

<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 : 03.62 version : 1 date : 09/2006 page : 01/01
Procédure	<i>Plans de maîtrise</i>	

Définition

La démarche de maîtrise de la « Qualité tous ensemble » suppose la mise en place dans chaque service de l'entreprise d'un plan de maîtrise permettant de vérifier son bon fonctionnement.

Chaque plan de maîtrise représente le moyen contractuel, définissant les contrôles qualité entre chacun des services de l'entreprise. L'ensemble des plans de maîtrise (regroupés dans un plan de référence) représente les contrôles qualité possibles entre l'entreprise et ses clients.

Les plans de maîtrise sont établis pour décrire et visualiser les contrôles à pratiquer pour chaque produit, afin de s'assurer de sa qualité et d'en fournir la preuve à tout instant.

Plan de référence des plans de maîtrise

Le plan de référence, établi par le responsable Qualité et validé par le GPQ, regroupe l'ensemble des points contenus dans les différents plans de maîtrise de l'entreprise. Il fait notamment état :

- de l'ensemble des points à contrôler ;
- de leur niveau d'alerte critique ;
- des caractéristiques à contrôler ;
- de la fréquence des contrôles ;
- de la taille des échantillons contrôlés ;
- des moyens et méthodes de contrôle ;
- et enfin des actions correctives à engager s'il y a des non-conformités.

Le plan de référence fait partie intégrante de la présente procédure.

Plan de maîtrise

Chaque service élabore, en cercle de qualité et suivant les indications du plan de référence, son propre plan de maîtrise. Celui-ci doit évoluer régulièrement.

On vérifie donc annuellement la productivité du contrôle par comparaison entre le coût du contrôle et le coût de la non qualité.

Dans chaque plan, la classification des échantillons en défaut critique, majeur ou mineur se fait de la façon suivante :

- Ø Un défaut est considéré comme « **critique** » s'il induit des risques d'accident et/ou un manque de sécurité dans l'utilisation (ou le montage) du produit réalisé par le service. De façon générale, il entraîne des coûts considérables pour l'entreprise ;
- Ø Un défaut est considéré comme « **majeur** » s'il diminue fortement les possibilités d'utilisation du produit réalisé. Il entraîne des coûts importants, tout en dégradant l'image de marque de l'entreprise ;
- Ø Un défaut est considéré comme « **mineur** » s'il diminue dans une moindre mesure les possibilités d'utilisation du produit. Il implique des coûts faibles pour l'entreprise.

L'original du plan de maîtrise est conservé dans le Manuel Technique de chaque service.

A tout instant, chaque animateur de cercle, ainsi que le responsable Qualité peuvent vérifier que les plans de maîtrise sont appliqués et respectés dans le travail quotidien.

Gérard GEORGEAULT

« Toutes choses sont dites déjà ; mais comme personne n'écoute, il faut toujours recommencer »

André GIDE