# DESCRIPTION DES PROCESSUS ACHATS ET SI

Leader mondial des arts de la table, Arc International a entrepris la mise sous processus de toutes les activités du site d'Arques. Cette démarche permettra de garantir que toutes les activités du site de production concourent à l'atteinte des objectifs du groupe, et à la satisfaction des exigences de ses clients.

## 1) Présentation de mon sujet de stage

### Mes missions

**Décrire et améliorer les processus support "Achats" et "SI"**

### Problématiques

#### Achats :

- Recherche de fournisseurs non structurée et non centralisée,
- Cycle de vie des fournisseurs mal maîtrisé
- Interactions acheteur-client mal maîtrisées.

➔ **Panel fournisseur incohérent, couteux et mal maîtrisé.**

#### SI (Système d'Information) :

- Non capitalisation du savoir faire issu de la gestion des incidents,
- Gestion du parc informatique non optimisée en terme de qualité et coût.

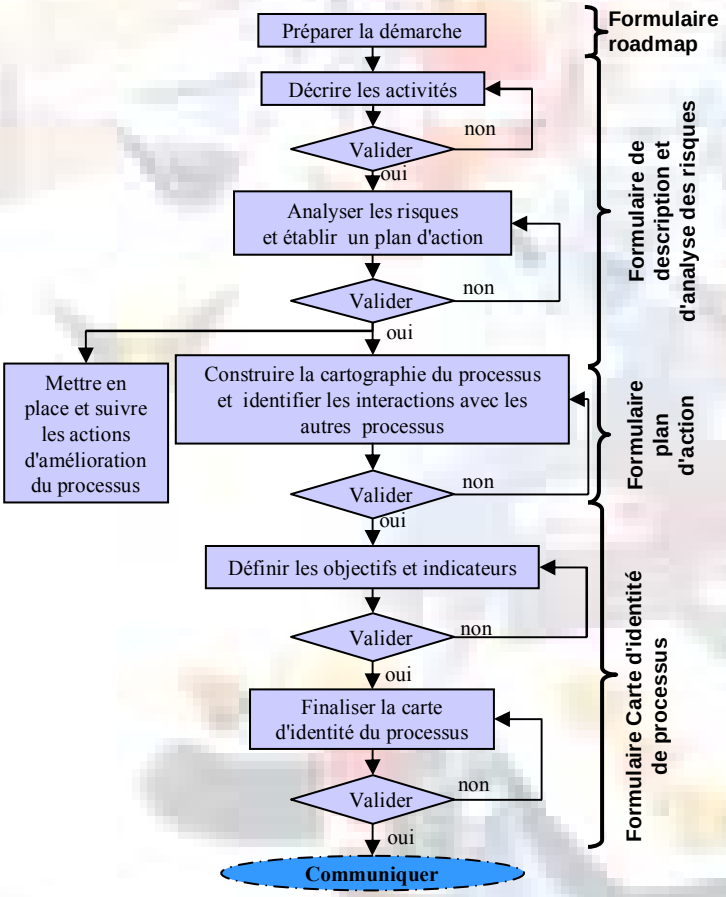
➔ **Système d'information mal maîtrisé, et coûteux.**

### Objectifs du stage

Définir des plans d'action permettant :

- D'améliorer les processus Achats et SI,
- Maîtriser les interactions avec les autres activités de l'entreprise,
- Maîtriser le pilotage des activités.

## 2) Méthode et outils de la description




### Facteurs de succès

Ecoute, disponibilité, adaptabilité, esprit de synthèse, esprit critique, animation d'équipe, sensibilisation.

## 3) Livrable du stage :

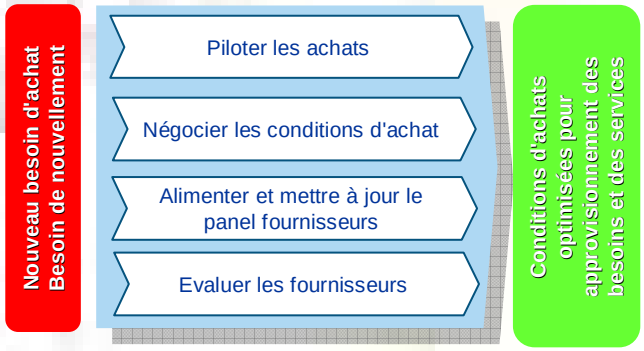
### Exemple : le processus "achats" en bref

**Ses clients :** Le processus Approvisionner et tous les services des sites de production d'Arques et de Blaringhem.

**Sa finalité :** Fournir des conditions d'approvisionnement qualifiées aux meilleures conditions de coûts, délais, qualité et sécurité.

**Son pilote :** Directeur Achats.

### Description :




### Plan d'actions d'amélioration :

- Procédure de demande de recherche fournisseurs
- Contrat de service entre les acheteurs et leurs clients
- Procédure de notation des fournisseurs

### Objectifs et indicateurs :

| Objectifs | Indicateurs |
|---|---|
| Satisfaction client | |
| Par semestre, avoir une note moyenne des fournisseurs > 7/10. | Moyenne des notes obtenues à l'issue de l'évaluation semestrielle. |
| Performance interne | |
| Réduire le montant total passé en commande sur une année de 8million d'euros à volume constant | Montant total passé en commande, Economies réalisée par année |
| En 2009, moins de 1000 fournisseurs actifs par an | Nombre de fournisseurs actifs<br>Nombre de ligne de commande |

### Bilan des livrables de mon stage

| | Descriptions validées | Objectifs et indicateurs validés | Plan d'action validé |
|---|---|---|---|
| " Achats " | 1 | 1 | 1 |
| " SI " | 6 | 7 | 5 |

### Bibliographie


- NF EN ISO 9000 version 2000, « Système de management de la qualité, Principes essentiels et vocabulaire », Ed. Afnor, 2000.
- NF EN ISO 9001 version 2000, « Système de management de la qualité, Exigences », Ed. Afnor, 2000.
- Manuel Qualité d'Arc International.
- Dossier de presse d'Arc International, mars 2007.
- http://www.arc-intl.com (site internet du groupe Arc International).