

Assurance de la qualité

Travail pratique : Application de la norme ISO 9001

Département des Sciences Appliquées - Module d'ingénierie

Tran Ugo

8 octobre 2024

Chargé de cours : Jean Simard

Table des matières

1	Introduction	2
2	Présentation de l'entreprise	2
2.1	Historique	2
2.2	Clientèle	2
2.3	Organigramme	2
2.4	Marché	3
3	Produit retenu	3
4	Défauts observés	3
4.1	Défauts liés au chapitre 8.5	3
4.2	Défauts liés à d'autres chapitres	3
5	Sommaire des problématiques	4
5.1	Chaîne de production de la chaussure	4
5.2	Problématique	4
5.3	Solutions proposées par la norme ISO 9001	5

1 Introduction

Il s'agit au cours de cette étude, de répondre à la demande de mon patron en structurant une démarche basée sur les principes véhiculés par la norme ISO 9001, de façon à structurer mon travail, tout en utilisant les différents outils d'amélioration de la qualité.

2 Présentation de l'entreprise

2.1 Historique

Mon entreprise est une entreprise de production de chaussures de trail nommé Hoka One One. Hoka One One a été fondée en 2009, c'est une marque spécialisée dans les équipements pour les sports de montagne. L'idée est de créer une chaussure qui offre un meilleur amorti et un soutien accru, qui permet ainsi aux coureurs de descendre plus rapidement sur des terrains accidentés.

2.2 Clientèle

La clientèle de mon entreprise est vaste, allant des coureurs amateurs aux athlètes professionnels, en passant par des amateurs d'activités de plein air et des personnes recherchant des chaussures confortables pour un usage quotidien.

2.3 Organigramme

Exemple d'un organigramme pour mon entreprise :

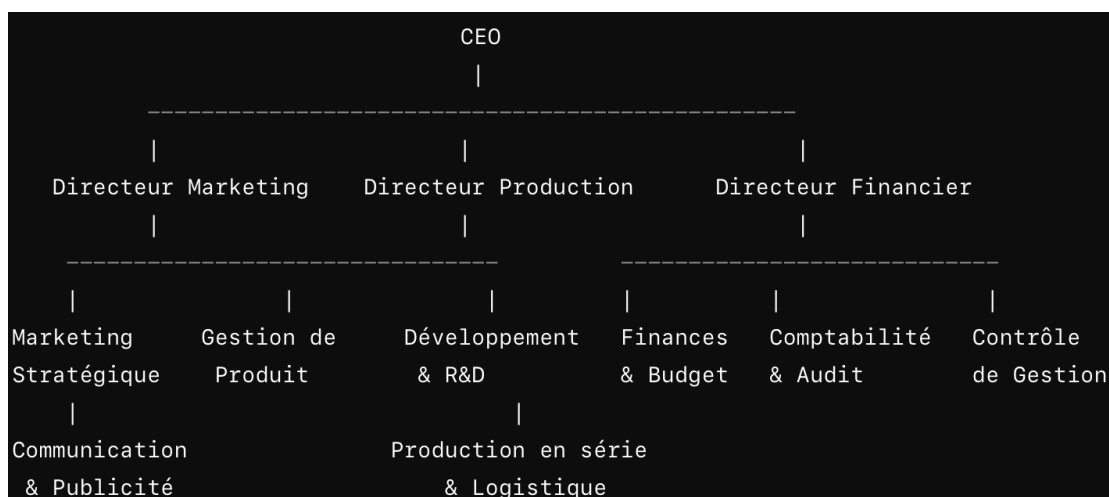


FIGURE 1 – Organigramme

2.4 Marché

La marché de la paire de chaussure sportive est global et mondial, c'est un domaine très compétitif et dynamique.

3 Produit retenu

Nom du modèle : Chaussure Hoka Speedgoat

Catégorie : Chaussure de trail running

Utilisation principale : Courses en milieu naturel (sentiers, montagne, terrains accidentés)

Public cible : Coureurs de trail, ultra-marathonniens, amateurs de randonnée sur terrains techniques

La Speedgoat est équipée d'une semelle intermédiaire en mousse haute performance qui offre un amorti maximal.

Pour offrir une excellente adhérence sur tous types de surfaces, la Speedgoat est dotée de la semelle extérieure en Megagrip.

La tige de la Speedgoat est conçue en mesh technique renforcé pour assurer une bonne respirabilité tout en protégeant contre les éraflures dues aux rochers ou aux débris sur le sentier.

Bien que la chaussure offre un excellent amorti, elle reste légère et agile.

4 Défauts observés

4.1 Défauts liés au chapitre 8.5

Problème de collage de la semelle (contrôle de la production insuffisant).

Déformation de la tige après quelques utilisations (non-conformité des procédés de fabrication).

Mauvais ajustement au niveau du talon (mauvaise gestion des ressources et formation des opérateurs).

4.2 Défauts liés à d'autres chapitres

Absence de tests de résistance (ch. 7.1.5 : manque de surveillance et d'équipements de mesure).

Communication insuffisante sur les retours clients (ch. 7.4 : échanges non optimisés entre production et service client).

5 Sommaire des problématiques

5.1 Chaîne de production de la chaussure

Conception et développement : recherche et le développement de nouveaux modèles, l'utilisation de technologies avancées, et test des prototypes.

Gestion des matières premières : Les matières utilisées de haute qualité. La gestion des fournisseurs est donc cruciale pour garantir la qualité et la disponibilité des matériaux.

Assemblage : L'assemblage des chaussures se fait généralement sur des lignes de production où plusieurs opérateurs effectuent des tâches spécifiques, telles que la coupe des matériaux, la couture, le collage, et l'assemblage final.

Contrôle qualité : Le contrôle qualité est essentiel à chaque étape de la production pour s'assurer que les chaussures répondent aux normes de qualité établies. Cela inclut des tests physiques, visuels et fonctionnels des produits. Et également un retour avec le client.

5.2 Problématique

1 : Au sein de la gestion de matière première des matériaux de qualité inférieure ont été utilisés et ont entraîné des défaillances dans le produit final comme le fait que la semelle ne collait plus bien.

2 : Il y a eu aussi une déformation de la tige cela est dû aux contrôles de qualité inappropriés ou insuffisants qui ont permis à la chaussure défectueuse d'atteindre le marché, augmentant ainsi les plaintes des clients.

3 : Lors de l'assemblage il y a eu un problème de formation des équipes ce qui a entraîné un mauvais ajustement au niveau du talon.

4 : Il n'y a pas assez eu de tests et de mesure effectués ce qui a entraîné plusieurs problèmes sur la résistance de la chaussure.

5 : Il y a eu un manque de traçabilité et de gestion des équipes encore une fois ce qui n'a pas rendu les échanges optimisés et les problématiques persistent toujours autour de la chaussure.

5.3 Solutions proposées par la norme ISO 9001

1 : Évaluation et sélection rigoureuse des fournisseurs(renouveler les contrats, faire des test de la qualité ...)

2 : Mise en place de procédures opératoires standardisées(Créer des procédures détaillées pour chaque étape du processus, assurer une révision régulière...)

3 : Renforcement du contrôle qualité à toutes les étapes de la production(Former les opérateurs et le personnel de contrôle qualité, établir un processus d'analyse des non-conformités...)

4 : Développement d'un programme de formation continue(Évaluer régulièrement les compétences des opérateurs, mettre en œuvre un système de suivi des formations suivies par les opérateurs...)

5 : Mise en œuvre d'un système de traçabilité efficace(Utiliser un système numérique pour enregistrer et suivre chaque lot de production, mettre en place un système d'étiquetage ...)