Master UTC Qualité et Performance dans les Organisations– 2016-2017

Outils visuels : Réduire la « sur-qualité » et Piloter les non conformités

Francisca CARVAJAL – Mémoire d'Intelligence Méthodologique,

www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux", "Qualité-Management", réf n° 388, 2017.

utc Université de Technologie Compiègne

QPO Master Qualité et Performance dans les Organisations

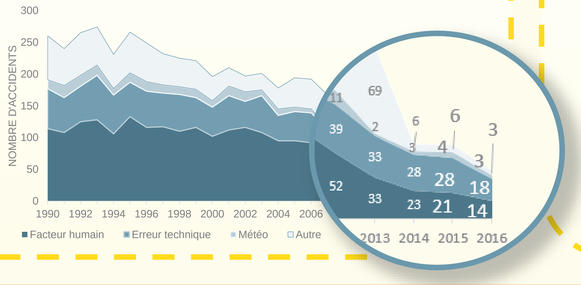
Contexte, enjeux et problématique

Secteur Aéronautique

- 50,8 Milliards d'euros
- R&D: 14% de Chiffre d'affaires
- Enjeux: Sécurité des vols

- Moyen de transport suivi par les autorités
- Trafic mondial en augmentation tandis que la quantité d'accidents a diminué de 72%

- Facteur humain
- Facteur technique
- Facteur externe (météo, attentats, etc.)



Secteur hautement encadré

« Certificat type » + EN 9100 Appuie 100% sur ISO 9001 = « Certificat navigabilité »

Respecter l'ensemble des spécifications

Contrôler déviations et garantir conformité

Conditions acceptables de sécurité

Rôle du management de la qualité

Gérer les non-conformités → Assurer le respect des exigences → Maitriser les coûts de sur-qualité

Besoins

- Traiter les anomalies pertinentes
- Système de pilotage simple et pragmatique

- Pratiques de sur-qualité
- Divers types de non-conformités
- Plusieurs type de pièces
- Flux logistique long

Méthodologie

Démarches complémentaires

Maitriser les coûts qualité Via Catalogues Cosmétiques

Piloter en un coup d'œil Via Management visuel

→ **Renforcer la gestion des non-conformités**

Sur qualité

Sous qualité

Maitrise des coûts de la qualité

CATALOGUE COSMETIQUE

- **Phase 1** Analyser les types de défauts
- **Phase 2** Identification des répertoires à mettre en place
- **Phase 3** Vérification de cohérence de critères entre postes de travail
- **Phase 4** Analyse d'information
- **Phase 5** Consensus des besoins
- **Phase 6** Diffusion du document

Faciliter le pilotage de non-conformités

MANAGEMENT VISUEL

- 1 - Définir le périmètre à surveiller
- 2 - Définir les objectifs poursuivis
- 3 - Définir l'information à représenter
- 4 - Mettre en place le tableau Démo

PLAN → DO → CHECK → ACT

- Cerner le processus
- Analyser besoin de l'utilisateur
- Proposition des alternatives

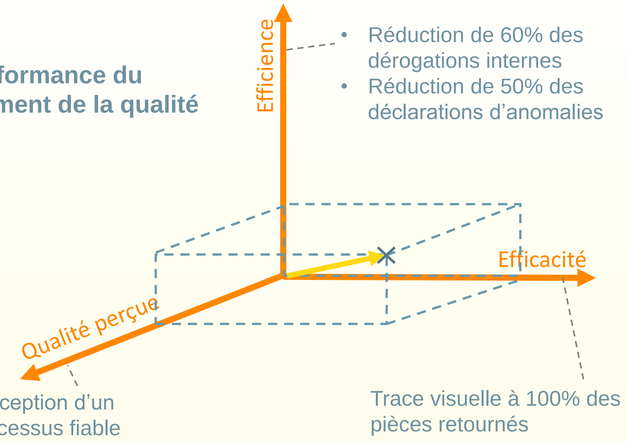
Routine de pilotage et mise à jour

Résultats

- Catalogue Cosmétique
- Tableau visuel

→ Pertinence, Pérennité

Performance du management de la qualité



- Réduction de 60% des dérogations internes
- Réduction de 50% des déclarations d'anomalies

Bibliographie

[1] Christophe Robin, "Industrie française aéronautique, spatiale, de défense et de sécurité". Gifas, 2015
[2] B3A, "Crashes archives", Bureau d'Archives des Accidents d'Avions, 2017. Disponible en: http://www.baaa-acro.com/.
[3] Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, "La sécurité aérienne", Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, oct-2016. Disponible en: http://www.developpement-durable.gouv.fr/securite-aerienne.
[4] Direction Armée de l'air, "La navigabilité", Ministére de la défense, dic-2013. Disponible en: http://defense:gov:fr/air/defis/navigabilite/la-navigabilite.
[5] FNOR Certification, "Saga Web - NF EN ISO 9001". oct-2015