

# Cycle Management de la Qualité

## TD n°4

### Amélioration continue

Objectif : comment identifier des objectifs et les déployer.

#### Rappel des différents TD

TD1 : Identifier les prestations, recenser les attentes

- vendre véhicules et accessoires
- réparer véhicules
- vendre pièces détachées
- louer véhicules
- assurer rappel véhicules

TD2 : Analyser et cartographier les processus correspondants aux prestations

Définir un processus par prestation et montrer les différents services concernés

+ indentifications des procédures obligatoires suivant ISO9001

TD3 : Etablir un Plan Qualité

Tableau des actions et des ressources pour répondre à une attente, sans oublier la/les preuves clés: c'est le « comment faire » au quotidien (roue de Deming I) .

TD4 : Identifier des objectifs et les déployer (... roue de Deming II)
--

#### Préambule

a- *Qu'est ce qu'une non conformité? une action correctrice (curative)? corrective? préventive? Donnez des exemples pour la concession automobile...*

b- *Trouvez au moins trois origines types de déclenchement d'une action corrective*

c- *Proposez une fiche de gestion pour suivre efficacement l'action corrective*

#### Questions

1°) *Quelles sont les sources devant permettre d'identifier des objectifs d'amélioration?*

2°) *Le résultat de la dernière analyse stratégique menée par la direction montre qu'il serait pertinent d'améliorer au moins pour la prestation « réparation » le taux de service à l'heure promise (engagement sur les délais respecté). Il est aujourd'hui de 60%. Il faudrait qu'il soit à 90% dans un an.*

*Déployer cet objectif par processus de réalisation (par processus métier... càd par service...). [actions, ressources, indicateurs preuves clés]*

*Faire de même pour la mise en place d'un ERP...*

*Préambule*

**a- Qu'est ce qu'une non conformité ?**

non satisfaction d'une exigence [un véhicule est rendu sale à un client]

**action curative ?**

Cf correction : éliminer un NC détectée [on le nettoie tout de suite et on donne un cadeau]

**corrective ?**

éliminer les causes d'une NC détectée [ajouter dans check list avant de rendre les clés au bureau de vérifier la propreté du véhicule]

**préventive ?**

éliminer les causes d'une NC potentielle [une tempête de sable est annoncée : on achète des bâches pour protéger les véhicules] [mise en place prochaine d'un nouveau système d'information : voir le 5°) *sauvegarde de l'ancien système et de ses données sur un ordinateur indépendant*]

**b- Trouvez au moins trois origines types de déclenchement d'une action corrective.**

- répétition de non conformité
- non conformité relative à la sécurité
- suite à audit interne

**c- Proposez une fiche de gestion pour suivre efficacement l'action corrective**

- nature de l'effet (constatation) : voiture sale
- objectif à atteindre (rappel des spécifications : 1 voiture sale/1000)
- causes

ishikawa 5M : main d'œuvre, matériaux , machine, méthode, mesure)  
QQOQCPC qui quoi où quand comment pourquoi combien)

- solution : qui quoi comment quand
- mesure / efficacité
- fiche datée
- nom des personnes y ayant travaillé

*1°) Quelles sont les sources devant permettre d'identifier des objectifs d'amélioration?*

- on reprend les **attentes par prestations** et on identifie celle pour laquelle on veut être meilleur. C'ad qu'on veut voir évoluer positivement l'indicateur de l'inducteur de performance = action pour améliorer.

Pour « taux de service à l'heure dite » on veut passer de 60% de véhicule livré à l'heure dite à 80% dans un an.

**- actions correctives**

. après recueil et analyse de fiches de non conformité pour éliminer les causes de non conformité. Différent de la correction qui vise à éliminer la non conformité (reprise, reclassement...)

. suite à **audit interne**

**- actions préventives**

liées à la maîtrise des risques avant le démarrage d'un projet (mise en place d'ERP, déménagement de locaux...)

travailler sur le 5M...

2°) Le résultat de la dernière analyse stratégique menée par la direction montre qu'il serait pertinent d'améliorer au moins pour la prestation «[réparation]» le taux de service à l'heure promise (engagement sur les délais respecté). Il est aujourd'hui de 60%. Il faudrait qu'il soit à 90% dans un an.

Déployer cet objectif par processus de réalisation (par processus métier... càd par service...).

Processus métier (services)	atelier	Commercial pièces détachées	RH
Actions (inducteurs de performance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• qualité du diagnostique</li> <li>• qualité du travail réalisé</li> <li>• renégo du délai selon l'ampleur des travaux</li> <li>• planifier l'activité du garage</li> <li>• synchroniser diagnostique et appro pièces détachées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une planif des pièces détachées (niveau de stock de réappro, appro à la commande</li> <li>• Diminuer erreur de référence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétence des diagnostiqueurs</li> <li>• Polyvalence durant congé</li> <li>•</li> </ul>
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• logiciel vision plan de charge</li> <li>• carnet client (téléphone)</li> <li>• état des stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• + de stock sur certaines références</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heures de travail dans chaque service</li> </ul>
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de délai renégocier</li> <li>• % de diagnostique juste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de délai de rupture de stock</li> <li>• nb d'arrêt de réparation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateur de polyvalence</li> </ul>

*Pour l'ERP*

Effets indésirables :

- pas d'information interservice ni vers le client
- altération de l'information, absence
- manque de réactivité / client

Objectif à atteindre :

Assurer la continuité du service dans 80% des cas

Causes possibles :

- matériel : coupure de courant mal gérée  
bugs divers  
panne machine
- humain : sabotage lié à conflit de personnes  
mauvaise formation
- méthode : procédure en cas de coupure de courant périmée
- milieu : inondation
- mauvaise donnée d'entrée : virus...

Hiérarchisation / évaluation impact (AMDEC) : proba d'occurrence des causes, proba de non détection... notion de criticité perçue par le client.