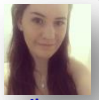
Assurer la qualité, une affaire au-delà de la certification

Idrissi Bouyahyaoui Yasmina – Master 2 Qualité et Performance dans les Organisations-2018
Université de Technologie de Compiègne
Pour en savoir plus : www.utc.fr/master-qualite « Travaux », « Qualité-Management », réf n°440



Contact :
yasminaidb@gmail.com

1- Contexte et objectifs

Toute industrie automobile cherche à améliorer sa performance industrielle pour saisir de nouvelles opportunités :

- Marché très concurrentiel
- Structure compétitive
- Panel clients exigeants

Besoin de renforcer la qualité interne

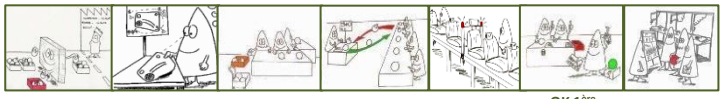
- **Répondre au besoin du client** : conformité au cahier de charge par l'Elaboration des Dossiers PPAP
- **Anticiper les problèmes** : mise en place d'actions préventives par le déploiement des 7 Quality Basics
- **Satisfaire le client** : sécurisation et analyse de causes pour éviter la récidive par le traitement des réclamations clients

2- Situations initiales du site

- Pas de suivi des 7 Quality Basics
- Pas de réalisation des phases de qualification processus : MPT-EMPT
- Pas de suivi des audits réalisés
- Retard cumulé des dossiers PPAP
- Retard de traitement des réclamations 2017
- Paperasse : instructions de retouches pour chaque type de produit

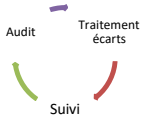
3- Amélioration de la qualité

Déployer et suivre les 7 Quality Basics (7 QB)



Inspection finale | Auto-contrôle | Bacs rouge | Retouche | Poka Yoké | OK 1ère pièce | QRCI

1 Méthode pour produits existants : ATS



Audit : Formulaire 7 QB
Traitement écarts : QRCI ligne
Suivi : Planning audit, indicateur

2 Méthode pour nouveaux projets

MPT-EMPT : Deux phases de la qualification processus, servant d'audit 7 QB

Mise en place : Planification sur QRCI , mise en place des 7QB et formation des parties intéressées

Suivi : Démarche ATS : Audit – Traitement écarts – Suivi

Elaborer les dossiers PPAP

Réunions équipe industrialisation/équipe qualité
↓
Vérifier la cohérence des documents Amdec, Plan de Surveillance et Plan
↓
Etude de capabilité
↓
Audit produit : Rapport de contrôle
↓
Rassembler tous les documents : PSW, plan, amdec, pds, étude capabilité, rapport de contrôle, IMDS et les envoyer au client pour validation

Traiter les réclamations clients

- QRCI 8D

Un état d'esprit
Un mode de management

- Comprendre la problématique : QQOQCP
- Sécuriser le client
- Déterminer les risques sur produits/processus similaires
- Définir les actions immédiates
- Analyse des causes : Ishikawa
- Définir les actions correctives et préventives
- Suivi de l'efficacité des actions

- Mise à jour du plan d'action sur le portail client/QSS

Créer un standard cabine de retouche

Recenser toutes les exigences des clients et du groupe → Procédures clients, spécifications du Groupe, documents existants

Définir les types de retouche soudure et type de défauts → Cinq types de défauts et deux types de soudure : TIG-MIG

Rassembler toutes les informations sur un document standard → Définir pour chaque type de défaut, la méthode d'auto-contrôle, la fréquence, les critères d'acceptation et la règle de réaction

4- Bilan

- ✓ **Suivi 7QB : Ajout d'un indicateur « audits 7 QB » et mise à jour du Planning des audits**
- ✓ **Réalisation de la MPT-EMPT et mise en place des 7QB pour trois nouveaux projets**
- ✓ **Réalisation, validation et mise en place des documents qualité : OK 1ère pièce – Chemin de contrôle – Défauthèque – Flux du mur qualité**
- ✓ **Formation des opérateurs**
- ✓ **Suivi des murs qualité (QW) : Quality Wall (indicateurs, plan de convergence et réunion QRCI hebdomadaire) : Levé du mur qualité en moins de trois mois**

Indicateur Suivi Audits 7QB

Indicateur Suivi QW : à la mise en place du mur qualité

Indicateur Suivi QW : après 2 mois

- ✓ **Elaboration de deux dossiers PPAP suite à un transfert de production ;**
- ✓ **Elaboration de deux dossiers PPAP suite à un changement de maquette de contrôle ;**
- ✓ **Régularisation du retard des PPAP**

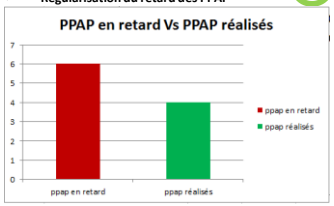


Figure : PPAP en retard Vs PPAP réalisés

- ✓ **Régularisation du retard des réclamations clients 2017**
- ✓ **Traitement de trois réclamations, des clients Renault - JLR**

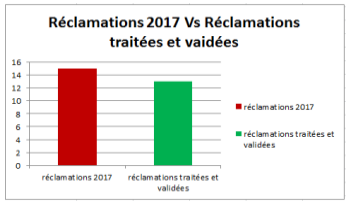


Figure : Réclamations 2017 Vs Réclamations traitées et validées

- ✓ **Création du standard cabine de retouche soudure incluant les exigences de quatre clients : Renault – JLR – PSA – SCANIA**

Perspectives :

- ➢ Rechercher les exigences des clients : BMW, Audi , Volkswagen
- ➢ Rajouter les exigences dans le standard en spécifiant l'emplacement du défaut pour les cinq type de défauts, la méthode d'auto-contrôle et la règle de réaction
- ➢ Présenter le standard au responsable production et former les retoucheurs soudure au standard

5- Perspectives personnelles

- ➢ Prioriser les tâches
  Urgent ! Important !
- ➢ Respecter les délais
- ➢ Agir entre stratégie (quoi) et tactique (comment)
- ➢ Management d'équipe

6- Bibliographie

- **Document interne** «FAU-S-PSG-0600 7 Quality Basics,»
- **Document interne** «FAU-S-LSG-5420 Quick Response Contiuous Improvement (QRCI) Handbook,»
- **Document interne** «FAU-S-SPG-2430 Production Part Approval Process,»
- **Document interne** «EED-S-PSE-0002/EN Weld seam requirements,»