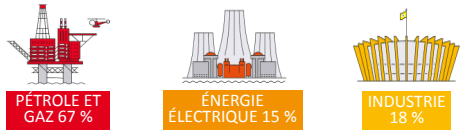
DÉPLOYER LA QUALITÉ AU PROFIT DE LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE

Adriana Lopez. Stage de fin d'études [ST02]. Master Qualité et Performance dans les Organisations, UTC – 2015-2016
www.utc.fr/master-qualite, onglet « Travaux » , « Qualité-Management » réf n° 364

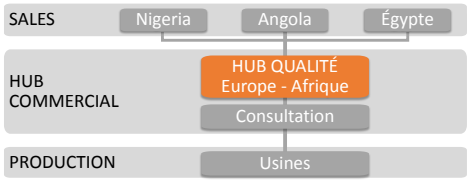
1 CHECK « MESURER POUR PROGRESSER »

1.1 ENTREPRISE D'ACCUEIL : VALLOUREC OIL & GAS FRANCE

•Marché [1] :



•Division de travail :



1.2 CONTEXTE PROJET

- •Système qualité existant.
- •Équipes pluridisciplinaires.
- •Outil de gestion documentaire existant.
- •Service de rachat de produits « BUY BACK »
- •Démarrage démarche Lean Management.

1.3 ATTENTES GÉNÉRALES

Gestion des composants du système qualité parmi l'animation du personnel, la gestion documentaire, et la proposition des plans d'action.

1.4 PROBLÉMATIQUE

SUJET : **ANIMATION DU SYSTEME QUALITE**

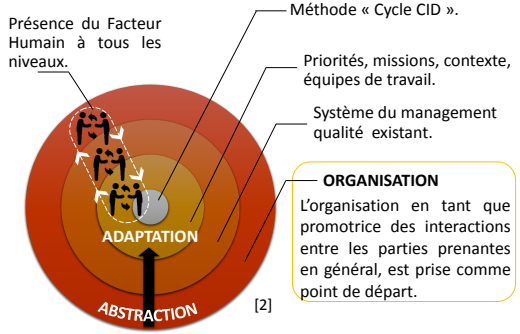
MISSION	POURQUOI?		
Maîtrise des documents	Diffusion	Implication du personnel	Réponse performante aux exigences ISO 9001
Standardisation service « Buy Back »	Profiter des retours d'expérience	Fiabilité	Service performant
Amélioration flux administratif réponse client	Performance opérationnelle	Avantage concurrentielle	Image de marque

PROBLEMATIQUE :

DÉPLOYER LA QUALITÉ POUR RENDRE PERFORMANTES LES ACTIVITÉS DANS L'INDUSTRIE

2 IMAGINE : « ÉVOQUER LES AMÉLIORATIONS & PLANIFIER LES ACTIONS »

2.1 ADAPTATION DE LA MÉTHODE EN FONCTION DE L'ORGANISATION.



- Regard global de la structure organisationnelle.
- Approche de l'activité stratégique générale et du système de management de la qualité.
- Identifier la corrélation avec le facteur humain présent à tous les niveaux de l'organisation.
- Identifier les piliers du système sur lesquels mettre en place la méthode proposée :
  - ✓ ADHÉSION
  - ✓ PRISE D'INITIATIVE
  - ✓ MOTIVATION
- Méthode adaptée au système actuel, pensée sur le facteur humaine comme moteur des organisations.
- Investir les efforts des démarches d'amélioration et de changement avec pertinence.

2.2 BASE THÉORIQUE

ROUE DE DEMING

[3]

La base théorique de la « Roue Deming » [4] est accordée à l'organisation, les priorités du projet et les équipes de travail.

Le cycle **PDCA (Plan, Do, Check, Act)** pour les **activités stratégiques** donne la suite pour dévoiler la méthode CID.

2.3 MÉTHODE PROPOSÉE

CYCLE CID

ETAPES DU CYCLE CID

CHECK « MESURER POUR PROGRESSER »

Approche initiale : comprendre la synergie des composants du système et se permettre de faire un état des lieux.

Identifier les points critiques et les pistes d'amélioration pour les prioriser en fonction des objectifs.

Déterminer le fil conducteur du projet.

>> Planification Dynamique stratégique

>> SWOT (forces, faiblesses, menaces et opportunités).

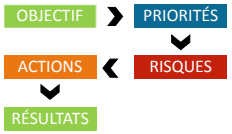
IMAGINE : « ÉVOQUER LES AMÉLIORATIONS & PLANIFIER LES ACTIONS »

Définition Cycle CID.

Retro planning projet.

DO : « RÉALISER CE QUI À ÉTÉ PRÉVU » Application du cycle CID en fonction des missions.
[Problématique >> CHECK] – [Méthode >> IMAGINE] – [Résultats >> DO] (Aperçu des outils).

A Maîtrise des documents >> Approche par les risques



B Standardisation service « Buy Back » >> Approche processus

C Amélioration flux administratif réponse client >> Approche processus

3 DO : « RÉALISER CE QUI À ÉTÉ PRÉVU »

A
- •Guide sur la plateforme documentaire créé.
- •Mode opératoire « listes de distribution ».
- •Suivi des disfonctionnements de la plateforme.

- •Première séance de formation.
- •Traçabilité des documents.
- •Mode opératoire pour traiter les disfonctionnements.

B
- •Standard service de achat de produits « Buy Back ».

- •Diffuser une source d'information unique disponible sur la plateforme documentaire.
- •Éviter la perte de savoir, pérenniser le savoir faire.

C
- •VSM flux administratif réponse client **ACTUEL** et **CIBLE.**

- •Plan d'action pour déployer le nouveau flux.
- **•PERSPECTIVE :** réduire de 9 à 3 jours le temps de réponse au client.

BIBLIOGRAPHIE

[1] « Document de référence incluant le rapport financier annuel Exercice 2015 ». Vallourec, 16-mars-2016. [2] Source : Auteur. [3] Dr Ing Gilbert Farges, « Qualité & Performance « Pourquoi faire une démarche qualité ? Planification Dynamique Stratégique » ». 2015 [4] ISO International Organization for Standardization, « THE PROCESS APPROACH IN ISO 9001:2015 ». [En ligne] < http://www.iso.org/iso/iso9001_2015_process_approach.pdf >

4 BILAN PROJET

CLE DE SUCCES

• La qualité fait pour la performance.	L'efficience et l'efficacité sont la base d'une politique qualité de résultats performants.
• Les outils de communication ne remplacent pas la communication directe.	Prioriser les échanges personnels, et dans certains cas, être le moteur de création de ce relationnel.
• Le facteur humain moteur du succès.	Se mettre à la place des autres permet de dimensionner la limite d'exigence et de réponse des personnes touchées par les changements souhaités. PYRAMIDE INVERSEE.
• Combattre la résistance au changement.	Profiter des liens interpersonnels existants Commencer par le sujet le mieux maitrisé.
• Le management visuel n'est pas que des indicateurs.	Le management visuel c'est le management d'équipes aussi.