

Dyah Okty MOERPRATIWI

Amélioration des indicateurs de mesure de la qualité des offres

<http://www.utc.fr/master-qualite>, puis « Travaux » « Qualité-Management » réf n°294.

DEFINE

Input : Implementation of Cost of Quality in Entreprise X		
Who	Direct Issuers: Business Unit et Division	Indirect Issuers: Staffs of the Groupe Entreprise X Receivers: Customers
What	The difficulty of implementation of a new Key Performance Indicator which is called Non Quality Cost model in Groupe	
Where	In the Business Units and Divisions	
When	When production of a quality	
How	Measure the problem <ul style="list-style-type: none">Contact all Business Unit and divisions before the implementation to know the current condition Measure the resolution of the problem <ul style="list-style-type: none">Do a benchmarking about utilisation of Cost of Quality in some industriesMake a proposition of a new Cost of Quality to the Groupe	
Why	<ul style="list-style-type: none">Because an establishment of new Key Performance Indicator in cost of quality will provide a complete report in cost of quality.Because a complete report in cost of quality could make the process of production in quality controllable	
Output : How to make Non Quality Cost as a new Key Performance Indicator in all of Business Unit?		
Mission Deliverable: The lecture about utilisation of CoQ in the industries in the world The current condition of implementation NQC in every Business Unit at Entreprise X. The proposal method of utilisation CoQ		

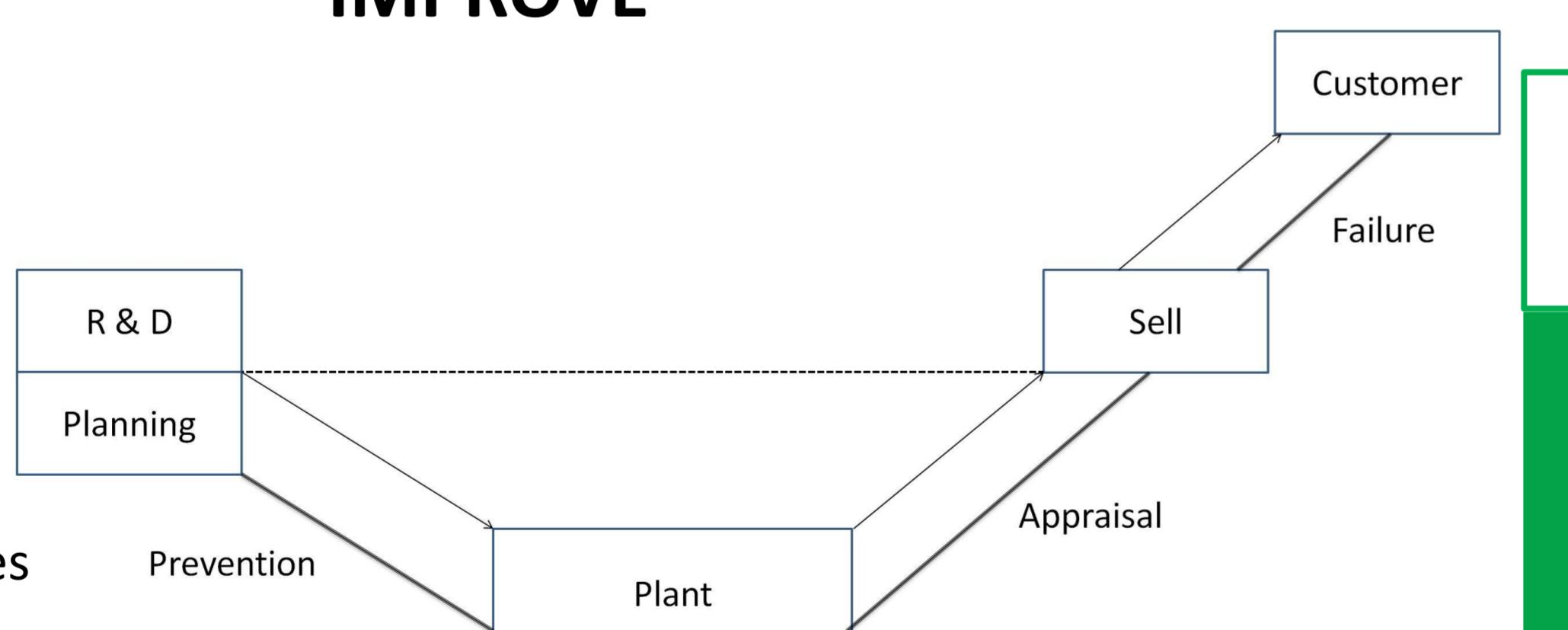
PROPOSITION 1 :

Choisir le modèle PAF dans un premier temps. Une fois ce modèle bien installé et utilisé par toutes les BU, une deuxième étape pourra consister à choisir un nouveau modèle, plus élaboré.

PROPOSITION 2 :

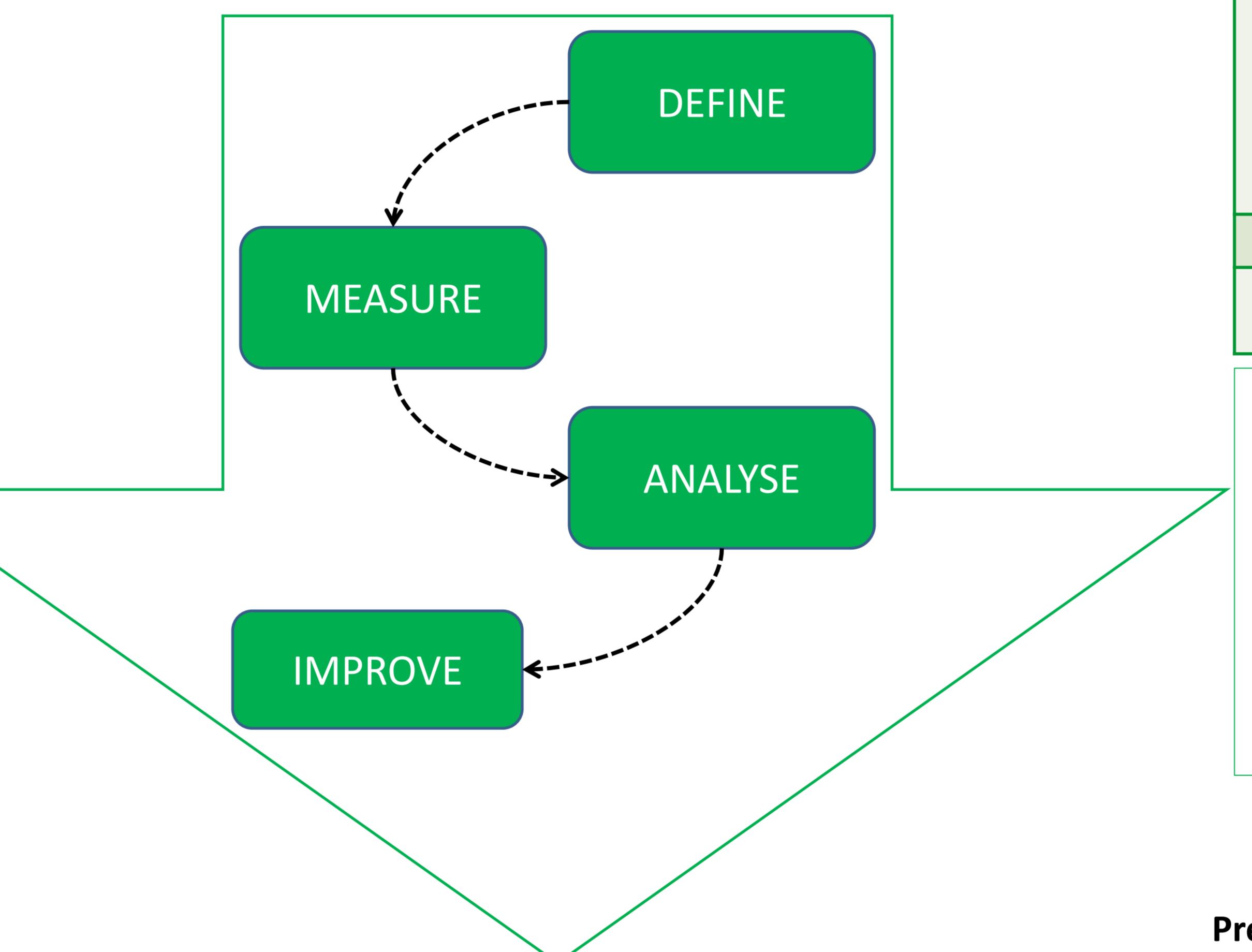
Proposer des indicateurs correspondant à des activités valorisables et pouvant donc être converties en coûts.

IMPROVE



METHODE UTILISEE

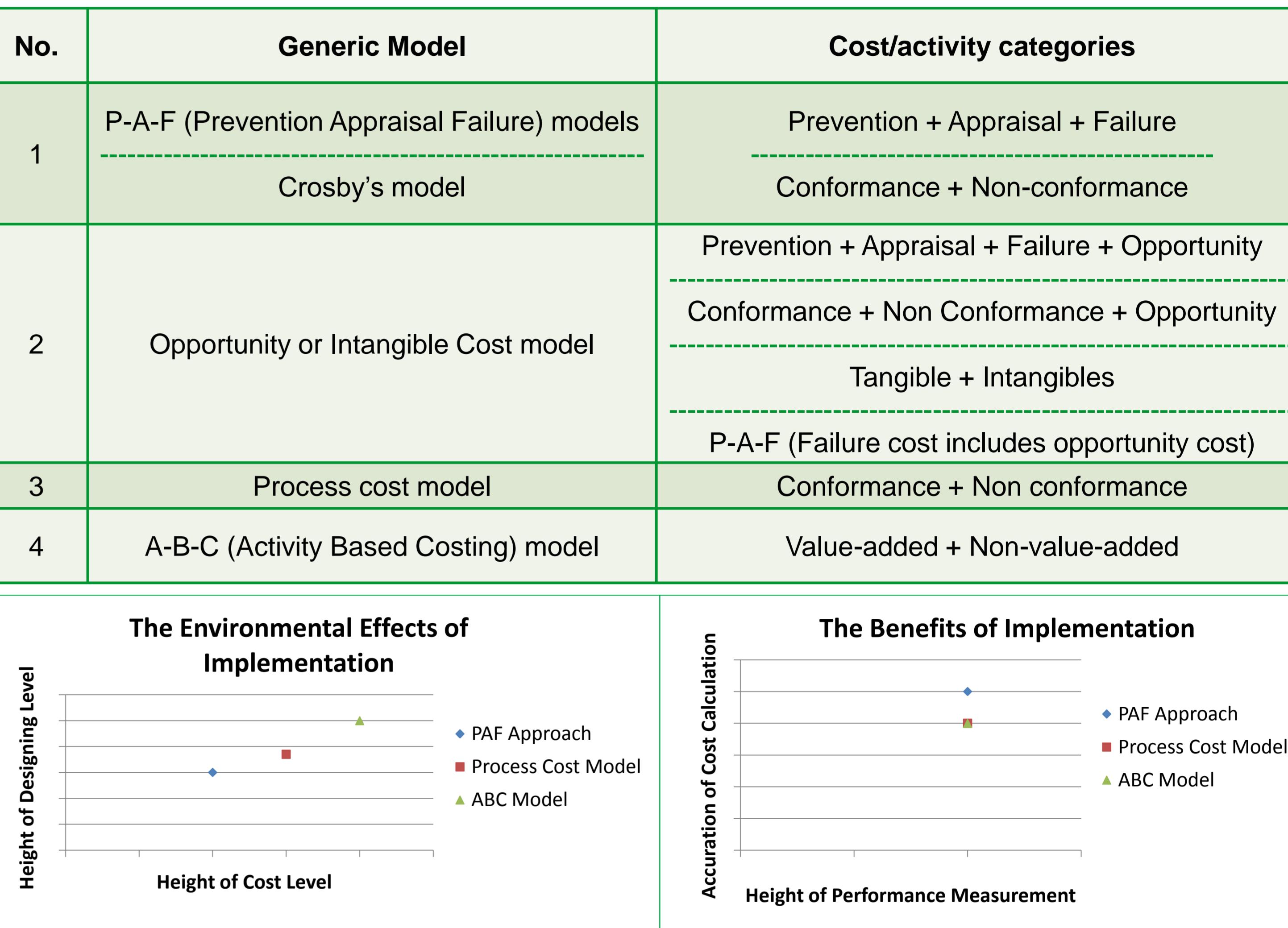
SIX SIGMA (6s) comme un outil pour définir le nouveau *Key Performance Indicator (KPI)* avec un peu adapté ce découpage pour le faire mieux correspondre aux objectifs de stage.



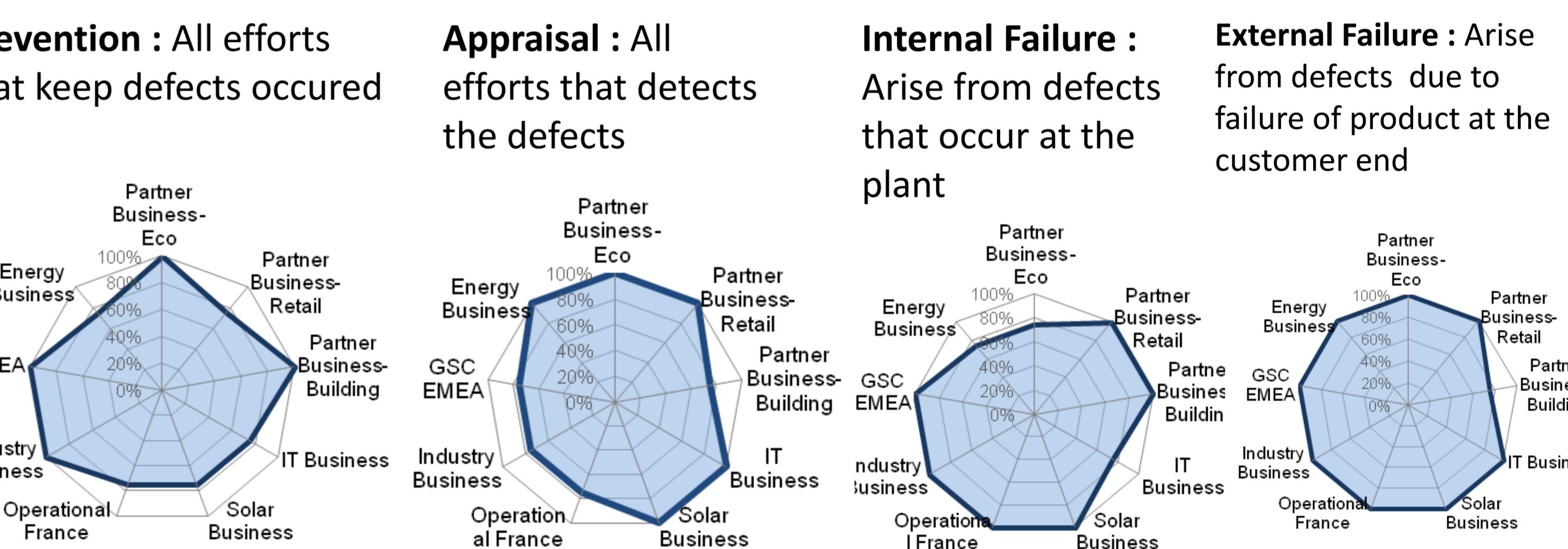
GOAL : NOUVELLE KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) Dans tous Business Units et Divisions



MEASURE



ANALYSE



RESULTATS

Les trois principaux résultats de ce travail sont la constitution de l'état des lieux, la proposition d'un modèle de coût plus complet que celui actuellement en place, et la proposition d'un plan d'actions d'amélioration.

Ce modèle est le modèle P-A-F (Prevention Appraisal Failure), qui élargit le spectre actuel limité aux Failure.

Le plan d'actions propose des indicateurs pour les phases P et A, avec des recommandations sur la logique d'utilisation du nouveau modèle, afin de concilier les indicateurs liés aux Product Failure et aux Return Rates des produits, et ceux liés aux phases P et A.

PISTES A CREUSER

Consolidation afin d'aboutir au modèle opérationnel final de suivi des coûts , *Non Quality Cost* avec les *Offer Quality Performance* actuels avec les ratios sur les processus de coûts et enfin sur une logique de travail utilisant ces ratios combinés, afin de correspondre aux *Business Units*.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

[1] Présentation Entreprise X, consulté le 20/04/2014

[3] A. Schiffauerova, V. Thomson, A review of research on cost of quality models and best practices, International Journal of Quality & Reliability Management, 2006.

[2] AFNOR, "FD X50 - 117 Management de projet - Gestion du risque - Management des risques d'un projet," saga web, 2003. [4] N.M. Vaxevanidis, G. Petropoulos, J. Avakumovic, A. Mourlas, Cost of Quality Models And Their Implementation In Manufacturing Firms, Vol.3, No. 1, 2009.