

Les nouveaux outils de la *performance*

"Tous les modèles sont faux, mais certains peuvent être utiles". E. DEMINGS

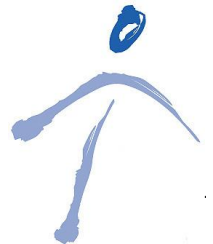
Dr. Jean-Paul CASSAR
Consultant Formateur
Responsable d'audit
Formateur I.R.C.A.
Évaluateur Européen E.F.Q.M.

Mobile : +33 (6) 07 39 41 74
Mail : Jean-Paul.Cassar@orange.fr
CassarOnline.com

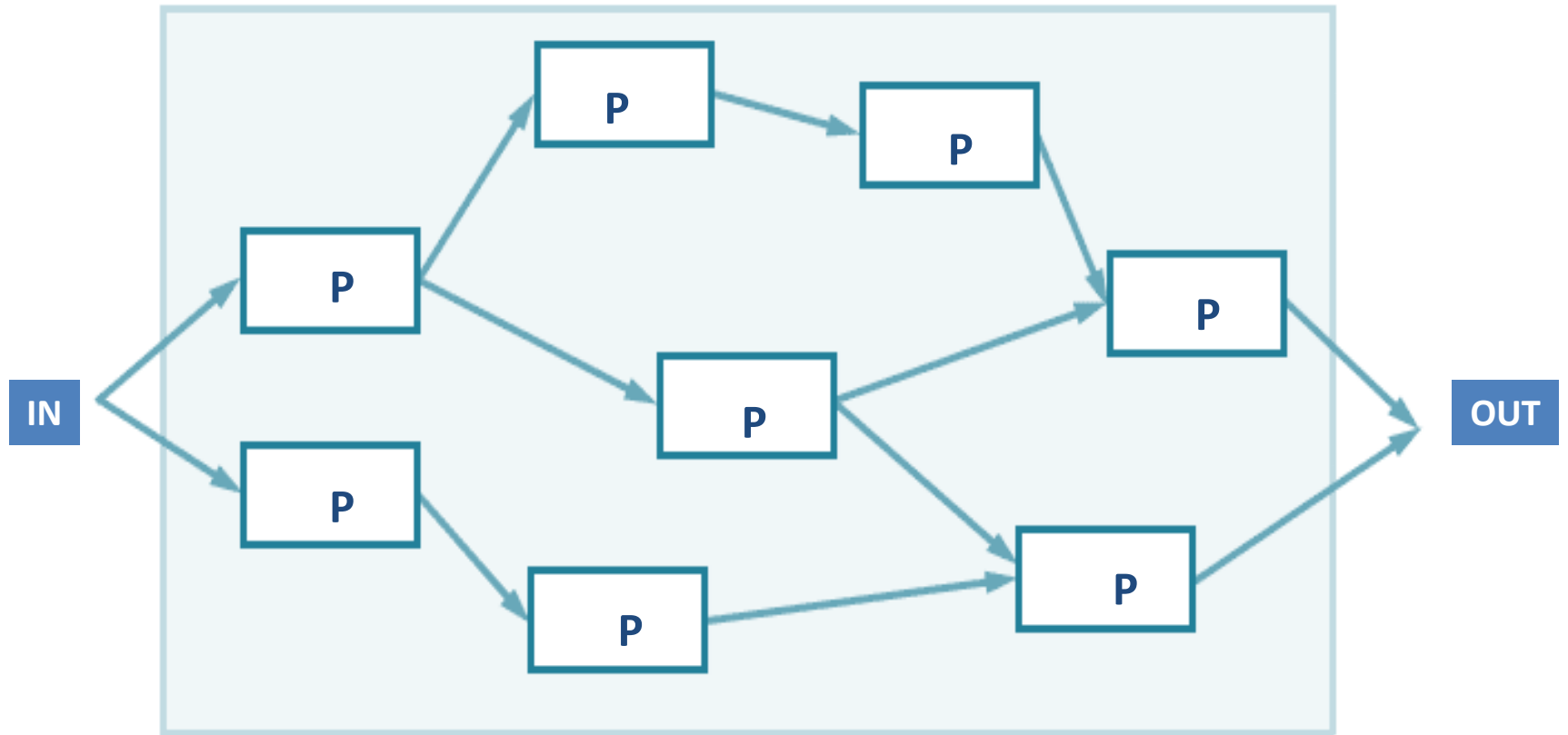
Que faire après la certification ISO 9001 ?



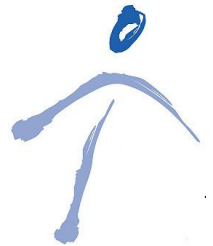
- Système documentaire optimisé.
- Audits internes stériles.
- Amélioration continue en panne.
- Indicateurs difficilement modifiables.
- Etc.



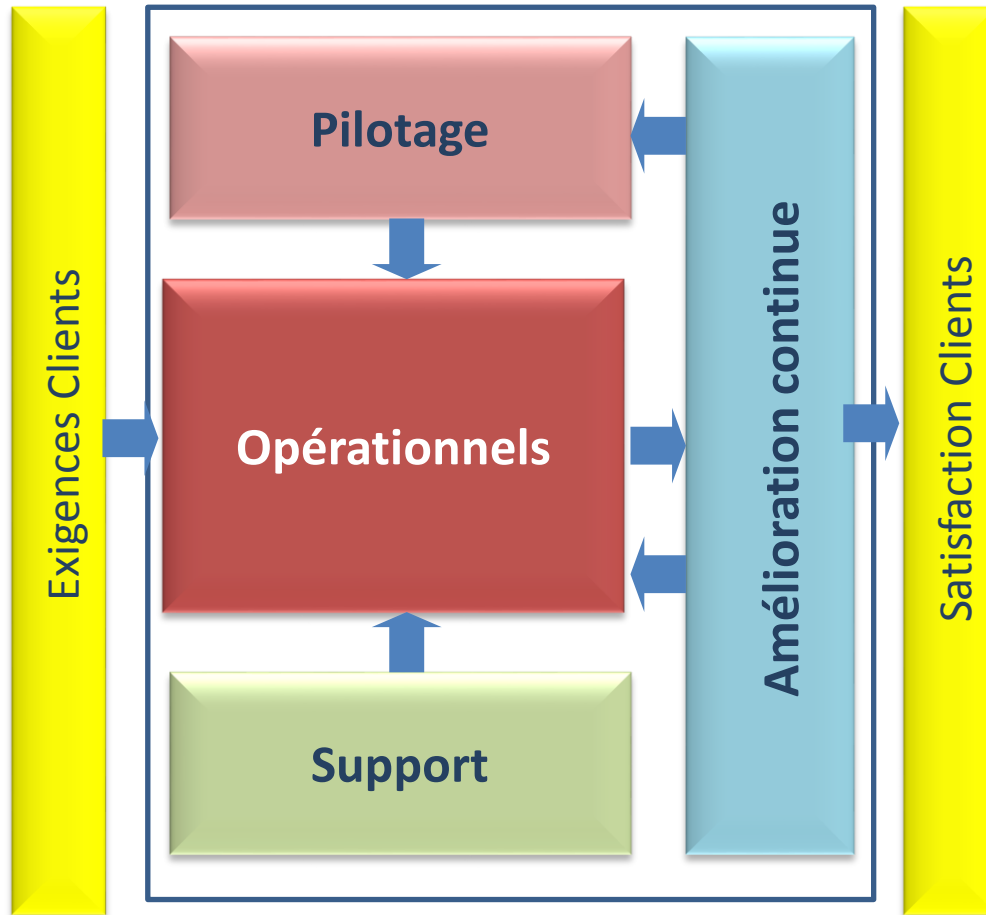
L'entreprise



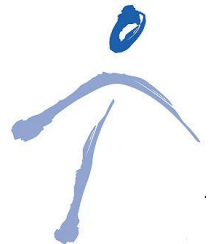
*Ensemble d'activités interreliées dans un objectif commun.
Processus / Activités / Tâches*



Une cartographie traditionnelle



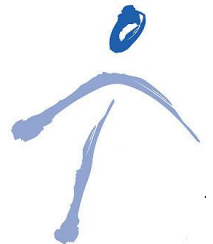
- **Les processus opérationnels :** c'est la raison d'être de l'entreprise.
- **Les Processus de pilotage :** Écoute clients, communication interne, revue de Direction...
- **Les Processus supports :** (RH, Achats, SI...)
- **Les Processus d'amélioration continue :** Actions correctives et préventives, audits internes...



La théorie des contraintes *(E.Goldratt)*



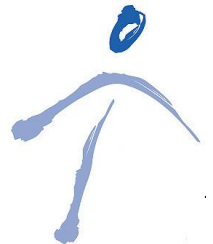
1. Identification de la contrainte qui limite la capacité de l'ensemble de la production.
2. Optimisation de la contrainte.
3. Subordination des autres ressources à la contrainte.
4. Élévation de la contrainte pour accroître la capacité de production de l'ensemble.
5. Identification d'une nouvelle contrainte.



Le 6 Sigma (*Motorola*)



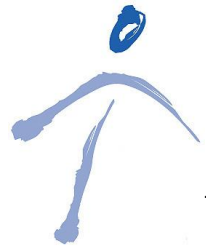
- Se focalise sur les spécificités requises, les attentes mesurables du client (*Critical To Quality*).
- Fondée sur la qualité du produit ou du service :
 - la variabilité des résultats du processus.
 - des outils statistiques pour identifier et analyser les causes influençant la variabilité & la performance ;
 - des solutions pour annuler ces causes sources ;
 - des outils pour contrôler l'impact des solutions sur la performance du processus.



Le lean *(Taiichi Ohno, J. Womack & D. Jones)*

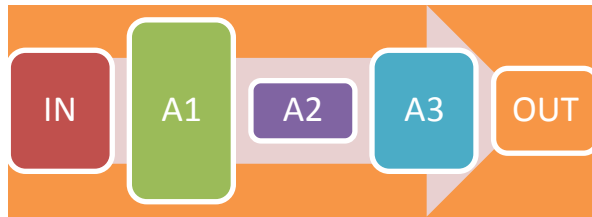


- Recherche à réduire le "lead time".
 - Réduction de tous les gaspillages de temps.
 - Réduction de tous les gaspillages de matières.
 - Réduction des temps de non-valeurs ajoutées pour le client.
- Le Lean améliore la réactivité et la flexibilité du processus.

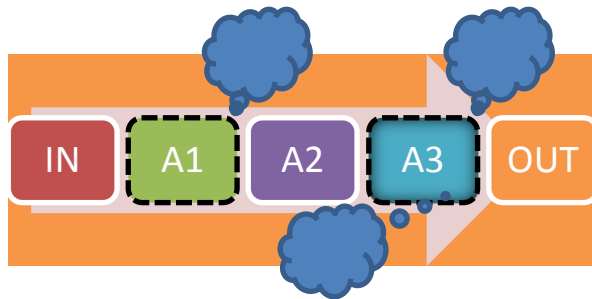




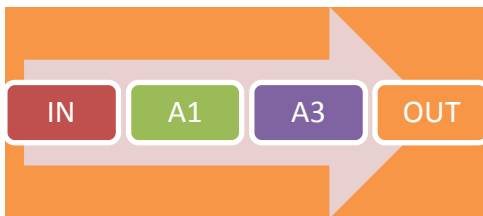
Processus avant optimisation



Théorie des contraintes



6 Sigma

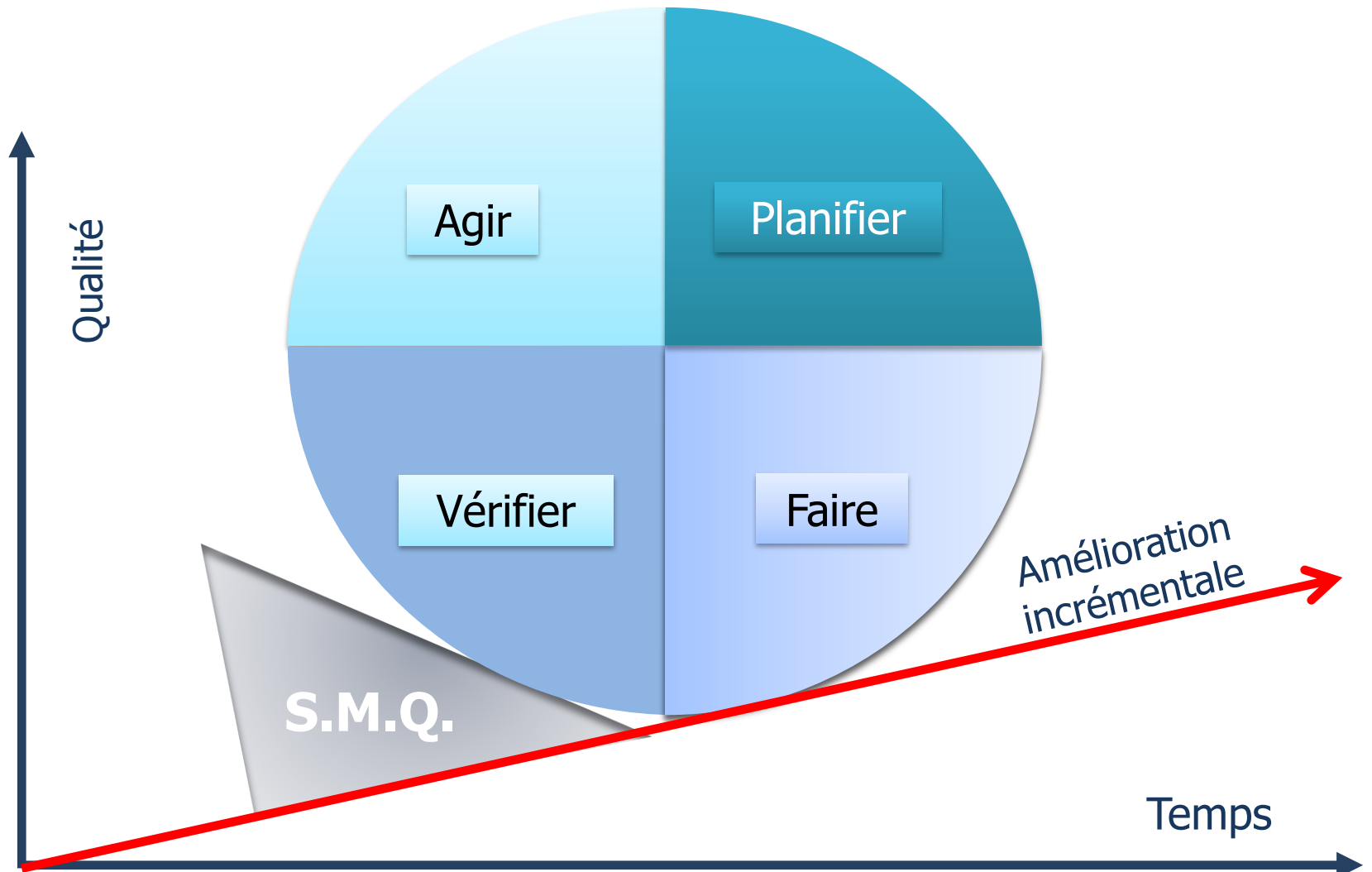


Lean



Le modèle de Shewart, appelé "cycle de Deming".

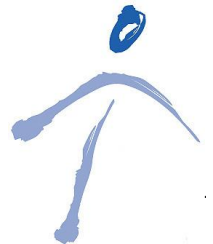
Dans les années 1920, le statisticien Shewart est à l'origine d'une première version du cycle : planifier, agir et voir le résultat. Ce cycle a été revu et amélioré par Edward Deming.



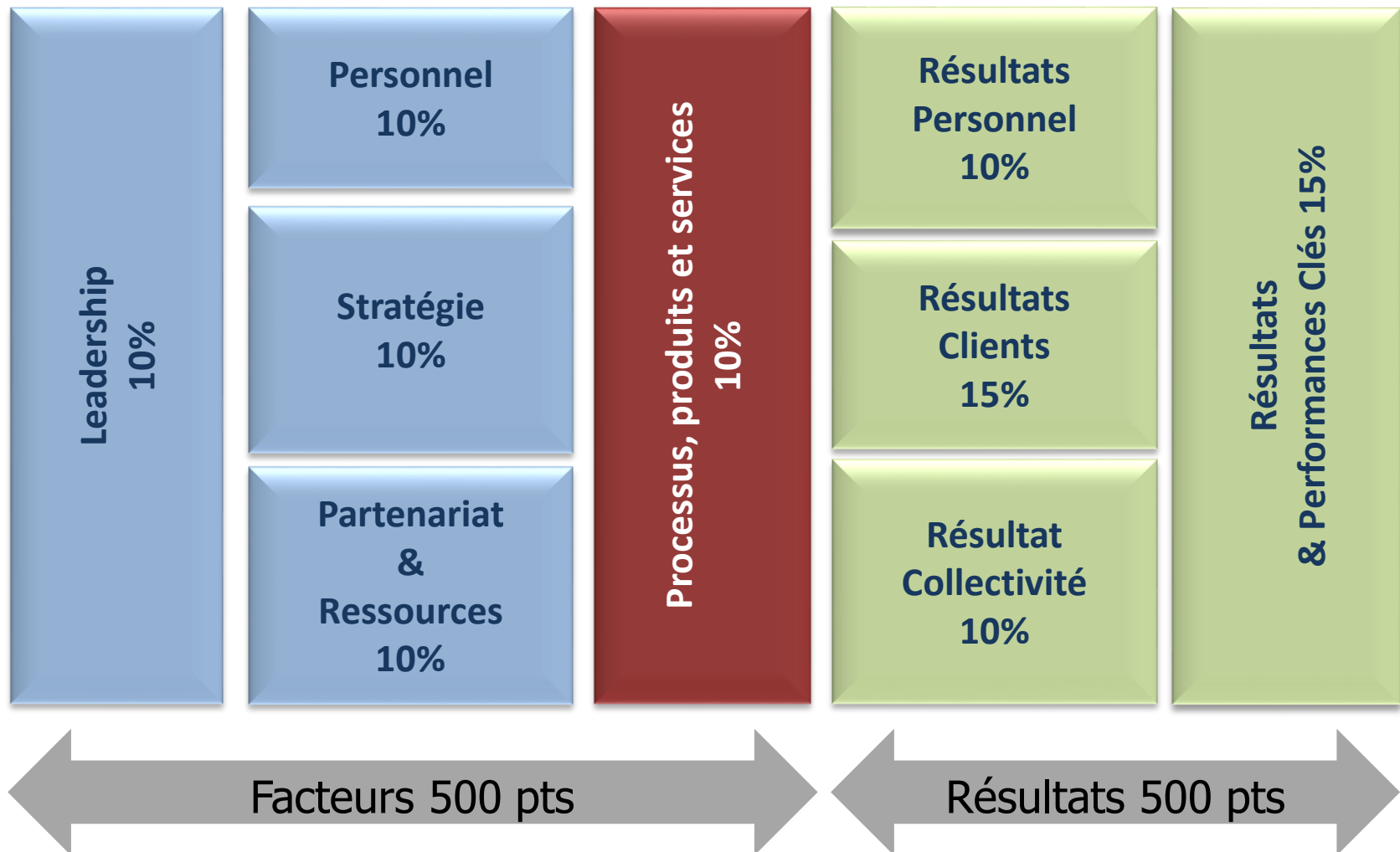
Le D.M.A.I.C. ou D.M.A.D.V.



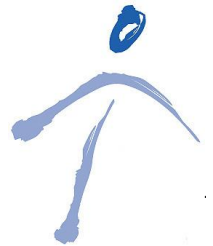
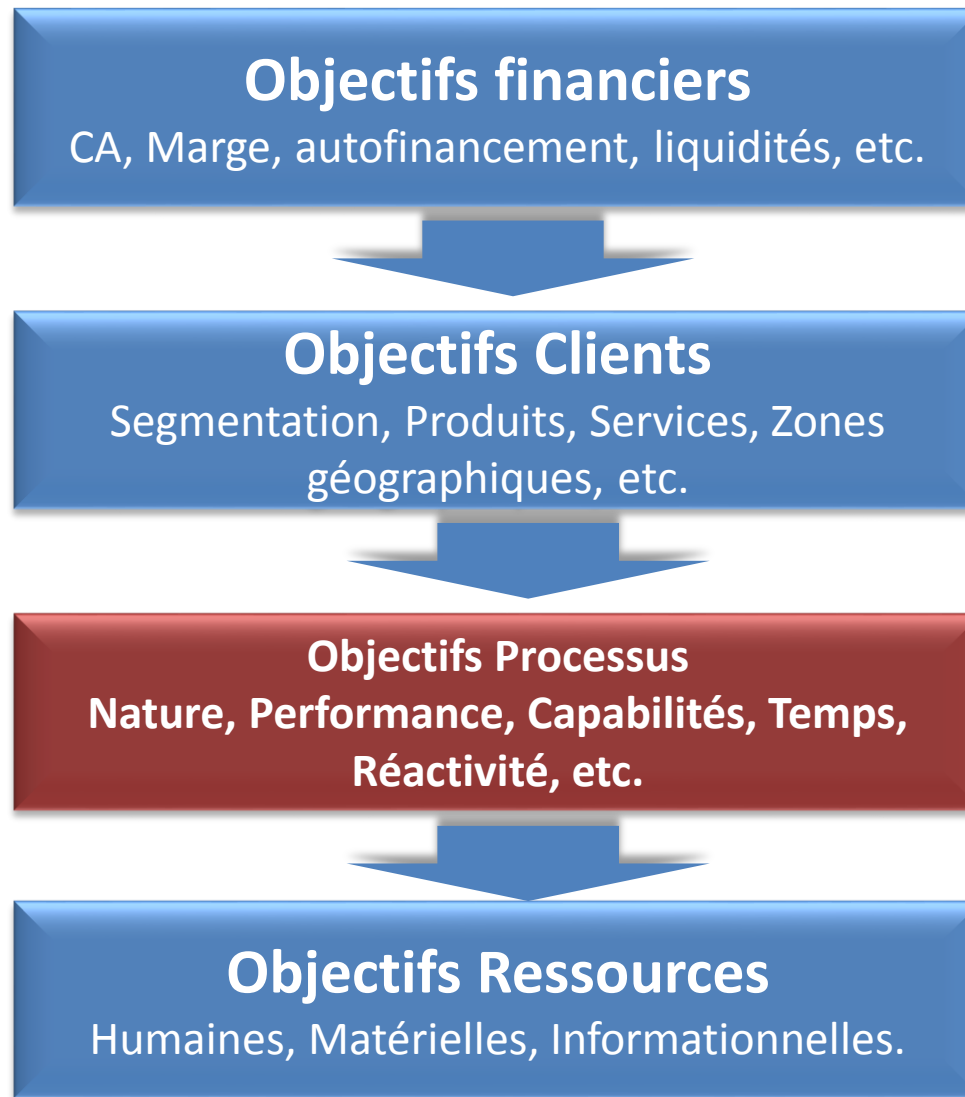
- **Définir** : Voix du client, SIPOC (*Supplier Input Process Output Customer*)...
- **Mesurer** : Analyse de systèmes de mesure , Gage R&R, Linéarité, Capabilités...
- **Analyser** : Analyse de la valeur, Tests d'hypothèses, ANOVA, Tests de variances, Plans d'expérience...
- **Améliorer (Design)**: AMDEC, Poka Yoke...
- **Contrôler** : Plans d'expérience, MSP...



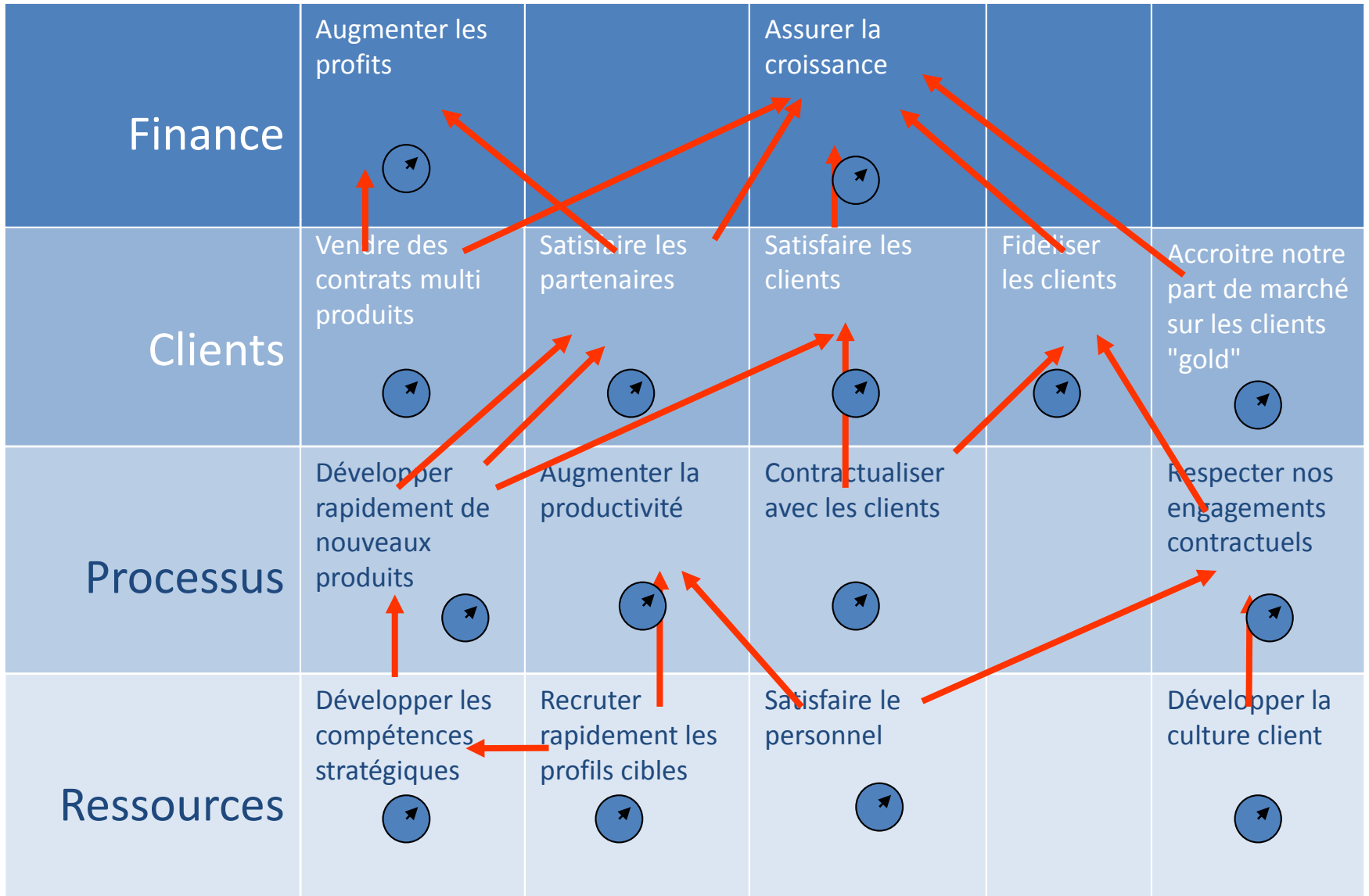
Les 9 critères EFQM version 2010

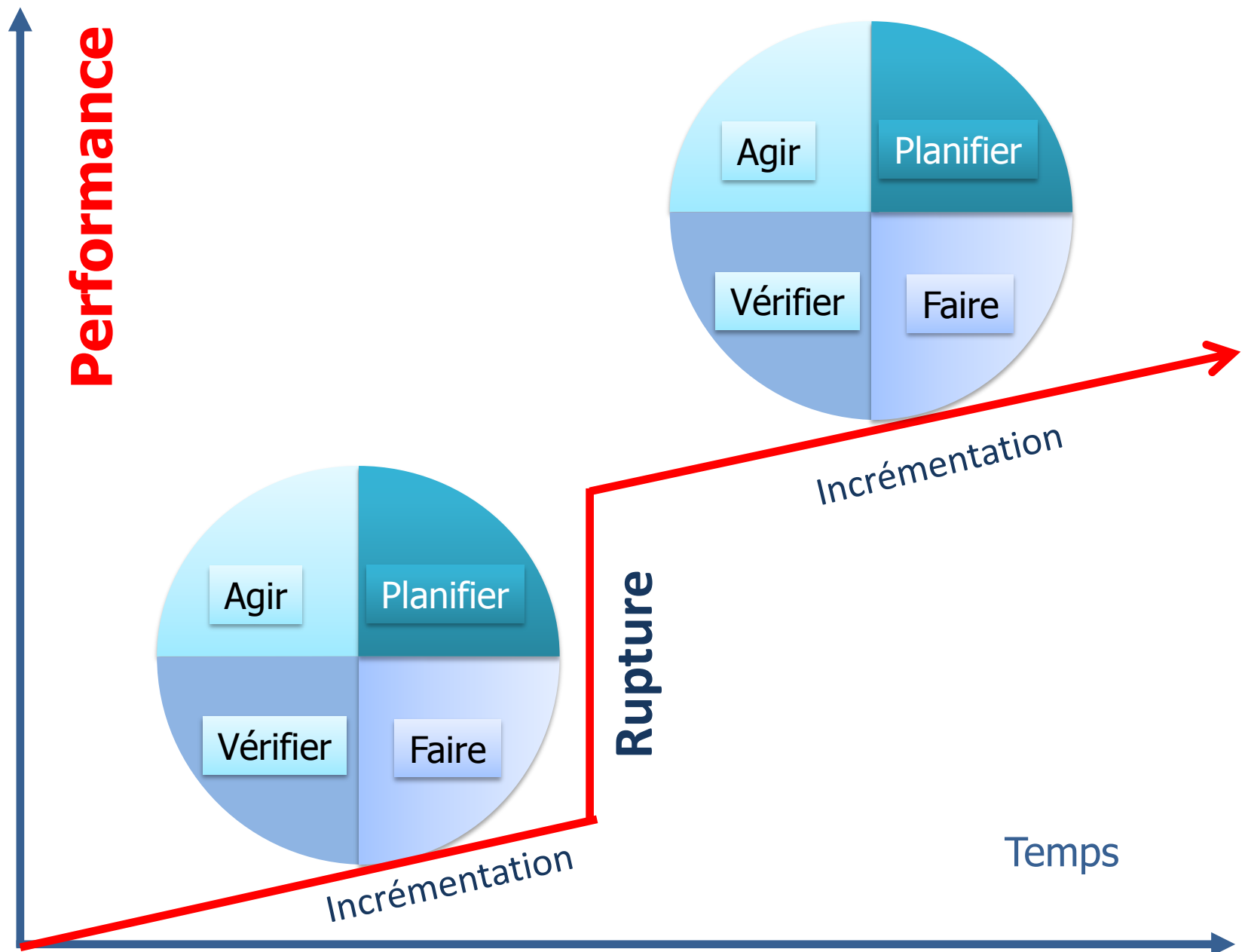


La logique du "Balanced Score Card" (R.S. Kaplan & D.P. Norton)



La "Carte Stratégique"

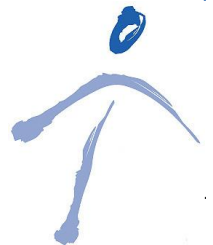




Le plus grand défi...



- Les modes
 - Le reengineering (*M. Hammer*).
 - Le Zéro défaut.
 - La Conception à l'écoute du marché (*Shiba*).
 - Le Prix de l'excellence (*Peter & Waterman*).
 - Management par percée (*Hoshin*).
 - Le management participatif.
 - La Qualité Totale.
 - Entreprise 2.0
 - ...
- Phénomène de la "servialisation" de l'économie.
- Glissement de l'outil à la méthodologie.
- Quel est ce grand défi ?

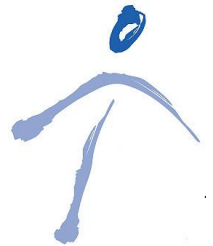


C'est bien vrai !



Si vous ne disposez que
d'un **marteau**, vous
aurez tendance à
considérer chaque
problème comme un **clou**.

A. Maslow



Merci

Pour votre attention !!!

Jean-Paul CASSAR

