

CINQ ZEROS

Ce sont les cinq objectifs "olympiques" que toute entreprise doit viser si elle veut assurer un niveau de Qualité et de service de niveau international

Zéro papier.

Consiste à alléger, dans toute la mesure du possible, les structures par la simplification maximale des procédures et des travaux administratifs manuels ou automatisés.

Zéro délai.

Eviter toute perte de temps entre le moment où la commande est enregistrée et où le produit est terminé et expédié. Tout délai signifiant génération d'en cours coûteux.

Zéro panne.

Faire en sorte que la panne ou l'incident ne se produisent pas. Cet objectif nécessite la mise en place d'une politique d'entretien préventif déterminée.

Zéro défaut.

La Qualité se fabrique, elle ne se réduit pas au contrôle.

L'objectif Zéro défaut implique que la détection du défaut se fasse le plus près (et/ou le plus tôt) possible de la source du défaut, et si possible par auto contrôle.

Pour donner l'habitude de faire bien du premier coup.

Zéro stock.

Consiste à ne recevoir que des pièces bonnes et seulement au moment où on en a besoin, de façon à ce que les avantages tirés de la productivité ne soient pas anéantis par les pannes ou le coût. des stockages de précaution.

Cf. Méthode KANBAN.

Le non respect de l'un quelconque de ces cinq zéros se traduit par des coûts et des travaux inutiles.

C'est l'"usine fantôme", c'est-à-dire 'celle qu'on ne voit jamais mais qui coûte le plus : la non efficacité sous toutes ses formes avec pour conséquence la non compétitivité et, le plus souvent, la non satisfaction du client.

Charte de Qualité (Définition)

La charte, c'est l'ensemble des principes qui régit la politique de Qualité de l'entreprise.

L'existence (ou la non existence...) de cette charte, la diffusion qui en est faite auprès des différents échelons de la hiérarchie de l'entreprise sont très significatifs de l'importance.