

# QRQC

## Quick Response Quality Control

### 1. Historique

INDICE	DATE	REDACTEUR	OBJET DES PRINCIPALES EVOLUTIONS
00	17/05/11	O.ZAGHOUBANI	Première édition de la procédure
01	28/04/2016	RMQ	MAJ suite changement de la raison sociale
02	18/05/2021	RMQ	MAJ suite changement de la raison sociale
03	03/11/2025	RQ	Révision des règles de déclenchement des QRQC

### 2. Objet

Définir le fonctionnement et le déroulement des QRQC suite aux non conformités avérées et potentielles (produits douteux) issues des fournisseurs, fabrications, zones de contrôle, clients et clients intermédiaires

### 3. Domaine d'application

Ce mode opératoire s'applique aux :

- Produits douteux et/ou incidents détectés en externe
- Produit douteux détectés en interne
- Tout dysfonctionnement interne

### 4. Référence

#### Normes :

NF EN ISO 9000 V 2005	: « Système de Management de la Qualité – Principes essentiels et Vocabulaire »
ISO 9001 V 2015	: « Système de Management de la Qualité – Exigences »
ISO IATF 16949 V 2016	: «Exigences pour les Systèmes de management de la qualité applicables aux organismes pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile »

#### Terme et définitions :

- Non-Conformité : Non satisfaction d'une exigence relative à une utilisation prévue ou spécifique

REDACON
F.DHAOUADI Responsable Qualité Projet
Document original disponible à la Direction Qualité (*)

VERIFICATION
M.SAIDANE Responsable Qualité
Document original disponible à la Direction Qualité (*)

APPROBATION
A.KLAI Directeur Général
Document original disponible à la Direction Qualité (*)

\* La seule version officielle de ce document est celle signée de façon manuscrite disponible à la DQ. En cas de doute sur la validité du document, merci de vous adresser à la DQ.

- Rebut : Action sur un produit non conforme visant à empêcher son usage tel que prévu à l'origine
- Incident Interne : le mode est détecté dans WKW TUNISIE.
- Incident Client : le mode est détecté chez le Client (externe au à WKW)
- Client Intermédiaire : Sous-traitant à qui nous livrons des produits semis-finis à nous retourner après traitement
- Incident Fournisseur : le mode dont la responsabilité incombe au fournisseur est détecté en réception, en atelier, ou consécutif à un incident Client.
- QRQC : Quick Response Quality Control : outil qualité destiné à résoudre un problème à court terme avec un groupe de travail autonome et par des réunions de management immédiate

### Abréviations :

- **RQ** : Responsable **Q**ualité
- **RUAP** : Responsable **U**nité **A**utonomie de **P**roduction
- **TL** : **T**eam **L**eaders
- **ACH** : **A**chats
- **GRP** : **G**roupe de **R**ésolution de **P**roblème
- **NC** : **N**on **C**onforme
- **QRQC** : **Q**uick **R**esponse **Q**uality **C**ontrol
- **PA** : **P**lan d'**A**ction
- **AQ** : **A**uditeur **Q**ualité
- **DSM** : **D**ispositif de **S**urveillance et **M**esures
- **MQ** : **M**ur **Q**ualité
- **FE** : **F**ourniture **E**xtérieure
- **RP** : **R**esponsable **P**roduction
- **RQP** : **R**esponsable **Q**ualité **P**roduit
- **UAP** : **U**nité **A**utonomie de **P**roduction

### Procédures / Modes opératoires

- PR.MAC.02 : « Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité »
- PR.MAC.03 : « Traitement des Dysfonctionnements »
- PR.MAC.12 : « Résolution des problèmes »

### Responsabilités

Le Service Qualité est responsable :

- du traitement des incidents et retours clients (quelque soit la démarche de résolution des problèmes)
- du traitement des incidents fournisseurs (quelque soit la démarche de résolution des problèmes)
- de l'animation des QRQC

Le Service Production est responsable :

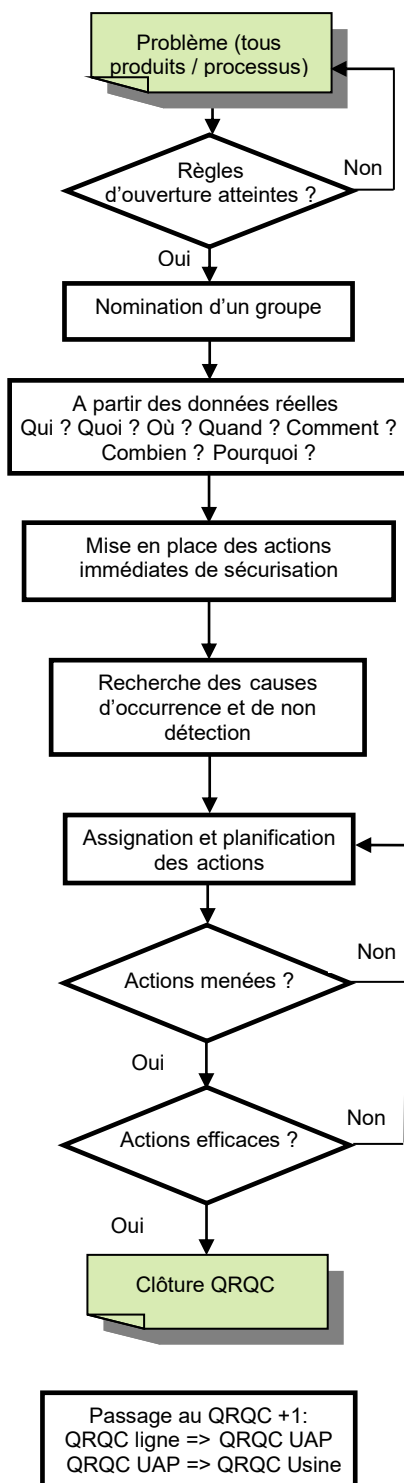
- analyse et mise en place du plan d'actions
- de pilotage des QRQC

Le Service Logistique est responsable :

- du pilotage des QRQC liés à des incidents Logistiques internes ou externes

## 5. Développement

### Synoptique



### Responsable

Le Pilote du QRQC

RQP / RQ

Tous les membres du groupe

Le Pilote du QRQC

Le pilote doit vérifier en réunion QRQC si les actions ont été menées

L'AQ/RQP/RQ vérifié l'efficacité des actions

Le pilote du QRQC prononce la clôture

	QRQC Ligne	QRQC UAP	QRQC Usine
<b>Objet</b>	Résoudre les problèmes détectés par les opérateurs sur les lignes de production	Résoudre les problèmes concernant tout l'UAP, le MQ et QRQC ligne en situation d'échec	Résoudre les problèmes concernant toute l'usine : incidents clients, points bloquants, QRQC UAP en situation d'échec, ...)
<b>Règles d'ouverture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détection d'un nouveau défaut</li> <li>- Détection d'une côte HT</li> <li>- Seuil alerte est atteint (5 défauts Successifs ou seuil d'alerte en pcs du même défaut atteint )</li> <li>- Pannes machines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Récurrence QRQC ligne (Pas de réapparition du défaut sur 3 équipes)</li> <li>- Défaut détecté en MQ</li> <li>- Défaut détecté lors du contrôle par échantillonnage</li> </ul> Taux de rebut ou TRS hors objectif <ul style="list-style-type: none"> <li>- MP ou composant NC</li> <li>- Incidents clients</li> <li>- incident client dû au fournisseur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Récurrence QRQC UAP (Pas de réapparition du défaut sur un mois suite à QRQC UAP )</li> <li>- Incidents clients non résolu en QRQC UAP</li> <li>- incident client dû au fournisseur non résolu en QRQC UAP</li> </ul>
<b>Fréquence</b>	quotidien	quotidien	quotidien
<b>Lieu</b>	Panneau de communication ligne	Zone QRQC UAP/Usine	Zone QRQC UAP/Usine
<b>Pilote</b>	<b>TL/Extrudeur/Régleur</b>	<b>Superviseur ou RUAP</b>	<b>RUAP</b>
<b>Animateur</b>	<b>AQ</b>	<b>RQP</b>	<b>RQ</b>
<b>GRP</b>	Au minimum : Opé (qui détecte le pb), AQ, TL/Extrudeur/Régleur Si nécessaire: Tech. maint., Tech. Méth., RQP, ...	Au minimum : RUAP, RQP, Tech. maint., Tech. Méth Si nécessaire: RP., RQ, Resp. Indus, Resp. Log, Resp. Maintenance, ...	Au minimum : RUAP, RQP, Resp. maint., Resp. Méth, RP, RQ Si nécessaire: Resp. Indus, Resp. Log, Resp. Direction Site, ...
<b>Suivi et clôture QRQC</b>	TL/Extrudeur/Régleur renseignent et mis à jour le QRQC ligne Suivi d'efficacité durant 5 équipes : <b>Pas de réapparition du défaut</b> Le TL/Extrudeur/Régleur prononce la clôture  Si NOK => Ouverture QRQC Atelier	Le RUAP renseigne et mis à jour le QRQC UAP Suivi d'efficacité durant 5 équipes : <b>Pas de réapparition du défaut</b> Le RUAP et le RQP prononcent la clôture  Si NOK => Ouverture QRQC Usine	Le RQ renseigne et mis à jour le QRQC Usine Suivi d'efficacité durant 1 mois : <b>Pas de réapparition du défaut</b> Le RP et le RQ prononcent la clôture  Si NOK => remonté en Codir

Pour les réclamations et Alerte client, une fiche 8D est renseignée en parallèle avec le QRQC Usine par le RQ.

### 1/ QRQC Ligne :

Chaque QRQC ligne porte un numéro indiquant la semaine et un numéro chronologique indiquant le nombre des QRQC ouvertes dans la semaine.

Exemple : S10-5 = 5<sup>ème</sup> QRQC de la Semaine 10

Le TL/Extrudeur/Régleur doit renseigner le QRQC de la manière suivante :

- \* il indique
  - le N° du QRQC en se référant aux anciennes QRQC ligne affichés sur le panneau de communication ligne
  - la référence du produit et la ligne origine du défaut
  - le MAT et le nom de l'opérateur qui a détecté le problème
- \* Préciser le poste où le défaut a été détecté. L'équipe, la date et l'heure de détection du défaut
- \* Préciser le nombre des pièces défectueuses, le 0% et la fréquence d'apparition du défaut
- \* Description précise du problème en indiquant comment l'opérateur a détecté le défaut (manuel/visuel/ par comparaison à la pièce type qualité)
- \* Si le défaut est connu et récurrent, indiqué la date de l'ouverture de la dernière QRQC sur ce problème, et vérifié si les anciennes actions prises sont toujours applicables et respectées.
- \* Inscrire le ou les causes identifiées et retenues sur le Support QRQC Ligne. Au moins une action par cause identifiée doit être renseignée en indiquant le pilote et le délai prévu pour la mise en place du PA

L'AQ et/ou le RQP doit suivre l'avancement du PA mis en place et relance les personnes concernées en cas de dépassement du délai prévu.

Une fois le PA est soldé, l'AQ suivre le résultat sur 5 équipes pour vérifier l'efficacité du PA

## 2/ QRQC UAP/ Usine :

Pour les QRQC UAP et QRQC Usine, on utilise le même support

Pour différencier entre QRQC UAP et QRQC Usine, mettre un X dans la case correspondante :

UAP	X	Usine	
-----	---	-------	--

Si ouverture du QRQC UAP

UAP	X	Usine	
-----	---	-------	--

Si ouverture du QRQC Usine

Le GRP doit identifier au moins une cause racine pour l'occurrence et une cause racine pour le non détection. Pour chaque cause identifiée, il faut une action curative, au moins une action corrective et une action préventive comme cité indiqué ci-dessous

Causes Racines		Plan d'Actions	
Occ/Det		Nature	
OCC	CR1	Cur	
		Cor	
		Prev	
Occ	CR2	Cur	
		Cor	
		Prev	
Occ	.		
Occ	CRn	Cur	
		Cor	
		Prev	
Det	CR1	Cur	
		Cor	
		Prev	
Det	CR2	Cur	
		Cor	
		Prev	
Det	.		
Det	CRn	Cur	
		Cor	
		Prev	

Un pilote et un délai doit être renseigné pour chaque action retenue

Le RQ assure le suivi de mise en place du PA et décide conjointement avec le RP la clôture du QRQC Usine

Le RQP assure le suivi de mise en place du PA et décide conjointement avec le RUAP la clôture du QRQC UAP

### Formulaire

FR.MAC.15 : QRQC Ligne

FR.MAC.16 : QRQC UAP/Usine

FR.FAB.07 : Demande de dérogation

FR.FAB.06 : Rapport de tri

FR.MAC.08 : Fiche 8D

Carte de contrôle par attribut