

Cas de l'entreprise DRÄXLMAIER

Elaboré par :

- Hajer Hmedi; Technologue; (hajer.hmedi@yahoo.fr)
- Hanen Manai; Technologue; (hanen.manai@hotmail.com)
- Sana Chraibi; Technologue; (sana.chraibi@hotmail.fr)
- Houaida Moncer; Technologue; (houaidamoncer@yahoo.fr)
- Hanen Hamza; Technologue; (hanen_hamza@yahoo.fr)

Mots clés :

Démarche de résolution des problèmes, diagramme PARETO, Ishikawa, Vote pondéré multicritère, QQQQCP.

Objectifs pédagogiques :

Savoir choisir l'outil approprié pour chaque étape du processus de résolution d'un problème :

- Identifier le problème majeur
- Savoir poser un problème
- Visualiser les causes du problème
- Déterminer les causes racines
- Trouver la meilleure solution

Résumé et problématique du cas :

La société Système Automobile et Technique de Siliana (SATS) est l'une des filiales de la société allemande DRÄXLMAIER. Elle représente l'un des fournisseurs de l'industrie automobile allemande en faisceaux de câbles pour installations électriques des voitures.

Dans le cadre d'une politique d'amélioration continue, la SATS souhaite traiter les problèmes qui apparaissent le plus fréquemment dans le secteur coupe-sertissage.

Ainsi, ce cas vise le traitement d'un problème de non qualité en procédant par la démarche de résolution de problèmes et en utilisant les outils de la qualité.

L'étudiant est appelé à travers les différentes parties du cas à maîtriser le choix des outils qui s'imposent dans chaque étape de la démarche de résolution de problèmes suivant une approche progressive. Ladite approche consiste en premier lieu, à identifier le problème majeur parmi la liste des problèmes de l'entreprise présentée dans le cas en utilisant le diagramme de PARETO, et de le définir par l'outil QQQQCP.

En second lieu, il s'agit de déterminer les causes racines du problème défini.

Finalement, et afin de sélectionner les solutions les plus adéquates au problème, l'étudiant est amené à utiliser le vote pondéré multicritères. Le résultat attendu de cette ressource pédagogique est de développer chez l'étudiant l'aptitude de réussir la résolution définitive d'un problème.

Outils d'analyse :

Résultat du brainstorming :

- Fiche de relevé (1) , (liste des problèmes)
- Fiche de relevé (2) , (liste des causes)
- Fiche de relevé (3) , (liste des solutions)
- Matrice de vote des critères
- Matrice de vote des solutions

Les suggestions d'animation :

- Travail de groupe
- Discussion entre les membres du groupe
- Mind-mapping
- Exposé en séance plénière et débat

Public cible :

Etudiants troisième année administration des affaires, spécialité gestion de production.

Bibliographie :

- AKRIMI, Abdelmajid, DRIRA, Jamel. *Maîtriser la qualité totale*. Edition Art Print, 1999.
- BLONDEL, François. *Gestion de la production, comprendre les logistiques de gestion industrielle pour agir, 5e édition*. Paris: Dunod, 2007. L'usine nouvelle. ISBN 978-2-10-051402-1.
- CANARD, Frédéric. *Management de la qualité*. Paris: Edition gualino, 2009.
- ERNOUL, Roger. *Le grand livre de la qualité, management par la qualité dans l'industrie, une affaire de méthode*. Paris: Afnor, 2010. ISBN 978-2-12-465232-7.
- GILLET-GOINARD, Florence, MAIMI, Laurent. *Toute la fonction production*. Paris: Dunod, 2007. L'usine nouvelle. ISBN 978-2-10-049987-8.
- HADDAD, Belgacem. *Cours de gestion de la production*. Tunis: Centre de publication universitaire, 2004. ISBN 9973-37-186-0.

- KAROUI, Slaheddine. *Méthode de management de la qualité, Guide pratique*. Paris: L'univers du livre. ISBN 9973-786-12-2.
- KHLIFI, Slaheddine. *Management qualité pour les PME, Démarche et outils qualité, résolution de problèmes, 1ère Edition*. Tunis: CLE, 2013. Contribution à la littérature d'entreprise. ISBN 978-9973-45-091-3.
- PILLET, Maurice, MARTIN-BONNEFOUS, Chantal, BONNEFOUS, Pascal, COURTOIS, Alain. *Gestion de production, les fondements et les bonnes pratiques*, 5e édition. Paris: EYROLLES, Editions d'organisation, 2012. ISBN 978-2-212-54977-5.