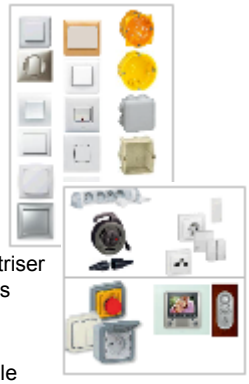
POSTER DU STAGE – Master Management Qualité – Année 2008/2009

« Amélioration de l'efficacité du processus Contrôle Réception - Fiabilité et accessibilité des données de contrôle»

Contexte

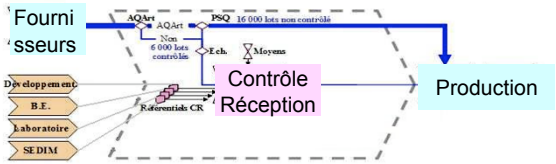
Legrand - Leader mondial produits basse tension
- 4,1 milliards CA
- 35 000 salariés
- Implanté dans 70 pays
- 150 000 références vendues



Appareillage et Système Résidentiel - Assemblage des interrupteurs et prises

Secteur Qualité Achat - Maîtriser la qualité des produits achetés
- 4 500 articles référencés
- 2 agents contrôle réception
- 3 animateurs + 1 responsable

Enjeux



Contrôle réception: Détecter les non conformités des articles achetés réceptionnés aux sites de production

Coût de non détection:
- Retard de production
- Coût de tri
- Retard de livraison (non quantifiable)

Chiffres 2008 :
- 22 000 réceptions
- dont 6 000 contrôlées
- 100 détections
- 70 non détections

Objectif = augmenter le taux de détection: 35% 2006 → 60% 2008 → 80% 2009

Axe prioritaire: données de contrôle

Analyse données

Qui: Agents qualité
Où: 40% de références (priorité: nouvelles)
Quoi et Quand: **Utilisation des données de contrôle difficile au contrôle réception**
Comment:
- Recherche d'info: 2 – 10 minutes
- Critères non fiables
- Pas de support d'enregistrement

Améliorer: fiabilité + accessibilité

- Diminuer temps de recherche: < 2 minutes
- Prise en compte du retour d'expérience
- Donner support d'enregistrement

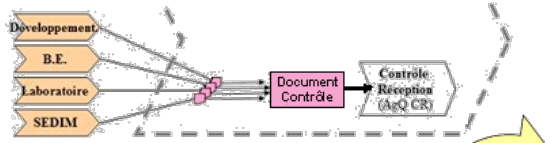
Analyse solutions

Causes externes: Le service développement : pas au mesure de modifier son flux de travail

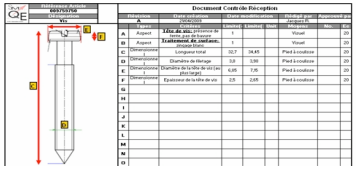
Solution trouvée: Élaboration document contrôle (avec les ressources internes du service qualité)

pdf	xls
Exigence qualité	Illustration article
Plan de définition	Points de repères
Mesure laboratoire	Critères et limites
Acceptation lot	Moyens de contrôle
	Nombre d'échantillon
	Graphiques
	Mini rapport

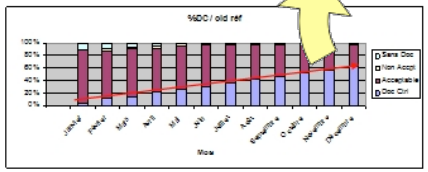
Mise en oeuvre



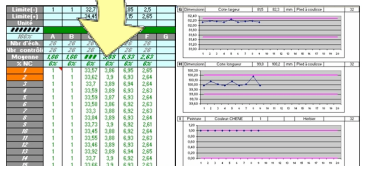
Modification du processus



Élaboration du document de contrôle



Piloter l'avancement par d'indicateur



Utilisation et enregistrement

Résultat

Comparaison de méthodes sur 3 références

La nouvelle méthode :
- Temps de recherche : 0 minute
- Non-conformité détectée : 1 référence
- Échantillon enregistré : 100%

Ancienne méthode	Nouvelle méthode
300 heures Recherche	600 heures Rédaction
+ 300h/ an Opportunités	• Accessibilité et Fiabilité • Dérive qualité • Support communication • Amortir action curative
Investissement	Stockage BDD Formation Excel 2 heures/j/ service

Conclusion
Courte terme: Objectif atteint

Perspectives
Collaboration avec le service développement
Observer l'efficacité de la nouvelle méthode

Bibliographie

- Échantillonnage, Association française de normalisation, Édition AFNOR, 2005
- Contrôle de la qualité, Jaupi Luan, Édition Dunod : L'Usine Nouvelle, 2002
- Contrôle de la qualité, Jaupi Luan, Édition Dunod : L'Usine Nouvelle, 2002
- Macros et programmation en VBA, Éditions ENI, 2007
- Comment ça marche, www.commentcamarche.net, consulté le 9 avril 2009
- Portail de Legrand, http://www.fr.dialeg.com/portail/, consulté le 16/02/2009
- NF X 06-021 Principe du contrôle statistique de lot
- ISO 9001 Systèmes de management de la qualité - Exigences

Conclusion

Apport du stage
- Données de contrôle : accessibilité et fiabilité améliorée
- A long terme : collaboration avec le service développement
- Management qualité fournisseur: vision concrète et réaliste
- Opportunité d'appliquer les outils qualité

Points à améliorer
- Étendre une expérience réussie d'une division à l'autre
- Évaluer le goût de non détection et analyser les causes
- Capacité du management personnel et projet

legrand®
Étudiante: WANG Yue Tuteur de stage: Jean-Luc Bourdeix Maître de stage: Gilbert Farges 2009 Juin 12
utc Université de Technologie Compiègne