

Note pédagogique :
La démarche de résolution des problèmes et les outils de qualité
Etude de cas “ Unilever Tunisie“

Auteur :

Safa MATHLOUTHI

Institut Supérieur des Etudes Technologiques - Kelibia mathlouthi.safa@yahoo.fr

Mots clés :

QQOQCP, Brainstorming, Le diagramme d’Ishikawa (5M), PDCA, Gantt

Résumé et problématique :

Unilever Tunisie inclut :

- Une unité de production de poudre détergente ;
- Une unité de production des shampoings ;
- Dépôt de stockage des matières premières, emballages et produits finis ;

Nous allons nous intéresser dans cette étude de cas à l’unité de production de poudre détergente.

Le processus de production de la poudre détergente passe par deux grandes unités :

- Unité de préparation : où se fait la préparation de la poudre détergente ;
- Unité de conditionnement : où s’effectue l’emballage de la poudre déjà préparée dans l’unité précédente.

L’un des principaux problèmes de l’unité de production de poudre détergente réside au niveau de l’unité de préparation : c’est le taux de non-conformité élevé : il s’agit d’un taux variant de 10% pour atteindre même 22.5% pendant le mois dernier par rapport à un objectif fixé à 0.25%. Pour remédier à ce problème, l’étudiant est appelé à appliquer la démarche de résolution des problèmes en utilisant les différents outils qui y sont dédiés.

Les Objectifs Pédagogiques :

Cette étude de cas permettra à l’apprenant de :

- Connaître les différents outils de recherche de causes.
- Connaître les outils de planification des actions.

- Appliquer les outils précédemment cités dans une démarche de résolution des problèmes.

Public Cible :

Administration des affaires, spécialité Gestion de production

Outils d'analyse :

Titres des annexes en pièces jointes :

Annexe 1 : Le processus de production de la poudre détergente

Annexe 2 : Origines et causes de non conformités

Plan d'analyse :

Voici une présentation synthétique de la démarche qui sera développée par la suite :

Phase 1 : Identifier et poser les problèmes

Phase 2 : Rechercher les causes racines de problème et savoir choisir les causes majeures

Phase 3 : Rechercher des solutions pour les causes déjà citées

Phase 4 : Planification des solutions

Suggestions d'animation :

Travail en groupe 3

Références bibliographiques & Webographiques :

Bibliographie :

DANIEL CREPIN, FRANÇOIS PERNIN, RENE ROBIN , Résolution de problèmes Méthodes, outils, retour d'expériences, Eyrolles ,Collection : Performance industrielle

PATRICK FITE , La résolution de problèmes en 5 étapes, Février 2016

DURET D., PILLET M., Qualité en production – De l'ISO 9000 à Six sigma, Les Éditions d'Organisation, 2001

Webographie :

<http://christian.hohmann.free.fr/index.php/six-sigma/les-outils-de-la-qualite/195-methodes-et-outils-de-resolution-de-problemes>

<https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/resolution-de-problemes.htm>

<http://rb.ec-lille.fr/1/Qualite/Methodes%20de%20Resolution%20de%20Probleme.pdf>

<https://gestiondeprojet.pm/demarche-de-resolution-de-probleme/>

<https://gestiondeprojet.pm/resolution-de-problemes/>