UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité" – 2009/2010

Projet de fin d'études
Février – Juillet 2010

Amélioration de la qualité en développement des nouveaux produits

Schneider Electric – Corporate Customer Satisfaction & Quality - Grenoble

Schneider Electric — Spécialiste mondial de la gestion de l'énergie

Quelques chiffres

€15.8 Mds de Chiffre d'Affaires en 2009

34% du CA réalisé dans les nouvelles économies

100000+ Collaborateurs dans plus de 100 pays

5% du CA consacré à la R&D

CA – AU 31/12/2008

- Energie & Infrastructure 16%
- Industrie 26%
- Centres de données & rés. 17%
- Bâtiment 31%
- Résidentiel 10%

Amérique du Nord 27% — Europe Ouest 35% — Europe Est 6% — RDM 11% — Asie Pacifique 21%

Bilan du projet

Livrables du projet

- Guide des outils qualité utilisés en développement de produit/process
- Présentation « Robust Design »
- Modèle plan qualité
- Grille d'audit Qualité Projet

Expériences acquises

- Management de projet par la qualité
- Maîtrise des outils qualité
- Travail en équipe pluridisciplinaire
- Autonomie, force de proposition
- Planification, priorité des tâches

Perspectives

- Etude approfondie sur quelques projets
- Finalisation et diffusion des livrables du projet
- Elaboration de nouvelles bonnes pratiques

Bibliographie

- Bibliothèque qualité de Schneider Electric sur Lotus Notes
- Site intranet de Schneider Electric: http://swebi.schneider-electric.com/
- Management de projet : principes, processus et pratiques - Schneider Electric
- Six Sigma et Design For Six Sigma Green Belt - Rath & Strong for Schneider Electric

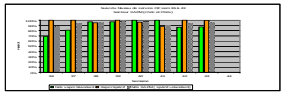
Définir

La problématique
Les objectifs
Le périmètre

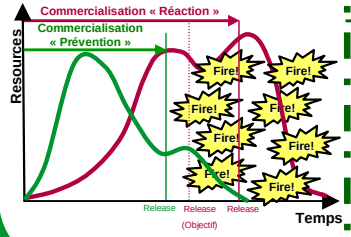
Problématique : Coût important lié au développement des offres
Objectif : Réaction → Prévention
Étendue : Project Management Process
Retombées prévues : Amélioration de la qualité des offres

Fiche Projet

Les exigences du Client



Offer Quality Index (OQI)
Coûts de Non Qualité (CNQ)

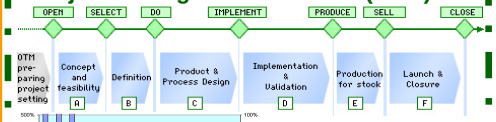


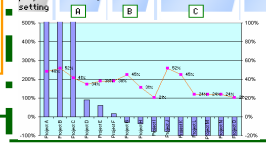
Réaction → Prévention

Mesurer

Évaluer la performance actuelle du processus

Project Management Process (PMP)





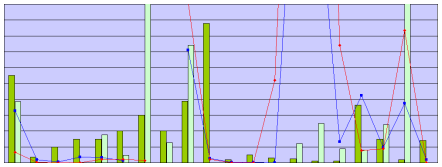
Enquête sur les projets en PMP

Déterminer les variables critiques

-Retours clients
-Défauts en production

Indicators	Goal	Actual
FFR	Quality plan	GRAP, Usines
MDR	Quality plan	Usines
DPMe	Quality plan	Usines
DPMi	Quality plan	Usines
TTM	Project Management Plan	PSC Reviews
TTP	Project Management Plan	PSC Reviews
Budget	Project Management Plan	PSC Reviews

Synthétiser les données

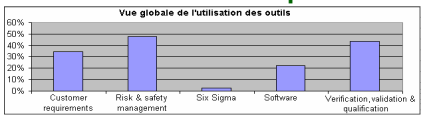


Retours clients / Budget / Outils

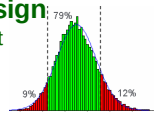
Analyser

Identifier les problèmes et leurs causes potentielles

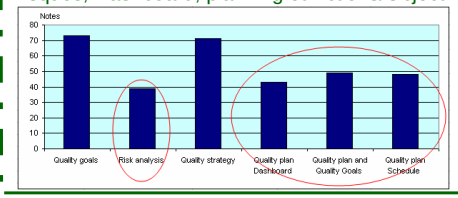
1- Utilisation des outils qualité



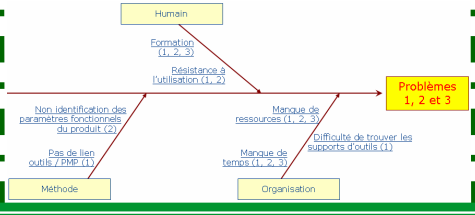
2- Approche Robust Design non-appliquée systématiquement →Risque d'avoir d'importants taux de rebut en production



3- Plan qualité Problème avec l'Analyse des Risques, Dashboard, planning et Actions/Objectifs



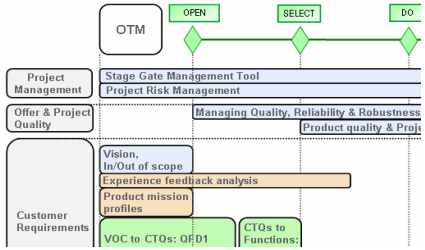
Déterminer les rootcauses



Innover & Améliorer

Élaborer des solutions

1- Guide des outils qualité / PMP



2- Support de formation: Robust Design pour assurer la bonne prise en compte des paramètres fonctionnels

3- Modèle de plan qualité standard pour assurer son application par chaque projet

4- Audit Qualité Projet pour vérifier la bonne application des pratiques qualité

Valider et restituer aux acteurs clés

- Validation et amélioration des solutions avec un groupe de travail pluridisciplinaire

- Restitution aux acteurs clé

Contrôler

Pérenniser les changements

- Plan Qualité du Processus
- Documents sur Intranet

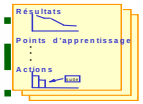
Documentation & Standardisation

Quantifier les gains du projet

- Court terme: mesurer la satisfaction des utilisateurs des livrables du projet

- Moyen et long terme: Suivre l'évolution du FFR et autres indicateurs qualité

Capitaliser



Mettre en place des analyses de retour d'expérience pour dégager des bonnes pratiques

Schneider Electric

Tuteur Schneider Electric:
Brigitte Peltier

Anas Rais

Tuteur UTC:
Jean-Pierre Caliste

utc Université de Technologie Compiègne