

1. Présentation de l'entreprise

Allevard Rejna Autosuspension fait partie du Groupe italien SOGEFI. ARA est un Leader Européen dans la fabrication :

- Des éléments élastiques de suspension automobile (ressorts hélicoïdaux, barres stabilisatrices, barres de torsion et ressorts à lames).
- Des ressorts de précision haute performance pour différents marchés (dont l'automobile).



2. Contexte et enjeux

Contexte :

- Le site de Douai produit des barres pour la plupart des grands constructeurs mondiaux.
- Les clients disposent de plusieurs outils de mesure et d'évaluation des performances de leurs fournisseurs, dont par exemple :

- Les audits annuels
- Le taux de PPM.

Enjeux :

- Améliorer la qualité des produits finis pour répondre aux exigences des clients.
- Résoudre des problèmes qualité externes suites aux réclamations clients.

3. Problématiques

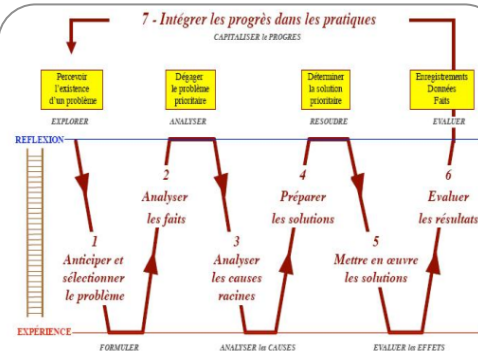
- Taux de PPM n'atteint pas l'objectif visé.
- Difficulté de gérer les incidents externes.
- La récurrence de certains types de défauts est élevée.
- La Réactualisation des bonnes pratiques n'était pas réalisée depuis 2008.

4. Missions et objectifs

- ✓ Optimiser le temps de gestion des incidents externes.
- ✓ Diminuer le taux de PPM.
- ✓ Capitaliser de nouvelles bonnes pratiques et leçons apprises.

5. Méthodologies

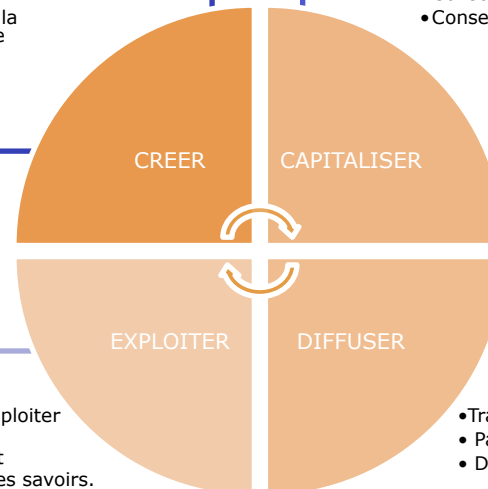
Cycle de résolution de problème en 7 étapes [2] :



Capitalisation d'expériences [3] :

- Découvrir
- Inventer de la connaissance

- Collecter
- Conserver le savoir



- Utiliser et exploiter les acquis.
- Améliorer et renouveler les savoirs.

- Transmettre
- Partager
- Distribuer le savoir

6. Résultats

Etiquetage	Extrémité	Capitalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Création de leçon apprise pour le mélange d'étiquette. • Diminution de la récurrence du problème 	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un cahier des charges. • Proposition de plusieurs entreprises pour automatiser le contrôle à l'extrémité des barres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capitalisation de nouvelles bonnes pratiques et leçons apprises. • Réactualisation du fichier de capitalisation.

7. Perspectives

- Réaliser les plans d'actions
- Faire vivre la qualité en proposant à appliquer les bonnes pratiques.
- Finaliser les outils réalisés.
- Capitaliser les bonnes pratiques Sécurité et Environnement.

8. Bibliographie

- [1] Intranet : <http://www.allevard-rejna.com>
 [2] Cours -fondamentaux de résolution de problème-QP01 intranet MQ_M2 : <http://www.utc.fr/master-qualite/>
 [3] Le management des connaissances : http://www.cedip.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/ftch10_cle2954c9.pdf