Assurer la qualité fournisseur et la qualité interne dans le secteur automobile

Youssef HARKIK - Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO) 2015-2016

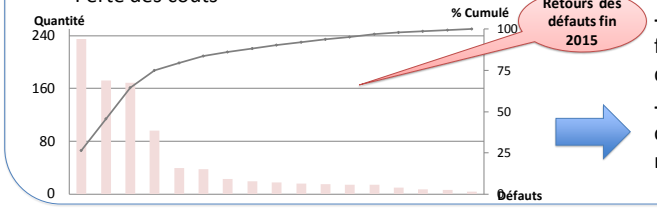
Pour savoir plus : www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux", "Qualité-Management", réf n° 355

faurecia — Emissions Control Technologies

utc — Université de Technologie Compiègne

Contexte

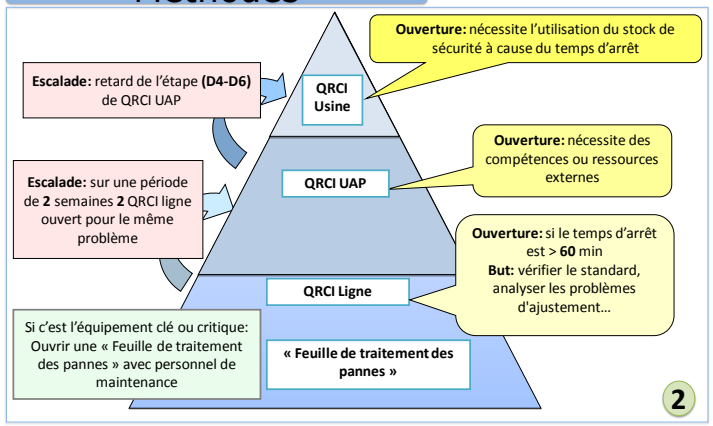
- Un taux élevé des produits non conformes
- Risque d'impacter le client des composants NC
- Risque de perdre la confiance du client.
- Perte des coûts

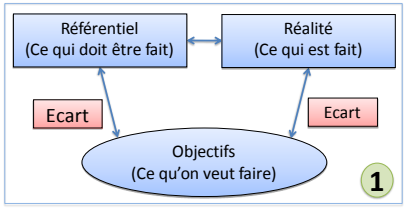


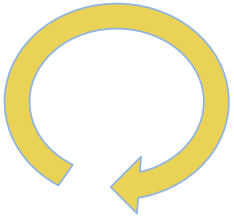
Objectifs

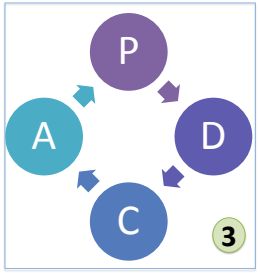
- Mettre en place un suivi des fournisseurs afin d'assurer la qualité des produits finis.
- Réduire le taux de la non-conformité et les coûts de la non qualité.

Méthodes







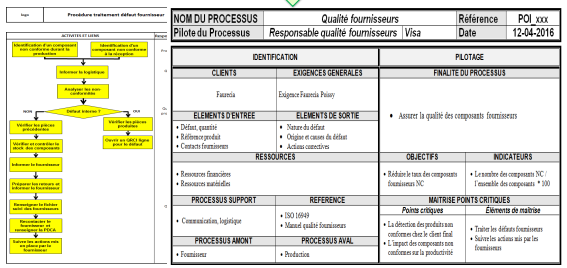


1. Identifier et comprendre les différents défauts ➔ Audit de poste
2. Traiter les défauts des composants ➔ QRCI (Quick Response Continuous Improvement) ➔Mettre en place un système documentaire pour le poste
3. Améliorer et suivre les fournisseurs ➔ PDCA

Résultats

Un système documentaire a été élaboré pour le poste

Une méthodologie du traitement des défauts et des retours a été mis en place



NOM DU PROCESSUS	Qualité fournisseurs	Référence	POI_xxx
Pilote du Processus	Responsable qualité fournisseurs	Date	12-04-2016

IDENTIFICATION — CLIENTS: Faurecia; EXIGENCES GENERALES: Exigence Faurecia Poissy

ELEMENTS D'ENTREE: • Défaut, quantité • Référence produit • Contacts fournisseurs

ELEMENTS DE SORTIE: • Nature du défaut • Origine et causes du défaut • Actions correctives

RESSOURCES: • Ressources financières • Ressources matérielles

PROCESSUS SUPPORT: • Communication, logistique

REFERENCE: • ISO 16949 • Manuel qualité fournisseurs

PROCESSUS AMONT: • Fournisseur

PROCESSUS AVAL: • Production

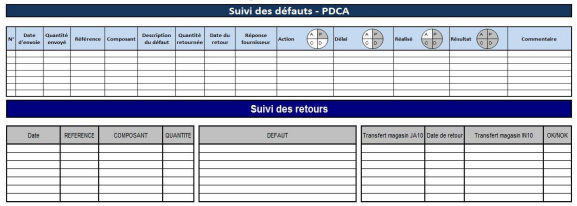
PILOTAGE — FINALITE DU PROCESSUS: • Assurer la qualité des composants fournisseurs

OBJECTIFS: • Réduire le taux des composants fournisseurs NC

INDICATEURS: • Le nombre des composants NC / l'ensemble des composants * 100

MAITRISE POINTS CRITIQUES — Points critiques: • La détection des produits non conformes chez le client final • L'impact des composants non conformes sur la productivité

Éléments de maîtrise: • Traiter les défauts fournisseurs • Suivre les actions mis par les fournisseurs



Suivi des défauts - PDCA

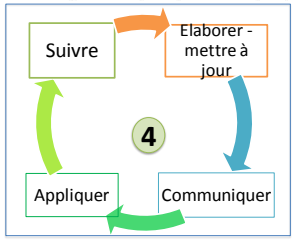
N°	Date d'envoie	Quantité envoyé	Référence	Composant	Description du défaut	Quantité retournée	Date du retour	Réponse fournisseur	Action	Délai	Réalisé	Résultat	Commentaire

Suivi des retours

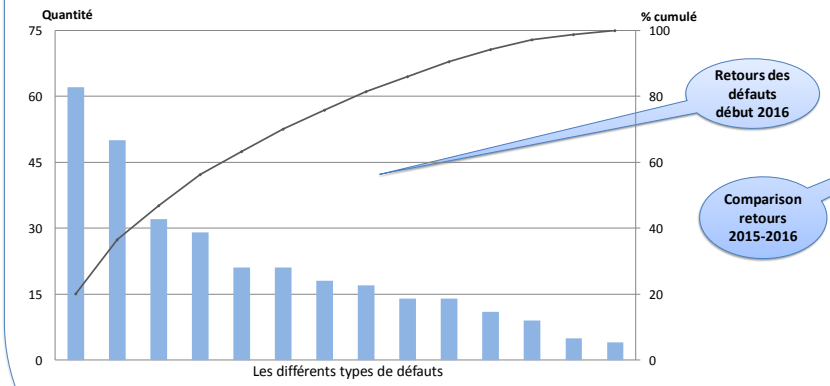
Date	REFERENCE	COMPOSANT	QUANTITE	DEFAUT	Transfert magasin JA10	Date de retour	Transfert magasin IN10	OK/NON

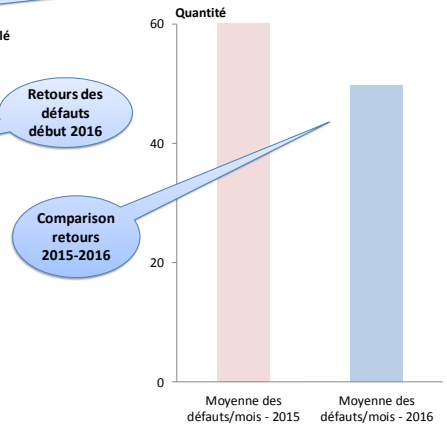
- Communiquer avec les fournisseurs et élaborer les documents associés au poste.
- Appliquer les procédures et mettre à jour si nécessaire.
- Informer les fournisseurs des défauts et suivre les actions mis en place via la PDCA.

➔ 4 Tout cela en appliquant une démarche d'amélioration continue.



Résultat global





- Les défauts fournisseurs ont baissé ➔ 17,22%
- Les types de défauts ont baissé ➔ 3 types de défauts
- Amélioration du traitement des défauts ➔ Amélioration du process du Just à temps (JIT)

BIBLIOGRAPHIE

http:/faurecia.com/fr/groupe/emissions-control-technologies, Documents internes du groupe Faurecia, PDCA et performance durable: 60 fiches pratiques de mise en œuvre Par Dominique Thibaudon et André Chardonnet

Perspectives

- Traiter avec les fournisseurs les 3 premiers défauts qui impactent le JIT (Pareto retours 2016)
- Réduire la moyenne des défauts/mois
- Améliorer le processus du traitement du retours