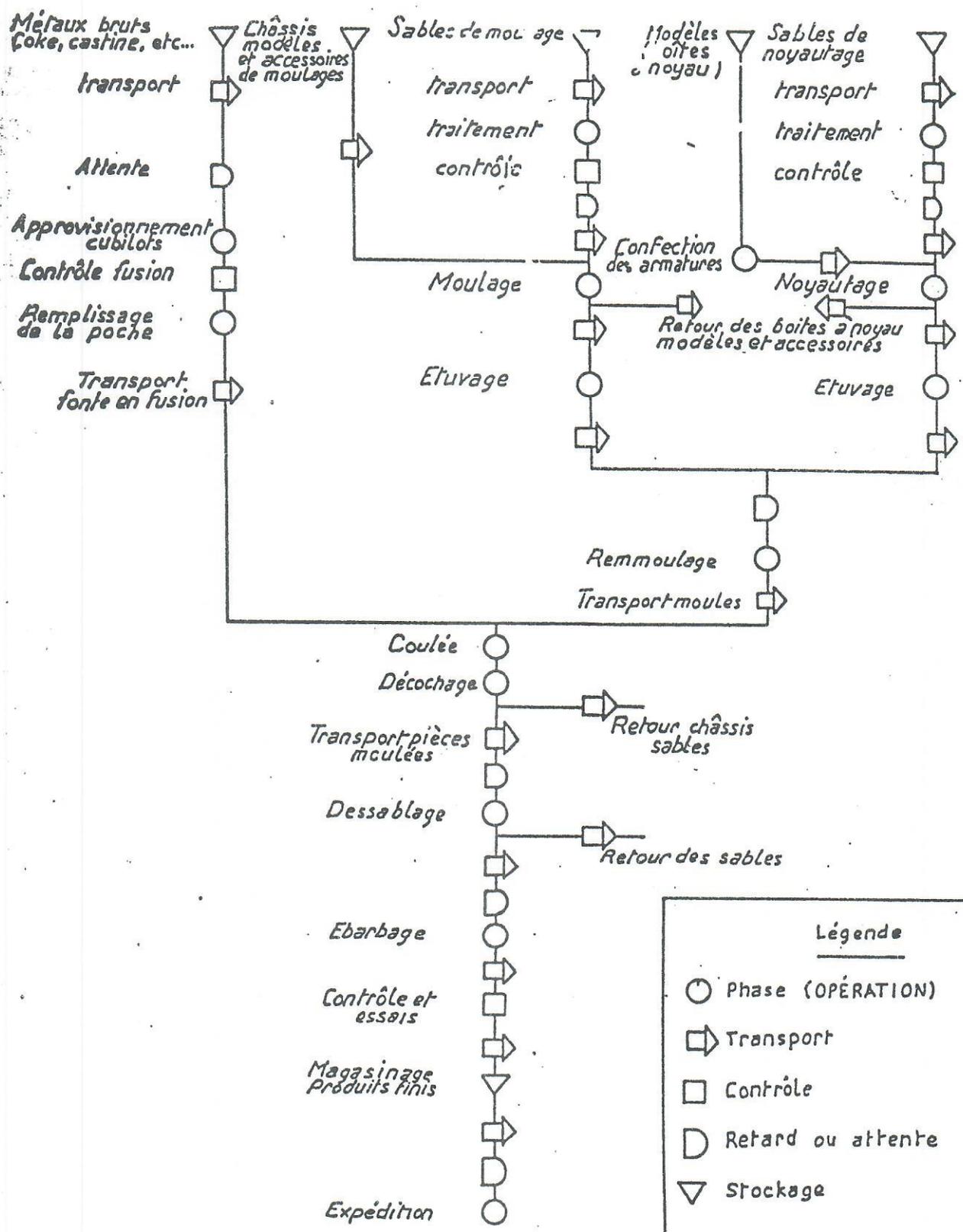
ATELIER _____	Feuilles _____	OBJET _____	N° DE L'ETUDE _____
POSTE _____	Feuille N° _____	<input type="checkbox"/> Main d'œuvre	<input type="checkbox"/> Matériel
		DÉBUT _____	FIN _____

MÉTHODE { Actuelle Proposée	OPÉRATION	TRANSPORT	CONTRÔLE	RETARD	STOCKAGE	DISTANCE	QUANTITÉ	TEMPS	POURQUOI ?				Observations	ÉLIMINER	CONSERVER	PERMETTRE	AMÉLIORER	
									QUOI ?	QUI ?	QUAND ?	COMMENT ?						
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													

RÉSUMÉ	ACTUEL		PROPOSÉ		DIFFÉRENCE		Observations générales
	NOMBRE	TEMPS	NOMBRE	TEMPS	NOMBRE	TEMPS	
<input type="checkbox"/> OPÉR.							
<input type="checkbox"/> TRANSP.							
<input type="checkbox"/> CONTR.							
<input type="checkbox"/> RETARD							
<input checked="" type="checkbox"/> STOCK							
<input type="checkbox"/> STANCE							

LE _____ 19__ VISA _____

L'AGENT _____



GRAPHIQUE DE MOYEN DE PRODUCTION
 - FONDERIE DE FONTE -

GESTION DE LA VALEUR AJOUTEE (GVA)

VISION
STRATEGIQUE

ENSEMBLE DES ACTIVITES DE L'ENTREPRISE
DIRIGES VES DES OPERATIONS / PROCEDES
CREANT DE LA VALEUR AJOUTEE AUX
PRODUITS/ SERVICES A COURT, MOYEN, LONG
TERMES.

POLITIQUE DE PORTE
ORIENTATION VERS LE
CLIENT COMME LA
CLEF DU SUCCES.

AMELIORATION
SYSTEMATIQUE
CONSTANTE

SYSTEME DE LUTTE
CONTRE LE
GASPILLAGE AU NIVEAU
ENTREPRISE

RECHERCHE POUR
L'EXCELLENCE

METHODIQUE APPROCHE A LA
DEFINITION , A LA DIFFUSION ET A
LA CROISSANCE DES VALEURS ET
DE LA CULTURE DE L'ENTREPRISE

REAMENAGEMENT DE LA
FONCTION ENTREPRISE (BPR)

CONSCIENCE DU
MANAGEMENT POUR
LES OBJECTIFS

SYSTEMATIQUES, CREATIVE
RECHERCHE POUR
OPPORTUNITES.

NOUVEAU SYSTEME DE MANAGEMENT

RECHERCHE
 L'EXCELLENCE
 GESTION DE LA VALEUR AJOUTEE
 AMELIORATION CONTINUE
 SYSTEMATIQUE
 S
 G N A
 CREATIVITE
 CLIENTS
 CULTURE
 VALEURS
 P

ELIMINATORY

DAT
 JUSTE
 A
 TEMPS

PROCEDE

TEMPS FABRICATION
 STOCK
 FLEXIBILITE
 PRODUCTIVITE

I

IMPLICATION
 PARTICIPATION

SYSTEMATIQUE

GQT
 GESTION
 QUALITE
 TOTALE

PRODUIT / SERVICE

100% QUALITE
 ZERO DEFAUT

T

TOTALE
 CREATIVITE
 DES

Pertes - GASPILLAGES

MPT
 MAINTEN
 PRODUCT
 TOTALE

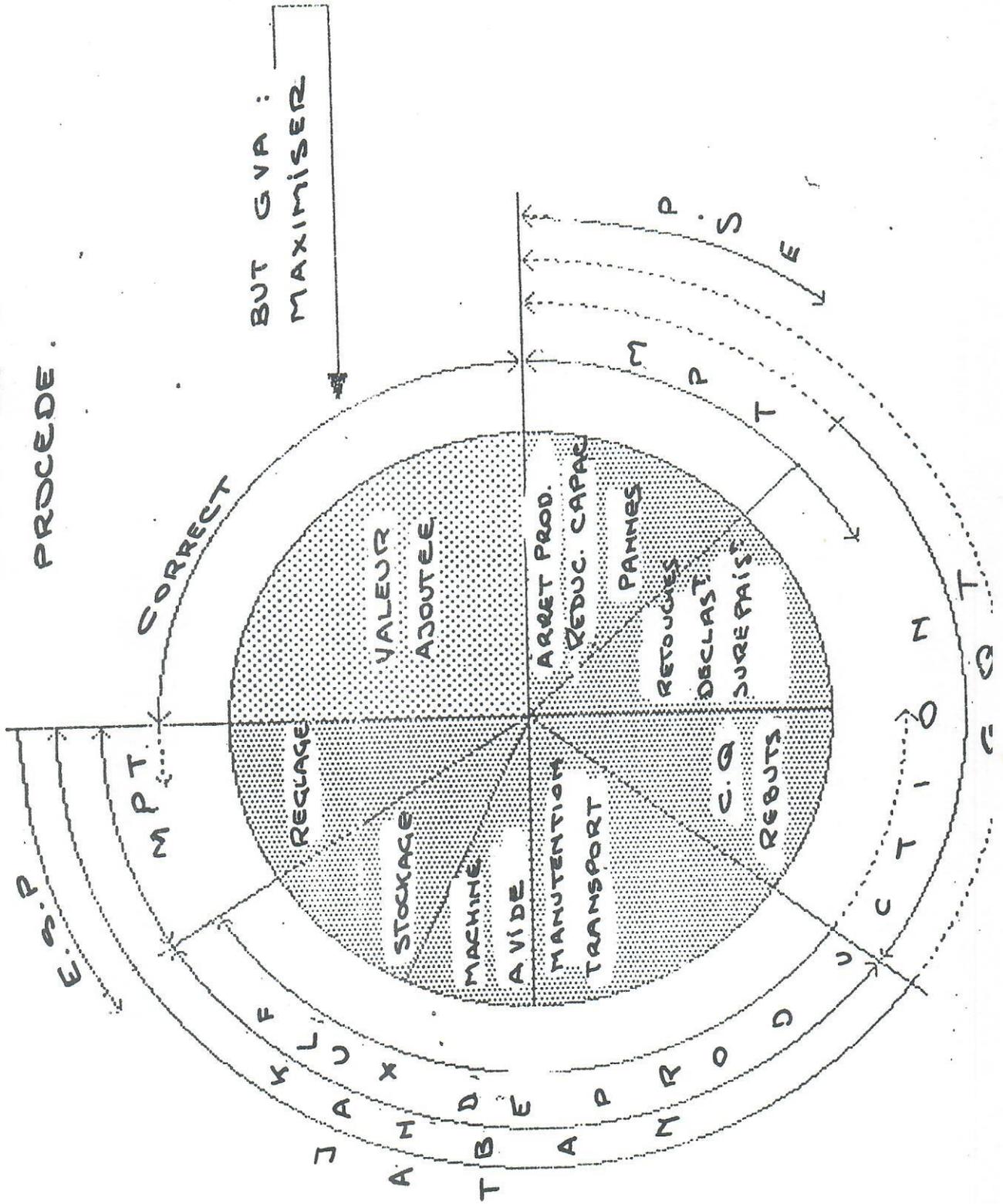
EQUIPEMENT

- RENDEMENT
 UTILISATION
 PERTES.

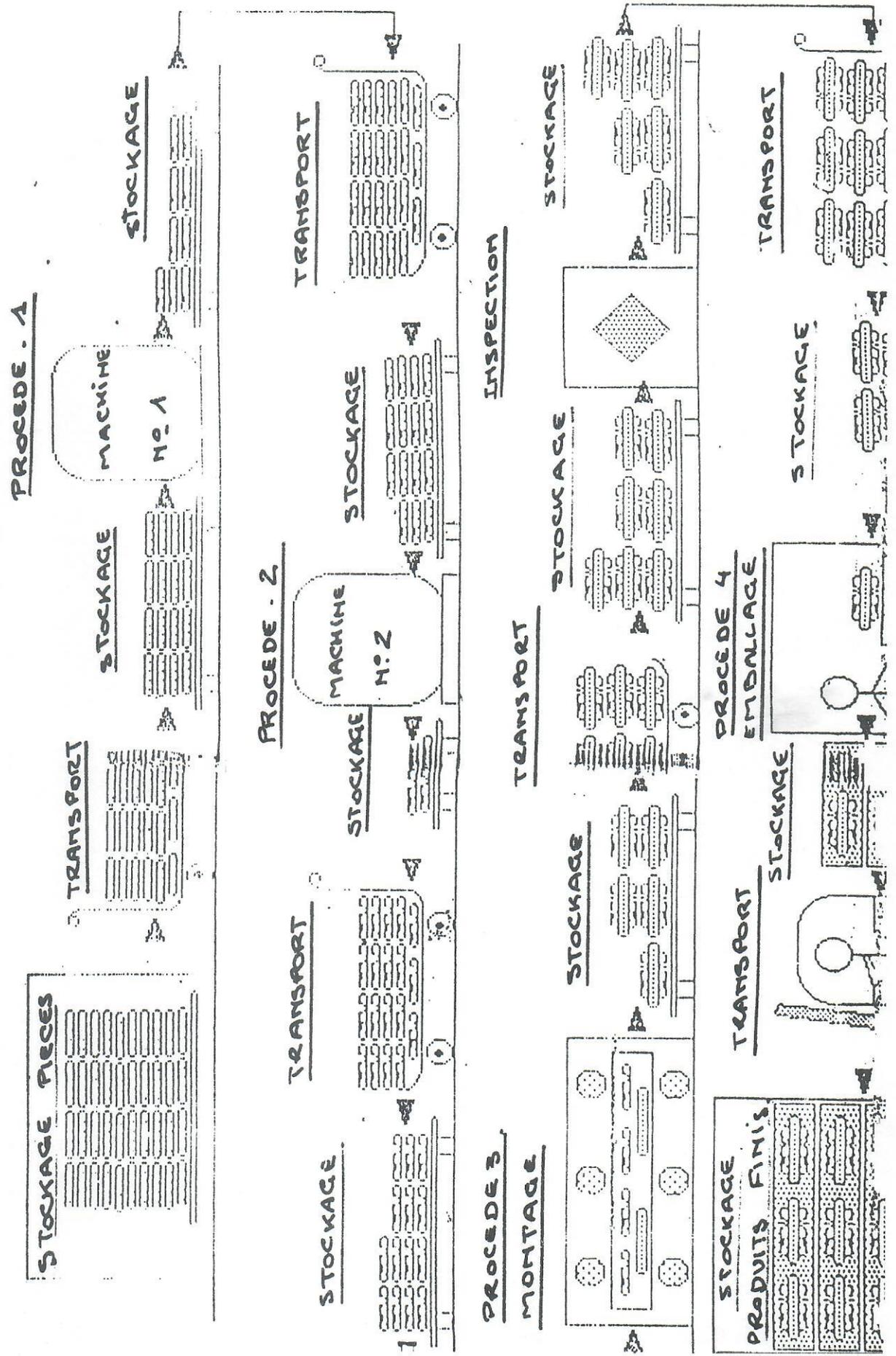
E

EMPLOYEES
 DEFI

APPROCHE G.V.A POUR LES PROCÉDES PRODUCTIFS :
 ANALYSE DU TEMPS DU
 PROCÉDE.



TRADITIONNELLE FABRICATION PAR LOT.



ELIMINATION DES GASPILLAGES

ELIMINATION SYSTEMATIQUE DES PERTES (ESP)

UNE APPROCHE DE LA GESTION DE LA VALEUR AJOUTEE AU NIVEAU
ENTREPRISE POUR LA LUTTE ANTI-PERTES.

GESTION DE LA VALEUR AJOUTEE :

POLITIQUE D'AMELIORATION CONTINUE VERS L'EXCELLENCE.

ESP

~~PERTES EN
FABRICATION~~

~~PERTES EN
COMMERCIAL~~

~~PERTES DANS
L'ADMINISTRATION~~

~~PERTES AU NIVEAU
MANAGERIAL~~

~~PERTES FINANCIERES~~

~~PERTES EN R&D~~

DEFINITIONS DES PERTES

DEFINITIONS COMMUNES

- TOUT CE QUI N'EST PAS UTILE EST CONSIDERE COMME PERTE
- TOUT CE QUI NE CONTRIBUE A LA PROFITABILITE EST PERTE

SANS UTILITE



UTILITE

FRONTIERE

DIFFERANTES PERSONNES ONT DIFFERENTES IDEES CONCERNANT CE QUE SONT LES PERTES

ESSENTIEL UNE
CLAIRE DEFINITION
DES PERTES

POUR

IDENTIFIER LES PERTES
LE PLUS CLAIREMENT

NOUVELLE APPROCHE

DEFINIR CE QUE EST UTILE

UTILE ⇒ VALEUR AJOUTEE
PERTE ⇒ AUCUNE VALEUR AJOUTEE

**LES PERTES N'APPORTENT AUCUNE
VALEUR AJOUTEE**

COMMENT LES PERTES S'ASSEMBLENT

LA TENDANCE HUMAINE ET NATURELLE DE RESOUDRE LES PROBLEMES PAR L'EXPRESSION "POUR L'INSTANT PRESENT" EST LA CAUSE PROFONDE DE LA PROLIFERATION DES PERTES ET DE LEUR CONSOLIDATION

PROBLEME

SOLUTION TEMPORAIRE

SOLUTION PERMANENTE

"POUR LE TEMPS PRESENT
WE CAN..."

PROBLEME ELIMINE

EVITER LE PROBLEME
LA PERTE EST NEE

"OUI, TRIONS"

ETABLISSEMENT DES PERTES
RECONNAISSANCE
VIVRE AVEC LES PERTES

"CELA A ETE AINSI PENDANT
DES ANNEES ..."

HABITUDES
LES PERTES DEVIENNENT
CHOSE NORMALE

"IL N'Y A PAS DE MEILLEURE
FAÇON, VOUS ME CROYEZ..."

LA VERITE
ON IDOLATRE LES PERTES

CHASSE AUX GASPILLAGES EN PRODUCTION

CLASSIFICATION DES GASPILLAGES

PERSONNEL

- * GASPILLAGE DANS LE PROCÉDE
- * GASPILLAGE DANS LES DEPLACEMENTS
- * GASPILLAGE DANS L'OBSERVATION
- * GASPILLAGE DANS LA PAROLE
- * GASPILLAGE DANS LA RECHERCHE (DOCUMENTS...)
- * GASPILLAGE DU A L'INACTIVITE

MATIERE

- * DECHETS DE MATIERE
- * GASPILLAGE DE COMPOSANTS
- * USINAGES SUPERFLUS - DIMENSIONS
- * PERTES DE PROPRIETES.

QUALITE

- * DECHETS D'INSPECTION
- * REBUTS
- * RETOUCHES
- * DECLASSEMENT DE PRODUITS
- * GASPILLAGE D'EQUIPEMENTS DE CONTROLE

MANAGEMENT

- * GASPILLAGE EN REUNION
- * GASPILLAGE EN SUPERVISION
- * GASPILLAGE EN CONTROLE
- * GASPILLAGE EN BUREAUCRATIE
- * GASPILLAGE EN TRAVAUX ADMINISTRATIFS

SECURITE

- * GASPILLAGE POUR PREVENTION INADEQUATE
- * GASPILLAGE DUE AUX ACCIDENTS
- * GASPILLAGE PAR PERTE DE TEMPS
- * GASPILLAGE POUR RAPPORTS

EQUIPEMENTS

- * PERTE DE CAPACITE
- * PERTE D'OUTILLAGE
- * GASPILLAGE EN UTILISATION
- * PERTE PAR ARRET / PANNE
- * PERTE PAR RALENTISSEMENT DE PRODUCTION
- * PERTE PAR ATTENTE, MACHINE TOURNANTE.

METHODES

- * PERTE AUX TRANSPORTS
- * PERTE PAR ATTENTE
- * PERTE DUE AU LOT DE PRODUCTION
- * PERTE PAR EMPILAGE.

**MAINTENANCE PRODUCTIVE
TOTALE (TPM)**

MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE

PROGRAMMES PARTICIPATIFS SONT LE BUT EST D'AUGMENTER LE RENDEMENT DES EQUIPEMENTS DE PRODUCTION (PRODUCTIVITE, QUALITE, SECURITE) EN VISANT DIFFERENTS OBJECTIFS :

- * ELIMINATION DES PERTES PRINCIPALES
 - PANNE DE L'EQUIPEMENT.
 - PRODUCTION REDUITE (TRAVAIL A VIDE)
 - PRODUCTION DE NON CONFORMITE
 - MACHINE SANS PRODUCTION
 - CHANGEMENT D'OUTILLAGE / PRODUCTION
 - REGLAGE MACHINE.
- * REMISE EN ETAT DE L'EQUIPEMENT POUR FONCTIONNER DANS LES CONDITIONS OPTIMALES.
- * ELIMINATIONS DES DETERIORATIONS ACCELEREES.
- * ACTIVITES AUTONOMES DE MAINTENANCE POUR MAINTENIR L'EQUIPEMENT DANS UN ETAT CORRECT.
- * MAINTENANCE PREVENTIVE.

MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE METHODOLOGIE

TRAVAUX PRELIMINAIRES

- * LA DIRECTION GENERALE ANNONCE LA MISE EN PLACE DE LA MPT.
- * INFORMATION DU PERSONNEL SUR MPT.
- * IMPLEMENTATION D'UNE STRUCTURE PILOTE.
- * DEFINITION DES OBJECTIFS ET DE LA STRATEGIE.
- * PREPARER UN PLAN D'ACTION.

DEBUTS DES TRAVAUX

- * BIEN FORMER SON PERSONNEL
- * DEMARRER LENTEMENT.

MISE EN PLACE DU MPT

- * AMELIORATION DU RENDEMENT DES EQUIPEMENTS.
- * DEVELOPPER L'AUTO-MAINTENANCE (OPERATEUR).
- * OPTIMISATION DE LA DIRECTION DU DEPARTEMENT MAINTENANCE.
- * FORMATION ADDITIONNELLE POUR LE PERSONNEL DE MAINTENANCE.
- * METTRE EN PLACE SYSTEME DE FICHES SUIVEUSES PAR EQUIPEMENT
- * NEGOCIATIONS AVEC FOURNISSEURS DES EQUIPEMENTS POUR L'OBTENTION DES DONNEES DE FIABILITE (λ , MTBF).

CONSOLIDATION

- * DEFINIR UN NOUVEAU PROGRAMME MPT.

ANCIENNE APPROCHE

~~JE TRAVAILLE, VOUS REPARER~~

~~JE REPARER, VOUS DESSINER~~

~~JE DESSINER, VOUS TRAVAILLER~~

APPROCHE DE LA MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE

NOUS SOMMES TOUS RESPONSABLES POUR LE BON FONCTIONNEMENT DE
NOS EQUIPEMENTS

MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE

DANS UN PROCEDE PRODUCTIF IDEAL, LES MOYENS DE PRODUCTION DOIVENT FONCTIONNER A 100 % DE LEUR CAPACITE ET PENDANT 100 % DU TEMPS.

LA MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE (MPT) EST UNE EXCELLENTE DISCIPLINE PERMETTANT, PAR UN PROCEDE D'AMELIORATIONS CONTINUES ET SYSTEMATIQUES, D'ATTEINDRE L'IDEAL, AVEC 0 ARRET, 0 DEFAUT ET 0 ACCIDENT.

**AMELIORATION CONTINUE
DE LA QUALITE
(KAIZEN)**

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

QUESTION : POURQUOI AMELIORATION CONTINUE ?

**REPOSE : EXISTENCE DE PROBLEMES
APPORTER DE SOLUTIONS**

**POUR CELA NOUS ALLONS CONSTITUER UNE EQUIPE DE TRAVAIL
PLURIDISCIPLINAIRE, FONCTION DU PROBLEME A TRAITER.**

NATURE DE INFORMATIONS

- * REBUTS DE FABRICATION**
- * REBUTS DE RECEPTION**
- * COUTS DE GARANTIE**
- * ETUDES DE CAPABILITES MACHINES**
- * ETUDES AMDEC**
- * RESULTAS AUDITS PRODUITS**
- * MAUVAISE PROCEDURE**

METHODOLOGIE

TECHNIQUE DE RESOLUTION DE PROBLEMES METHODOLOGIE

- BRAINSTORMING.
- ANALYSE DE PARETO.
- DIAGRAMME CAUSES / EFFETS.
- SELECTION DES PROBLEMES.
- ANALYSE DES CAUSES.
- CHOIX D'UNE SOLUTION.
- APPROBATION.
- MISE EN PLACE DE LA SOLUTION.
- VERIFICATION DES RESULTATS.
- EXTENSION DE LA SOLUTION.
- SUIVI.
- EVALUATION.
- RAPPORT A LA DIRECTION GENERALE.

OUTILS POUR LES AMELIORATIONS DE LA QUALITE

- NETTOYAGE ET ELIMINATION DES DECHETS.
- NOUVELLES TECHNOLOGIES OU AMELIORATION DES ANCIENNES.
- MAIN D'OEUVRE PEU CHERE → PLUS DE TRAVAILLEURS POUR AMELIORER :
 - * RENDEMENT
 - * PRODUCTIVITE
 - * QUALITE
 - * TEMPS DE REPOSE
 - * COMPETITIVITE.
- MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE (TPM).
- CERCLES DE QUALITE (QCC)
- DEPLOIEMENT DE LA FONCTION QUALITE (QFD)
- ELIMINATION SYSTEMATIQUE DES PERTES (SEW)
- RECONCEVOIR LES IMPLANTATIONS
- WORK-IN-PROCESS (WIP)
- GESTION DES STOCKS
- JUSTE A TEMPS (JIT) - KANBAN
- GESTION DES STOCKS
- GESTION DE LA VALEUR AJOUTEE (VAM)
- MANAGEMENT PAR OBJECTIFS (MBO)
- FORMATION DU PERSONNEL
- AMELIORATION DES METHODES COMPTABLES.
- MOTIVATIONS INTENSIVE
 - * DANS L'ENTREPRISE
 - SALAIRE, PRIMES...
 - * PRIX QUALITE NATIONAL/ INTERNATIONAL
 - DEMING
 - MALCOM BALDRIDGE
 - MOUVEMENT FRANCAIS POUR LA QUALITE
- IDENTIFICATION DES SOURCES DE VARIATION
 - * FLOW-CHARTS DES PROCEDES
 - * FICHES DE CONTROLE.
 - * DIAGRAMME PARETO
 - * DIAGRAMME CAUSES/EFFET.
 - * RESULTATS STATISTIQUES.....

OUTILS SPECIFIQUES

- MAITRISE STATISTIQUE DU PROCEDE (SPC)
- AMDEC - PRODUIT - PROCEDE - MOYENS DE PRODUCTION
- STATISTIQUES
- ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS
- FIABILITE OPERATIONNELLE.
- TECHNIQUES DE RESOLUTION DE PROBLEMES
- ELIMINATION DES PERTES
- AMELIORATION DE LA PRODUCTIVITE (SMED)
- INDEX QUALITE

P.D.C.A

LE CONCEPT P.C.D.A EST TRES SIMPLE. C'EST UN PROGRAMME DE FORMATION.

P→ PLAN = PLANIFIER

DEFINIT L'OBJECTIF - ASSURE LA FORMATION DU PERSONNEL.

D→ DO = FAIRE

MISE EN PLACE, PHASE D'EXECUTION.

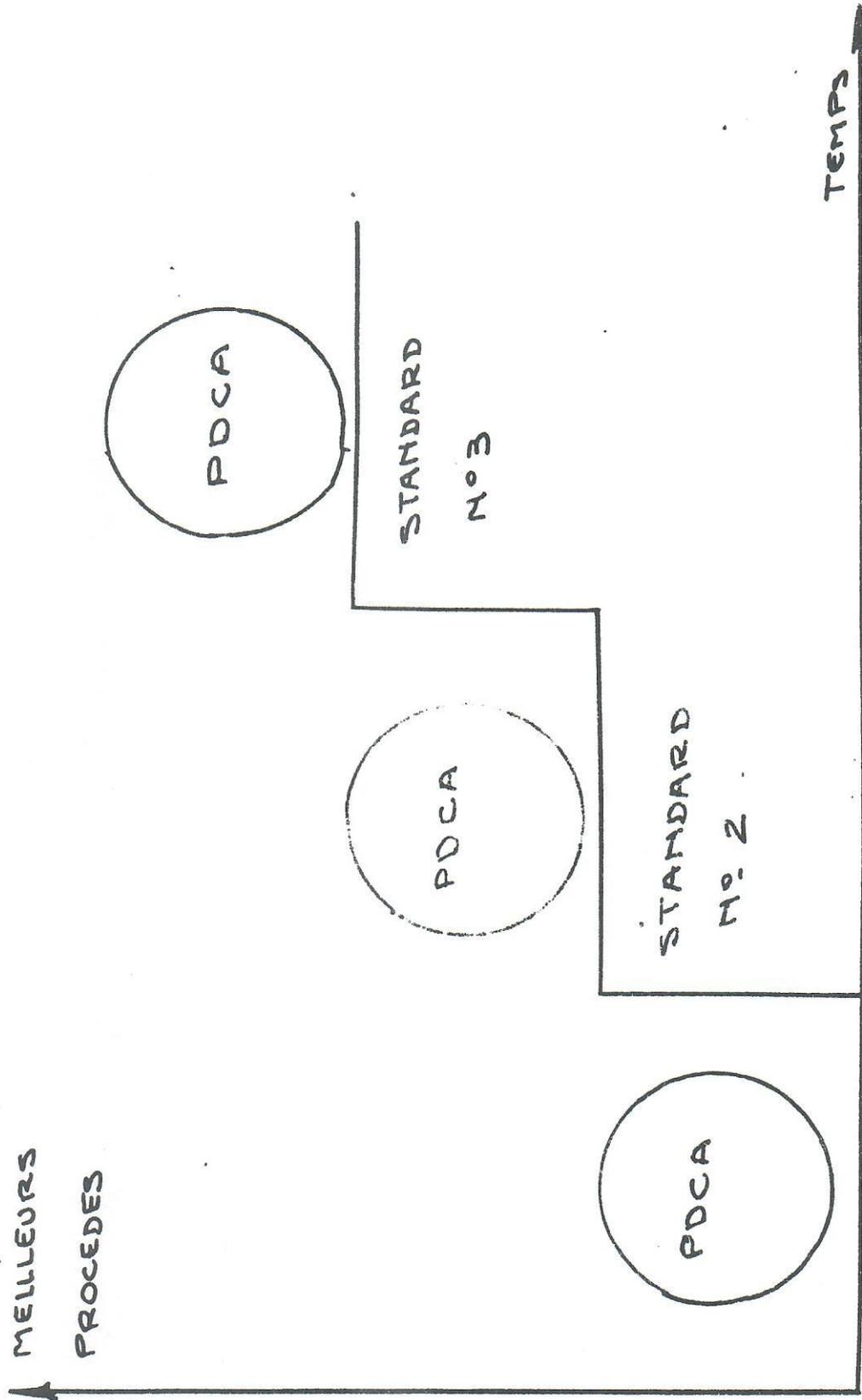
C→ CECK = VERIFIER

VERIFIER LES RESULTATS OBTENUS

A→ ACTION = ACTION

MESURER LES VARIATIONS ET CORRIGER.

AMELIORATION DES PROCÉDES DANS
LE COT.



STANDARD N°1

DIAGRAMME PARETO

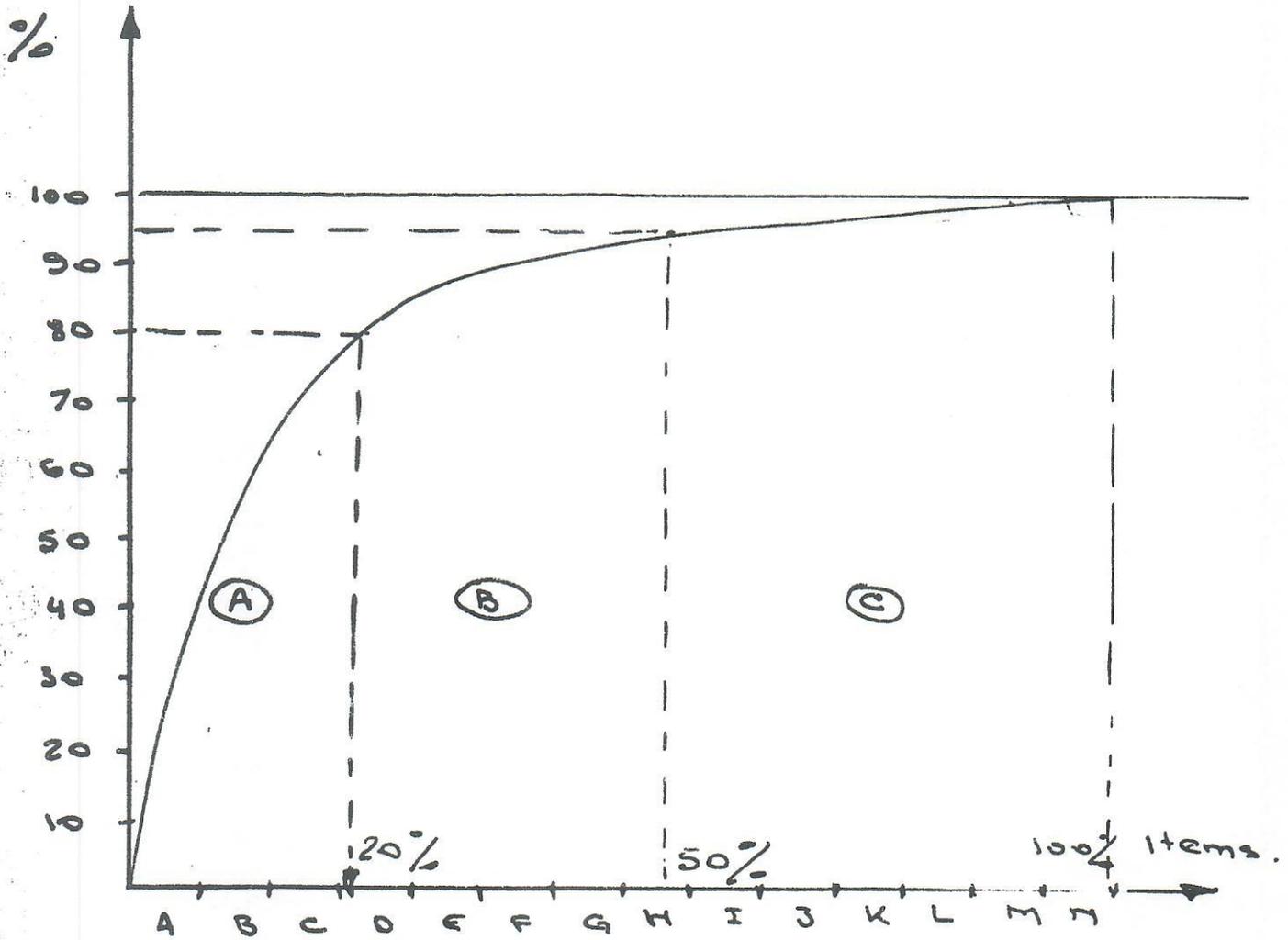
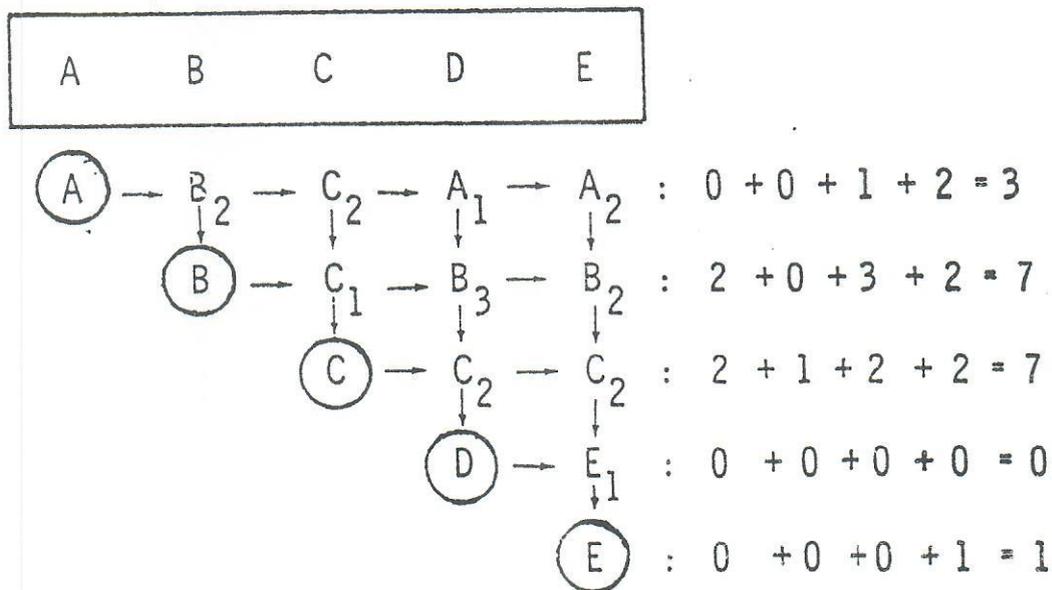


DIAGRAMME "A.B.C."

- 80% → 20% Items : A.
- 95% → 50% (20+30) Items : B
- 100% → 100% Items : C

METHODE TRI CROISE - HIERARCHISATION RELATIVE



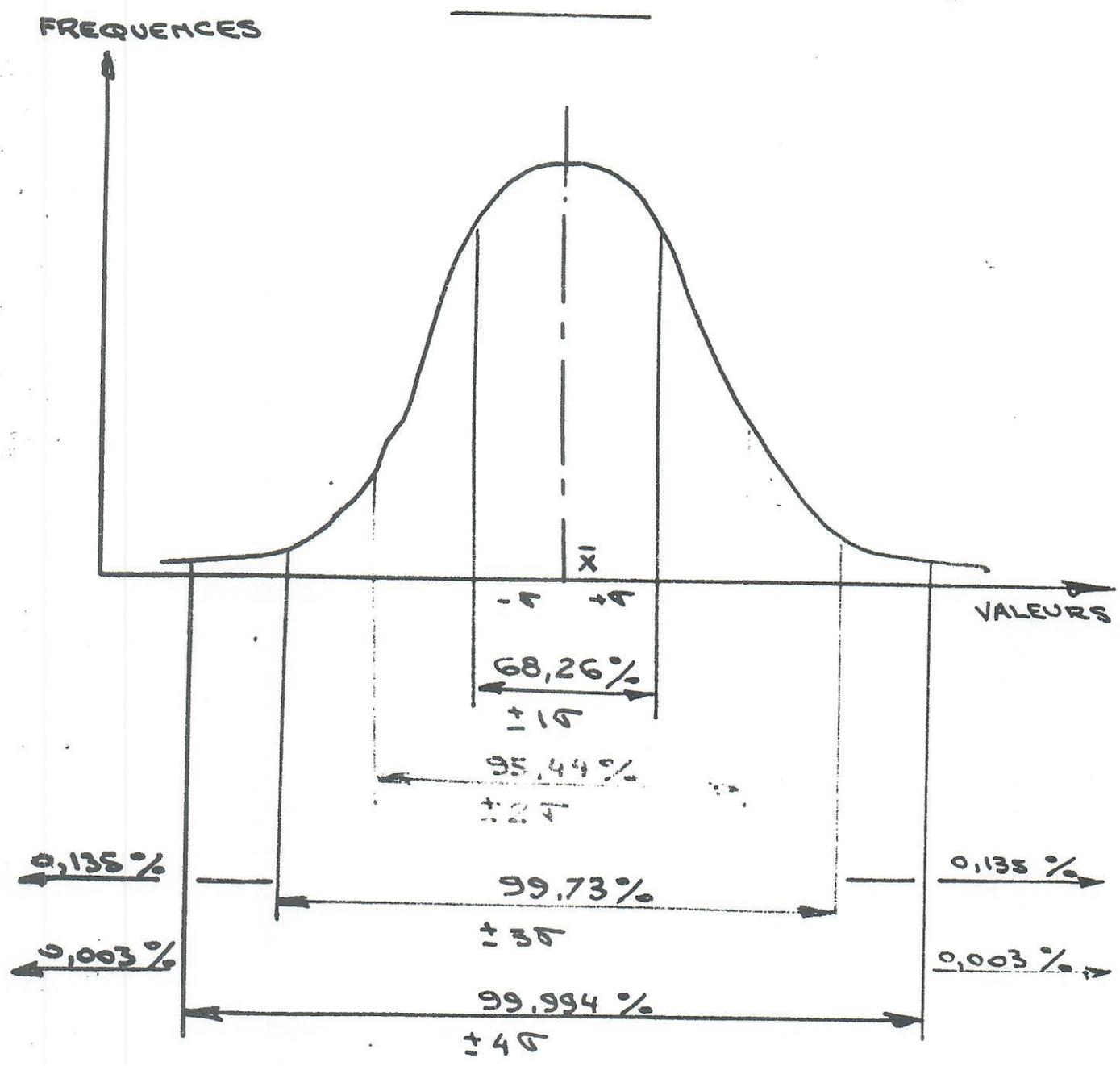
Principe

- Confrontation systématique de tous les paramètres les uns vis-à-vis des autres.
- Classement par supériorité (Ex : B > A)
- Cotation en supériorité (0 non admis)
 - 1 = légèrement supérieur ou égal,
 - 2 = nettement supérieur,
 - 3 = très nettement supérieur.
- Cumul en croix.

Intérêt

- Compense les contradictions relatives en cotation.
- Permet des levées de doute (Ex : C > B)

PROPRIETES SPECIFIQUES A LA LOI DE LAPLACE - GAUSS



QUELQUE SOIENT LES VALEURS DE LA MOYENNE
ET DE L'ECART TYPE σ , NOUS AVONS :

- 68,26% DES VALEURS DANS L'ESPACE $\bar{x} \pm 1\sigma$
- 95,44% DES VALEURS DANS L'ESPACE $\bar{x} \pm 2\sigma$
- 99,73% DES VALEURS DANS L'ESPACE $\bar{x} \pm 3\sigma$
- 99,994% DES VALEURS DANS L'ESPACE $\bar{x} \pm 4\sigma$

Carte de Contrôle du Procédé (X/R)

Désignation de la pièce Caractéristique	Spécifications Op.	Fréquence d'échantillonnage	Nombre de Machines Distribution de X	
Moyenne \bar{X}				Observations
Étendue R				
Equipe Heure Date				
X 1 X 2 X 3 X 4 X 5 Σ X \bar{X} R				
$\bar{X} =$ $\bar{R} =$				
$LSC_{\bar{X}} = \bar{X} + A_2\bar{R} =$ $LSCR = D_4\bar{R} =$				
$USC_{\bar{X}} = \bar{X} - A_2\bar{R} =$ $LSCR = D_3\bar{R} =$				
Constantes				
Taille de échantillon				
n	A ₂	D ₃	D ₄	
2	1.880	0	2.266	
3	1.023	0	2.574	
4	0.729	0	2.282	
5	0.577	0	2.114	

ETUDE A.M.D.E.C. METHODOLOGIE

TRAVAIL EN GROUPE

1ère PHASE : **CONSTITUER LE GROUPE, SE FIXER LES LIMITES DE
L'ETUDE.**

METHODOLOGIE

2eme PHASE : **EVALUATION QUALITATIVE DES PROBLEMES
MODE, EFFETS, CAUSE, DETECTION
EVALUATION QUANTITATIVE DES PROBLEMES .
GRAVITE, OCCURRENCE, NON-DETECTION
CALCUL DE LA CRITICITE.**

3eme PHASE : **CHOISIR LES ACTIONS CORRECTIVES
IMPLEMENTATION DES SOLUTIONS.**

POKA-YOKE

4emr PHASE : **SUIVI**

SUIVI DES CRITICITES A.M.D.E.C

Nombre de Causes

C*

DEBUT		TENDANCES	
DATE		1/95	6/95
Nbre de Causes	Total	72	62
	>100	44	26
	%	61	42
		//	//

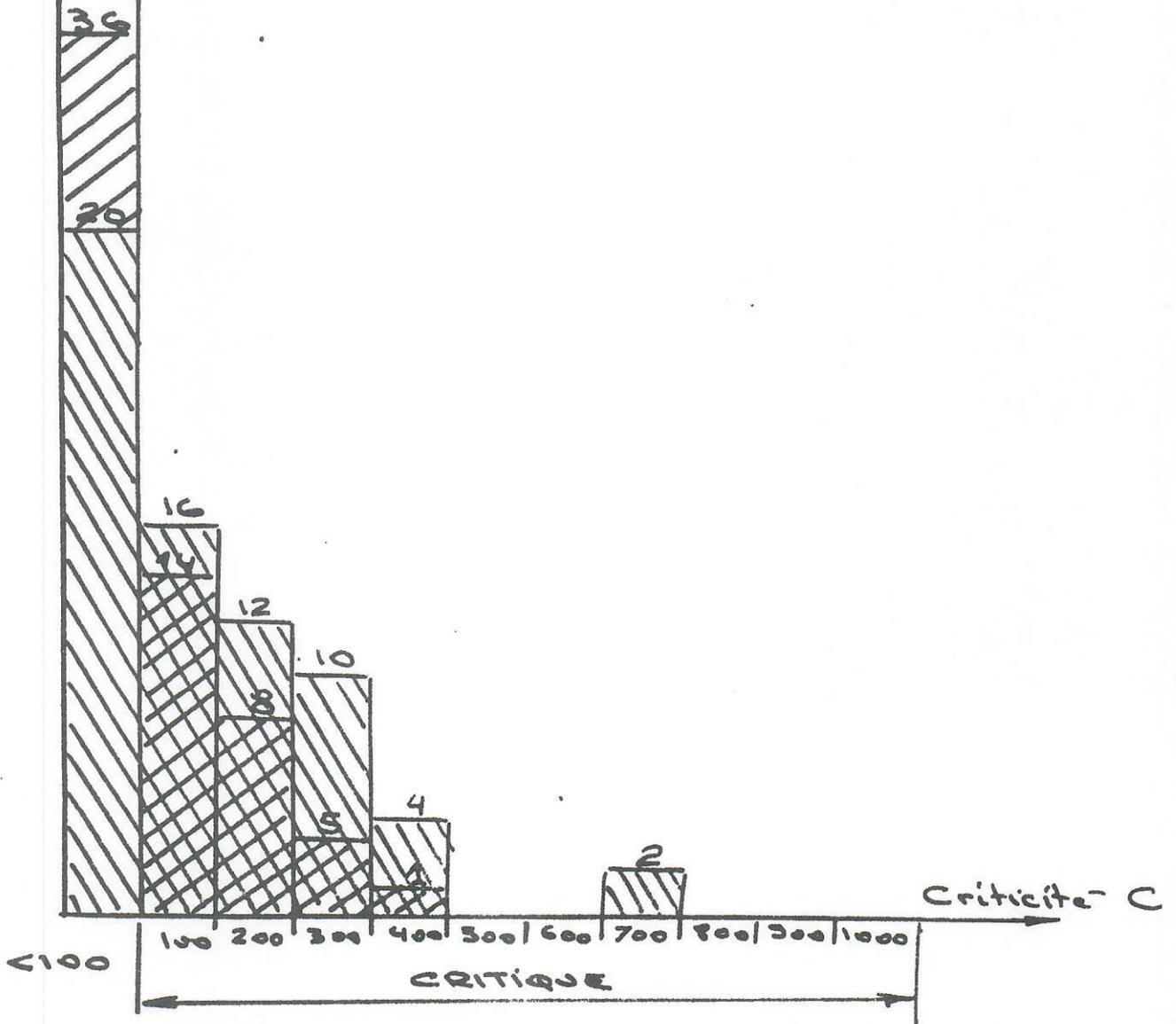
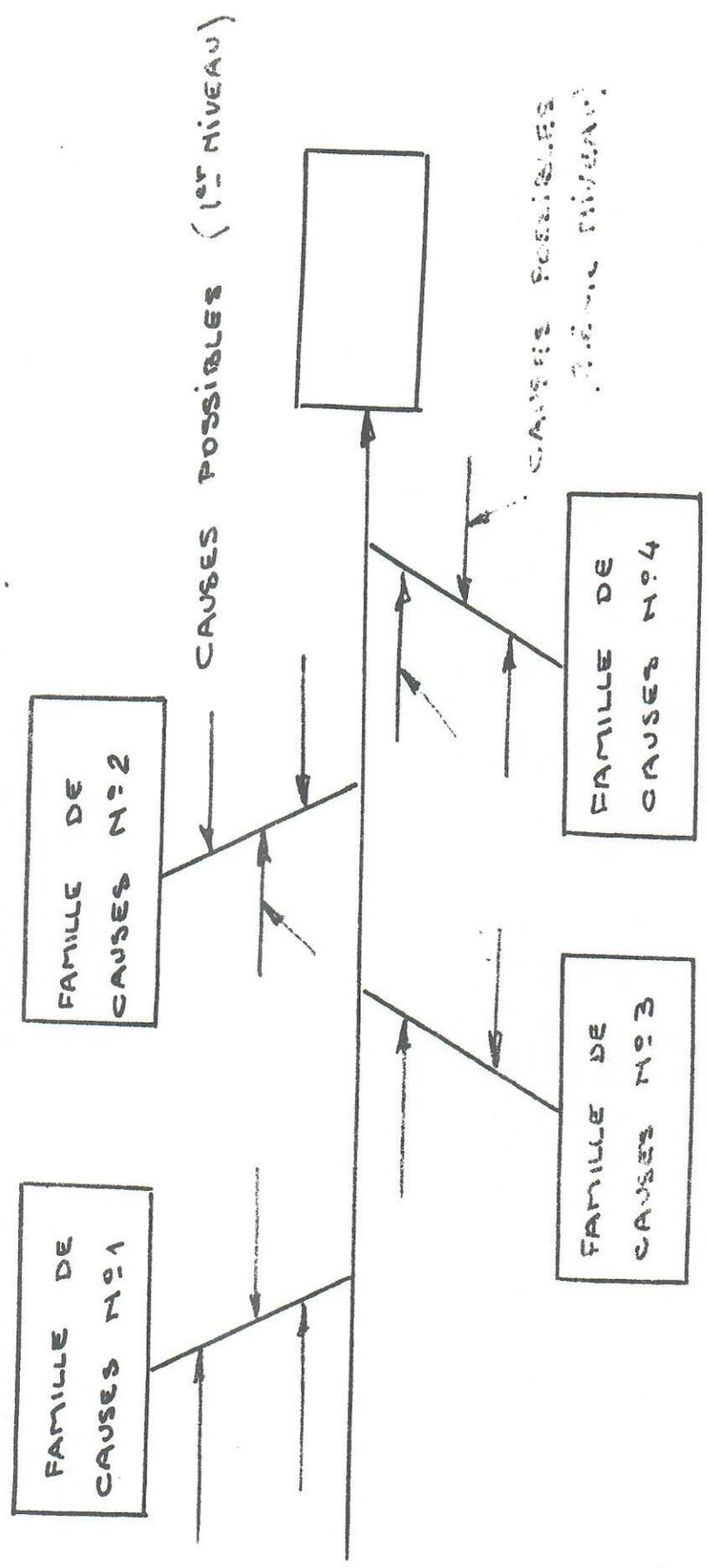


DIAGRAMME CAUSES / EFFET.

" ISHIKAWA.

" ARETES DE POISSON.



TEST DE CORRELATION DE SPEARMAN.

objets	CLASSEMENT PAR CHAQUE DONNEE								Total des rangs	Classement	D	D ²
	1	2	3	4	5	6	7	8				
A												
B												
C												
D												
E												
F												
G												
H												
I												

D : DIFFERENCE ENTRE CLASSEMENT ET CLASSEMENT GENERAL.

RAPPORT DE CORRELATION : R.

$$R = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

n : NOMBRE D'OBJETS A EVALUER

IL FAUT AVOIR R >= 70% POUR CONSIDERER LE RESULTAT (POUR CHAQUE EVALUATEUR) VALABLE.

PROGRAMME DE REDUCTION DES COUTS

- ANALYSE DE LA VALEUR
- CONCEVOIR AU COUT OBJECTIF
- ALIGNEMENT DES COUTS
- ELIMINATION SYSTEMATIQUE DES GASPILLAGES
- FLUX DE PRODUCTION
- MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE
- AMELIORATION DE LA PRODUCTIVITE
- STANDARDISATION
- MAITRISE STATISTIQUE DU PROCEDE
- CONFORMITE DIMENSIONNELLE.

ANALYSE DE LA VALEUR

L'ANALYSE DE LA VALEUR EST UNE DISCIPLINE METHODIQUE
UTILISEE POUR OBTENIR LA VALEUR OPTIMALE POUR UN PRODUIT, UN
PROCEDE, UN SERVICE, QUI FOURNIRA LA FONCTION NECESSAIRE PAR
UN MOYEN FIABLE, AU MOINDRE COUT, ET D'UNE MANIERE TELLE
QU'IL NE SOIT PAS PREJUDICIABLE A LA QUALITE ET A LA
MAINTENANCE.

$$\text{VALEUR} = \frac{\text{FONCTION}}{\text{COUT}}$$

VISION DE L'ENTREPRISE

LA MISSION DE L'ENTREPRISE

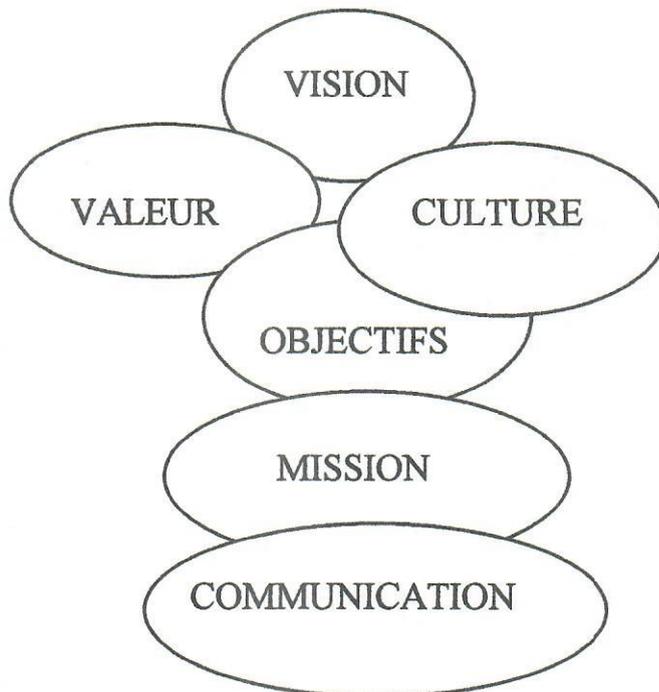
LE POINT DE DEPART

MISSION : CONNAISSANCE DE LA SITUATION ACTUELLE

VISION : CE QUE DEMAIN DOIT ETRE

* MANQUER DE VISION ET NE PAS DEFINIR LA MISSION, C'EST SEULEMENT TRAVAILLER POUR SURVIVRE.

* AVOIR UNE VISION ET DEFINIR LA MISSION, C'EST TRAVAILLER POUR LE FUTUR



**RE-AMENAGEMENT DE LA
FONCTION ENTREPRISE**

**BUSINESS PROCESS RE-
ENGINEERING
(BPR)**

REAMENAGEMENT DE LA FONCTION ENTREPRISE (BPR)

DANS LA MAJORITE DES ENTREPRISES, PERSONNE EST RESPONSABLE POUR UN PROCEDE.

EN REALITE, PERSONNE MEME EST CONSCIENT DE SON EXISTENCE.

DANS LA MAJORITE DES ENTREPRISES, L'ATTENTION DU PERSONNEL EST PRINCIPALEMENT DIRIGEE
VERS DES PREOCCUPATIONS INTERNES (MON DEPARTEMENT, MON TRAVAIL, MON CHEF...)

QUI EST ATTENTIF AUX BESOINS ET ATTENTES DES CLIENTS ?

REAMENAGEMENT DE LA FONCTION ENTREPRISE (BPR)

- * FAVORISER LES PROCEDES QUI AJOUTENT DE LA VALEUR, ET CONSTRUITS AUTUR DES BESOINS ET ATTENTES DES CLIENTS.
- * FAVORISER LES POSTES DE TRAVAIL MULTI FONCTIONS ET MULTI CONNAISSANCES.
- * DONNER LA RESPONSABILITE POUR UN PROCEDE ET SON RESULTAT.
- * FAVORISER L'AUTONOMIE DE PRISE DE DECISION
- * UTILISER LE FLUX DE PROCEDES, AVEC DES SEQUENCES NATURELLES
- * UTILISER DES PROCEDES DYNAMIQUES, FLEXIBLES AVEC DES DIVERSIFICATIONS POSSIBLES EN FONCTION DES ATTENTES DES CLIENTS.
- * REDUIRE, ELIMINER LA SUPERVISION, LE CONTROLE.
- * CHANGER LE STYLE DE MANAGEMENT : DE LA SUPERVISION AUX CONSEILS ET A LA FORMATION.
- * IMPLIQUER TOTALEMENT LE PERSONNEL POUR OBTENIR UNE SATISFACTION DANS SON TRAVAIL.
- * APLATIR LES STRUCTURES ORGANISATIONNELLES.
- * MAXIMISER L'EXPLOITATION DE LA TECHNOLOGIE.

LA 2eme REVOLUTION INDUSTRIELLE

DE	A
ATTENTION INTERIEURE	ATTENTION AUX CLIENTS
ATTENTION AUX TACHES	ATTENTION AUX PROCEDES
TRAVAUX SIMPLES	PROCEDES SIMPLES
UNITES FONCTION	UNITES PROCEDES

REAMENAGEMENT DE LA FONCTION ENTREPRISE

LE MODE DE FRAGMENTATION DU TRAVAIL DEFINI PAR ADAM SMITH EST BASE SUR QUELQUES PRINCIPES DE BASE :

- LES TRAVAILLEURS ONT ET PEUVENT AVOIR SEULEMENT UN TRES LIMITE NOMBRE DE CONNAISSANCES.
- DANS L'INDUSTRIE, IL A PEU TEMPS POUR LEUR FORMATION.
- LES TRAVAILLEURS TRAVAILLENT MIEUX QUAND ILS EXECUTENT UNE SIMPLE ET BIEN CONNUE DESOIGNE.

MAIS

- LES ACTIVITES SIMPLES DEMANDENT DES PROCEDES COMPLEXES POUR LES MAITRISER ET LES COORDONNER.
- LES PROBLEMES DE FABRICATION D'AUJOURD'HUI SONT TOUS LIES A LA COORDINATION ET A LA MAITRISE DES PROCEDES COMPOSES D'ACTIVITES FRAGMENTEES.
- LA SOLUTION NE PEUT PLUS SE FIXER SUR LA COORDINATION ET DANS LE BUT DE L'AMELIORER ET DE LA PERFECTIONNER.

IL DOIT PORTER SON ATTENTION SUR L'ELIMINATION DU PROCEDE DE MAITRISE ET DE COORDINATION, ET RECOMPOSER CES TACHES ET ACTIVITES ARBITRAIREMENT PENDANT PLUS DE 200 ANS.

REAMENAGEMENT DE LA FONCTION ENTREPRISE (BPR)

DE :

"COMMENT PEUT-ON FAIRE MIEUX, PLUS EFFICACEMENT, PLUS ECONOMIQUEMENT..... CE QUE NOUS FAISONS ACTUELLEMENT ?"

A :

"POURQUOI FAISONS NOUS CE QUE NOUS FAISONS ?"

RFE SIGNIFIE PARTIR A NOUVEAU DE ZERO. CE QUE NOUS AVONS L'HABITUDE DE FAIRE JUSQU'A AUJOURD'HUI EST SANS SIGNIFICATION.

LA QUESTION CLE EST :

DOIT-ON COMMENCER AUJOURD'HUI DE CREER UNE AFFAIRE A PARTIR DE ZERO, ET EN AYANT EN MEMOIRE :

- **CE QUE VENT LE MARCHE**
- **CE QUE NOUS SAVONS**
- **LA PUISSANCE DE LA TECHNOLOGIE ACTUELLE.**

ALORS, COMMENT ORGANISERIONS NOUS NOS PROCEDES ?

REAMENAGEMENT DE LA FONCTION ENTREPRISE EST UNE FEUILLE VIERGE.

INDICATEURS QUALITE

TABLEAU DE BORD