Master UTC – 2015-2016 – www.utc.fr/master-qualite

QUALITY IMPROVEMENT : POWERED BY TRUST AND TEMPT

ILLES Fanny, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO) Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux », réf n°357, 2016.

utc Université de Technologie Compiègne

QPO Master Qualité et Performance dans les Organisations

«TOUT SEUL, ON VA PLUS VITE…

ENSEMBLE, ON VA PLUS LOIN !

Avoir et Donner CONFIANCE

Avoir et Donner ENVIE

1 UN CONTEXTE FORT EN INTÉRACTIONS…

Un **marché concurrentiel** qui impose l'innovation
Des **partenaires** pour y résister.
Une **collaboration** au-delà des frontières de l'entreprise.

Les fournisseurs

Les clients

Les salariés

Objectif: une collaboration interne ET externe

2 …QUI IMPOSE DES MÉTHODOLOGIES…

Garantir les impératifs réglementaires

Répondre aux exigences des clients

En cas d'évènements de non qualité, une démarche d'amélioration est mise en place pour satisfaire les **exigences clients** :

- D **D**éfinir le projet
- M **M**esurer
- A **A**nalyser
- I **I**nciter les acteurs à mettre en place les sécurisations
- C² **C**ontrôler et **C**éder sa place une fois les sécurisations ancrées

Ce DMAIC² redonne la main aux acteurs

3 …AVEC CLIENTS et FOURNISSEURS…

Ecouter, Rassurer et Dialoguer

Création d'un catalogue d'indications visuelles pour les anomalies provenant du processus industriel .

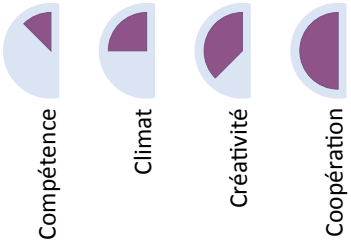
Le but : la valeur conjointe client/ fournisseur permettant d'ajuster au mieux les exigences (satisfaction des 2 parties).

Pour toutes anomalies détectées mises en place d'une méthode 8D

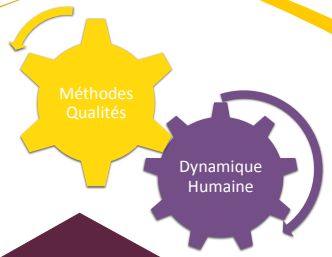
D0	Faire l'analyse préliminaire du problème
D1	Constituer l'équipe
D2	Définir le problème à traiter
D3	Contenir les risques
D4	Rechercher les (la) cause(s) racine(s)
D5	Définir et sélectionner les actions correctives
D6	Mettre en œuvre les actions retenues et vérifier leur efficacité
D7	Capitaliser, pérenniser et généraliser
D8	Clore le groupe et féliciter l'équipe

4 … ET LA DYNAMIQUE DES COLLABORATEURS !

Fluidifier la coopération interservices par la Méthode des 4 C:



Se connaitre et se reconnaitre
Des moments de convivialité
Un groupe « humain »
Des « innovations participatives »



5 CYCLE DE DÉMARCHE CO CONSTRUITE

SAFRAN

6 PERSPECTIVES

Dans un contexte **de globalisation mondiale**, comment fructifier la valorisation multiculturelle et les démarches collaboratives ?

BIBLIOGRAPHIE

Pascale Le Run, « Mise en place de démarches collaboratives : généralités - Pourquoi envisager une démarche collaborative », 10-juill-2003, n o AG5230 v1.
« Méthode et Outils », Qualité Performance, http://www.qualiteperformance.org/