



Qualité

La gestion de la qualité est un ensemble d'activités permettant d'être conforme aux exigences en ayant un système de prévention qui permette d'obtenir le zéro défaut. La mesure de la non-conformité est essentielle. Elle permet d'apporter des corrections et de vérifier que ces corrections vont dans le bon sens. Il faut donc mettre en place un système de surveillance et définir ce que nous considérons comme étant conforme et non-conforme aux exigences. La qualité, ce n'est pas obligatoirement zéro défaut mais c'est zéro défaut par rapport à ce que nous estimons être conforme.

Dans ce cadre, *AGi* fournit des procédures précises permettant de suivre et de mesurer la qualité. Elles sont présentes à toutes les étapes internes du process mais également côté clients comme côté fournisseurs. Ainsi, la traçabilité complète des lots fournisseurs aux produits clients, la gestion des retouches et des rebuts, la gestion des retours et les cotations réalisées dans *AGi* permettent de suivre la qualité des produits et des services fournis par l'entreprise et pour l'entreprise.



1, rue de la Bertauche
89100 Sens
Tél. : +33 (0) 386 839 430
www.infodev.fr
agi@infodev.fr

Qualité



Traçabilité des lots fournisseurs aux produits vendus

AGI permet d'identifier par code-barres ou RFID tous les produits en circulation dans l'entreprise (matières premières, composants, semi-finis et produits finis). Le logiciel est donc capable à tout moment de retracer l'historique d'un produit. En cas de problème détecté sur un produit fini, il est possible de déterminer les lots fournisseurs utilisés pour la fabrication (traçabilité descendante) et réciproquement de connaître et de localiser les produits finis fabriqués avec un lot fournisseur (traçabilité ascendante). Les produits discriminés ainsi déterminés peuvent être mis en quarantaine pour traitement ultérieur.

Gestion des causes et qualifiants de non-qualité

La bibliothèque des causes et des qualifiants de non-qualité utilisés dans **AGI** est paramétrable. En plus des contrôles des réceptions, des incidents de qualité peuvent être détectés après acceptation des produits. **AGI** gère trois autres situations pour les incidents de qualité : incidents détectés lors du stockage du produit, lors de son utilisation en fabrication ou encore après envoi des produits fabriqués chez le client.

Contrôle des fournisseurs

La saisie des réceptions administratives, pour les achats ou la sous-traitance, peut être complétée par la mise en place d'un contrôle des marchandises réceptionnées. Seules les références pour lesquelles le fournisseur n'assure pas la qualité sont à contrôler. En plus de ces contrôles systématiques, des contrôles périodiques peuvent intervenir pour confirmer l'agrément du fournisseur. En cas de détection d'un incident, l'Assurance Qualité du Produit chez le fournisseur (AQP) est automatiquement suspendue pour un nombre de réceptions déterminé. Chaque incident qualité engendre des points de démérites aux fournisseurs en fonction du type d'incident, de la perturbation du flux engendrée et également de la réactivité du fournisseur. Des statistiques sur les incidents sont réalisables par natures de défaut, par références et par fournisseurs. Elles sont calculées par période sur la base du nombre de pièces non-conformes par millions de pièces reçues (PPM). Ces statistiques permettent d'évaluer les fournisseurs d'un point de vue qualitatif.

La cotation des fournisseurs est également possible d'un point de vue logistique. Elle se base sur le respect des délais et des quantités demandées ; le non-respect de l'un des deux critères faisant l'objet lors de la réception administrative de points de démérites logistiques. Pour les deux classes de démérites, le barème des points est paramétrable.

Gestion des retours fournisseurs

Suite à un incident, **AGI** permet de gérer le retour des marchandises incriminées aux fournisseurs. Le suivi est dans un premier lieu quantitatif pour assurer, d'un point de vue logistique, le renvoi des pièces. Il devient dans un deuxième temps financier avec transmission des données du retour à la comptabilité fournisseur où un suivi précis de la facturation est réalisé en prenant en compte le nombre de pièces retournées. Une demande d'avoir est faite sous forme de note de débit. En cas de travail en auto-facturation avec le fournisseur incriminé, la facture de retour est directement établie.

Contrôle de la production

Des contrôles de la production (composant, matières premières, semi-finis et produits finis) peuvent être planifiés ou mis en place de manière ponctuelle. Suite à ces contrôles, en cas de détection de produits non-conformes, **AGI** permet de saisir la cause de non-conformité sur le lot incriminé. Lors du contrôle, **AGI** permet de distinguer, parmi les non-conformes, les rebutés et les pièces à reprendre. Pour ce dernier cas, des OF de reprise permettent le suivi des opérations de retouche tout en conservant le lien avec l'OF d'origine. Ils garantissent la traçabilité totale ainsi qu'une remontée complète des coûts et en particulier des coûts de non-qualité. Ces coûts sont pris en compte dans le calcul du prix de revient des pièces et, par suite, dans le calcul du PMP des articles.

Des statistiques reprennent ces informations pour une gestion et un suivi dans le temps des causes de non-conformité.

Gestion des retours clients

En cas de retour de produits finis par le client, **AGI** permet de gérer, comme pour les retours fournisseurs, de manière quantitative et financière, par article, par lot et par client, les causes de retours. Au même titre que pour défaut détecté en production, les pièces retournées peuvent être soit rebutées soit réorientées en production pour être retouchées. D'un point de vue financier, **AGI** réalise un suivi très précis de la facturation afin que, au final, ne soit facturé que le nombre de pièces réellement reçues et utilisables par le client. En cas de besoin, des avoirs sont donc générés.

Statistiques

A tous moments, **AGI** offre la possibilité de sortir les éléments suivants :

- la liste des non-conformes,
- la liste des rebutés,
- la liste des retournés,
- la liste des incidents.

D'un point de vue quantitatif, ces éléments sont exprimés en PPM. Mais ils peuvent également être valorisés pour mesurer les coûts de la non-qualité. Ces analyses sont disponibles vis-à-vis des fournisseurs, de la production ou des clients.