

1. CONTEXTE ET ENJEUX



Service Qualité Client

- ◆ soutien du client / pont entre l'entreprise et le client
- ◆ traitement des réclamations et des retours non-conforme
- ◆ rentable / performance du produit
- ◆ perception du client / la fidélité /bonne relation client

Faurecia du site de Theillay

- ◆ Technologies composites
- ◆ Racheté par groupe Faurecia en 2012
- ◆ Fournisseur pour McLaren, PSA, Renault etc



Service Qualité UAP McLaren

- ◆ 2 personnes (Responsable Qualité + Qualité interne)
- ◆ 12 incidents McLaren ouverts (objectifs: 5 max)

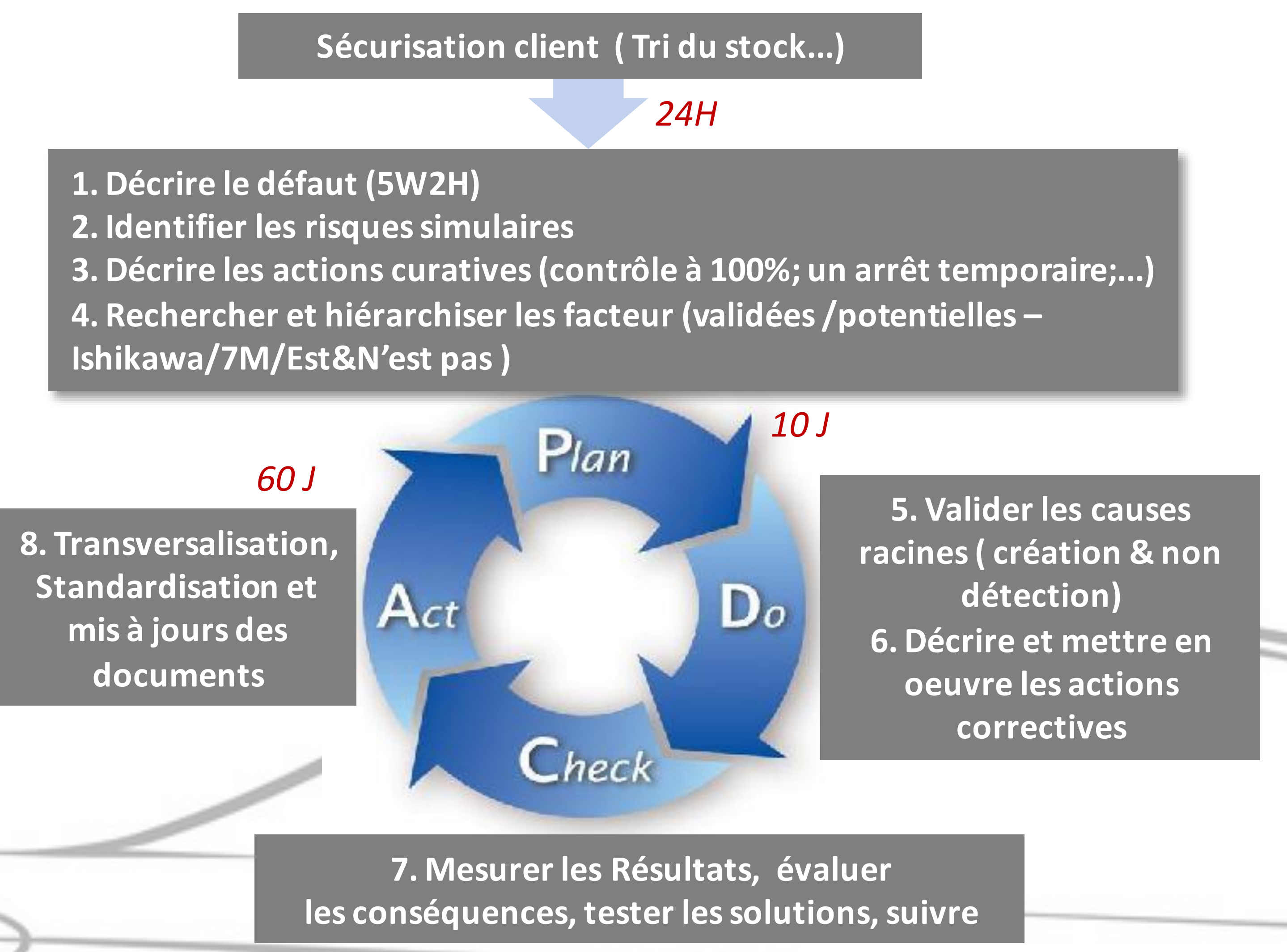
Problématique: Comment diminuer le nombre d'incidents clients McLaren ouvert? Comment améliorer la performances des produits pour améliorer le résultat des PPM * ? *PPM: Pièces rejetées par million de pièces livrées aux clients

Objectif: Etre disponible à coté du client McLaren
Faire descendre les indicateurs :
→ 5 incidents ouverts → 3 incidents émis/mois → 30 pièces rejetés /mois

2. MÉTHODES UTILISÉS

1. Prise en Charge : positive, officielle et immédiate
2. Traitement: évaluer la priorité, gérer l'emploi du temps (GANTT) et suivre les les étapes de résolution

Traitement Des Réclamation



Retours Non-conformes

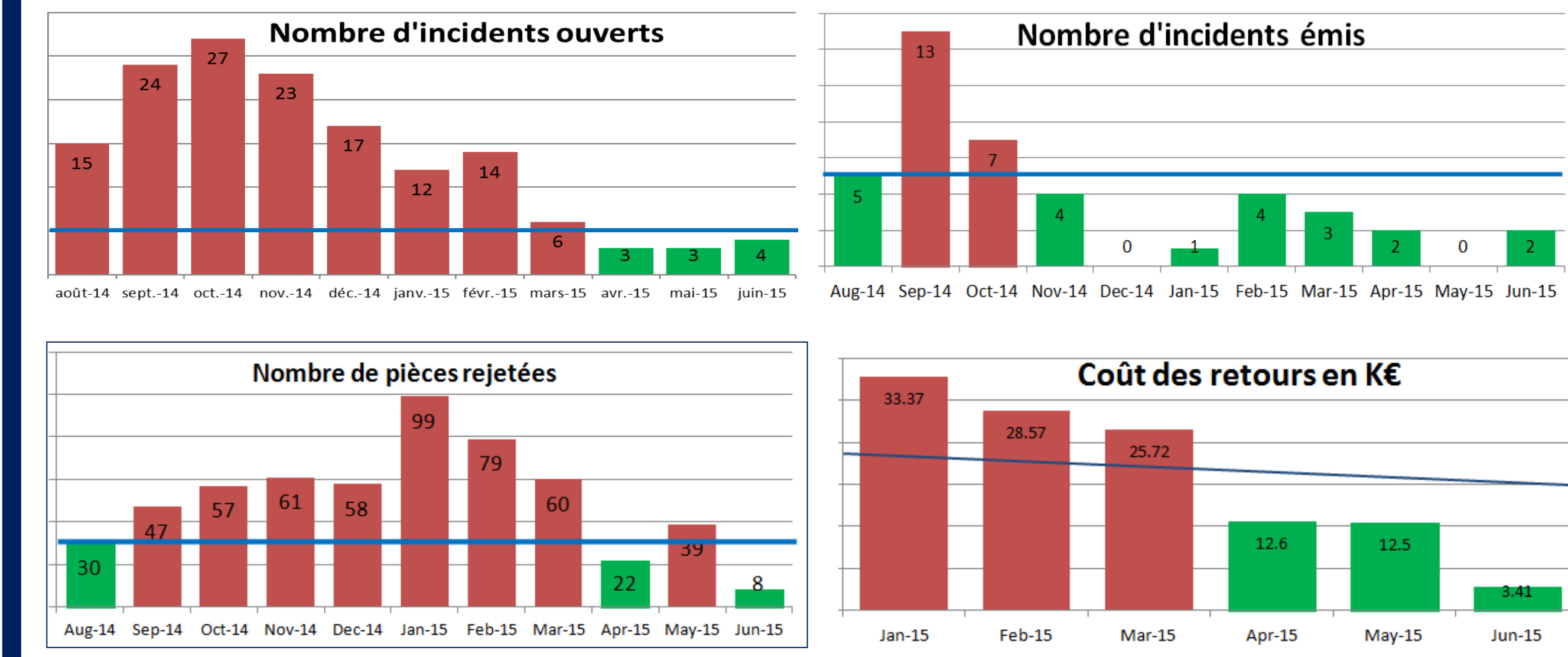
- Faire le constat sur le produit retour (accepté ou refusé)
- Enregistrer les données importants
- Analyser et suivre les défauts récurrents (Pareto)
- Donner des axes d'améliorations en cherchant les causes racines

Amélioration la performance

- 1. Chemin de contrôle**
 - ◆ Défauts apparaissent plus souvent / fonctionnement plus important
 - ◆ Informations récents réclamation/Retours client
 - ◆ Informations des audits internes
 - 2. Audit**
 - ◆ Produit: défauts mentionnés sur récentes alertes qualité
 - ◆ Processus: bien comprendre les défauts du processus
 - 3. Plan de surveillance**
 - ◆ Caractéristique produit / Paramètre process
 - ◆ Façon à surveiller (méthode; fréquence; qui etc)
 - ◆ Plan de réaction
- Flux de travail : Critères d'acceptation/ Réaction → Moyens de contrôle → Points qualité à contrôler → Instruction de travail

3. RÉSULTATS OBTENUS

Indicateurs mesuables



- ✓ Avancement du projet: 66% à 26/5/2015 | 93% à 24/6/2015
- ✓ Réclamations traitées: 10 anciennes + 9 nouvelles
- ✓ Coût des retours client: 30K€ en 01/2015 | 12.5K€ en 05/2015

Guide de Traitement des Réclamations

8D	Logigramme	Document	Qui	Commentaires
D2 ¹	Identifier les autres produits/processus impactés	Instruction de travail, Plan surveillance, Chemin de contrôle	QC/ Resp. Q/Méthode	Mettre à jour les instructions de travail/plan surveillance/chemin de contrôle.
D3 ¹ (48h)	Alerte qualité interne (production ou achat)	Care Point	QC/QP/QA/méthode/Resp. UAP	Identifier la pièce + la poste où crée le défaut + où se situer le défaut + OK/NOK + solution curative → signature → afficher au poste. Actions pour minimiser l'impact sur l'usine.
D4 ¹	Mettre en oeuvre des actions curatives (moyenne de contrôle /solution pour continuer la production)	Fiche Ishikawa	QC/QP	Facteurs concernant la non détection du problème puis facteurs concernant la création.
D5 ¹	Analyser les causes racines potentielles sur création et non-détection (Ishikawa/7M/est/n'est pas)	SP/instruction travail/chemin contrôle plan surveillance	QC/méthode/QP/Resp. Q.	Non-détection : si ces facteurs sont déjà contrôlés au production ? Moyenne de contrôle est correct ? etc. Faire des états pour validation.
D6 ¹ (18J)	Investiguer et valider les causes racines (SP)	Plan d'action	QC/QP/Resp. Q.	le statut des actions correctives planifiées est clair. Qui fait quoi quand et comment?.
D7 ¹	Définir les plans d'action corrective	Tableau de bord (Pièce NOK au Contrôle final/ Retour client)	Resp. Q/ QP	Pas de rebuts internes ni externes ; Le défaut ne reproduit plus.
	Evaluer l'efficacité des actions corrective (CAPA analyse/Pièces Non conforme au contrôle final/faire audit régulièrement les produits)	Instruction de travail, Plan surveillance	QC/ Resp. Q/Méthode	Mettre à jour les instructions de travail/plan
	Définir les plans d'action préventive pour les autres produits/processus similaires			

Perspective

- ✓ Chantier sur retours clients en 07/2015
- ✓ Défautèques
- ✓ Proposer les axes d'amélioration selon résultats de l'audit

Bibliographiques

1. Faurecia, « Faurecia dévoile ses ambitions pour les technologies composites | FAURECIA CORPORATE », 12-mars-2014.
2. ISO, « ISO 9001 : 2008-Système de management de la qualité- Exigences»