



R 1.07 OUTIL METHODES ET
COMMUNICATION POUR LA
QUALITE

RESUME

Etude de cas DESOUZA

B. SOUAL / E. COMBESCOT

Table des matières

Eude de cas DESOUZA.....	2
Objectifs :	2
Durée :	2
Livrables :	2
Moyen mis à votre disposition :	2
Groupes de projet :	2
Contexte :	2
Format du rapport (recommandé) :	3
Page 1 : page de garde	3
Page 2 : Sommaire	3
Page 3 : Management Visuel pour accompagner la démarche de résolution de problème	3
Page 3-5 : Analyse des données.....	3
Page 5-6 : Problèmes ciblés	3
Page 7 : Présenter le point qualité avec les différentes données.....	3
Page 8 : Conclusions.....	3
Critères d'évaluation :	3
Fiches défauts :	4

Eude de cas DESOUZA

Objectifs :

- Identifier les problèmes en utilisation des outils de résolution de problèmes
- Définir des axes d'amélioration.

Durée :

- 8h

Livrables :

- Rapport individuel à déposer sur la plateforme Ecampus en nommant votre document
- NOM_DESOUZA_EtudeCas_ANNEE.pdf

Moyen mis à votre disposition :

- Point Qualité : Kit Management Visuel ligne de production (Magnetite + modèle informatique)
- Tableau résolution de problème (Ishikawa).
- Ordinateur.

Groupes de projet :

- Individuel ou en demi-groupe selon les étapes du TP

Contexte :

L'entreprise DE SOUZA qui fabrique des valises en carton est confrontée à un problème important de défauts sur le produit « valise de luxe ». Le technicien qualité a mis en place un plan d'échantillonnage sur la ligne de production consistant à prélever cinquante valises par lot réalisé. Chacun des individus de ces échantillons sont examinés et une fiche de défauts est réalisée. 60 fiches vous sont proposées pour analyse. Elles concernent 60 lots réalisés entre le 3 et le 8 octobre. Chaque lot est repéré par un numéro qui contient une lettre correspondant à la référence du produit (10 références existent nommées de A à J) et un groupe de 3 chiffres correspondant au numéro du lot dans l'année. Vous trouverez également sur la fiche le nom de l'opérateur (six interviennent sur cette production) qui a eu le lot en charge, ainsi que la matière utilisée comme base à la fabrication du lot (trois matières différentes sont utilisées numérotées 1, 2 ou 3).

L'objectif du travail qui vous est proposé est de cerner les problèmes qui se posent à l'entreprise DE SOUZA. De proposer une méthode de résolution de problème en utilisant le management visuel.

Pour atteindre cet objectif, vous déploierez la méthodologie présentée dans le cours ainsi que les outils mis à votre disposition.

Pour rappel :

1. Construire le point qualité à l'aide du kit Management visuel de votre ligne de production (travail à réaliser en demi-groupe)
2. A l'aide du tableau de résolution de problème listez les données du problème. (Réalisation d'un Ishikawa en demi-groupe)
3. Dépouillez les données de la manière la plus exhaustive possible. Pour cela utiliser les outils informatiques que vous connaissez et qui sont à votre disposition. (Travail individuel)
4. Recherchez dans ces données quels sont les aspects importants que vous allez vous attacher à résoudre en priorité. (Travail individuel)
5. En utilisant le formalisme d'un QQQCP, fixez les objectifs que votre groupe de travail se proposent d'atteindre. (Travail individuel)

6. A partir des différents problèmes mis en évidence à la question 2, sélectionnez un problème particulier. Organisez un « brainstorming » dans votre groupe de travail visant à émettre des hypothèses sur les causes à l'origine de ce problème. Ces différentes causes pourront être classifiées en utilisant un diagramme d'ISHIKAWA. (Travail individuel)
7. Renseigner le point qualité avec vos résultats (A réaliser informatiquement)

Format du rapport (Base recommandé mais qui doit certainement être amélioré) :

Page 1 : page de garde

Page 2 : Sommaire « automatique »

Page 3 : Management Visuel pour accompagner la démarche de résolution de problème

Conseil : Décrire le fonctionnement des différentes vignettes du tableau de management de votre ligne.
Tableau de résolution de problème Ishikawa lié aux critères du responsable qualité (date/ opérateur etc ...).
Des photos avec annotation devront être intégrées

Page 3-5 : Analyse des données

Tableau Excel et l'ensemble des Paretos

Page 5-6 : Problèmes ciblés

Les différents Pareto pour identifier les aspects importants des défauts.
En utilisant le formalisme d'un QQQQCP, fixez les objectifs pour résoudre les pbs identifiés

Page 7 : Présenter le point qualité avec les différentes données

Compléter le point qualité avec les Pareto et Ishikawa sur votre rapport (A partir des différents problèmes mis en évidence à la question 2, sélectionnez un problème particulier.)

Page 8 : Conclusions

Organisez un « brainstorming » dans votre groupe de travail visant à émettre des hypothèses sur les causes à l'origine de ce problème. Ces différentes causes pourront être classifiées en utilisant un diagramme d'ISHIKAWA.

Critères d'évaluation :

La notation de ce dossier prendra en compte la qualité des documents rendus, la bonne adéquation des outils utilisés avec l'étape de la démarche, les commentaires et analyses réalisées. L'investissement dans le groupe de travail sera pris en compte justifiant que la note des différents individus d'un même groupe ne sera pas forcément identique.

Fiches défauts :

Date: 4/10 N°Lot: Lux-D227 Opérateur: Louise Matière: 2	Date: 4/10 N°Lot: Lux-E228 Opérateur: Pierre Matière: 1	Date: 4/10 N°Lot: Lux-H229 Opérateur: Paul Matière: 1	Date: 4/10 N°Lot: Lux-G230 Opérateur: Manu Matière: 1	Date: 4/10 N°Lot: Lux-C231 Opérateur: Anne Matière: 3
Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Poignée éraflée	Type de défauts: Garniture intérieure déchirée	Type de défauts: Coupure carton	Type de défauts: Erreur décor
Nombre: 4	Nombre: 1	Nombre: 1	Nombre: 2	Nombre: 50
Date: 5/10 N°Lot: Lux-F232 Opérateur: Marcel Matière:1	Date: 5/10 N°Lot: Lux-D233 Opérateur: Louise Matière: 2	Date: 5/10 N°Lot: Lux-A234 Opérateur: Manu Matière: 3	Date: 5/10 N°Lot: Lux-B235 Opérateur: Anne Matière:3	Date: 5/10 N°Lot: Lux-I236 Opérateur: Pierre Matière: 2
Type de défauts: Erreur couleur	Type de défauts: Bavure vernis	Type de défauts: Charnière défectueuse	Type de défauts: Garniture intérieure déchirée	Type de défauts: Bavure vernis
Nombre: 50	Nombre: 5	Nombre: 2	Nombre: 1	Nombre: 3
Date: 5/10 N°Lot: Lux-E237 Opérateur: Paul Matière: 1	Date: 5/10 N°Lot: Lux-G238 Opérateur: Anne Matière: 2	Date: 5/10 N°Lot: Lux-F239 Opérateur: Louise Matière: 3	Date: 5/10 N°Lot: Lux-B240 Opérateur: Marcel Matière: 2	Date: 5/10 N°Lot: Lux-I241 Opérateur: Manu Matière: 1
Type de défauts: Aucun	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Erreur couleur	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Coupure carton
Nombre: 0	Nombre: 4	Nombre: 50	Nombre: 4	Nombre: 1
Date: 3/10 N°Lot: Lux-A212 Opérateur: Marcel Matière: 1	Date: 3/10 N°Lot: Lux-D213 Opérateur: Paul Matière: 2	Date: 3/10 N°Lot: Lux-E214 Opérateur: Anne Matière: 1	Date: 3/10 N°Lot: Lux-F215 Opérateur: Pierre Matière: 3	Date: 3/10 N°Lot: Lux-B216 Opérateur: Marcel Matière: 1
Type de défauts: Poignée éraflée	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Aucun	Type de défauts: Erreur couleur	Type de défauts: Garniture intérieure déchirée
Nombre: 1	Nombre: 3	Nombre: 0	Nombre: 50	Nombre: 1
Date: 3/10 N°Lot: Lux-A217 Opérateur: Louise Matière: 2	Date: 3/10 N°Lot: Lux-C218 Opérateur: Manu Matière: 3	Date: 3/10 N°Lot: Lux-I219 Opérateur: Marcel Matière: 1	Date: 3/10 N°Lot: Lux-E220 Opérateur: Manu Matière: 2	Date: 3/10 N°Lot: Lux-J221 Opérateur: Paul Matière: 3
Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Erreur décor	Type de défauts: Coupure carton	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Charnière défectueuse
Nombre: 4	Nombre: 50	Nombre: 2	Nombre: 5	Nombre: 1
Date: 4/10 N°Lot: Lux-A222 Opérateur: Pierre Matière: 2	Date: 4/10 N°Lot: Lux-F223 Opérateur: Anne Matière: 1	Date: 4/10 N°Lot: Lux-G224 Opérateur: Pierre Matière: 3	Date: 4/10 N°Lot: Lux-D225 Opérateur: Marcel Matière: 2	Date: 4/10 N°Lot: Lux-C226 Opérateur: Paul Matière: 1
Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Erreur couleur	Type de défauts: Poignée éraflée	Type de défauts: Bavure vernis	Type de défauts: Erreur décor
Nombre: 4	Nombre: 50	Nombre: 1	Nombre: 3	Nombre: 50

Date: 6/10 N°Lot: Lux-D242 Opérateur: Pierre Matière: 2	Date: 6/10 N°Lot: Lux-J243 Opérateur: Manu Matière: 3	Date: 6/10 N°Lot: Lux-A244 Opérateur: Anne Matière: 1	Date: 6/10 N°Lot: Lux-G245 Opérateur: Marcel Matière: 1	Date: 6/10 N°Lot: Lux-F246 Opérateur: Paul Matière: 3
Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Coupure carton	Type de défauts: Garniture intérieure déchirée	Type de défauts: Aucun	Type de défauts: Erreur couleur
Nombre: 3	Nombre: 1	Nombre: 1	Nombre: 0	Nombre: 50

Date: 6/10 N°Lot: Lux-H247 Opérateur: Louise Matière: 3	Date: 6/10 N°Lot: Lux-B248 Opérateur: Anne Matière: 2	Date: 6/10 N°Lot: Lux-A249 Opérateur: Pierre Matière: 2	Date: 6/10 N°Lot: Lux-I250 Opérateur: Paul Matière: 2	Date: 6/10 N°Lot: Lux-A251 Opérateur: Louise Matière: 1
Type de défauts: Charnière défectueuse	Type de défauts: Bavure vernis	Type de défauts: Bavure vernis	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Poignée éraflée
Nombre: 2	Nombre: 4	Nombre: 3	Nombre: 5	Nombre: 1

Date: 7/10 N°Lot: Lux-D252 Opérateur: Manu Matière: 3	Date: 7/10 N°Lot: Lux-C253 Opérateur: Marcel Matière: 1	Date: 7/10 N°Lot: Lux-J254 Opérateur: Paul Matière: 2	Date: 7/10 N°Lot: Lux-H255 Opérateur: Anne Matière: 3	Date: 7/10 N°Lot: Lux-G256 Opérateur: Pierre Matière: 1
Type de défauts: Aucun	Type de défauts: Erreur décor	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Garniture intérieure déchirée	Type de défauts: Charnière défectueuse
Nombre: 0	Nombre: 50	Nombre: 5	Nombre: 1	Nombre: 1

Date: 7/10 N°Lot: Lux-A257 Opérateur: Anne Matière: 2	Date: 7/10 N°Lot: Lux-H258 Opérateur: Pierre Matière: 1	Date: 7/10 N°Lot: Lux-B259 Opérateur: Manu Matière: 3	Date: 7/10 N°Lot: Lux-A260 Opérateur: Marcel Matière: 2	Date: 7/10 N°Lot: Lux-C261 Opérateur: Louise Matière: 3
Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Coupure carton	Type de défauts: Aucun	Type de défauts: Bavure vernis	Type de défauts: Erreur décor
Nombre: 5	Nombre: 2	Nombre: 0	Nombre: 4	Nombre: 50

Date: 8/10 N°Lot: Lux-G262 Opérateur: Paul Matière: 1	Date: 8/10 N°Lot: Lux-C263 Opérateur: Pierre Matière: 1	Date: 8/10 N°Lot: Lux-I264 Opérateur: Manu Matière: 1	Date: 8/10 N°Lot: Lux-J265 Opérateur: Louise Matière: 2	Date: 8/10 N°Lot: Lux-A266 Opérateur: Anne Matière: 2
Type de défauts: Poignée éraflée	Type de défauts: Erreur décor	Type de défauts: Charnière défectueuse	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Bavure vernis
Nombre: 2	Nombre: 50	Nombre: 1	Nombre: 5	Nombre: 3

Date: 8/10 N°Lot: Lux-G267 Opérateur: Marcel Matière: 3	Date: 8/10 N°Lot: Lux-E268 Opérateur: Pierre Matière: 3	Date: 8/10 N°Lot: Lux-F269 Opérateur: Manu Matière: 1	Date: 8/10 N°Lot: Lux-A270 Opérateur: Anne Matière: 2	Date: 8/10 N°Lot: Lux-B271 Opérateur: Paul Matière: 1
Type de défauts: Aucun	Type de défauts: Garniture intérieure déchirée	Type de défauts: Erreur couleur	Type de défauts: Bavure peinture	Type de défauts: Coupure carton
Nombre: 0	Nombre: 1	Nombre: 50	Nombre: 4	Nombre: 2