

M16-Qualité et Maintenance

Qualité Présentation et Définition : La qualité est définie par l'AFNOR comme l'aptitude d'un produit à satisfaire les besoins exprimés ou potentiels des utilisateurs. Elle se mesure par la conformité à un cahier des charges et par la satisfaction du client.

Objectifs et Domaines de la Qualité Totale :

- **Commercial :** Satisfaction de la clientèle.
- **Économique :** Maîtrise des coûts et optimisation de la valeur créée.
- **Organisationnel :** Amélioration des systèmes d'information.
- **Technologique :** Maîtrise des nouvelles techniques.
- **Social :** Motivation, satisfaction, et implication des employés.
- **Sociétal :** Renforcement de l'image de l'entreprise.

Coûts de la (non) Qualité : Incluent les coûts des défaillances internes et externes, les coûts de détection et les coûts de prévention.

Facteurs de la Qualité :

- **Certification ISO :** Attribuée par l'entreprise, un partenaire ou un organisme spécialisé.
- **Culture d'Entreprise :** Valeurs et pratiques partagées.
- **Benchmarking :** Analyse des pratiques concurrentes pour en tirer le meilleur.
- **Delaying :** Simplification de l'organigramme en aplatissant la structure.
- **Empowerment :** Développement du pouvoir d'agir des employés.
- **Reengineering :** Révision des processus pour les rendre plus efficaces.

Moyens de Qualité Totale (TQM) : La TQM s'applique à tous les aspects de l'entreprise : produits, services, délais, prix, image et management.

- **5 Zéros (DDPPS) :**
 - Zéro défaut : Bien faire du premier coup.
 - Zéro délai : Flux tendus (juste à temps).
 - Zéro panne : Fiabilité des processus.
 - Zéro papier : Digitalisation.
 - Zéro stock : Juste à temps.
- **Culture d'Entreprise :** Chartes, codes de déontologie, règles d'or.
- **Cercles de Qualité :** Groupes non hiérarchiques de salariés travaillant volontairement sur des problématiques spécifiques.

Relation Client-Fournisseur Interne : Chaque opérateur a des clients et des fournisseurs internes, garantissant la qualité à chaque étape du processus.

Amélioration Continue (Kaizen) : Processus d'améliorations simples et rapides nécessitant l'implication des salariés.

Ishikawa et la Roue de Deming (PDCA) :

- **Plan :** Identifier et définir les problèmes.
- **Do :** Appliquer les solutions.
- **Check :** Vérifier les résultats.
- **Adjust :** Corriger les erreurs pour une amélioration continue.

Méthode de Résolution des Problèmes (MRP) :

- **Identifier le Problème :** Utiliser les méthodes QQOQCCP ou Pareto.
- **Rechercher les Causes :** Diagramme d'Ishikawa (5M).
- **Trouver des Solutions :** Groupes de progrès et brainstorming.
- **Choisir la Solution :** Groupes de progrès et PDCA.