



## LES CINQ DEMONS

*Expert FAVI : Alain DUMONT*

Ce sont les cinq pistes de recherche des causes des problèmes systématiquement explorées dans une démarche type WV. Ce sont :

- ◆ Les défauts
- ◆ Les retards
- ◆ Les erreurs
- ◆ Le gaspillage
- ◆ Les accidents

*Les défauts* potentiels peuvent être recherchés par une démarche type AMDEC.

*Les retards* sont analysés pour chaque étape du process sachant que le retard de livraison peut se respecter sans problème car il s'agit d'une volonté collective, et qu'il suffit de décider une fois pour toutes que maintenant, tout de suite, immédiatement, on ne livrera plus jamais en retard et que l'on respectera ses engagements quitte à travailler la nuit ou tout le week-end.

C'est ce que nous avons décidé en 1984 à FAVI et respecté depuis cette date.

*Les erreurs* résultent généralement des 3 MU :

- ◆ MUDA = gaspillage
- ◆ MURI = tensions entre les individus, les services (d'où l'intérêt de faire disparaître la notion de service au profit d'un process complet qui va de la matière première à l'expédition du client final)
- ◆ MURA = divergence entre l'appréciation par divers acteurs du même élément.

Les trois MU s'appliquent aux domaines :

- ◆ De la main-d'oeuvre
- ◆ De la technique
- ◆ Des méthodes
- ◆ Du temps
- ◆ Des installations
- ◆ Des gabarits et outils
- ◆ Des matériaux
- ◆ Des stocks
- ◆ Du volume de production
- ◆ Du lieu
- ◆ De la façon de penser

*Le gaspillage* concerne généralement les 7 MUDAS (signifie gaspillage) :

- ◆ En production excessive
- ◆ En attente pièces
- ◆ En approvisionnement
- ◆ En production (non-qualité, panne)
- ◆ Dans les stocks
- ◆ En aménagement de poste
- ◆ En défauts de fabrication

*Les accidents* : il est évident qu'on ne saurait faire de la Qualité dans un environnement dangereux et que juste après les besoins physiologiques, le premier besoin exprimé, dans le triangle de MASLOW, est le besoin de sécurité physique avant la sécurité morale.

Les cinq Démons constituent un canevas de remise en cause, simple, primaire mais très efficace.

Le jeu consiste à définir une pièce pilote, à remettre en cause tout son process de fabrication, du déchargement de la matière première, au montage sur la ligne de fabrication du client, en demandant à tous les experts internes (leaders, parrains productivité / qualité / maintenance, poka-yoké, Kaizen, AMDEC, SPC, calibration, automatisation, sécurité, SDCA, PDCA, flux, expédition, BE, labo, outillage, SMED, 5S, CEDAC, KANBAN, MTM, ...) de s'appuyer sur le canevas des cinq Démons pour critiquer l'existant et mettre en place des plans d'amélioration en liaison totale avec les opératrices et opérateurs.

