

Résoudre des problèmes avec « QC Story »

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 :

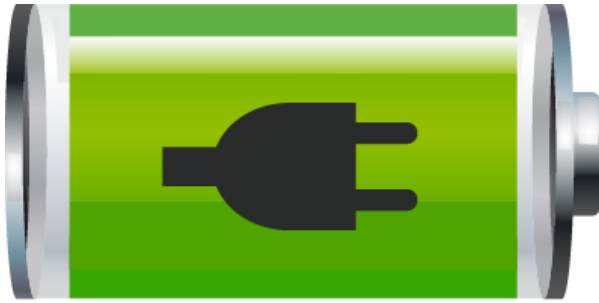


Organisation de la formation



- Durée du stage : 1 jour
- Horaire d'une 1 journée : 8h30 – 17h30
- Pausés de 15 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***
- ***Ordinateur***
- ***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

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

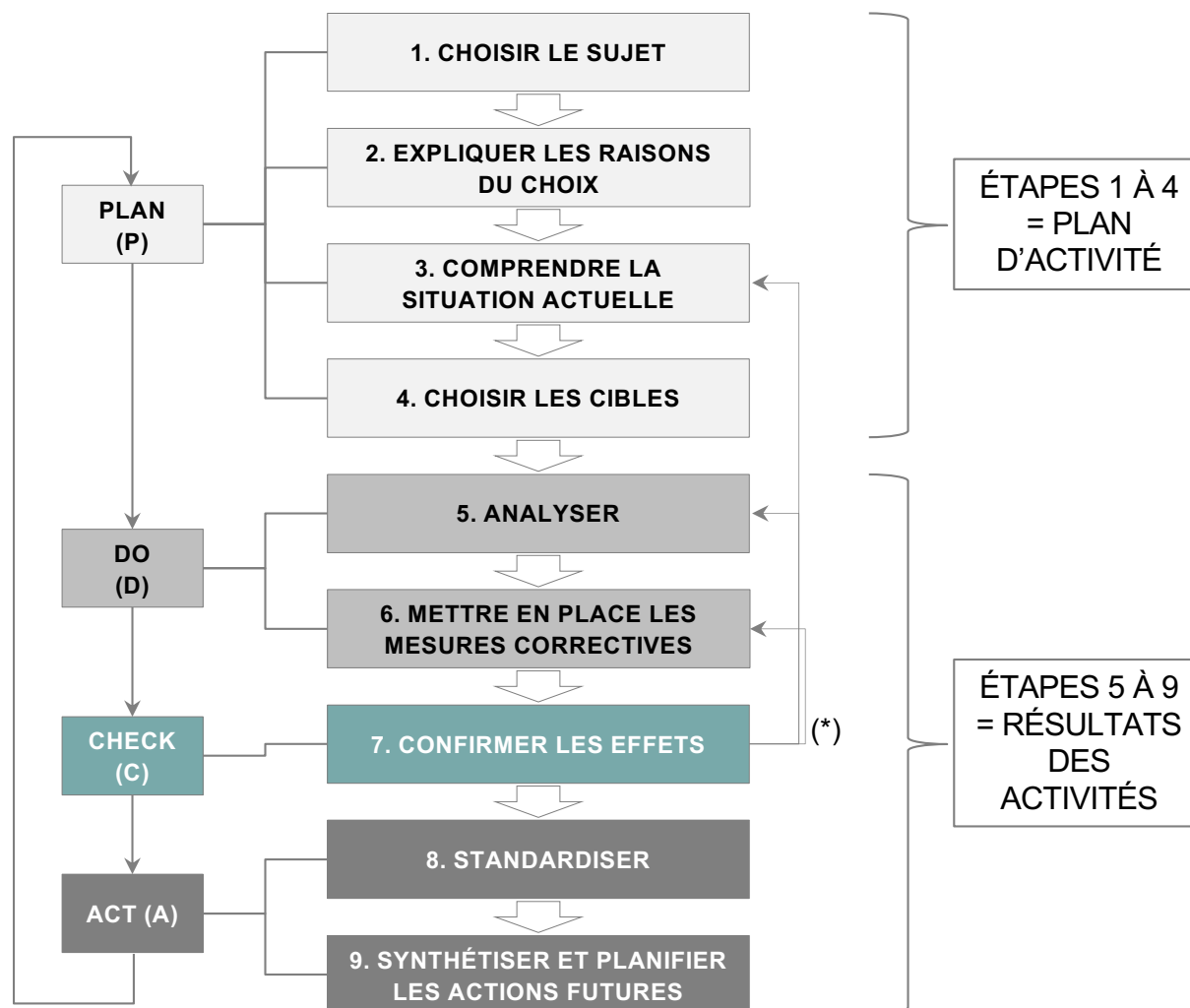
- QC Story
- MRHD (Méthode de résolution hypothético déductive)
- 8D (Fournisseur)
- MBR (Major Breakdown Report)
- Value Up
- Six Sigma
- 5 pourquoi
- MRPG

Une méthode en 9 étapes

Rappel

1. Plan	2. Do
Définition des objectifs : où nous voulons être (cible), comment nous allons atteindre l'objectif et quand	Mise en oeuvre des objectifs
4. Action	3. Check
Proposer des actions fondées sur des contrôles effectués	Vérifier le gap entre ce qui a été planifié et ce qui a été réalisé

Amélioration Continue



03

APPRENONS LE QC STORY PAR LA PRATIQUE

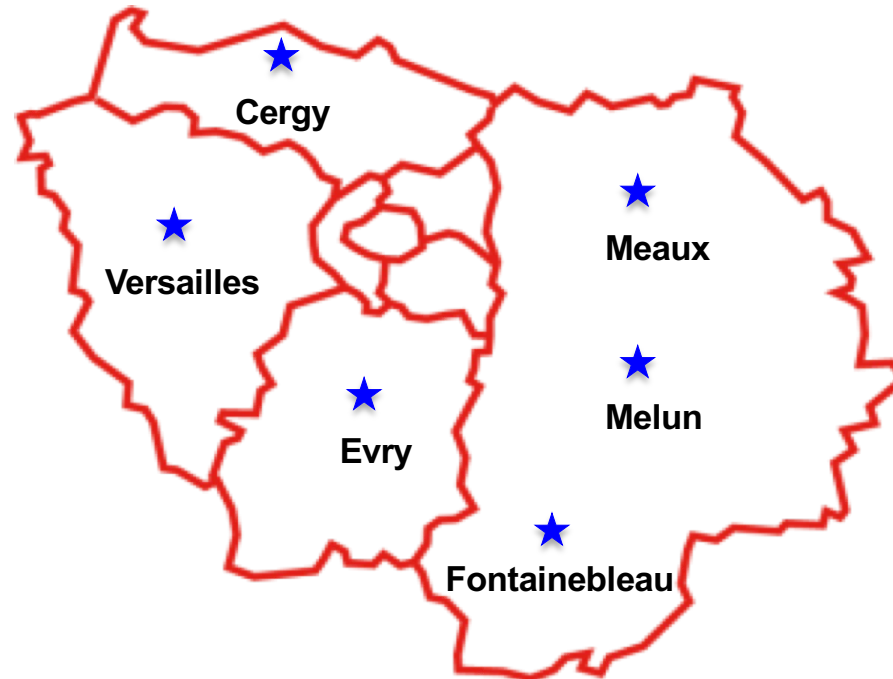
Étude de cas

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"

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

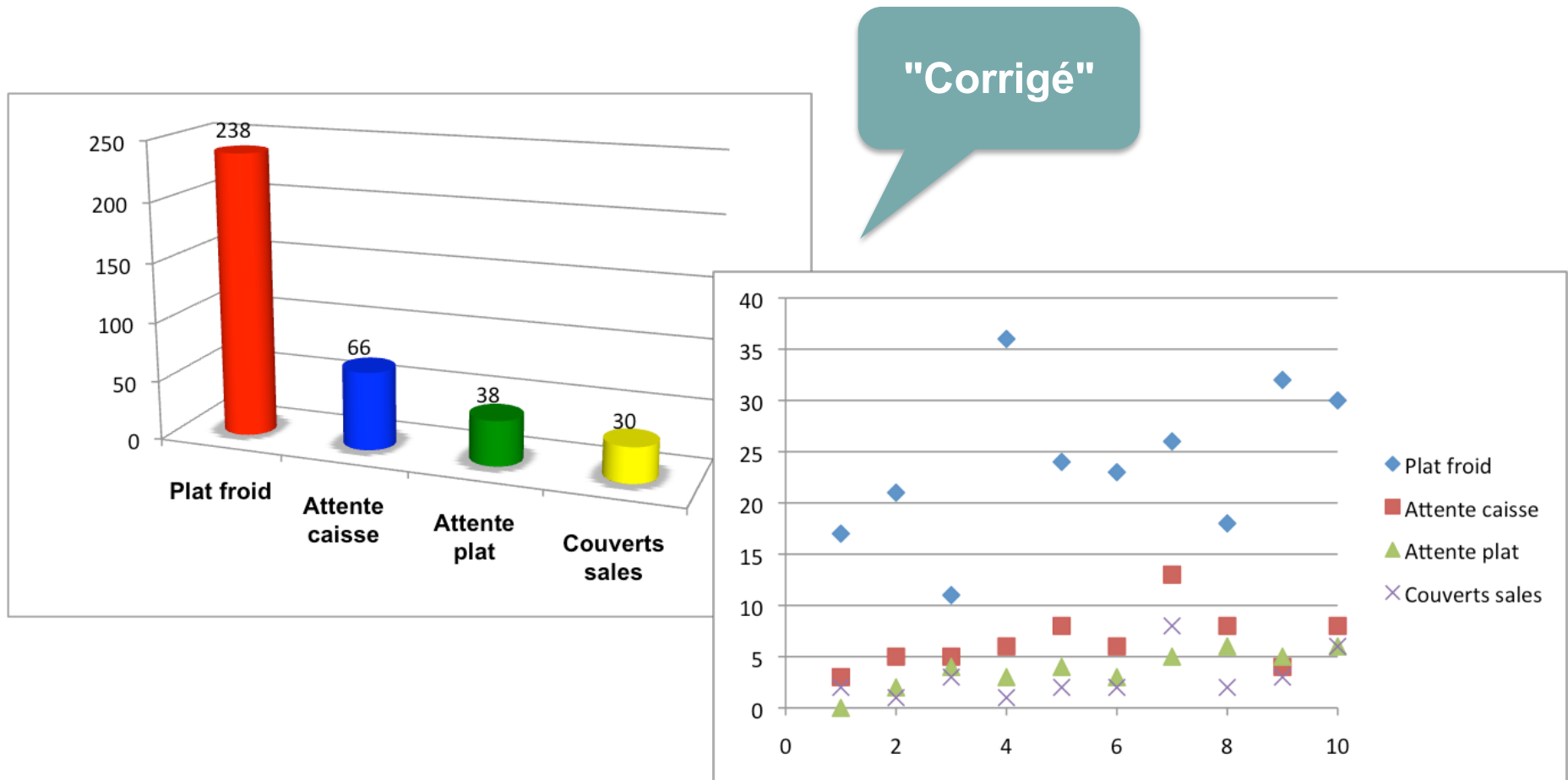
Étape 3 – Comprendre la situation actuelle

- 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



Étape 4 – Choisir les cibles

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



"Corrigé"

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 »



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

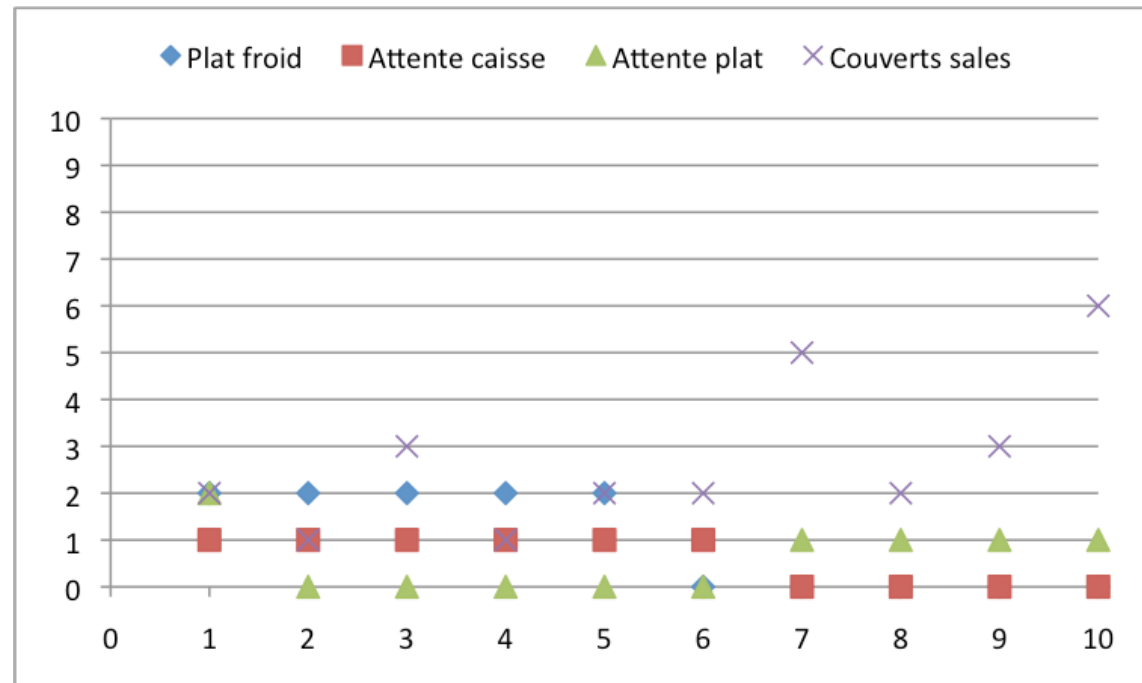
"Corrigé"

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)

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		Plan Y M D Director MGR SSV SV			

Activity Plan Sheet

1. Select Items (Clear)

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

3. Understand the current condition [Use Process Chart, Graph, Check Sheet, Histogram, Scatter Diagram or Control Diagram]

4. Set target and Create Reliability Plan

Create Reliability Plan	Reliability Sharing		Reliability Period	From:	Until:	Set Target
	Main	Sub				
1. Reasons for selection						
2. Process/Procedure						
3. Target/Measurement						
4. Analysis						
5. Countermeasure						
6. Confirmation effect						
7. Post-implementation						
8. Review and follow-up						

Set Target
Target (Histogram before collection) (Number)

Report		V	H	I
Dissolver	MGR	SSV	SV	

Activity Result Report

1. Realization [Correct investigation and verification using diagram of characteristics name, relation diagram, binogram, smaller diagram, equal diagram, neutral wheel, and matrix diagram.]

Real Cause [a]

2. Cause-mechanism [Use Arrow, Equal Drawing, Matrix Diagram to take cause-mechanism]

2. Confirm effects [Use Puzzle, Equalizer, Graph, Counter compare before and after cause-mechanism]

None / Formula:
a) $\dots$
Effect / Tangible effect cause:
Intangible effect

3. Realization [No Eng, Effect Wheel is Extra Effect]

3. Review and follow-up

Matrix	MGR		Properly applied with
SSV			P, D, CL, H, S, ...
SV			AF, S, R, M, N, PD

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 .

Check List for QC Story

Check List for QC Story

Name of the evaluator:		Name of the process being evaluated:	Date of the evaluation:			
Refers to its object?	How to do it?	When?	Where?	When you	Pd	No
Temporary Countermeasures	The temporary countermeasures was taken and applied	1 Check on problem occurred during temporary countermeasures				
Saleperson's login	The Saleperson are applied	2 Check that the 3 steps clearly appear in the format card				
Step 1 Select the theme	The problem is priority, previously identified and put clearly in words.	3 Issues are identified from superior's policy or claims from downstream processes 4 The basic requirements need to be done with action verb [eliminate, delete, reduce, decrease...] "which reduces" and "where is clearly in words" 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 emergence of the problem	6 The importance and the impact of the problem regarding the achievement of the performance (EOCT) of the priorities is specifically identified. Small indicators is used if available. 7 Data is based on the fact 8 The graphs are released and illustrate the problem trends.				
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 (in case of 4 times: Man-Machine-Method-Material) 10 The data is collected from various sources and is reliable (presented with accuracy, correct assessment ability, sufficient range, means within the scope, fully meet all the criteria, describe past situation...), and classified (first time? last time?) observed in depth (all existing situations) 11 The data is collected on the field, the data is generated using graphs and/or tables and decisions 12 Map between current and standard situation clearly appears for each collected data				
Step 4 Set target and create activity plan	The target and the program path are already defined The activity plan is robust	13 Target indicator : what (item), how much (target number) where (location) 14 Process walk is shown, if applicable 15 Determine activity plan with rule showing at each step and with main actions already decided in previous as scheduled 16 The activity plan is based on gap found in step 3 and depending on urgency, importance, difficulty, resources and group expertise				
Step 5 Realize	The analysis of step 5 highlights the real causes	17 Factors are connected 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 "Five Whys" are used to determine potential factors 20 Main factors are validated by data to determine if it is the real cause				
Step 6 Countermeasures	Countermeasures in common root causes are defined and being implemented.	21 Countermeasures are directly linked with the real causes of step 5 22 Approvals for countermeasures are obtained from the operators and related quality members before online sales 23 Countermeasures are selected comprehensively with consideration of repeated effect, reason of efficiency, and qualitative results, ease of implementation and improvement of				
Step 7 Confirm effects	The targets achieved	24 Effects before and after countermeasures are shown with 25 The effects are confirmed on the graphs and do not occur any deterioration on other indicators 26 The effects of each countermeasure are shown clearly if				
Step 8 Standardization	Recurrent prevention is robust	27 The standards (POS/SOS/TOT/Preventive Maintenance) are created and updated 28 The operators are trained and educated based on the new standard and new method implemented successfully 29 The new standard is declared in related other activities				
Step 9 Review and Future plan	The application of the QC along was verified and future actions are planned	30 An activity 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

05

BILAN DE LA FORMATION

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

**T
E** **H
N** **E
D**