

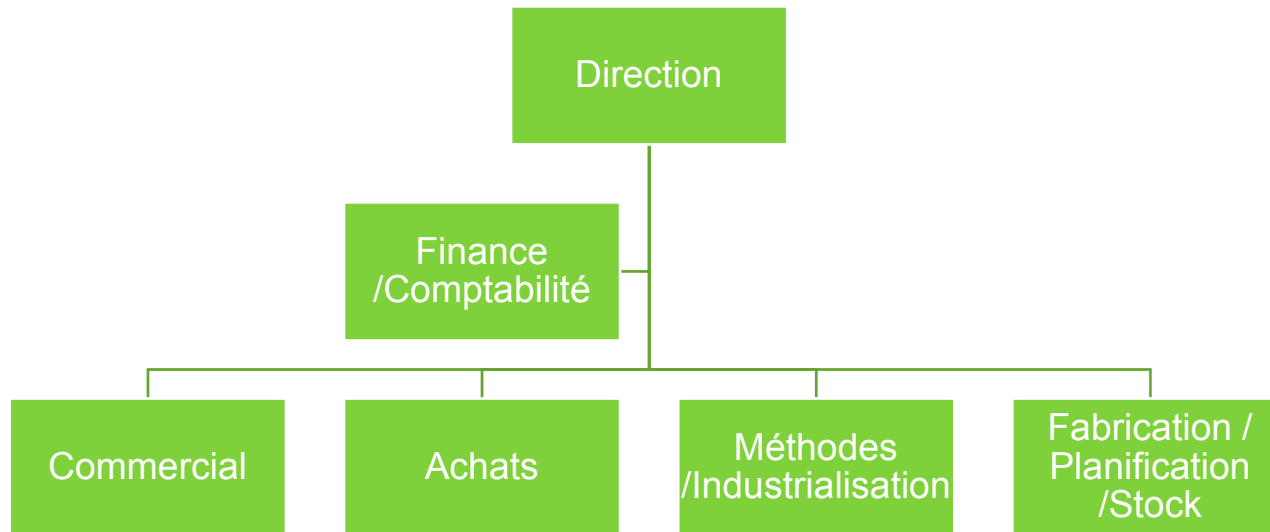
Qualité : TD Processus

PROCESSUS

- ▣ Une PME de 35 p. a pour activité l'usinage/assemblage de petite et moyenne série de pièces et sous-ensembles en sous-traitance pour les marchés automobile, aéronautique, ferroviaire, médical

PROCESSUS

☐ Son organigramme :



☐ Ses processus :

- ✓ M : Management / Direction
- ✓ C : Client
- ✓ V : Vendre
- ✓ I : Industrialiser
- ✓ P : Produire
- ✓ A : Achat

PROCESSUS VENDRE

COMBIEN ?

- Taux de transformation client,propect
- Délai de réponse aux appels d'offre
- Délai de recouvrement des factures
- Progression du CA avec nouveaux clients, nb de nouveaux clients
- Coût des réclamations

COMMENT ?

- Plan de prospection commerciale
- Check-list faisabilité/risque
- Instruction devis/Chiffrage
- Fiche client
- Fiches méthodes
- Réponse à l'offre

PILOTE PROCESSUS :
CHARGE D'AFFAIRE

ENTREES

ACTIVITES

SORTIES

- M** : Objectifs stratégiques
- M** : Etude de marché
- C** : Attentes
- C** : Satisfaction /Insatisfaction
- C** : Appel d'offre
- C** : Exigences, plans, CdC
- I** : Etude de chiffrage
- C** : Commandes /Avenants
- P** : Infos sur les commandes en cours
- C** : Réclamations
- P** : BL
- C** : Réglements

PROSPECTER

- Etablir la feuille de route
- Qualifier les prospects
- Prendre contact
- Visiter les prospects

REALISER OFFRE

- Valider le recueil des exigences
- Analyser les risques
- Valider la faisabilité
- Etablir le devis
- Rédiger + valider le devis

NEGOCIER / CLIENT

- Visiter
- Obtenir un retour d'informations
- Écouter
- Obtenir des avenants
- Négocier, relancer
- Argumenter l'offre

TRAITER COMMANDE

- Réaliser la revue de commande
- Enregistrer la commande
- Accuser réception de commande
- Traiter les avenants

EMETTRE FACTURES

- Emettre
- Recouvrer
- Relancer

TRAITER RÉCLAMATION

- Enregistrer
- Analyser
- Traiter
- Réaliser actions correctives
- Répondre aux clients

AVEC QUI ?

- Chargé d'affaire
- Deviseur
- Direction
- Pilotes d'atelier
- Agent Méthode

AVEC QUOI ?

- Messagerie
- Système d'information, ERP

Réponse aux attentes,
et aux insatisfactions :
C

Offres : **C**

Dossier d'exigences : **I**

Chiffrage des tps : **P**

AR de commandes : **C**

Facture : **C**

Besoin appro. : **A**

Prévisionnel : **P**

Fiche client : **C**

OF : **P**

PROCESSUS PRODUIRE

- ❑ Suivant le modèle du processus VENDRE définissez le processus PRODUIRE :
 - ✓ En utilisant les listes ci-après pour déterminer les :
 - ❖ Entrées
 - ❖ Sorties
 - ❖ Sous-processus
 - ❖ Activités
 - ❖ Acteurs (avec qui ?)
 - ❖ Ressources (avec quoi ?)
 - ❖ Indicateurs (combien ?)
 - ❖ Moyens (comment ?)
 - ❖ Pilote processus
 - ✓ Matérialiser les liaisons entre sous-processus et entre processus
 - ✓ Vous pouvez utiliser feuille support et post-it
 - ✓ Finaliser par un document Excel ou Powerpoint

COMBIEN ?

PROCESSUS PRODUIRE

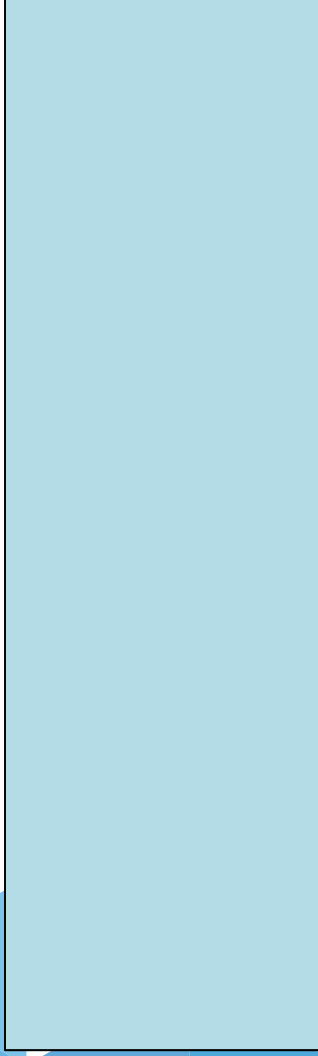
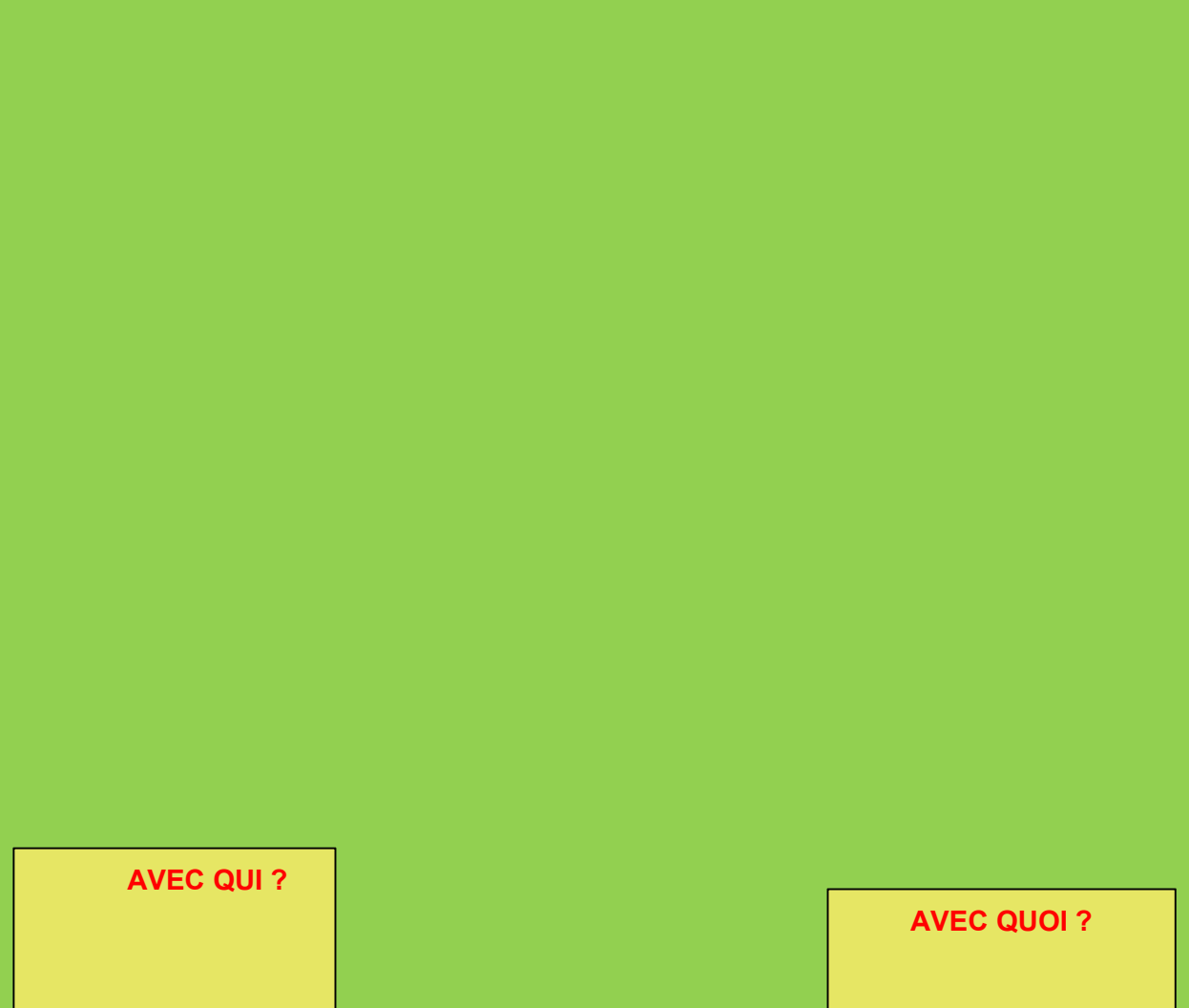
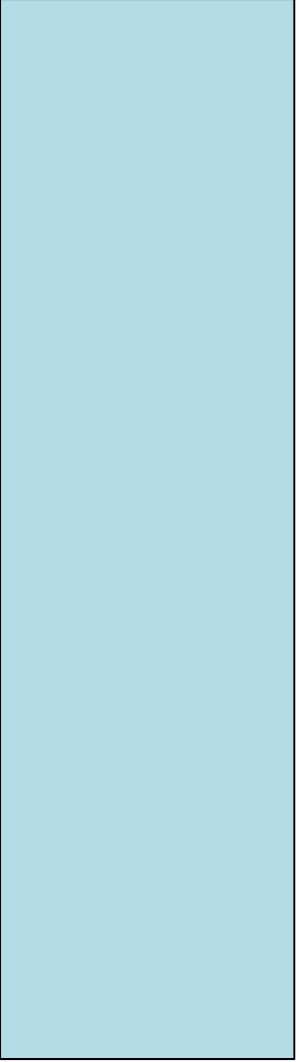
COMMENT ?

PILOTE PROCESSUS :

ENTREES

ACTIVITES

SORTIES



AVEC QUI ?

AVEC QUOI ?

QHSE: QUALITÉ

PROCESSUS PRODUIRE

Sous-processus/Activités

Appliquer Dérogation

Assurer suivi de stock

Autocontrôler

CONTRÔLER

Contrôler au départ

Contrôler retour

Effectuer Entrée

Effectuer Réglage

Effectuer Sortie

Emballer

EMBALLER /EXPÉDIER

Emballer S/T

Enregistrer Affectation produit

Enregistrer Identification nx produit

Etablir planning hebdo.

Sous-processus/Activités

FABRIQUER

GERER STOCK

Installer Montage

Isoler

Ordonnancer

Organiser Transports S/T

PLANNIFIER

Réaliser Inventaire

Relancer

Retoucher

SOUS TRAITER

Suivre charge machine

Suivre en cours FAB,SST

TRAITER NC

Usiner/Ajuster/Monter

Valider 1er pièce série

PROCESSUS PRODUIRE

Entrées/Sorties

BL (bon de livraison)
 Demande de dérogation
 Demande de modification
 Dossier de Fab/contrôle VALIDÉ
 Information sur la commande en cours
 Matière 1er composants, outillage
 OF (ordre de Fabrication)
 Pièce pour sous traitance
 Prévisionnels
 Produits finis
 Reste à livrer
 Retour sous traitance

Acteurs/Indicateurs/Moyens/Ressources

Contrôle (Instructions)
 Coût NQ interne (rebut+retouche)
 ERP
 Fraisage (Instructions)
 Gestion des modifications
 Infrastructures
 Machines
 Magasinier
 Moyens de contrôle
 Opérateurs
 Pilotes d'atelier
 Régleur programmeur
 Taux de productivité
 Taux de rebut de production
 Taux de respect planning
 Tournage (Instructions)
 Traitement des produits NC

PROCESSUS INDUSTRIALISER

- ❑ Suivant le modèle du processus VENDRE définissez le processus INDUSTRIALISER :
 - ✓ En utilisant le descriptif du processus ci-après pour déterminer les :
 - ❖ Entrées
 - ❖ Sorties
 - ❖ Sous-processus
 - ❖ Activités
 - ❖ Acteurs (avec qui ?)
 - ❖ Ressources (avec quoi ?)
 - ❖ Indicateurs (combien ?)
 - ❖ Moyens (comment ?)
 - ❖ Pilote processus
 - ✓ Matérialiser les liaisons entre sous-processus et entre processus
 - ✓ Vous pouvez utiliser feuille support et post-it
 - ✓ Finaliser par un document Excel ou Powerpoint

PROCESSUS INDUSTRIALISER

PILOTE
PROCESSUS :

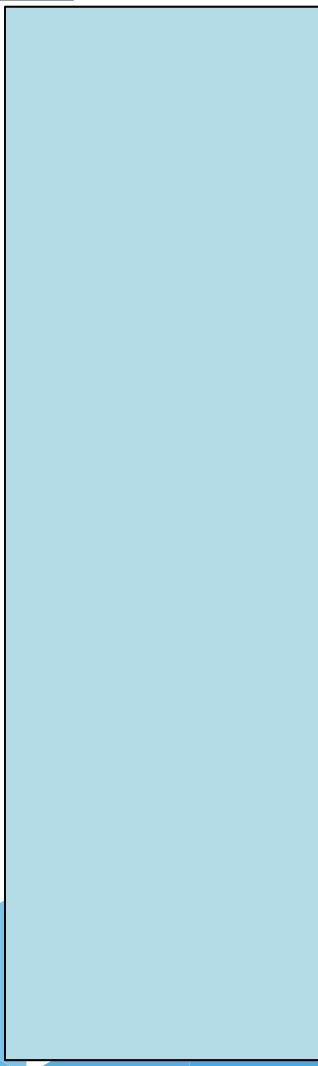
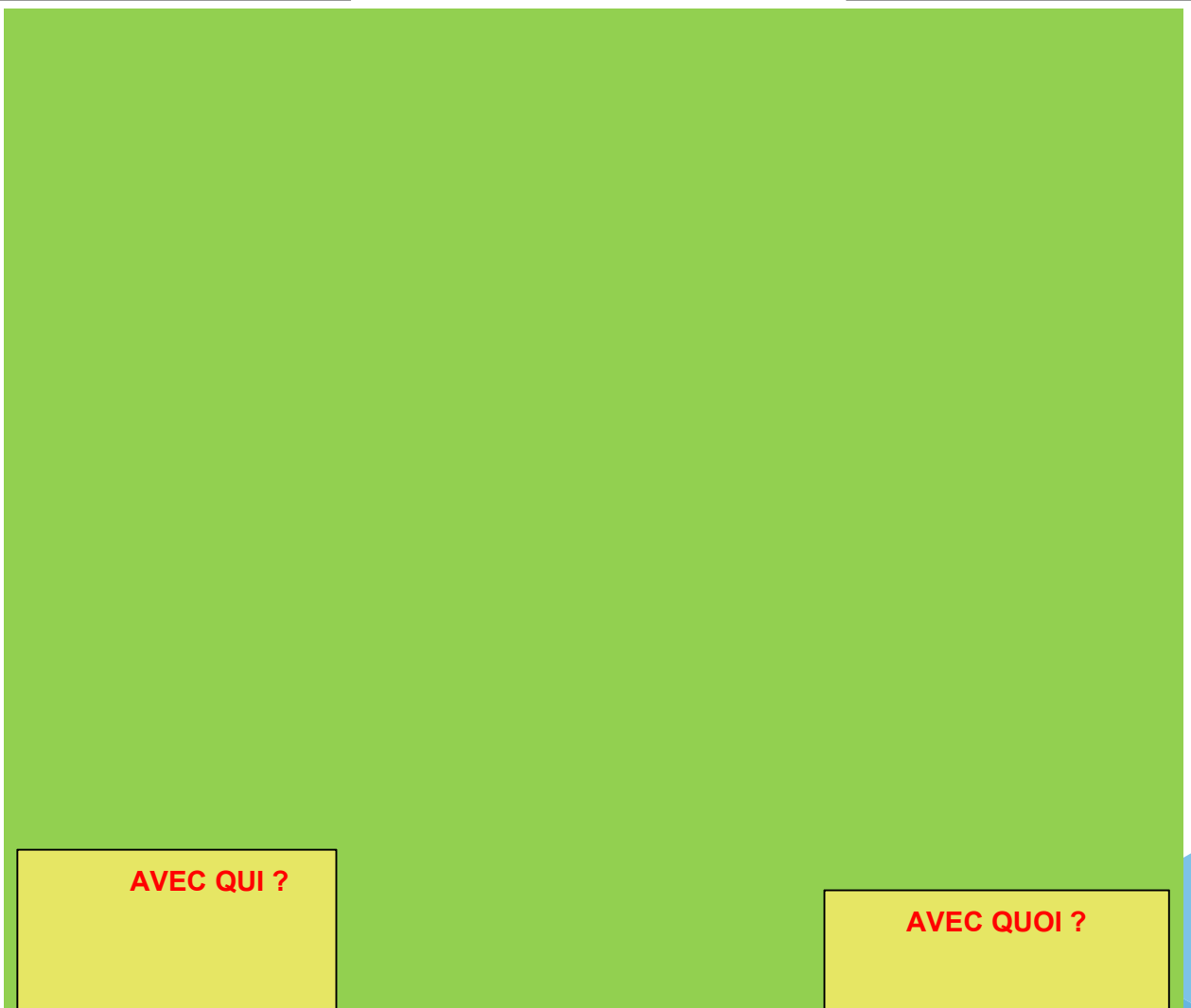
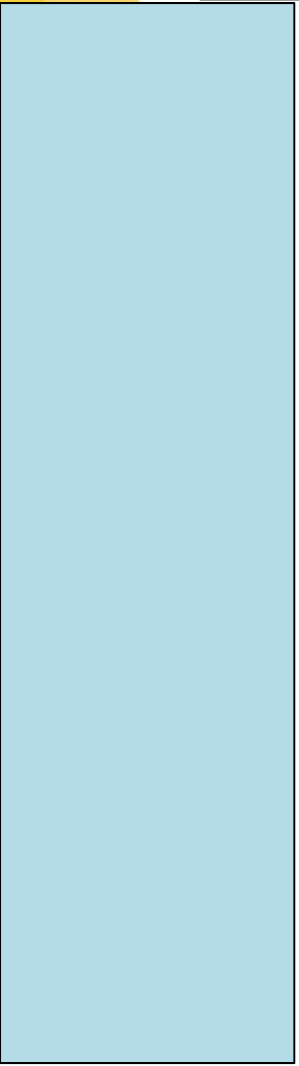
COMBIEN ?

COMMENT ?

ENTREES

ACTIVITES

SORTIES



AVEC QUI ?

AVEC QUOI ?

QHSE: QUALITÉ

PROCESSUS INDUSTRIALISER

DESCRIPTIF PROCESSUS INDUSTRIALISER :

A la réception d'une demande client (dossier d'exigences), l'agent méthode analyse la faisabilité technique de la pièce ou de l'assemblage. Pour cela il décompose les actions à réaliser en une série d'opérations (tournage, fraisage, ajustage, contrôle, assemblage, etc.) réalisables sur différents équipements et définit les gammes opératoires et gammes de contrôle. Il (ou elle) estime les besoins en outillages spécifiques (montages, prise de pièce, outillages de contrôle, etc.), les temps de réglage, les temps-copeaux et les temps de contrôle nécessaires à chacune de ces opérations. En fonction des quantités demandées par série, il (elle) déduit le prix de revient pièce ou sous-ensemble. Ces éléments constituent l'étude de chiffrage nécessaire au devis-client.

Après validation de la commande client, la phase de préparation commence : l'agent méthode réalise les plans des outillages spécifiques nécessaires. Le (la) pilote d'atelier peut alors planifier la réalisation des outillages spécifiques, et planifier la fabrication de la 1ere pièce. Le régleur programmeur conçoit les programmes d'usinage en FAO/CAO.

PROCESSUS INDUSTRIALISER

DESCRIPTIF PROCESSUS INDUSTRIALISER (suite) :

La première pièce peut alors être usinée, après réglage des machines et chargement des programmes. Son contrôle permet de finaliser le dossier de 1^{er} article. La performance du trio FAO-outils-machine est optimisée par une analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité.

Dans la dernière phase du processus d'industrialisation, le contrôleur qualité, l'agent méthode et le pilote d'atelier valident le dossier 1^{er} article par une revue, réalisent un bilan technique et économique de l'affaire et décident d'actions correctives si nécessaire. Lorsque le bilan est positif, la revue 1^{er} article est soumis au client pour validation. Le calcul du taux de faisabilité et l'indicateur respect coût-objectif peuvent être mis à jour. Le dossier de fabrication est alors validé. Après consultation des stocks les demandes d'achat matériau, composants, ST et outils sont lancées. Tous les éléments sont prêts pour le démarrage en production. Toutes ces phases d'analyse, de préparation, de revue, de gestion de modifs éventuelles se font sous procédures.