

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 03.11 version : 3 date : 09/2007 page : 01/01
Procédure	<i>La feuille de relevé</i>	

Présentation

Un cercle de qualité (CQ) se réunit régulièrement afin, de mettre en évidence les problèmes en relation avec le travail, d'analyser ces problèmes, de développer des solutions et de les mettre en œuvre.

Un cercle de qualité a pour objectif de diminuer les problèmes et de trouver des solutions.

Un cercle de qualité travaille à partir des faits.

La feuille de relevé a pour but d'enregistrer des données (chiffrées ou non) de telle manière que ces données soient facilement utilisables ou vérifiables.

La feuille de relevé est un recueil de données ou de faits.

La feuille de relevé est le premier outil de traitement des problèmes.

Comment se présente la feuille de relevé

En séance de remue-méninges réalisée dans le cadre d'un cercle de qualité, le grand tableau en papier (paper-board) sert de feuille de relevé.

Pour relever des non-conformités dues aux achats, à l'atelier, au montage ou plus généralement dans l'entreprise, on construit une feuille de relevé spécifique.

La feuille de relevé doit définir précisément :

- **l'unité de valeur** qui fait l'objet du relevé (nombre, euros, kg, etc...),
- **les critères de classement** (origine de service, fournisseur, type de défauts, ...).

Selon le, ou les, critères retenus, on trace un tableau à une ou deux entrées.

Puis on inscrit la grandeur de la valeur (grandeur observée).

Exemples d'application :

Poser le problème

Un cercle de qualité ressent qu'il y a trop de problèmes ou de non-conformités qui arrivent dans son service.

Il y en a tellement que personne ne sait par lequel commencer...

...et personne ne commence !

Le cercle peut, par une animation de remue-méninges, lister les problèmes rencontrés dans son unité de travail.

Le cercle dispose ainsi d'un grand nombre de faits, indiqués par les participants, qu'il peut ensuite analyser pour faire progresser la qualité dans son unité et au-delà dans l'entreprise.

Recueillir une information précise

Les non-conformités des matériaux achetés sont courantes et de toutes natures dans notre métier.

Une feuille de relevé des non-conformités achats permettra de les classer, de classer les fournisseurs et d'agir pour sélectionner les meilleurs fournisseurs.

Les informations de non-conformités émises au sein de l'entreprise sont la mesure du coût de la non-qualité perçue.

Cette information permet de déterminer les non-conformités dont les conséquences, en termes de coût, sont les plus dommageables pour l'entreprise.

Gérard GEORGEAULT

UN PROBLEME BIEN POSE EST A MOITIE RESOLU