Sécurité et Réglementation : Des risques à maîtriser

Réalisé par : Ilias KHEDJI - ilias.khedji@gmail.com
Master Qualité et Performance dans les Organisations - Mémoire d'intelligence méthodologique - Stage professionnel de fin d'études - Juin 2016
Pour plus d'informations : www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux", "Qualité-Management", réf n° 360

utc Université de Technologie Compiègne

1) Contexte, enjeux et problématique

Dans le secteur automobile, il existe deux types de produits spéciaux [1] :

➢**Réglementaires**: produits soumis à des réglementations dont le non-respect génère une non-conformité à un règlement et peut conduire à des sanctions.

➢**Sécuritaires**: produits dont la non-conformité ou défaillance pourrait mettre en danger la sécurité des personnes présentes dans le véhicule ou ses environs.

➔Ils sont regroupés dans une seule notation : SR

Exemples de produit SR dans l'automobile :

Airbag

Appui-tête

Les produits SR représentent des enjeux colossaux pour l'entreprise. Leurs défaillance entraine des conséquences dramatiques[2] :

Economiques	Humaines	Sociales
Amendes, compagnes de rappels, interdiction de vente, dégradation de l'image de marque…	Accidents graves Vie des passagers…	Fermeture d'usines Chômage…

Des défaillances de produits SR sont enregistrées dans les usines entrainant des pertes allant jusqu'à des M€

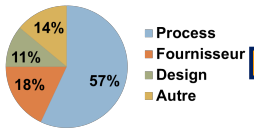
Le 0 défaut dans l'industrie est un horizon, aucun équipementier ne peut garantir le 0 risque de défaillance [3].

S'engager dans une politique de réduction de risque de défaillance des produits SR est alors nécessaire

Quelle stratégie mettre en place pour réduire le risque de défaillance des produits SR ?

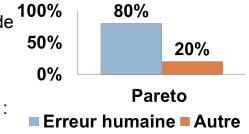
2) Méthodologie de résolution : A-PDCA

L'analyse de la source de défaillance des produits SR révèle que :



Agir sur le **process** : principale source de défauts SR

L'analyse de cause des défauts du process révèle que :



1) Analyser

L'erreur humaine est la principale cause des défauts dans l'industrie[3]. Elle se manifeste par :
-Le manque de discipline des équipes dans les usines
-Le non-respect des standards obligatoires du groupe

2) Planifier

Dans la psychologie sociale, la théorie d'apprentissage révèle que le comportement de l'individu est construit par trois éléments :
•**L'apprentissage antérieur**
•**La répétition**
•**Le renforcement**.
Ce comportement persiste à moins que l'individu vive une nouvelle expérience d'apprentissage, qui se produit généralement sous la forme d'une exposition à une **communication persuasive**[5].

Un plan d'action a été définie, agissant sur les facteurs entrainant l'erreur humaine, afin de changer le comportement du personnel :

Facteur	Action	Rôle	Agit sur
Le manque de discipline des équipes	Déployer un plan de formation sur les aspects SR **dans les usines**	**Communication persuasive**	L'apprentissage antérieur
Le non-respect des standards obligatoires	Mettre en place des audits de contrôle réguliers	**Nouvelle expérience d'apprentissage**	La répétition Le renforcement

3) Mettre en œuvre

Communication de la stratégie

Emetteur

Direction Qualité

➢Expliquer l'intérêt pour l'usine
➢Assurer un accompagnement
➢Minimiser la charge de travail
➢Motivation

➢Résistance au changement
➢Manque de collaboration
➢Démotivation

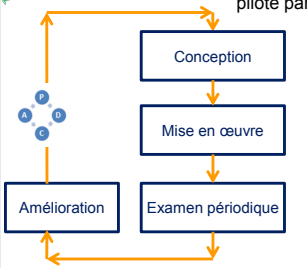
Récepteurs

Usine 1
Usine 2
.
.
Usine n

Anticiper

4) Mesurer

Afin de suivre l'efficacité des actions mises en place, un système d'indicateurs piloté par un tableau de bord est crée [4]:



La conception: création des indicateurs et formalisation du tableau de bord

La mise en œuvre: déploiement et communication du système d'indicateurs aux usines

Examen périodique: revue périodique de l'efficacité et de la performance du système

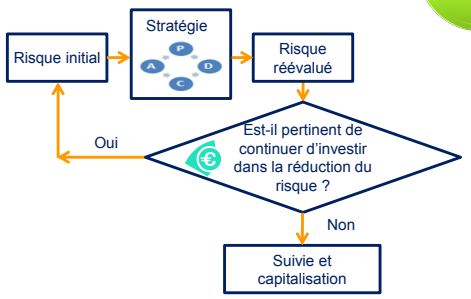
Amélioration: en fonction de la revue, un indicateur peut être supprimé, modifié et d'autres crées

5) Réagir

Dans une démarche d'amélioration continue, la stratégie évolue en fonction des résultats obtenus par le système d'indicateurs

//

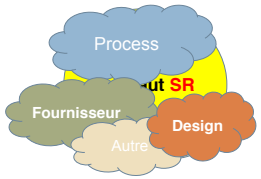
Une démarche de réduction continue du risque de défaillance est pertinente si elle est justifiée économiquement



3) Résultats et perspectives:

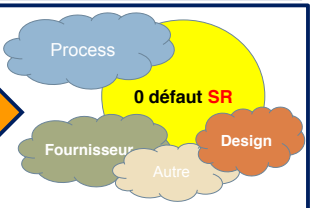
La réduction du risque de défaillance des produits SR → Réduit la probabilité d'occurrence des défaillances SR

- Sécurité des personnes
- Client satisfait
- Gain financier



Le 0 défaut est un horizon…

Démarche continue de réduction de risque



4) Bibliographie :

[1] Norme, « ISO/TS 16949 Systèmes de management de la qualité - Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile ».
[2] J. Soble, « Takata's Future in Doubt as Airbag Recall in U.S. Doubles in Size », *The New York Times*
[3] C. M. Hinckley, *Make No Mistake!: An Outcome-Based Approach to Mistake-Proofing*. CRC Press, 2001
[4] Norme, « FD X50-171 Système de management de la qualité - Indicateurs et tableaux de bord ».
[5] S. T. Fiske, D. T. Gilbert, et G. Lindzey, *Handbook of Social Psychology, Volume One*. John Wiley & Sons, 2010