

Exercice : Fabrique d'échangeurs thermique

Arthur Garnier

Sujet :

PME de 200 salariés

- Conçoit, fabrique des échangeurs thermique
- Les vend sur catalogue
- Peut également concevoir, fabriquer des échangeurs sur mesure

1. Décrire l'entreprise toute entière comme un macro processus

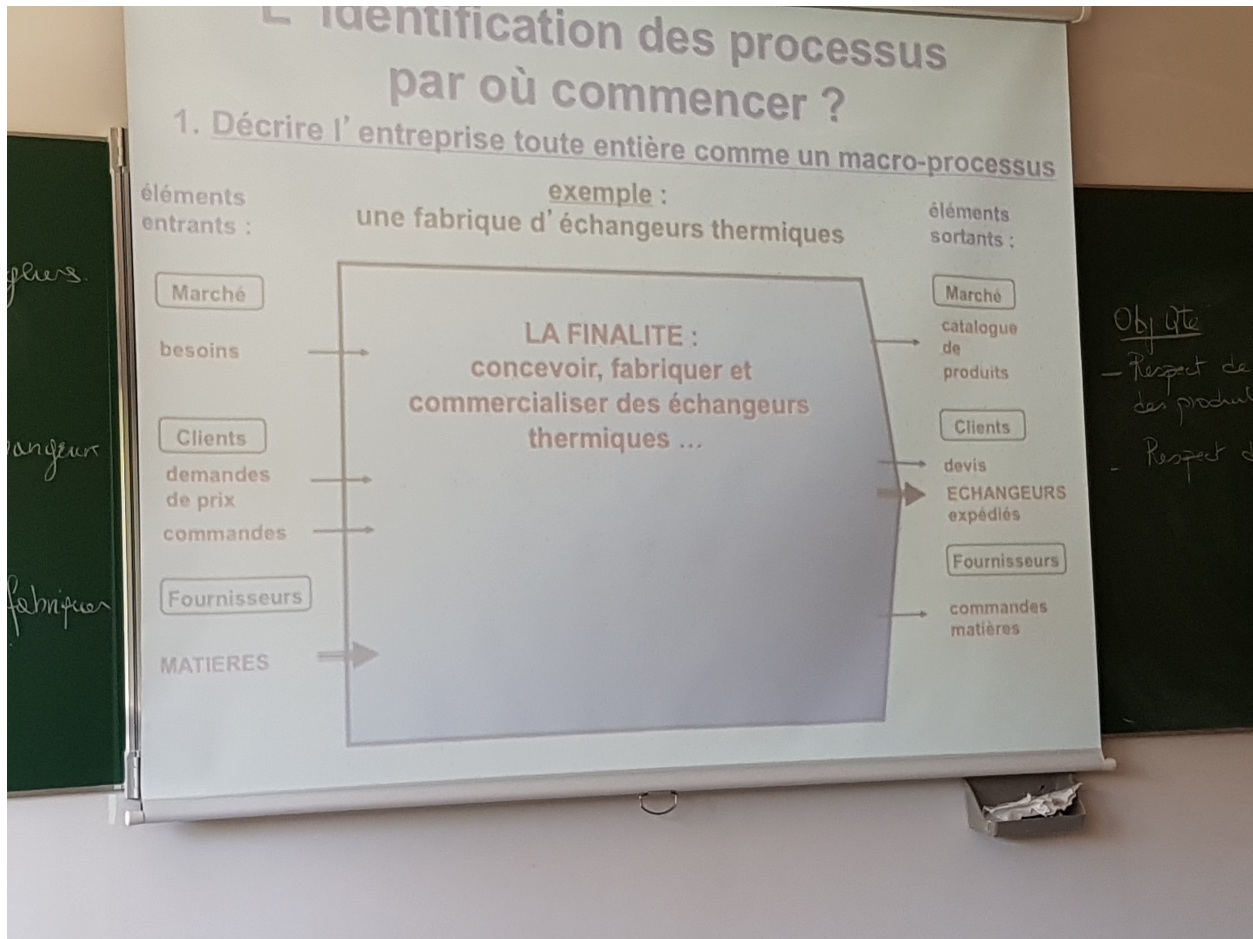


Figure 1:

2. Solution finale

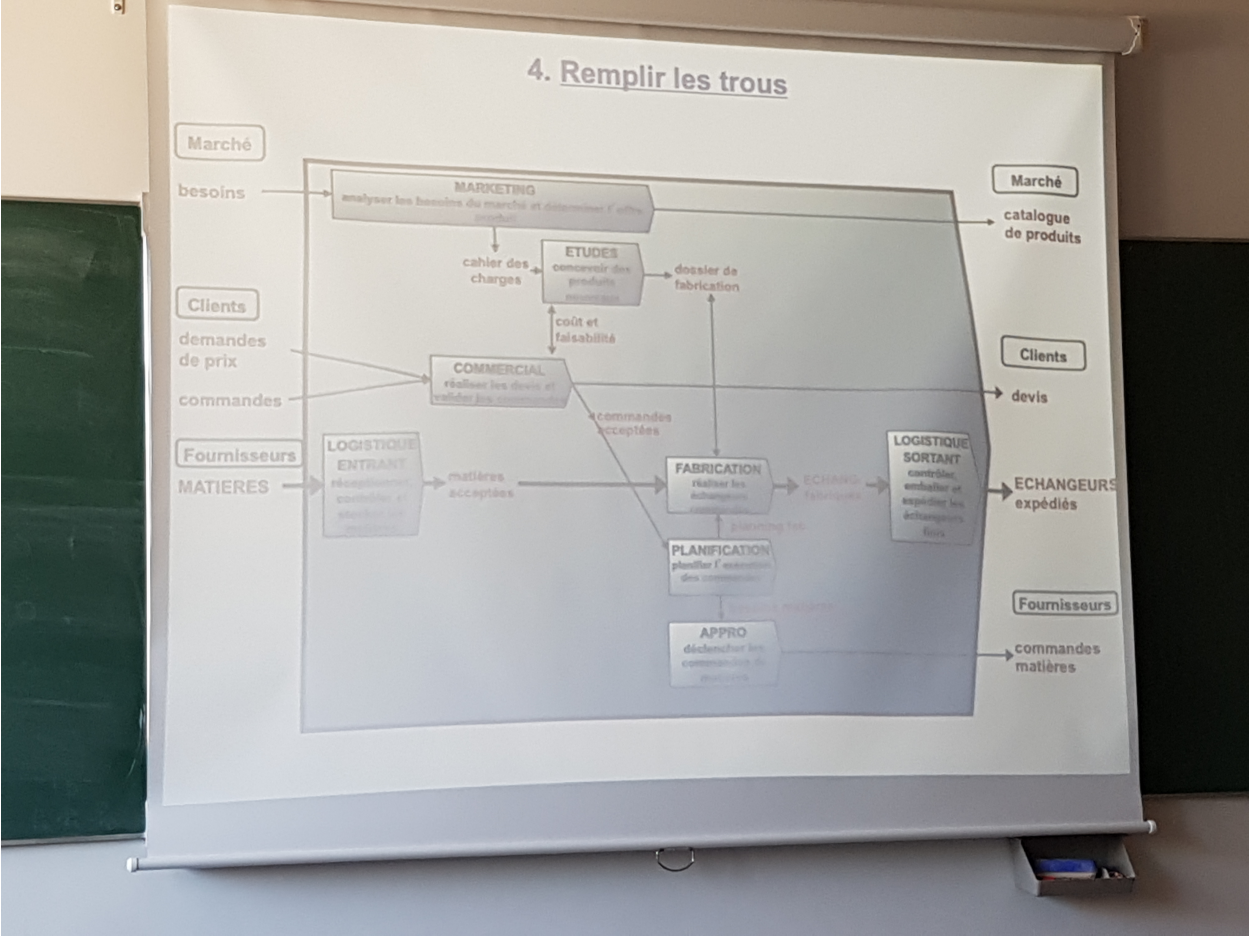


Figure 2:

1 Etablir la fiche processus = la carte d'identité du processus

Exemple : Fiche processus "fabrication" :

La fabrication des échangeurs thermiques se fait en plusieurs phases :

- emboutissage de tôle pour former les 1/2 corps échangeurs
- soudage des 1/2 corps
- montage de raccords sur les échangeurs et tests des échangeurs

Décomposer le processus fabrication en sous-processus = synthèse du fonctionnement du processus de fabrication

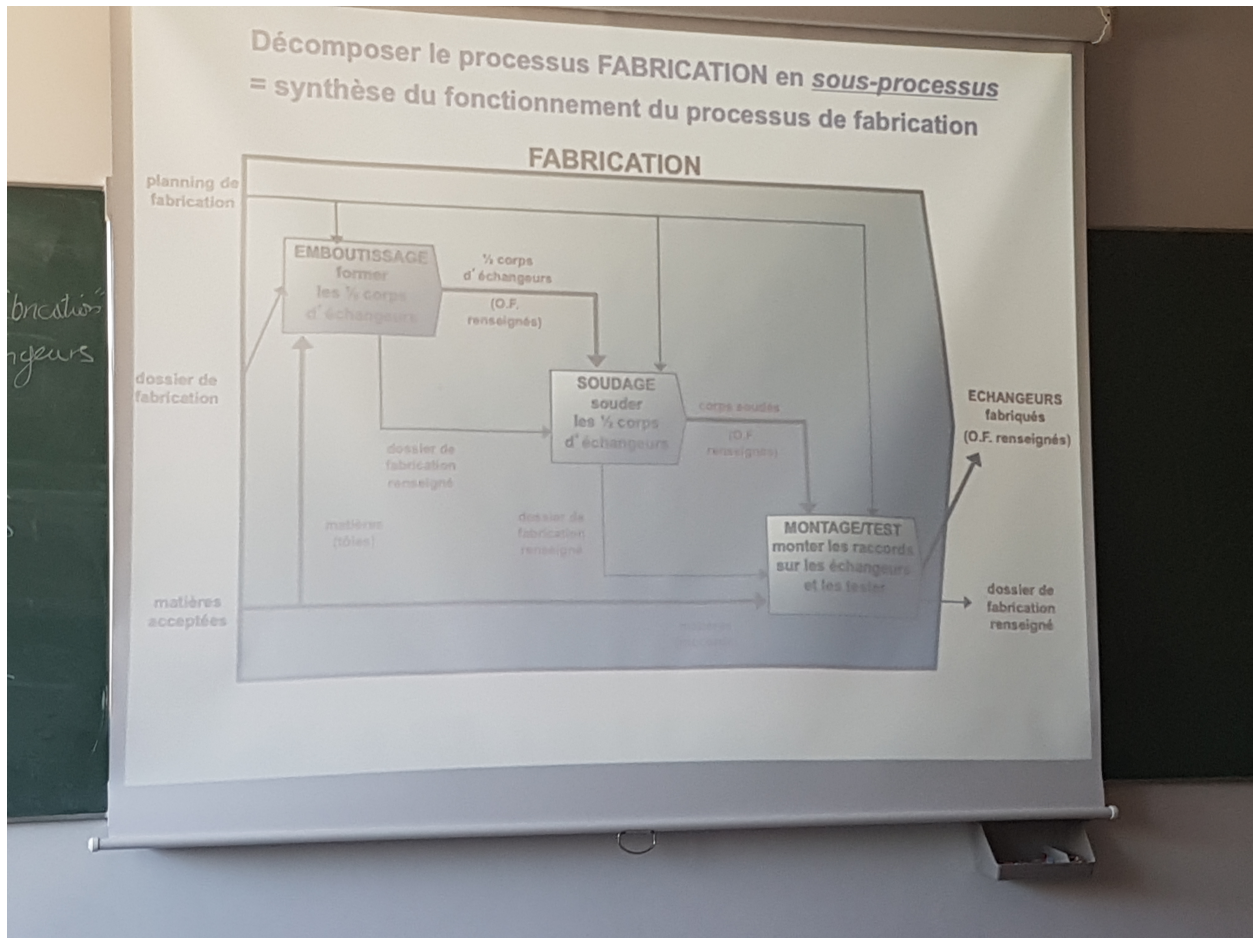


Figure 3:

La fiche processus :

Processus : Fabrication Finalité : Fabriquer les échangeurs commandés par nos clients, selon la qualité définie dans le dossier de fabrication et dans les délais confirmés au client. Responsabilités : * Propriétaire du processus : Directeur de production * Pilotes : Responsable atelier emboutissage, soudage, montage

| Entrées | Origines | Sorties | Destination |
|---------------------|---------------|------------------------|-------------|
| Planning | Planification | Echangeurs finis | Logistique |
| Dossier fabrication | Etudes | Dossier de fabrication | Etudes |
| Matières | Logistique | | |

Moyens : Fournis/Entretenus par :

- humains : Ressources humaines
 - Directeur de production
 - Responsable d'ateliers
 - Conducteurs de presse
 - Soudeurs
 - Ouvriers de montage
 - Contrôleur qualité
- Matériels :
 - Presses à emboutir
 - Postes de soudure
 - Ligne de montage
 - Equipements de test Equipements industriels
 - Equipements de manutention
 - Hall de production
 - Réseau informatique Moyens généraux
 - Logiciel de suivi

Contrôle : Fournis/Entretenus par :

- Exigences :
 - échangeurs sans défaut Clients
 - Respect des délais
- Indicateurs :
 - Retours clients Commercial
 - Respect des délais Responsable production
- Exigences :
 - Productivité et rentabilité Entreprise
 - Respect de l'environnement
 - Hygiène et sécurité du travail Réglementaires
- Indicateurs
 - Qualité de production Contrôleurs qualité
 - Productivité Responsable de production
 - Rentabilité Finances
 - Propreté ateliers et abords Reponsable prod.
 - Respect des consignes de sécurité

Indicateur de qualité :

- Quoi ? => Objectif
- Sur quoi ? => Processus qui ont un impact sur l'objectif

Ces éléments permettent de créer un tableau Indicateurs

| Proc./Obj | Proc1 | Proc2 | Proc3 |
|-----------|---------|---------|---------|
| Obj1 | Indic 1 | Indic 2 | x |
| Obj2 | x | indic 3 | indic 4 |

- Spécifique
- Mesurable
- Atteignable
- Ressources
- Temporellement définie

Exemple : Une entreprise s'est engagée dans une démarche qualité pour satisfaire et donc fidéliser ses clients

Elle a identifié 3 aspects auxquels ses clients sont sensibles :

- Conformité des produits
- Fiabilité des produits
- Respect des délais

| Proc./Obj | Commercial | Etudes | Log S | Approvisionnement | Fabrication | Planification |
|--------------------|---|--------|-------|----------------------------|--|--------------------------------------|
| Conformité | x | x | x | | Nombre retour client non respect des specs | x |
| Fiabilité | x | | x | x | x | x |
| Respect des délais | Nbr de retards dus aux promesses non tenables | x | | Nombre de rupture de stock | Nombre de retards dus aux dérives de prod | Nb retards dus aux erreurs de planif |

Exemple : Une entreprise souhaite fidéliser et développer sa clientèle et réduire coûts.

Ses objectifs sont :

- Développer l'offre de produits innovants
- Respecter la conformité des produits
- Réduire les coûts de non qualité

| Proc./Obj | Marketing | Commercial | Etudes | Achat | Fabrication | Approvisionnement |
|---------------------|-----------------|--|--|-------------|---------------------------------------|-------------------|
| Conformité | x | x | x | x | Nb retour client non respect des spec | x |
| Offre et Innovation | Nb nvles offres | CA/nvx produits Tx nvx clients Tx réussite devis | Nb nouveaux produits développés Nb brevet/pdt | x x | x | |
| Coûts | x | x | Délais dev | Coûts achat | Taux de rebuts Taux de retouches | Volume des stocks |