



Définition

La méthode 5S est une approche systématique visant à **améliorer la propreté et l'ordre dans l'environnement de travail**. Elle peut être appliquée de l'atelier aux bureaux.

Intérêts

- **Éliminer le temps perdu** à chercher ses outils ou équipements
- **Améliorer la sécurité** : marquage au sol, les choses restent à leur place...
- **Améliorer l'efficacité** : identification et gestion des problèmes plus facile
- **Diminuer et prévenir les pannes** : en détectant les sources de salissure
- **Libérer de l'espace** inutilement exploité
- **Inspirer confiance aux clients**
- Ne plus nettoyer par à-coups et **éviter les coups de stress** avant des visites
- **Avoir de meilleures conditions de travail** en maintenant un environnement de travail agréable

Principes

Nettoyer pour inspecter



Inspecter pour détecter



Détecter pour corriger

Méthodologie





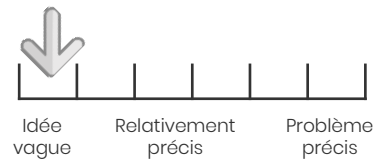
Définition

Le QQQQCCP signifie : “**Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi ?**”

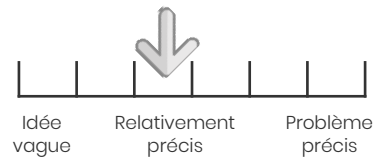
Cet outil permet de définir de la manière la plus complète possible une problématique. Ce faisant, le QQQQCCP **facilite l'identification des actions préventives et correctives à adopter.**

Exemple

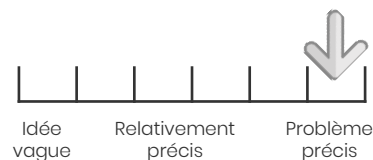
Quoi : **Service Médiocre**
Où : **Au Royal Hôtel**



Quoi : **Attente pour le service**
Qui : **Service de chambre**
Où : **Au Royal Hôtel**
Combien : **Trop Long**



Quoi : **Attente pour le service**
Qui : **Service de chambre**
Où : **Au Royal Hôtel**
Quand : **Le week-end, de 6 à 8h**
Comment : **Retard dans le service**
Combien : **Le mois dernier**
Pourquoi : **En raison d'un sous-effectif**



Intérêts

Il permet de collecter rigoureusement les informations nécessaires pour répondre à une problématique en suivant une logique de questionnement.

“Un problème bien posé est à moitié résolu”

Méthodologie

Quoi ?

- De quoi s'agit-il ?
- Qu'est-ce qui caractérise la situation à problème ?

Qui ?

- Qui est concerné par ce problème ?

Où ?

- Où se passe la problématique ?

Quand ?

- A quel moment se produit le problème ?
- Depuis quand le problème existe ?

Comment ?

- Sous quelles conditions le problème apparaît-il ?
- Avec quel matériel/équipement ?

Combien ?

- Quelle est la fréquence ?
- Combien coûte ce problème ?

Pourquoi ?

- Pourquoi est-ce un problème ?



Définition

Le stand up meeting est une **réunion de production régulière et courte** (environ 15 minutes) se déroulant sur le terrain et ayant pour principe que les participants restent debout.

À périodicité définie, **une équipe pluridisciplinaire fait le point sur l'atteinte des performances** suivant les critères. Qualité, Coût et Délai, sur la sécurité et sur les problèmes rencontrés par les équipes de production

Intérêts

- Suivre l'atteinte des objectifs de production & challenger les équipes
- Traiter de manière réactive les problématiques rencontrées par les opérateurs
- Souder toutes les fonctions représentées en suivant un objectif commun d'amélioration des performances

Principes essentiels



Ponctualité des participants



Durée courte (15 minutes maximum) pour aller droit à l'essentiel



L'analyse des problèmes se fait en dehors des réunions



Les participants reviennent à la réunion suivante en respectant leurs engagements





Définition

Un standard est un **mode opératoire défini selon les meilleures pratiques et figé** de manière à standardiser la réalisation d'une tâche.

Le standard, par la formalisation des bonnes pratiques, **permet le maintien dans le temps des améliorations apportées sur le processus**. Le standard agit comme une cale qui empêche le retour aux mauvaises pratiques.



Intérêts

- **Augmente le niveau de productivité** en fournissant à l'ensemble des opérateurs le mode opératoire le plus efficace
- **Son suivi assure le respect du procédé** garantissant la qualité demandée tout en restant en sécurité
- **Aide à la synchronisation et à la maîtrise du Takt Time** avec la standardisation des pratiques = **régularité**
- **Evite les litiges et facilite le management d'équipe** avec un mode opératoire unique = une seule façon de faire qui est légitimée par les signataires
- Un standard **facilite la formation** en fournissant à la personne un document détaillé des tâches à réaliser

Méthodologie

- 1 Etudier les pratiques des différents opérateurs
- 2 Analyser les meilleures pratiques
- 3 Rédiger le standard sous forme de mode opératoire
- 4 Former les opérateurs à son utilisation





Définition

Le Gemba signifie “**l’endroit où cela se passe**”. Cela peut correspondre à une ligne de production défectueuse, à une zone de stockage qui pose problème, etc.

Le Gemba consiste à **privilégier l’analyse sur le terrain** plutôt que dans un bureau ou une salle de réunion.

Intérêts

- Réactivité dans la gestion des problèmes
- Sécurisation du client
- Instaurer un dialogue avec les opérationnels pour être plus efficace dans l’analyse des causes
- Agir sur la motivation générale en montrant que les problèmes sont l’affaire de tous
- Comprendre plus concrètement les enjeux et la problématique rencontrés

Intérêts

Se rendre sur le terrain pour comprendre et corriger ensemble le problème rencontré



Méthodologie

- 1 A l’apparition d’un problème, aller tout de suite au Gemba
- 2 Se faire expliquer & observer le problème
- 3 Prendre les mesures provisoires pour sécuriser le client
- 4 Rechercher l’origine de la cause du problème (5M, 5 pourquoi, QQOQCCP, etc.)
- 5 Mettre en place les actions correctives
- 6 Verrouiller la non-réapparition des problèmes



Définition

Kaizen tire son origine de deux mots japonais : *Ka* qui signifie “changement” et *Zen* qui signifie “bon”.

Cette philosophie a pour but **l'élimination des gaspillages et la mise en place d'améliorations simples à faible coût**, quotidiennement et à tous les niveaux d'une entreprise.

Conditions de réussite

- **Tout le monde participe** à l'amélioration continue
- Des **guides et procédures simples et accessibles**
- Des **mesures de motivation** (système de récompense, satisfaction du personnel...)
- Une **implication active du top management** pour déployer la politique
- Ce n'est pas une méthode à part entière mais un état d'esprit de groupe et qui vit grâce à l'implication de tous

Les Outils indispensables

Le Kaizen utilise l'ensemble des outils d'analyse et de résolution de problèmes classiques :

- | | |
|-------------|----------|
| • PDCA | • SMED |
| • 5S | • TPM |
| • QOQCCP | • Kanban |
| • Poka-Yoke | • ... |

