



Montréal francophone

Section 0404

www.asq0404.org

Le qualipresse

Le qualipresse - novembre 2011

L'étiquette de l'éthique

Il y a beaucoup de turbulences dans les milieux financiers et aussi dans notre environnement politique ces dernières années. Nous avons vu les banques faire des profits records après avoir été acculées à la faillite et entraîner plusieurs pays dans le rouge et ce n'est pas encore stabilisé. Nous avons aussi un raz le bol des magouilles lors d'attributions de contrats en autre dans le milieu de la construction.

L'éthique est un attribut clé pour les spécialistes de la qualité en plus d'être des professionnels. À l'ASQ, nous avons aussi notre code d'éthique : <http://asq.org/about-asq/who-we-are/ethics.html>.

Les principes de base sont simples. Ils consistent à :

- 1) Servir le public, nos employeurs, nos clients et nos collègues de manière honnête et impartiale,
- 2) Travailler sans relâche pour augmenter nos compétences et le prestige de la profession qualifiée, et
- 3) Utiliser nos connaissances et notre expertise pour améliorer et augmenter le bien-être de notre collectivité et de l'humanité.

Pour nous, à la section Montréal Francophone, notre priorité est de vous aider à augmenter vos compétences en vous offrant des activités professionnelles : conférences et des ateliers. Nos activités et les cours se déroulent dans un environnement francophone et amical. Cette formation est aussi offerte dans le but de vous préparer aux examens de certifications de l'ASQ. Vous avez la possibilité de développer vos habilités de leadership en participant à votre association.

Mon étiquette d'éthique est d'être à l'affût des pratiques de la qualité et des partager. C'est aussi garder mon sens critique et favoriser la meilleure solution possible dans le respect des gens et des lois.

Éthiquement vôtres et au plaisir de vous rencontrer lors de nos activités



Roger Pelletier

Président de la section
Montréal francophone

Comité de direction

Président

*Roger Pelletier ing.
Bombardier aerospace
Tél : (514) 855-5001
Email : roger.pelletier@videotron.ca*

Secrétaire

*André Laganière, CSSBB
2019 du Louvre, Ste-Julie
Tél : (514) 242-3949
Email: optimisation@videotron.ca*

Trésorier

*Veronika Keller ing. CSSBB
Avensys
Tél : (514) 744-1044 poste 3276
Email: vkeller@avensys.com*

Responsable des activités

*Rosaire Ratelle ing. CQE
269 St-Barthelemy nord
Tél : (450) 759-9543
Email: rosaire.ratelle@sympatico.ca*

Responsable de la recertification

*Marcel A. Charbonneau, T.P., CQA,
Tél : (514) 333-1770
Email: marcel_charbonneau@videotron.ca*

Mot de l'éditeur - par Marcel Charbonneau

Clinique qualité sur les plans d'expérience - 22 septembre

Merci à nos trois confrères : MM. Hugo Paradis, Rosaire Ratelle et Sylvain Tétreault qui ont travaillé fort pour nous présenter un outil qui aidera à améliorer nos processus et procédés. Merci aux participants qui ont été pas seulement présents mais impliqués dans la discussion.

Vous pouvez lire un texte ci-joint écrit par M. Ratelle qui nous explique le plan d'expérience.

Activité du 13 octobre dernier

Le souper conférence a du être annulé à cause du trop faible taux de participation. Je remercie notre conférencier invité M. Rafik Kaci pour sa préparation. Après avoir discuté avec M. Kaci, nous pensons bien reprogrammer sa conférence qui a aussi une saveur d'actualité.

Bienvenu aux nouveaux membres

Nous souhaitons la bienvenue aux personnes suivantes qui viennent de joindre les rangs de notre association. Nous leur souhaitons tous de participer activement à nos activités.

Diane Theriauh, directrice

Bianca Zaleski Vale,

Gabriel A. Ahmarani, directeur qualité, Intellect Corp

Alain Gagnon, directeur STERIS Canada

Bruno Germain, ingénieur

François Heritier, étudiant

Orlando Penuela, technicien

Anicet Rethier, président

Jean Martial Tegua Fotso, coordonnateur qualité

Jonathan Turcotte, Technicien qualité Sr,

Masonite International

Mais la principale remarque que je faisais ou cause que j'essayais d'identifier en discutant avec quelques personnes : "Pourquoi les membres n'ont pas répondu à l'invitation (et j'oublie toutes les raisons personnelles). Sommes-nous trop centrés sur notre produit ou milieu et nous ne pouvons voir et apprendre de l'approche d'un spécialiste qualité venant d'un autre milieu que le nôtre? Si c'est cela, nous avons manqué d'apprendre et de sortir de notre isolement.

Valeur ajoutée de nos activités professionnelles

Nos activités professionnelles sont reconnues comme formation continue. Voir le mot du président, Roger Pelletier, dans le dernier bulletin : "L'Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ) a mis en place cette année des exigences de développement professionnel, le nouveau règlement sur la formation obligatoire des ingénieurs qui doivent dorénavant cumuler 30 heures de formation continue par période de deux ans à compter du 1er avril 2011. Nos activités de formations et les ateliers sont compatibles et permettent à tous les professionnels membres d'un ordre d'être à jour dans la pratique de l'assurance qualité et de l'amélioration continue et de contribuer à son développement."

Cela est vrai pour tous les ordres professionnels et en plus de donner des RU's à nos membres détenant une certification de l'ASQ.

Rencontre des membres étudiants le 28 septembre au HEC

J'ai participé comme membre sénior à l'activité de la "branche étudiant" où une trentaine de membres-étudiants de l'ASQ étaient présents. Je tiens à féliciter l'initiative de ce regroupement d'étudiants et principalement M. Rajesh Kumar Tyagi, professeur au HEC qui crée et anime ce groupe de jeunes dynamiques ainsi que le représentant de notre section M. Sylvain Tétreault, ing. jr qui complète sa

maîtrise à l'ÉTS. Sylvain s'implique depuis plus d'une année dans les activités de la section.

J'ai rencontré plusieurs étudiants qui sont de nouveaux canadiens et québécois. Ils me semblent être mal informés sur l'équivalence de leur diplôme obtenu dans leur pays d'origine. Je leur ai conseillé de communiquer avec l'ordre professionnel des ingénieurs, des chimistes, des technologues ou autres et de s'assurer qu'ils maîtrisent le français afin d'obtenir la reconnaissance professionnelle.

De plus, la recherche d'un emploi dans le domaine de la qualité est-ce une solution pour ceux et celles qui complètent une maîtrise ou un certificat en gestion de la qualité? Pourquoi ne pas prendre les rennes dans le service concerné comme ingénieur, chimiste, technologue ou toutes autres spécialités RH, Mktg, GOL etc. et vous pourrez appliquer les principes et les outils de la qualité au lieu de prêcher comme spécialiste en qualité ou consultant!

Prochaine activité

Je vous convie au prochain souper-conférence du 17 novembre 2011. Rosaire Ratelle vous présentera Mme Sonia Gagné, conseillère : voir l'invitation annoncée dans ce bulletin.

Malheureusement, je serai absent en novembre. Je penserai à vous à me recueillant dans un des temples indiens de l'Inde du Nord et sur le site du Tag Mahal à Âgrâ, Uttar Pradesh tout en méditant comment améliorer ma qualité de vie ou d'apprécier mon confort nord américain.

PS : Considérez-vous inscrit en répondant dans un courriel avec votre nom, numéro de téléphone et adresse courriel. Un avis vous sera communiqué par courriel si l'activité est annulée.

Si vous deviez contremander votre participation à l'activité, SVP nous aviser aussi par courriel dès que possible afin de réagir au niveau logistique, voir : conference@asq0404.org

Marcel A. Charbonneau, Éditeur

Planification d'expériences- par Rosaire Ratelle ing.

Vous serez sans doute à l'écoute si je vous dis qu'il est possible de réduire les coûts de développement d'un nouveau produit, d'améliorer la qualité, de réduire la variabilité du produit et des coûts de production, . Mais aussitôt que l'on parle d'expérimentation, plein de craintes vont surgir surtout si l'on fait mention de statistiques, d'effets principaux. Et que dire si le plan proposé fait en sorte de changer plusieurs facteurs à la fois.

Il y a, bien sur, les mots que nous utilisons. Des mots plutôt hermétiques réservés à des initiés. Nous allons tenter d'éclaircir quelques points. Considérons d'abord l'expérimentation comme un processus. De façon macro disons qu'il y a 4 étapes :

- 1- Préparation et conception du plan d'expérience,
- 2- Exécution du plan d'expérience,
- 3- Analyse et interprétation des résultats et
- 4- Suivi des résultats.

C'est une démarche logique qui doit être piloté par un responsable du projet qui a la maîtrise du sujet. Reconnaissons ensemble que l'approche de l'expérimentation est bien différente de celle de la production

	Production	Expérience
Caractéristiques	Routine Données abondantes et peu coûteuses	Unique Données peu abondantes et mais chères
Applications	Contrôle statistique Analyse de la capacité	Détecter l'effet d'une variable réponse après des changements sur le procédé
Méthodes statistiques	Carte de contrôle Histogramme Diagramme de dispersion	Student t, Fisher F, Khi-carré Anom, Anova Régression

Les objectifs et les outils sont bien différents. Il faut donc bien expliquer le contexte et l'approche proposée. Poursuivons au niveau de chaque étape.

1) Préparation et conception du plan d'expérience

Débutons en composant une équipe de travail avec des représentants des opérations, de l'entretien, du contrôle etc.. et qui sont parties prenantes. Soyons d'accord sur un objectif commun à atteindre. Il faut ensuite déterminer le contexte, c'est à dire les éléments que nous ne pouvons pas toucher tel : un produit ne peut pas être modifié car c'est la volonté du client ou encore il est impensable de concevoir un nouveau procédé dans le contexte économique.

Deux questions importantes :

- i) *le processus est-il stable et sous contrôle ?* L'expérimentation devrait commencer et se terminer en s'assurant que le processus est stable et sous contrôle.
- ii) *Le système de mesure est-il capable de détecter les effets recherchés ?* Nos instruments de mesure ont-ils la résolution et la sensibilité requises pour détecter la variation.

L'équipe, dans un remue-méninge, fera la sélection des facteurs qui, nous croyons, ont un impact sur les variables de réponses (exemples : exigences client, prix de revient etc.). Puis nous déterminerons à quels niveaux de ces facteurs (exemples : 2 ou 3niveaux de température, 2 fournisseurs, etc..) il serait bon d'expérimenter. Le travail d'équipe et l'ouverture d'esprit sont ici très importants en mettant en commun toute l'information pertinente.

Nous arrivons au choix du plan. Nous recommandons de réaliser plusieurs petits essais plutôt qu'une très grand où nous aurions plusieurs facteurs et niveaux.

Une telle approche est meilleure et plus économique. Il est bien évident que la quantité d'unités expérimentales a un impact sur les coûts. De plus la présence de facteurs que nous ne pouvons pas contrôler mais que nous pouvons mesurer auront une influence sur le choix du plan.

Il peut être préférable de créer des groupes (blocs) avec nos unités expérimentales par exemple : des lots de matières premières, des fournisseurs. Chaque groupe est constitué d'unités relativement homogènes. Puis nous terminons le plan en déterminant l'ordre d'exécution, le nombre de répliques et en préparant un plan de réalisation sous forme d'un tableau

2) Exécution du plan d'expérience

Assurer la qualité d'exécution du plan est un élément très critique. Les résultats obtenus doivent représenter les conditions spécifiées. Nous devons avoir confiance. Les traitements appliqués sont bien ceux désirés; les résultats ne sont pas mis en doute

3) Analyse et interprétation des résultats

L'analyse doit être appropriée : suffisamment robuste et fiable pour détecter les variations dues à une cause assignable de la variation inhérente. L'interprétation des résultats doit faciliter la compréhension et permettre la communication des résultats. Rappelons que l'hypothèse de départ (hypothèse nulle) est qu'il n'y a pas de différence entre les facteurs et leurs niveaux. Par les activités d'expérimentation nous allons obtenir la preuve qu'il y a des facteurs qui ont une importance significative.

4) Suivi des résultats

Il reste la mise en œuvre des recommandations et la confirmation au niveau des opérations de l'atteinte des objectifs. C'est le moment de vérité : présenter l'avant et l'après et reconnaître les mérites.

Tableau des activités 2011 - 2012

Description	Date	Coût	Lieu	Responsable
Démystifier la résistance au changement Sonis Gagné, conseillère sénior	Jeudi 17 novembre 2011	40\$	Resto St-hubert 10495 Pie IX, Montréal	Rosaire Ratelle
ISO 31000, Gestion du risque Denis Pronovost, Accademia Qualitas	Jeudi 19 janvier 2012	20\$	Cyberconférence	Marcel Charbonneau
Fenêtres Royal Visite industrielle	Jeudi 23 février 2012	Gratuit	Laval	Rosaire Ratelle
ISO 9001 Amélioration continue avec ISO 9004 Nathalie Blain	Jeudi 22 mars 2012	40\$	Restaurant St-Hubert 10520 Henri-Bourassa Coin Prieur & Fleury (métro Henri-Bourassa)	Marcel Charbonneau
Système de gestion pour la sécurité en aviation Jean-Marie Richard, Bsc, CQA	Jeudi 19 avril 2012	20\$	À confirmer	Rosaire Ratelle
Assemblée générale	Jeudi 17 mai 2012	Gratuit	À confirmer	Roger Pelletier Véronika Keller
Tournoi de golf annuel	Vendredi 6 juillet 2012	50\$ golf 50\$ souper	Club Base de Roc Joliette	Section 404 & section 401

Prochaine activité - Démystifier la résistance au changement par Sonia Gagné

Regard sur le modèle des préoccupations qui est le plus utilisé en gestion du changement. Car il y a parfois dérive dans le processus de changement.

- Examen des préoccupations des gestionnaires et les préoccupations des employés
- Pourquoi mesurer les préoccupations ? À qui c'est utile ? À quelle fin ?
- Comment faire le lien entre les préoccupations et la résistance ?
- Comment tout ça évolue ? et
- Comment accompagner les équipes ?

Nous vous invitons à vous inscrire le plus tôt possible à conference@asq0404.org et laissez votre nom, adresse courriel et numéro de téléphone.

Programme de la soirée du jeudi 17 novembre 2011

- Accueil : 17 h 30
- Présentation et tour de table : 18 h 00
- Souper : 18 h 20
- Conférence et questions : 19 h 00
- Remerciements : 21 h 00



L'activité aura lieu au restaurant St-Hubert BBQ
10495 boul. Pie IX à Montréal, H1H 4A3

Prix, souper et conférence,

- 40\$ pour les membres réguliers
- 20\$ pour les membres étudiant de l'ASQ

À propos de la conférencière

Sonia possède une expérience nationale et internationale de plus de 20 ans comme intervenante en qualité, principalement en coaching des membres de la haute direction, implantation de systèmes qualité et gestion du changement dans des entreprises de services, de la santé et manufacturières.

Elle est détentrice d'une certification de gestionnaire de projet (PMP) et un de spécialiste en implantation de processus pour les technologies de l'information (ITIL foundation certification).

Rapport du trésorier

Chaque année, les sections de l'ASQ doivent déposer leur bilan financier de l'année fiscale qui se situe du 1er juillet au 30 juin. Notre objectif fixé au début de l'année fiscale était l'équilibre financier de la section c'est-à-dire que les dépenses sont égales aux revenus.

La procédure utilisée par le trésorier de la section est de comptabiliser les états financiers tout au long de l'année et soumet ses dossiers à un comptable indépendant pour la rédaction du rapport financier selon la formule exigée par l'ASQ. Ceci nous permet d'avoir un contrôle de la qualité de nos données, de les valider et d'assurer la transparence de notre administration financière.

Le 15 juillet 2011, Mme Veronika Keller, trésorière pour l'année 2010-2011, convoquait le comité de vérification : M. Jean-Marie Richard et M. Hugo Paradis. Le rapport financier a été revu et accepté par le comité. Il a été soumis à l'ASQ.

Je suis heureux de vous informer que sur un budget de 14 126 \$ nous avons atteint notre objectif à près de 43\$.

Pour l'année financière 2011-2012, nous gardons le cap. L'équilibre entre les dépenses et les revenus demeure l'objectif financier de la section.

*Jean-Marie Richard,
Trésorier 2011-2012*



+ de 20 ans

+ de 2000 sessions

+ de 20 000 clients

Veni,
Vidi,
Disci.

www.accademia.ca

FORMATIONS EN FRANCAIS

TPECS Auditeur principal - 4 jours

ISO 9001 • ISO 14001 • OHSAS 18001

(Certifiées RABQSA) **BSI**

www.bsigroup.ca/formations