

La Qualité Fournisseur : une Meilleure Efficience par la Capitalisation

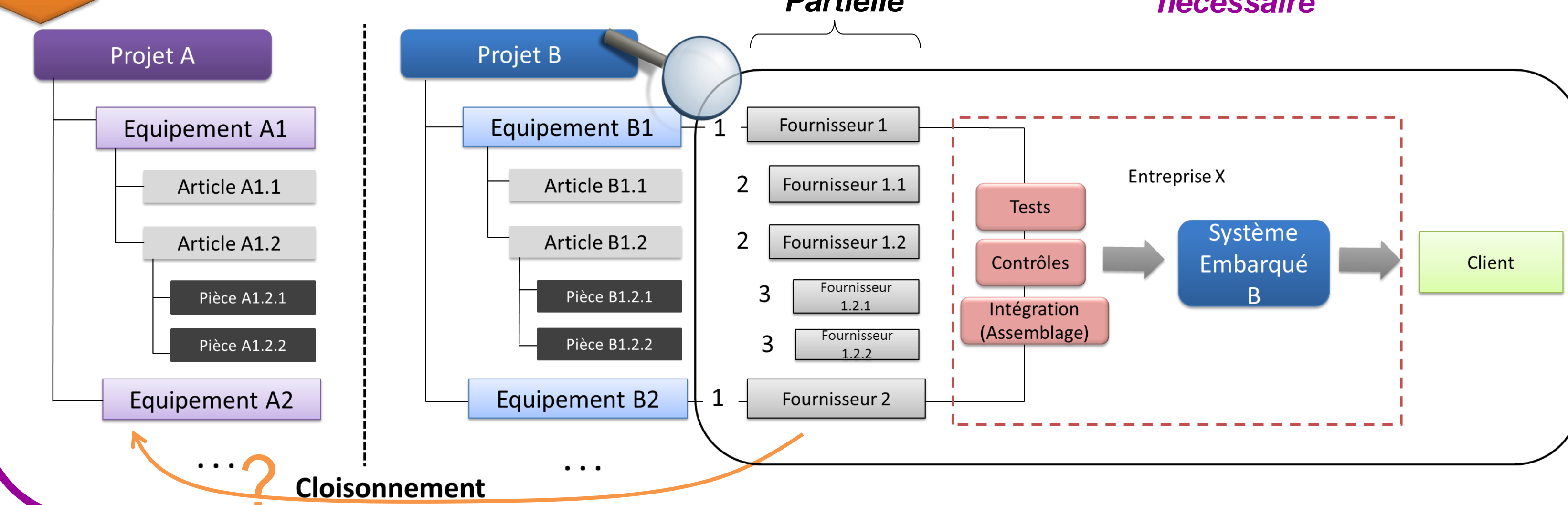
Université de Technologie de Compiègne - Master « Qualité et Performance dans les Organisations », 2013-2014 - ST02 « Stage Professionnel de Fin d'étude »

Amélie GIRARD

EN SAVOIR PLUS : <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis « Travaux » « Qualité-Management » réf n°289.



1 CONTEXTE



ENJEUX DE LA CAPITALISATION

- 1 S'assurer que les fournisseurs de rang inférieur sont bien qualifiés (notamment pour les procédés spéciaux) → répondre à l'EN 9100
- 2 Retrouver rapidement, avec efficacité, l'origine d'un problème technique → Réactivité
- 3 Mutualiser et partager l'information entre les projets sur les problèmes rencontrés avec les fournisseurs → Anticipation des risques et décloisonnement

PROBLEMATIQUE

Comment parvenir à avoir la connaissance de la **Chaîne de Fournisseurs** d'un produit, et à la **capitaliser et l'entretenir** tout au long de son cycle de vie ?



OBJECTIFS

- ✓ Diviser par 10 le temps passé à retrouver l'information et transmettre les alertes fournisseurs
- ✓ Réduire le temps pour transmettre l'information entre projets
- ✓ Diviser par 2 le nombre d'interlocuteurs sollicités pour obtenir de l'information

Analyse du Référentiel et des Exigences

- Pas de processus de capitalisation et d'entretien d'une chaîne de fournisseurs (CDF).
- Pas d'exigences claires au fournisseur pour capter sa CDF : Où ? Quand ?

Analyse des Pratiques de Capitalisation

- Etat des lieux documentaire sur un projet et interviews d'acteurs de services différents

Difficulté de remontée d'info de la part des rangs 1

Pas d'outil à disposition

Délégation de la gestion de la CDF au rang 1

Consultation uniquement

Suivi informel des fournisseurs

Pas de Capitalisation

Info cloisonnée entre les projets et éclatée

Ecoute du Besoin

- Questionnaire **KANO** : classer les attentes des acteurs
- Résultat : le besoin d'un outil de capitalisation existe pour plusieurs services (surtout transverses)

Fonctions Attractives :

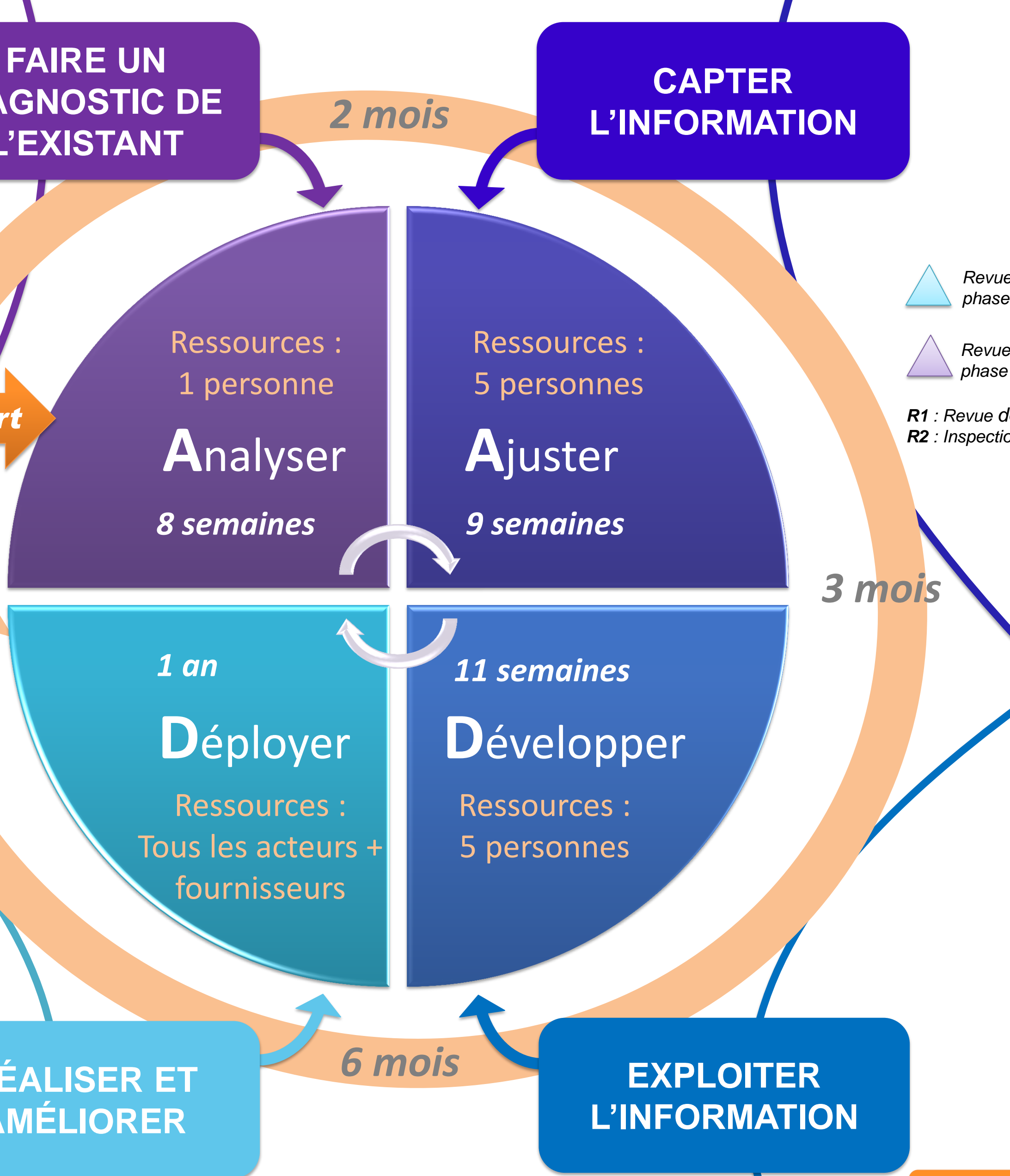
- Connaissance de l'implication inter-projets des fournisseurs
- Avertir les différents projets des problèmes fournisseur
- Existence d'un outil informatique de capitalisation

Fonctions Obligatoires :

- Suivi des fournisseurs sur les procédés spéciaux
- Transmission rapide des alertes par le service Qualité

CAPITALISER LES CONNAISSANCES :
Action par laquelle la connaissance tacite ou explicite est rendue **pérenne, accessible et réutilisable** par ceux qui en ont besoin.
(Glossaire « Knowledge Management » – Université de Limoges)

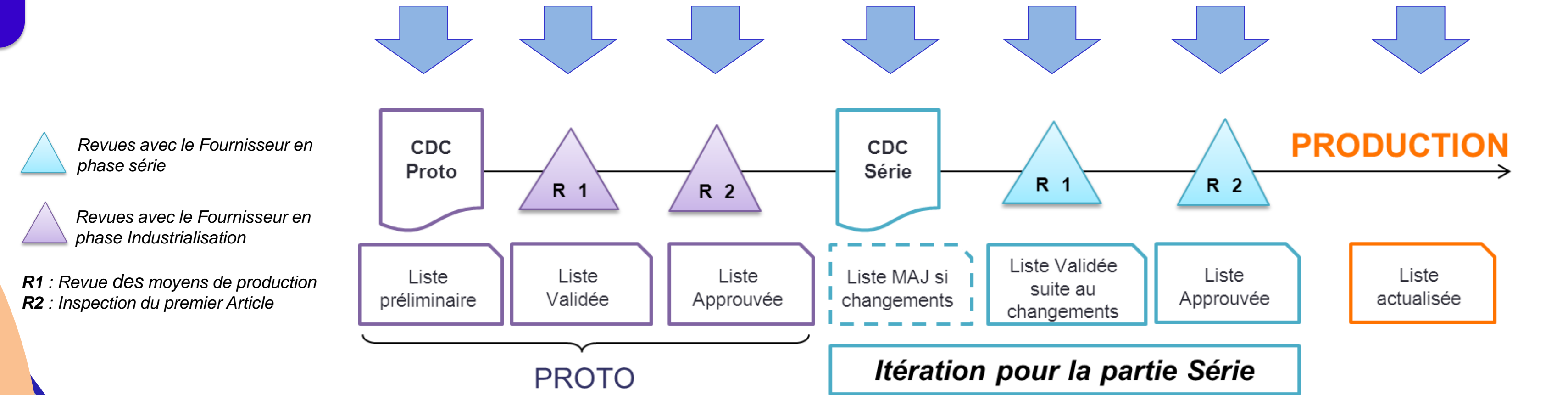
2 METHODE UTILISEE



1 **EXIGENCES CLAIRES :** Liste des Fournisseurs sur les procédés à surveillance et mécanique demandée à des jalons précis (exigence du CDC)

Niveau Arbo	Description Article	Référence	Fournisseur	Rang Fourn.	R1	Technologie critique, procédés à surveiller, mécanique et nouvelle technologie	Domaine Techno	Spécification	Fournisseur procédé utilisé	Rang Fourn.	Qualifié X	Si NON, preuve de qualification par le fournisseur

2 **PREUVE** du respect de l'exigence : **TRAME TYPE FORMALISÉE** fournie dans le CDC à remplir par le fournisseur de rang 1



3 **OBTENUE COMPLÈTE ET EXAMINÉE À DIFFÉRENTS JALONS EXISTANTS** → Processus Ajusté

3 RESULTATS

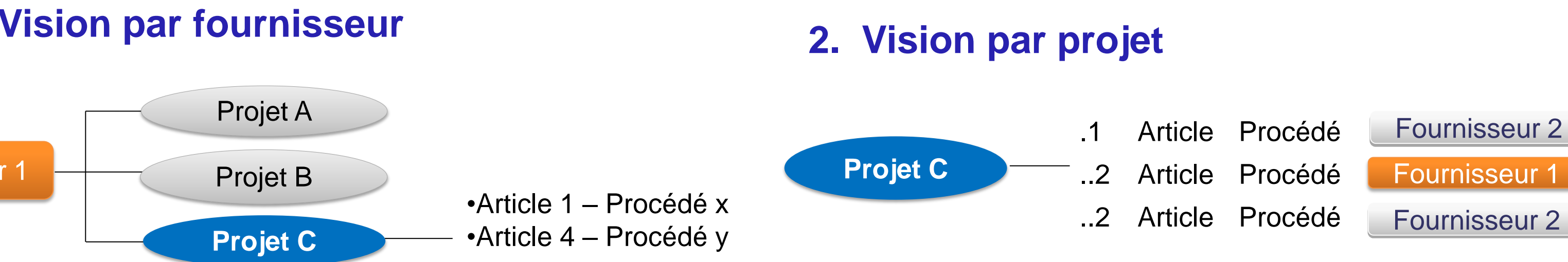
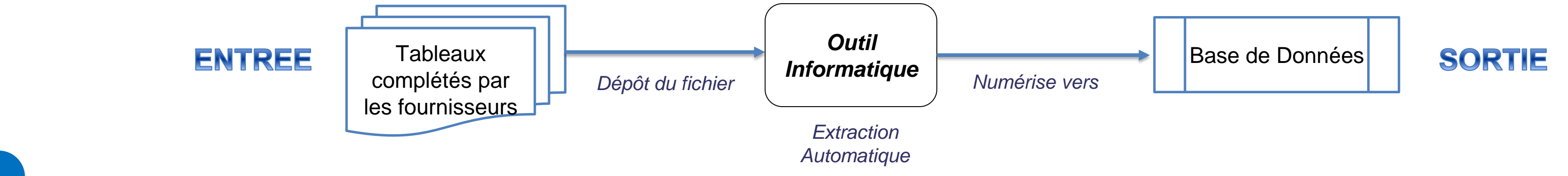
	AVANT	APRES	
Délai pour transmettre les alertes fournisseur	15 jours	Instantané	EFFICIENCE REACTIVITE +
Intermédiaires pour avoir l'information sur la chaîne de fournisseurs	Au moins 5	0	EFFICIENCE +
Connaissance des fournisseurs dans les autres projets	NON	OUI	CLOISONNEMENT -
Connaissance des fournisseurs sur les procédés spéciaux (EN9100)	Partiellement	OUI	MAITRISE CONFORMITE +

PERSPECTIVES

- ✓ Développement de l'outil dans les 6 mois
- ✓ Améliorer l'outil en y intégrant un suivi de la performance fournisseur.
- ✓ Assurer la mise en place du processus
- ✓ Utilisation dans le cadre du futur **contrat à l'export** avec transfert d'activités : la capitalisation est essentielle à la maîtrise de la sous-traitance

1. **Cahier des Charges pour la Conception d'un outil informatique**

- Conception d'un outil informatique **automatique** : exigence des acteurs
- Rédaction d'un cahier des charges pour le développement d'un outil informatique



2. **Instruction de Capitalisation**

- A intégrer au référentiel
- Précise les principales étapes de capitalisation, affecte les responsabilités et donne des bonnes pratiques

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES