

L'AMDEC PROCESSUS – Cas TechProd

Jour 2 – Devoir et son corrigé



Auteur : C. Pottiez : cpottieztmim@gmail.com

Utilisation : Reproduction interdite sauf accord préalable

Please seek permission to use or redistribute

CAS TECHPROD

L'entreprise **TechProd Industrie**, PME de 120 salariés située à Lyon, fabrique des capteurs électroniques pour le secteur automobile. Elle est certifiée **ISO 9001** depuis 5 ans.

Suite à :

- une augmentation des non-conformités clients (+18 % en 1 an),
- deux audits clients mentionnant des « faiblesses dans la maîtrise des processus »,
- un risque de perte d'un contrat majeur,

La Direction demande au Responsable Qualité d'appliquer une **AMDEC Processus** sur le processus clé de la **gestion des commandes clients** qui comprend les étapes suivantes :

1. Réception de la commande
2. Vérification de la faisabilité technique
3. Enregistrement dans l'ERP
4. Planification de la production
5. Confirmation au client

Problèmes observés sur les 12 derniers mois :

Type de problème	Nombre de cas	Conséquences	Nombre de cas
Erreur de saisie dans ERP	32	Retards de livraison	2
Mauvaise interprétation des spécifications	18	Produits non conformes	10
Commandes confirmées hors capacité réelle	12	Heures supplémentaires + pénalités	1
Absence de validation technique	9	Réclamations clients	15

TRAVAIL DEMANDÉ

PARTIE 1 – Analyse préalable (30 points)

1. Rappeler les principes de l'AMDEC et son intérêt dans un SMQ certifié ISO 9001.
2. Identifier les enjeux stratégiques liés au processus étudié.
3. Expliquer pourquoi l'AMDEC est pertinente dans ce cas.

PARTIE 2 – Construction de l'AMDEC (50 points)

1. Identifier (imaginer et aider vous des problèmes analysés dans les 12 derniers mois) au moins 5 modes de défaillance potentiels.
2. Déterminer pour chacun : Vous mettrez ceci dans un tableau avec
 - o Causes possibles
 - o Effets
 - o Gravité (G) /10
 - o Occurrence (O) /10
 - o Détection (D) /10
3. Calculer le NPR (Nombre de Priorité de Risque) ou GOD.
4. Classer les risques par criticité.

PARTIE 3 – Plan d'actions et pilotage (40 points)

1. Proposer des actions correctives/préventives prioritaires.
2. Définir des indicateurs de performance.
3. Expliquer comment intégrer les résultats dans le SMQ.
4. Proposer un plan de suivi.

2) Résolution du Cas TechProd

Voici une proposition de corrigé structurée pour ton étude.

PARTIE 1 – Analyse préalable

- **Principes et intérêt (ISO 9001) :** L'AMDEC est un outil d'analyse de risques préventif. Dans le cadre de l'ISO 9001, elle répond à l'exigence de "l'approche par les risques" pour éviter les non-conformités avant qu'elles ne surviennent.

+1

- **Enjeux stratégiques :** Sauvegarder un contrat majeur (risque de perte cité), réduire les coûts liés aux pénalités et restaurer l'image de marque suite aux réclamations clients (+18% de non-conformités).

+2

- **Pertinence :** L'AMDEC permet de prioriser les actions là où les défaillances sont les plus graves ou fréquentes (comme les 32 erreurs de saisie ERP).

+1

PARTIE 2 – Construction de l'AMDEC (Le Tableau)

Voici l'analyse basée sur les données du document . Note : Les notes G, O, D (sur 10) sont estimées selon les standards industriels.

+1

Étape du processus	Mode de défaillance	Cause possible	Effet (Conséquence)	G	O	D	NPR
Enregistrement ERP	Erreur de saisie de quantité/référence	Fatigue, manque de double contrôle	Retards ou livraison du mauvais produit	8	9	4	288
Vérif. Faisabilité	Mauvaise interprétation des specs	Manque de compétence technique	Produit non conforme	9	7	5	315
Planification	Confirmation hors capacité réelle	Absence de lien ERP/Production	Heures supp. et pénalités	6	6	7	252
Validation Technique	Absence totale de validation	Procédure non respectée	Réclamations clients majeures	9	5	8	360
Réception Commande	Oubli de saisie d'une commande	Perte du mail ou du fax	Client non livré, perte de confiance	7	4	6	168

Classement par criticité (NPR) :

1. **Absence de validation technique (360) - Priorité Haute**
2. **Mauvaise interprétation des spécifications (315) - Priorité Haute**

3. Erreur de saisie dans l'ERP (288) - Priorité Moyenne

PARTIE 3 – Plan d’actions et pilotage

- **Actions prioritaires :**
 - **Technique** : Rendre obligatoire un "visa technique" numérique dans l'ERP avant de pouvoir valider une commande.
 - **Organisationnel** : Créer une grille de relecture (Check-list) des spécifications clients.
 - **Système** : Automatiser l'import des commandes dans l'ERP pour limiter la saisie manuelle.
- **Indicateurs de performance (KPI) :**
 - Taux de réclamations clients (Objectif : < 2%).
 - Nombre d'erreurs de saisie détectées avant expédition.
- **Intégration SMQ** : Les résultats de l'AMDEC doivent être présentés en **Revue de Direction** et servir à mettre à jour le plan d'amélioration continue.

Conseil pour ton contrôle : Prépare bien ta calculatrice pour le calcul du **NPR (G x O x D)**. Si la prof te donne un barème de notation (ex: de 1 à 4 ou de 1 à 10), respecte-le bien. Ici, j'ai utilisé 1 à 10 comme demandé dans l'énoncé .