

Outil d'autodiagnostic pour une « Qualité Rentable » : Mise en synergie du Lean management et de l'ISO 9001 (FDX 50-819)

2011/2012 - G. ADECHIAN, A. CHOLELE, A. COMAN, L. DROUCHE, F. SIEMBIDA - Université Technologique de Compiègne (UTC) - www.utc.fr/master-qualite/ [1]

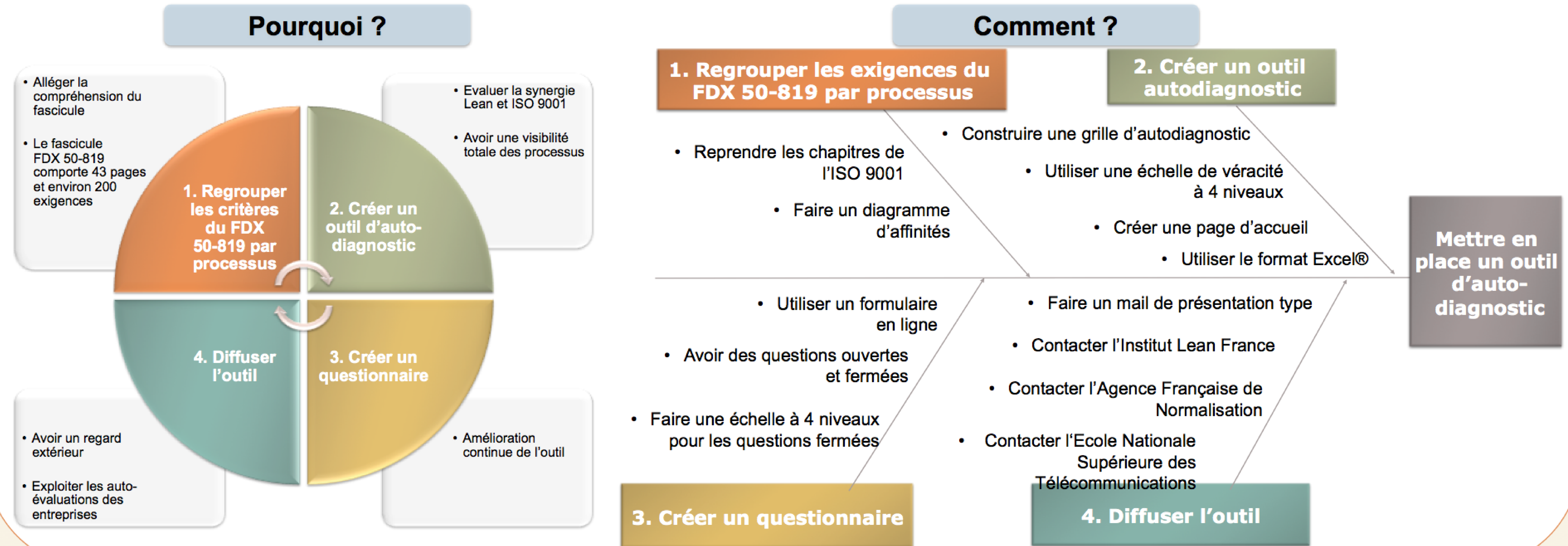
Contexte : FDX 50-819 Fascicule d'aide à la mise en oeuvre

- ✓ En 2010, plus d'1 million d'entreprises dans le monde sont certifiées ISO 9001 [2].
- ✓ McKinsey (2006) [3] ainsi que le Plan Qualité Performance 2010 [4] du gouvernement confirment l'utilisation du Lean comme « levier majeur de l'amélioration de la compétitivité des entreprises en France ».
- ✓ Besoin de mettre en synergie l'ISO 9001 et le Lean Management afin d'être plus performant (efficacité, efficience, qualité perçue).
- ✓ Pour répondre à cette demande l'AFNOR publie en juillet 2011 le fascicule de documentation FDX 50-819 [5]

- FDX 50-819**
- ✓ ≈ 200 exigences
 - ✓ 43 pages
 - ✓ Format papier
 - ✓ Absence de grille d'évaluation
- Difficulté pour les entreprises à mettre en application l'ensemble du FDX 50-819.



Méthodologie : Concevoir un outil autodiagnostic adapté



Résultats : Un outil d'accompagnement vers la « Qualité Rentable »

Durée de l'évaluation : 30 mn

Echelle de véracité à 4 niveaux

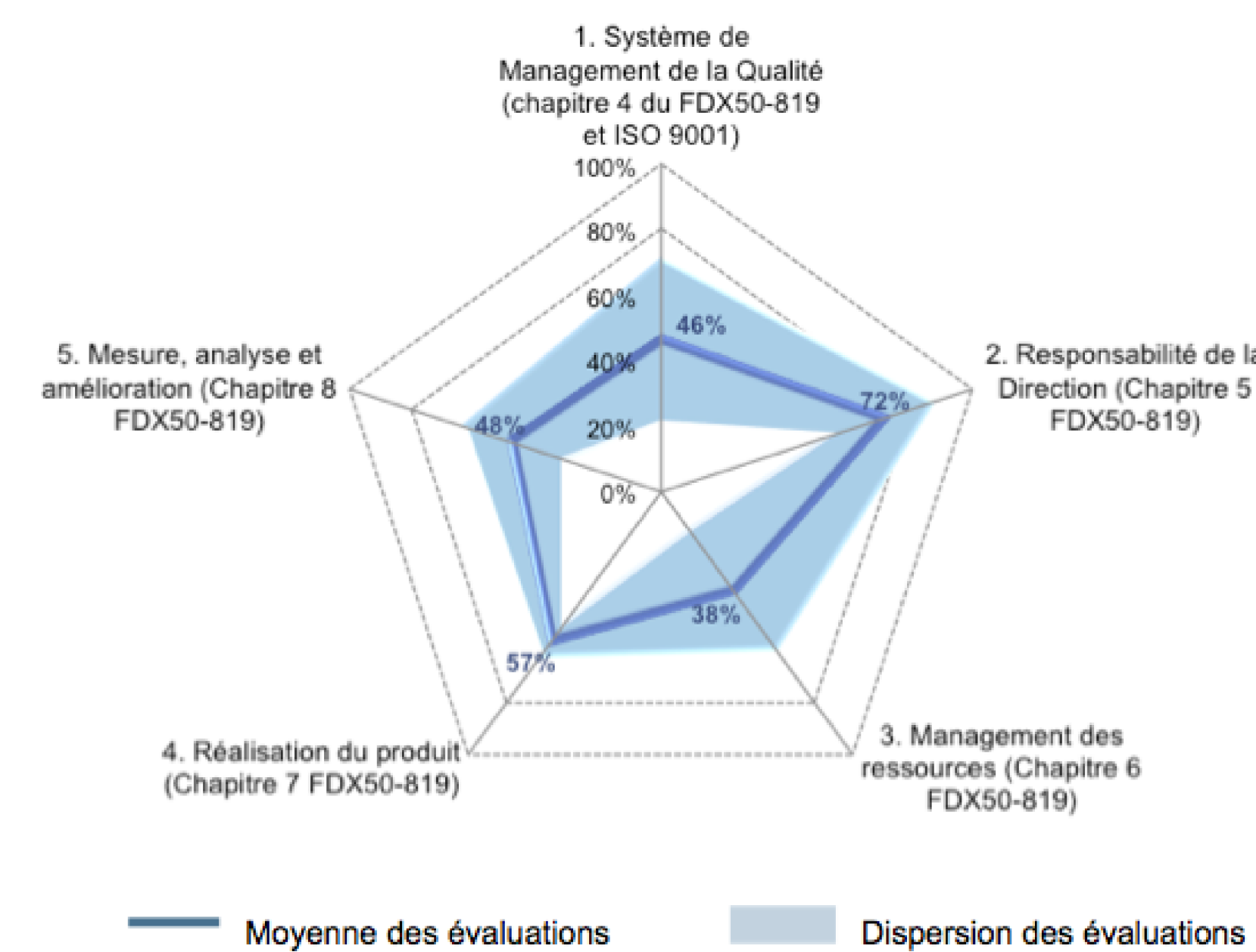
33 critères

Affirmations	faux	plutôt faux	plutôt vrai	vrai	NA	Chapitres du FDX50-819
1. Système de Management de la Qualité (chapitre 4 du FDX50-819 et ISO 9001)						
Crit. 1	1.1 Déterminer les processus et leurs critères d'efficacité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	4.1.a, 4.1.b, 4.1.c
Crit. 2	1.2 Assurer la surveillance, la mesure et l'analyse des processus	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4.1.d, 4.1.e
Crit. 3	1.3 Mettre en oeuvre les actions nécessaires à l'obtention des résultats planifiés et l'amélioration continue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	4.1.f
Crit. 4	1.4 Assurer la maîtrise des processus externalisés ayant une incidence sur la conformité du produit	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4.1.g, 4.1.h, 4.1.i
Crit. 5	1.5 Documenter l'expression de la politique et des objectifs qualitatifs	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4.2.1a

Evaluation possible par 4 évaluateurs (éviter le facteur "évaluateur-dépendance")
Résultats de l'ensemble des évaluations (par chapitres et par processus)

Résultats de l'ensemble des évaluations = cartographie globale

Cartographie globale par chapitre



Outil téléchargeable gratuitement sur internet [1]

Plus-value de l'outil

- ✓ Visualiser en un coup d'œil les résultats de l'évaluation (cf. cartographie globale)
- ✓ Diagnostiquer les axes d'amélioration des processus (cf. axe 3, moyenne = 38%)
- ✓ Améliorer la communication interne (cf. axe 1, forte dispersion, moyenne entre 20% et 75%)
- ✓ Autodéclarer sa conformité fournisseur (certification 1^{ère} partie grâce au format ISO 17050 [6])

Bilan des apports à long terme

- ✓ Rendre les processus plus fluides et plus agiles [7]
- ✓ Optimiser la performance de l'entreprise via des processus performants (efficaces, efficaces et de bonne qualité perçue)
- ✓ Se concentrer sur les besoins des clients
- ✓ Identifier les activités sans valeur ajoutée

Perspectives

- ✓ **Diffusion de l'outil d'autodiagnostic** auprès d'entreprises s'intéressant à la mise en oeuvre simultanée des démarches Lean Management et ISO 9001.
- ✓ **Amélioration continue de l'outil d'autodiagnostic** en fonction des retours d'expériences des entreprises.

Références bibliographiques

- [1] Outil d'autodiagnostic pour une qualité rentable, Mise en synergie du Lean management et de l'ISO 9001, G. ADECHIAN, L. DROUCHE, F. SIEMBIDA, A. CHOLELE, A. COMAN, Projet d'Intégration, MASTER Management de la Qualité (MQ), UTC, 2011-2012 www.utc.fr/master-qualite/
- [2] Enquête de l'ISO : Principaux résultats de l'étude ISO Survey 2010, www.iso.org/iso/the_iso_survey (consulté le 09/01/12)
- [3] Rapport de MCKINSEY : « Donner un nouvel élan à l'industrie française », MCKINSEY Global Institute, 2006, www.mckinsey.com (consulté le 12/01/12)
- [4] Plan Qualité Performance 2010, Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, 2009, www.industrie.gouv.fr (consulté le 04/01/12)
- [5] FDX 50-819, Publications de l'AFNOR : « Lignes directrices pour mettre en synergie Lean management et ISO 9001 », 2011
- [6] NF EN ISO 17050 : « Evaluation de conformité-Déclaration de conformité du fournisseur, partie 1 exigences générales », Editions AFNOR, septembre 2003.
- [7] James P, Womack, Daniel T, Jones : « Lean Thinking: banish waste and create wealth in your corporation », New York Free Press, 2003.