UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Proposition de démarche Qualité pour obtenir des résultats d'essai fiables avec un Tribomètre.

Année 2006 - 2007

Où se situe le problème ? **Le laboratoire ROBERVAL, Activités de TRIBOLOGIE**

Patrice FLAMENT, Vincent BOUTHORS, Mohamed Rida MEKKAOUI

QUEL est le problème ?

- Pas de maîtrise des risques liés au processus d'essai sur l'obtention des résultats de mesures réalisés par un Tribomètre PLINT TE77

POURQUOI résoudre le problème ?

UTC : - Maintenir et développer des partenariats industriels
- Être crédible vis-à-vis des clients : donner « Confiance »

Dialogue partie prenantes

QUI est concerné ?

Les Parties Prenantes :

L'UTC (Mme RICHARD et Mme KOWANDY)

Client Industriel (Le CETIM, etc.)

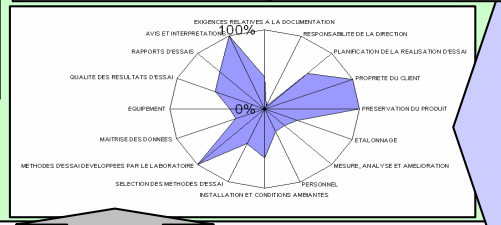
QUAND apparaît le problème ?
Lors de la réalisation d'essais

Objectifs :
- Proposer une démarche de maîtrise des points critiques du processus d'essai réalisé avec le tribomètre PLINT TE77 : - A moindre coût
- Rapide et simple à mettre en œuvre

Ressources :
-Contacts divers (les parties prenantes et autres …)
-Recherche Bibliographique (Normes et Guides)

Résultats, Analyse et Amélioration :
-Mesure de l'état Qualité initial du laboratoire
-Identification des points critiques du processus d'essai
-Standardisation de la manipulation du Tribomètre

CARTOGRAPHIE RADAR DE L'ÉTAT QUALITE INITIAL DU LABORATOIRE



COMMENT apparaît le problème ?
- Besoin de satisfaire le client par rapport à ses attentes

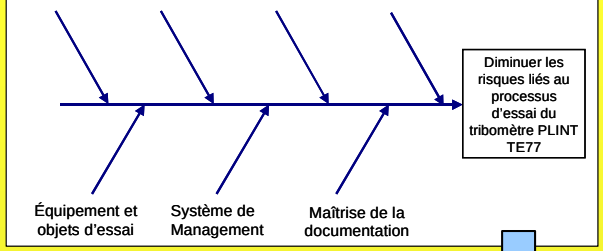
Les Parties Prenantes :

L'UTC (Mme RICHARD et Mme KOWANDY)

Client Industriel (Le CETIM, etc.)

Mise à disposition des trois livrables

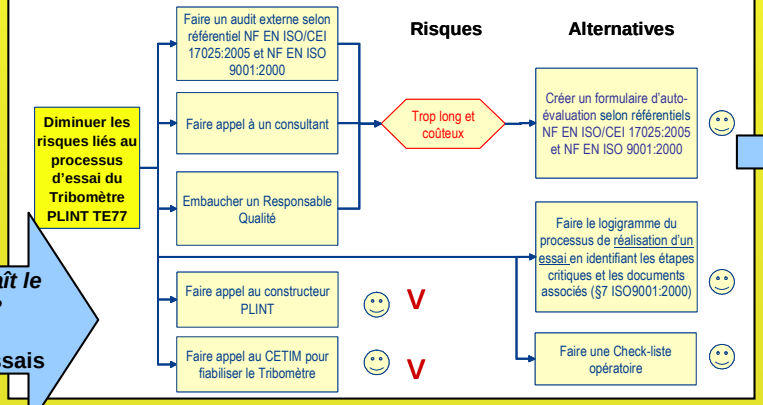
IDENTIFICATION DES CAUSES DU PROBLEME



Élaboration du Logigramme	Qui ?
Initialisation du logigramme	Étudiants
Identifier les étapes suivies pendant le processus d'essai	Mme Richard et Étudiants
Identifier les personnes concernées	Mme Richard et Étudiants
Identifier les documents associés	Mme Richard et Étudiants
Identifier les points critiques	Mme Richard et Étudiants
Formaliser le logigramme	Étudiants
Valider le logigramme? (Non / Oui)	Mr Cazé (Tribologie CETIM), Mme Richard (UTC), Mr Martin (RQ CETIM)
Définir les moyens de Diffusion	Mme Richard et Étudiants
Diffusion du Logigramme	Mme Richard

Élaboration de la grille	Qui ?
Initialisation de la grille	Étudiants
Relire de façon rigoureuse les normes et lister toutes les exigences	Étudiants
Préparer un questionnaire pertinent	Étudiants
Attribuer les pondérations suivant la criticité des exigences	Étudiants
Valider la grille? (Non / Oui)	Mme Richard, Mr Caliste Et Mr Martin Resp. Qualité CETIM
Soumettre la grille version finale à Mme Richard	Étudiants
Réalisation de l'Auto-Évaluation	Mme Richard et Étudiants

Options d'intervention



Mode d'intervention	Avantages	Inconvénients	Risques	Faisabilité
Créer une grille d'Auto-Évaluation	- Mesurer l'état initial qualité - Évaluation rapide de l'amélioration - Non chronophage - Peu onéreux	Non identifiés	- Difficulté pour attribuer les pondérations. - Critères normatifs non applicables au laboratoire.	☺
Réaliser un logigramme du processus de la manipulation	Identifier les points critiques de la manipulation	Long, complexe	- Pas suivi par les opérateurs. - Non applicable à court et moyen termes.	☺
Réaliser une Check- List	Permet de standardiser la manipulation.	Non identifiés	Pas suivi par les opérateurs	☺

Bibliographie

NF EN ISO 9001:2000, *Ed Afnor, Décembre 2000 / Site Qualité Recherche : www.utc.fr/qualite-recherche/*

NF EN ISO/CEI 17025, *Ed Afnor, Septembre 2005 / Guide expérimental pour la qualité en Recherche, Groupe de Travail Français "Qualité en Recherche" Déc. 1997*

utc Université de Technologie Compiègne