

Résoudre des problèmes avec « QC Story »

Formation test du 25 février 2015



SOMMAIRE

01

INTRODUCTION

02

QU'EST-CE QUE QC STORY ?

03

APPRENONS LE QC STORY PAR LA PRATIQUE

04

LA MISE EN PLACE

05

BILAN DE LA FORMATION

01

INTRODUCTION DE LA FORMATION

Faisons connaissance

- Nom :
- Prénom :
- Fonction :
- Attentes :

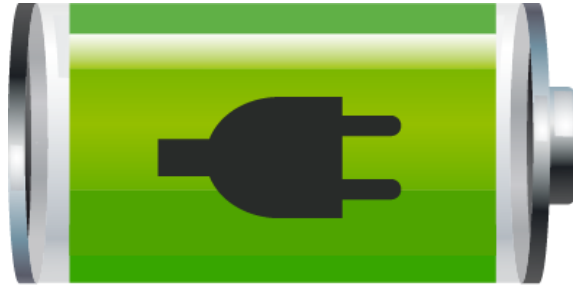


Organisation de la formation



- Durée du stage : 1 jour
- Horaire d'une 1 journée : 8h30 – 17h30
- Pauses de 10 mn matin et après-midi
- Déjeuner à 12h30 de 1 heure

Quelques consignes



- *Respect des horaires*
- *Ouverture d'esprit*
- *Participation*
- *Tolérance, humour*

• Tolérance, humour



- *Téléphone portable en séance*
- *Je réponds à mes mails en retard*
- *Etc...*

• Etc...

Les objectifs pédagogiques

- Expliquer la finalité du QC Story dans la résolution d'un problème
- Réaliser un QC Story robuste selon les 9 étapes
- Conseiller le pilote sur la manière de faire un QC Story

Auto-évaluation de vos connaissances

Quizz à
préparer



02

QU'EST-CE QUE QC STORY?

Qu'est ce qu'un problème ?



ce qui est

un écart entre



ce qui devrait
ou pourrait être

Qu'est ce que QC Story?

- **Une méthode de résolution de problèmes**
 - Basée sur la prise en compte des faits et des données
 - Sans spéculation
 - Pour un problème qui est causé par de nombreux éléments

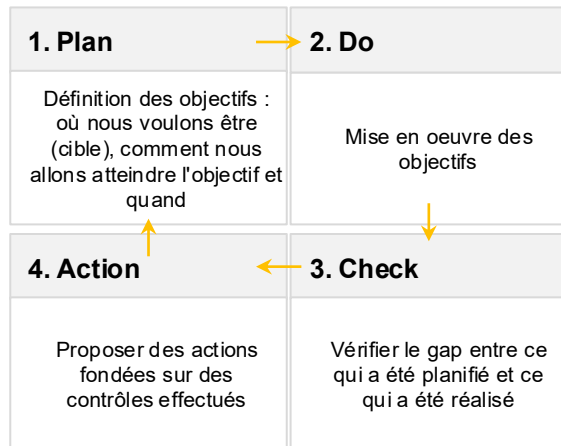


Positionnement de QC Story

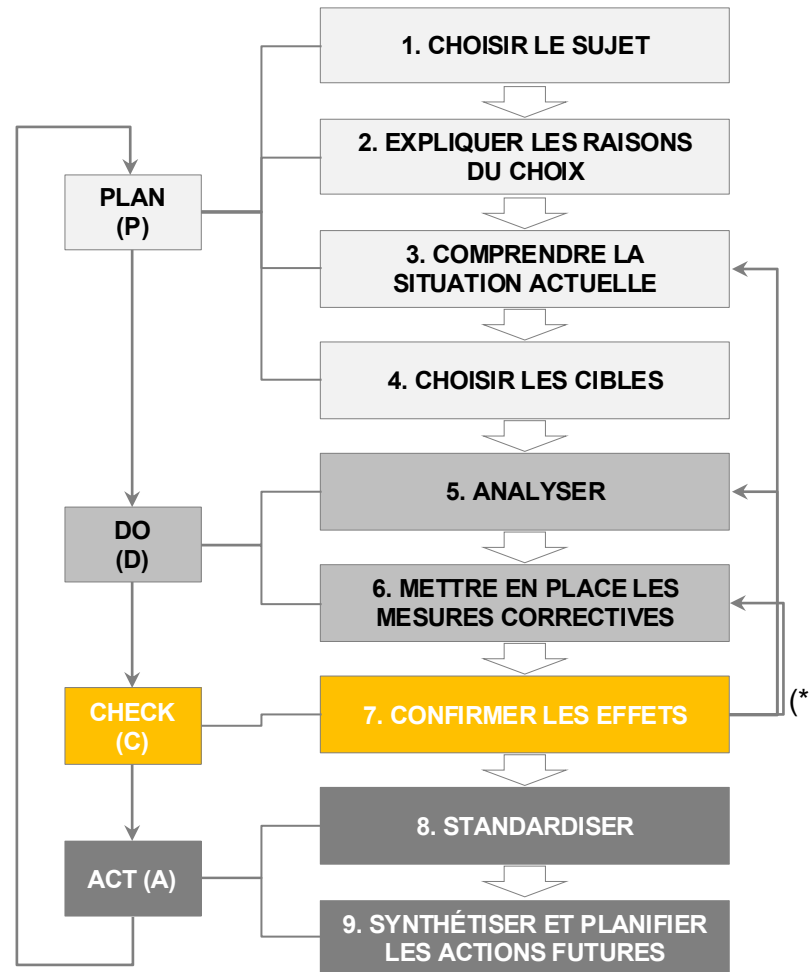
- QC Story
- MRHD (Méthode de résolution hypothético déductive)
- 8D (Fournisseur)
- MBR (Major Breakdown Report)
- Value Up
- Six Sigma
- 5 pourquoi
- MRPG

Les 9 étapes de QC Story

Rappel



Amélioration Continue



Reprendre au paper ou affiche + flèche post-it

ÉTAPES 1 À 4
= PLAN
D'ACTIVITÉ

ÉTAPES 5 À 9
= RÉSULTATS
DES
ACTIVITÉS

03

APPRENONS LE QC STORY PAR LA PRATIQUE

Étude de cas

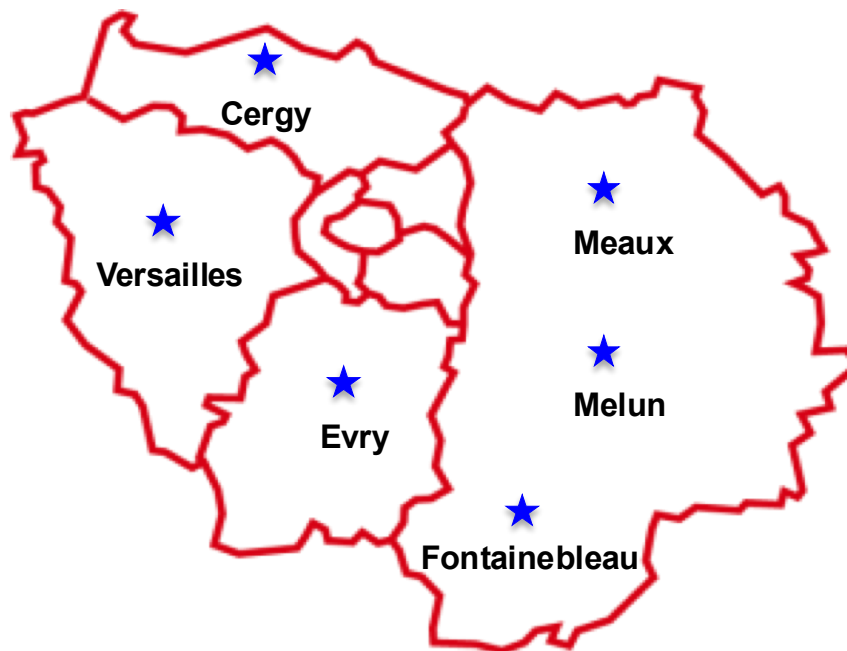
La cas de l'entreprise



L'entreprise



QualityFood est une société spécialisée dans la restauration collective. Elle gère 6 restaurants d'entreprise en Ile de France.



Reconnue pour sa capacité à satisfaire les clients les plus exigeants, notamment les fabricants d'automobiles, QualityFood a su mettre en place une organisation performante, capable de fournir des repas et un service client de qualité.

Le problème



- Depuis 2 semaines, dans la cantine de Cergy les clients se plaignent que les plats sont froids et qu'ils doivent systématiquement les réchauffer au micro-ondes, avec une évidente dégradation du goût.
- La directrice vient de vous informer de ce problème et demande avec urgence votre aide, en tant qu'experts QC Story.



- Il faut résoudre le problème au plus tard dans les 4 semaines, période à laquelle nous recevrons les auditeurs de la CMRC (Chambre des Métiers de la Restauration Collective) qui évalueront nos cantines. La Direction s'attend que nous gagnions le prix qualité, comme c'est arrivé l'année dernière.



Étape 1 – Choisir le sujet



- Identifier précisément la problème et le verbaliser clairement

QUOI	Les clients se plaignent que les plats sont froids
QUI	Le personnel des cantines
OÙ	Dans la cantine de Cergy
QUAND	Depuis deux semaines
COMMENT	La directrice de la cantine a constaté les plaintes et elle nous a contactés
POURQUOI	Parce que bientôt nous recevons la visite des auditeurs de la CRRC pour évaluer le niveau de qualité de la cantine
COMBIEN	Le problème doit être éliminé totalement dans les 4 semaines

"Corrigé"

Éliminer le problème « plats froids » au plus tard dans 4 semaines

Étape 2 – Expliquer les raisons du choix



- Expliquer l'importance et l'urgence du problème

"Corrigé"

1. Parce que la Direction souhaite gagner à nouveau le prix qualité de la CRRC
2. Parce que nous risquons de perdre des clients, au profit du restaurant « SpeedyMeal »

Étape 3 – Comprendre la situation actuelle

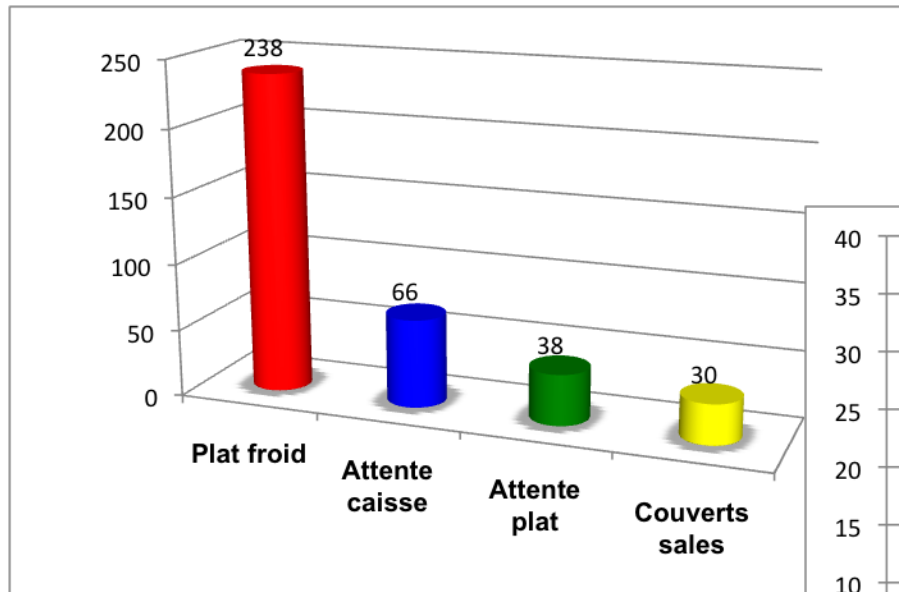
- Quantifier avec des données les différences entre la situation ACTUELLE et le STANDARD



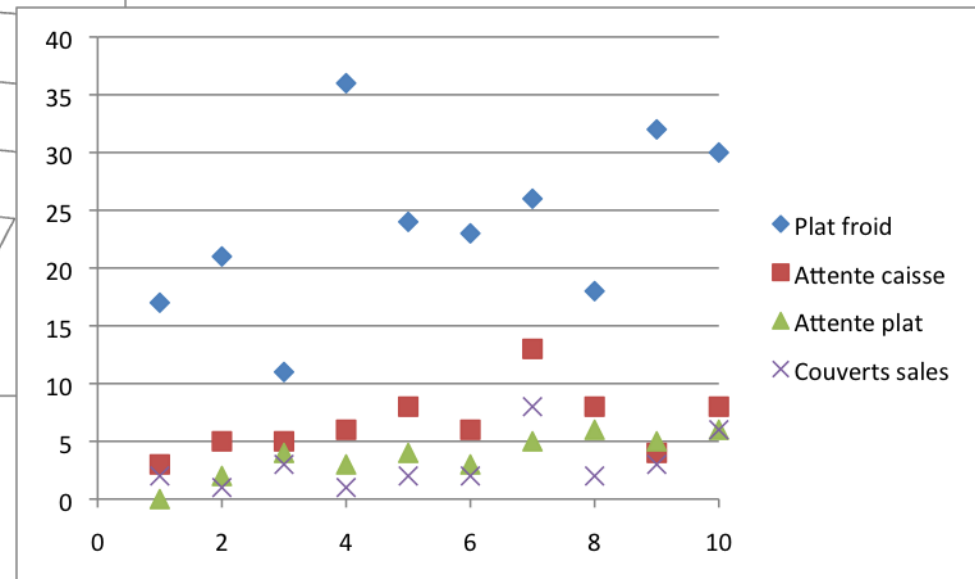
Étape 3 – Comprendre la situation actuelle



- Quantifier avec des données les différences entre la situation ACTUELLE et le STANDARD



"Corrigé"



Étape 4 – Choisir les cibles

- Clarifier l'objectif à atteindre. Créer le plan d'activité pour résoudre le problème



"Corrigé"

Terminé À compléter Pas commencé

.....

Après l'Étape 4

- Valider avec le management



Étape 5 – Analyser

- Trouver les causes racine du problème

1. Rechercher les causes « possibles »

2. Relation entre données et causes

3. Rechercher les causes « racine »



*Toutes les causes premières de étape 5
doivent être issues de étape 3*

Étape 5 – Analyser

- Trouver les causes racine du problème



"Corrigé"

Causes Apparentes	Causes Racine
L'attente à la caisse fait refroidir les plats chauds	Le récent changement du prix du menu a donné lieu à un prix en centimes, alors que le prix précédent était un montant en euros (ronds). Cela créé un ralentissement à la caisse pour rendre la monnaie, d'autant plus que la machine à échanger l'argent ne rend pas des centimes.

Étape 6 – Mettre en place les mesures correctives



- Définir les actions pour éliminer les causes racine et les mettre en oeuvre

Quid du plan d'action
N°cause/action/pondération/qui/quand ?

"Corrigé"

Protection Client	Actions sur Cause Racine
Acheter 2 autres micro-ondes libre service Donner aux clients des couvre-plats en plastique	Revenir à un prix du menu en euros ronds (sans centimes)

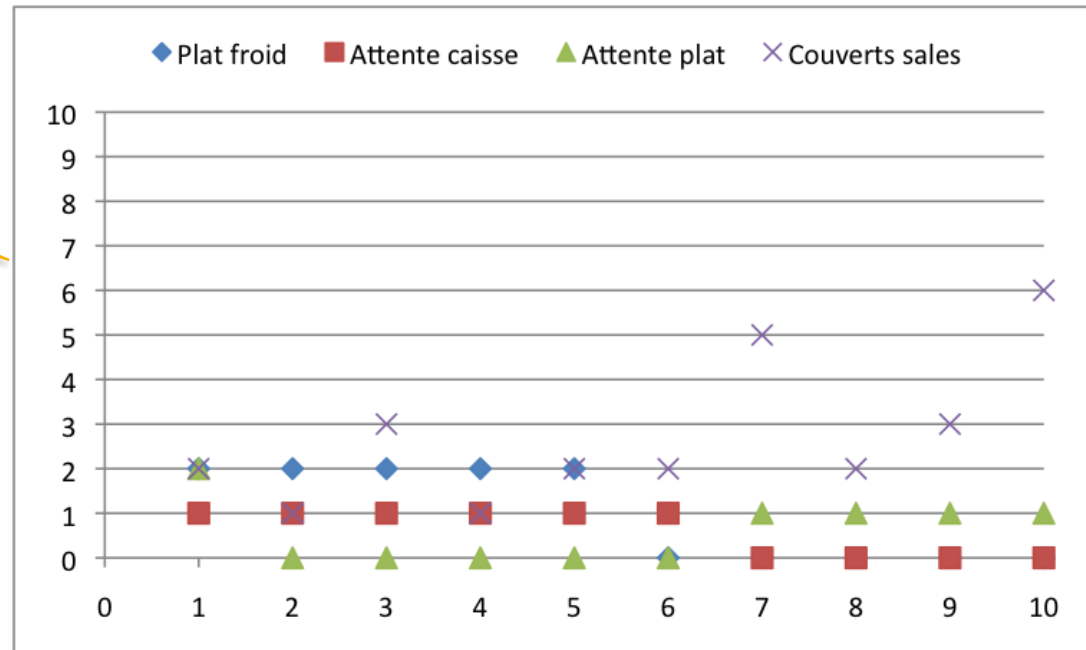
Il faut faire un 5P

Étape 7 – Confirmer les effets

- Confirmer si l'objectif a été atteint



"Corrigé"



Étape 8 - Standardiser



- Mettre en œuvre les procédures nécessaires afin d'éviter la répétition du même problème à l'avenir, ou retourner à l'état initial

Informez tous les directeurs des cantines
que les prix doivent être des montants ronds

"Corrigé"

Étape 9 - Synthétiser et planifier les actions futures



- Clarifier les questions en suspens ou de nouvelles questions qui sont apparues

"Corrigé"

Pourquoi n'avons pas réagi plus tôt ?
Nous avons attendu deux semaines pour alerter du problème

Après l'Étape 9 e avant le prochain QC Story

- Valider avec le management



04

LA MISE EN PLACE

QC Story problem solving type template

QC Story
Problem-solving Type

Activity Plan Sheet

1. Select theme [Clear]

2. Reasons for the selection [Clarify based on fact, information and data]

3. Understand the current condition [Use Pareto Chart, Cusum, Effect Chart, Histogram, Scatter Diagram or Control Diagram]

4. Set target and Create Activity Plan

5. Analysis [Carry out investigation and verification using diagram of characteristics name, relation diagram, histogram, scatter diagram, square diagram, control chart, and matrix diagram.]

6. Confirmation [Use Arrow, Square Drawing, Matrix Diagram to take measurements]

7. Confirmation effect [Use Pareto, Histogram, Graph, Control compare before and after measurements]

8. Standardization [Use Cusum, Effect Chart or Control Chart]

9. Review and follow-up

10. Report

These confirmation boxes are mandatory only for QC circle

Comment l'introduire ?

These tool boxes are mandatory only for QC circle

This template is mandatory for beginners of QC-Story.
The order and content of form must be followed, but space size could be adapted for your convenience .

1) Vision globale de QC Story : QC Story dans le SPR

Enlever fusée SPR ? Remplacer
par figuratif APW ?

Montrer oui ou non ?

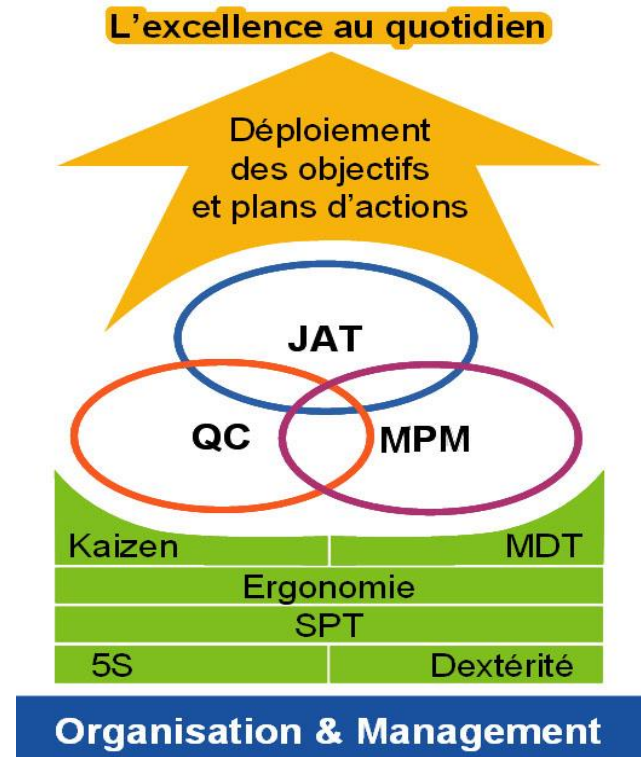
QC Story

QRQC/QRQE
MQA
PY



?

Pré-requis de la formation : SPT et YK04



Check List for QC Story

Mettre
nouvelle
version

Check List for QC Story		Item of the conclusion:		Item of the action to be concluded:		Item of the conclusion:	
		Item of the conclusion:	Item of the conclusion:	Item of the conclusion:	Item of the conclusion:	Item of the conclusion:	Item of the conclusion:
Temporary Conclusion	The temporary conclusion was reached and applied	1	Check on problem occurred during temporary conclusion				
3 steps applied or logic	The 3 steps are applied	2	Check that the 3 steps already appear in the formated				
Step 1 Select the theme	The problem is a priority, previously identified and put clearly in words.	3	Issues are identified from superior's policy or claims from downstream process				
		4	The logic represents what needs to be done with action verb (eliminate, delete, reduce, decrease...) "which because" and "where in the shop"				
		5	The problem is expressed in terms of attacking something bad, rather than improving something good				
Step 2 Reason for the selection	The reasons for the choice about the importance and the emergency of the problem	6	The importance and the impact of the problem regarding the achievement of the performance (SOC) at the perimeter is specifically identified. The goal indicator is used if available.				
		7	Data is based on the fact				
		8	The causes are released and illustrate the problem roots				
Step 3 Understand the current condition	The differences between current and standard situation are qualified with data	9	The current situation is described using the 4M approach (person, machine, material, method, environment)				
		10	The data in factual (non statistical) are current, reliable (repeatable), correct, measured, useful, relevant (easy, common, within the scope, both must not be negative the fact, statistic past, statistical, and identified first time? last time?...) wherever in shop and available discussion				
		11	The data is collected on the field, the data is generated using graphs and/or tables and diagrams				
		12	It goes between current and standard situation already appears in the current data				
Step 4 Set target and create action plan	The target and the progress path are already defined	13	Target indicator: what (from), how much (target number) when (deadline)				
		14	Process is already known, if available				
		15	Determine action plan with role sharing at each step and with main actions already decided in general as scheduled				
		16	The action plan is based on gap found in step 3 and depending on urgency, importance, difficulty, resources and group capability				
Step 5 Analysis	The analysis of step 5 highlights the real causes	17	Factors are associated with the gap detected in step 3				
		18	Factors are identified with 4M (Man, Machine, Method, Material)				
		19	Tools such as "Fishbone diagram", "Why/Why analysis" and "Ishikawa diagram" are used to determine potential factors				
		20	Main factors are evaluated by data to determine if it is the real cause				
Step 6 Conclusion	Conclusion is reached and being implemented	21	Conclusion is already linked with the real causes of step 5				
		22	Approach for conclusion is obtained from the experience and related action members before conclusion				
		23	Conclusion is reached on the basis of the experience, and consideration of repeated effort, economic efficiency, and smaller impact, ease of implementation and maintenance of				
Step 7 Confirm efforts	The target is achieved	24	Efforts before and after conclusion are shown with				
		25	The efforts are confirmed on the graphs and do not occur any deterioration on other indicators				
		26	The efforts of each conclusion are shown clearly if				
Step 8 Standardization	Standardization is reached	27	The standards (POS/PORT/Personal Maintenance) should be reached and applied				
		28	The approach are trained and checked based on the new standard and applied in implemented thereafter				
		29	The new standard is reached in the whole shop				
Step 9 Review and follow-up plan	The quality of the QC story was carried out and follow-up actions are planned	30	Review is performed on the QC story (Strengths/Weaknesses, skill upgrading, new QC Story, future projects, etc.)				

The checklist is an self-evaluation used during the activity and at the end of the 9 steps in order to verify the good application of the key points of each step and to improve our ability to solve problem more efficiently

07

BILAN DE LA FORMATION QC STORY

Points clé de QC Story

1. Considérer les faits et les données, pas de spéculation.
2. Prendre en compte les variations (pas seulement la moyenne).
3. Impliquer le maximum de personnes concernées.
4. Le processus est aussi important que le résultat.
5. Faire un planning utilisant le cycle PDCA et s'y tenir.
6. Conserver les 9 étapes, et utiliser les outils habituels.
7. Les améliorations ne sont utiles que si elles sont durables (standardiser).
8. Ne pas avoir peur du changement ou des erreurs.
9. Personne ne bouge sans motivation

et surtout : pratiquez, pratiquez, pratiquez, ...

Votre plan d'actions individuel

Faire (nouveau)

Réduire

Renforcer

Plan d'Action « STAR »

Ne plus faire

Maintenir

Auto-évaluation des connaissances acquises



Rappel des objectifs pédagogiques

- Expliquer à quoi sert un QC Story
- Citer les 9 étapes du processus du QC Story
- Expliquer les principes attachés à leur mise en œuvre
- Pratiquer le QC Story sur un cas fictif
- Utiliser les Outils de Base de la Qualité adaptés au cas traité
- Evaluer la robustesse d'un QC Story et aider le pilote à progresser

