

1- Présentation de l'entreprise^[2]

Le groupe ResMed

- Leader en Médecine du sommeil et de la ventilation

Chiffres clés

- Présence dans plus de 60 pays
- 3000 salariés dans le monde dont 240 personnes en France
- Chiffre d'affaire en 2011: Plus d' 1,2 Milliard de dollars

Le Service Après Ventes de ResMed Paris

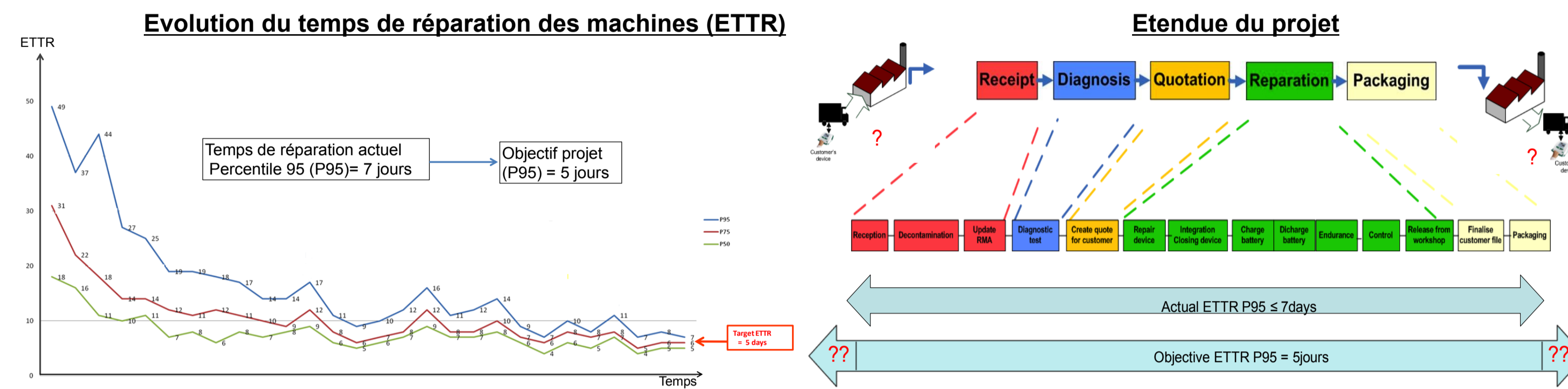
- Spécialisé dans la maintenance, la réparation et le service technique de 3 gammes de ventilateurs.
- Système de management de la qualité certifiée ISO 13485:2003^[3]



2- Contexte du Projet

- Des projets Six Sigma réalisés par le passé ont permis à ResMed Paris d'améliorer sa performance opérationnelle.

- Face à ce constat, l'entreprise renouvelle son engagement pour une démarche d'amélioration continue. Elle souhaite réduire les délais de transport des machines du Service Après Ventes.



3- Objectifs et Enjeux du Projet

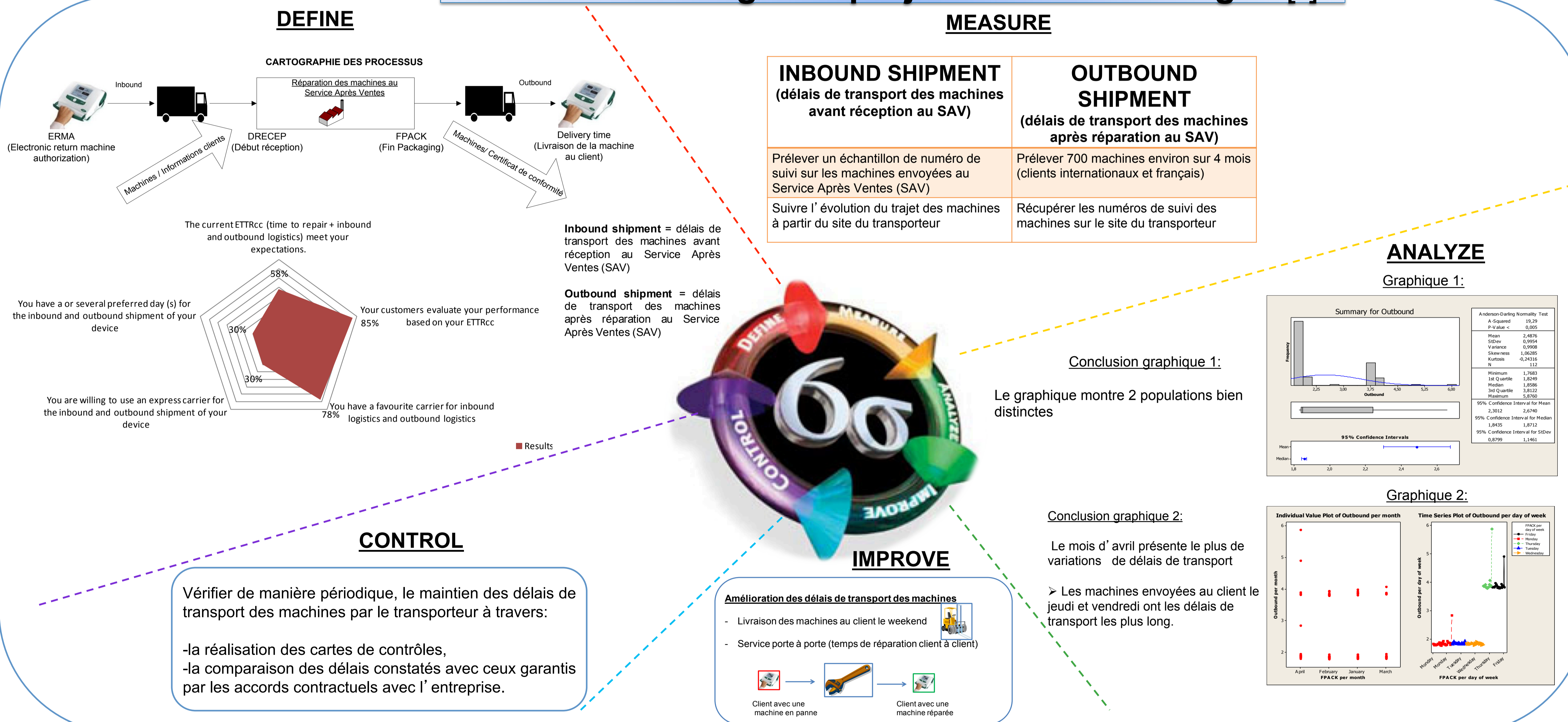
OBJECTIFS

- Analyser la chaîne logistique des machines avant réception au Service Après Ventes et après réparation
- Livrer 95% des machines en 5 jours

ENJEUX

- Améliorer la satisfaction des clients
- Utiliser les performances du Service Après Ventes comme argument marketing
- Réduire le temps de réparation des machines client à client (temps de réparation et temps de transport)

4- La méthodologie du projet : Le Lean Six Sigma^[4]



5- Analyse des risques

- Sur le site du transporteur**
 - Suivre et vérifier un échantillon de machines prélevées à ResMed Paris.
 - Prendre les données de FPACK comme référence (prélèvement des machines)
- Dans la base de donnée interne du Service Après Ventes**
 - Récupérer les informations nécessaires sur le site du transporteur

6- Résultats escomptés

- Des mesures relatives au :
 - délais de transport des machines avant réception au Service Après Ventes
 - délais de transport des machines après réparation au Service Après Ventes.
- 95% des machines réparées en 5 jours.

7- Perspective

- Envisager un audit annuel du transporteur utilisé par le Service Après Ventes

8- Acquis personnel

- Déploiement d'un projet Six Sigma suivant la méthodologie structurée du DMAIC
- Analyse détaillée des flux de transport des machines
- Maitrise des outils graphiques de Minitab

9- Bibliographie

[1] Analyse et amélioration de la chaîne logistique du Service Après Ventes, ADECHIAN Gisèle, projet de fin d'études de Master Management de la Qualité (2011-2012), Université de Technologie de Compiègne, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis "Travaux" référence numéro 210.

[2] Site internet de ResMed, communiqué de presse, disponible sur <http://www.resmed.com/int/index.html>, (consulté le 9 juin 2012).

[3] ISO 13485 : 2003: Dispositifs médicaux – Système de management de la qualité – Exigences à des fins réglementaires, disponible sur <http://sagaweb.afnor.org>, (consulté le 8 juin 2012).

[4] Nicolas VOLCK, «Déployer et exploiter le Lean Six Sigma», Editions d'Organisations, 2009, 19p, ISBN : 978-2-212-54334-6.