Refondre et mettre à jour le Système Qualité du Pilote Division des Produits Grands Pu
P) à l'aide de l'ISO 9004, étude préliminaire, identification des parties prenantes et de leur

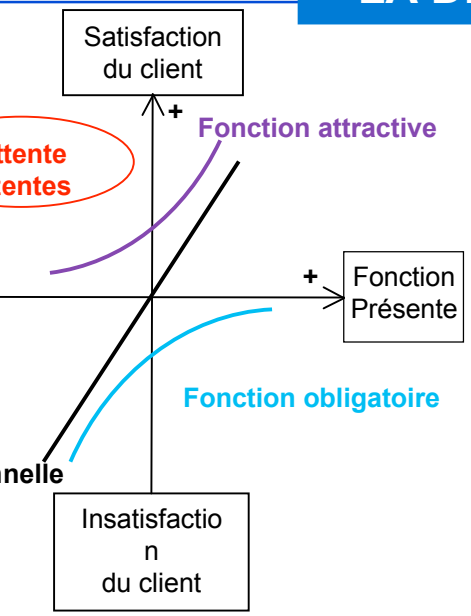
## CONTEXTE ET OBJECTIF

Interface entre la Recherche Appliquée et Développement (RAD) et les usines.
Pilote : fournir aux usines des Procédés Industriels de Fabrication.
Nouvelle orientation stratégique du groupe → Evolution du Système Qualité du groupe
doit mettre à jour son propre système de management de la qualité pour s'adapter à cette

éfinir le Manuel Qualité du Pilote DPGP & PP

R
DO

## LA DEMARCHE




**Définition de la démarche à l'aide de l'ISO9004**
Identification des attentes des parties prenantes
Approche processus

**Identifier les attentes des parties prenantes**
Plusieurs niveaux d'attentes
Identifier les attentes latentes pour anticiper les besoins

**Comme**
**latentes**
Utilisatio
**Concep**
car elle
✓Repér
✓Anticip
✓Tradui
réponse

**Capter les voix des clients**

1. Lister les parties prenantes
2. Echantillonnage
3. Entretiens ouverts

**Traduction attentes…**

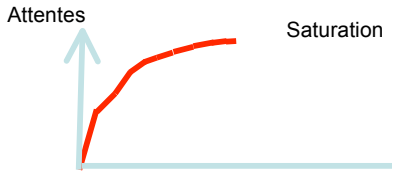
**…en exigences**

## RESULTATS

| | |
|---|---|
| **Nombre d'entretiens prévus** | **19** |
| **Nombre d'entretiens réalisées** | **14** |
| **Services interrogés** | **Nbre d'exigences** |
| Recherche + liaison industrielle | 19 (15+4) |
| Direction des Opérations : Développement | 13 |
| Direction des Opérations(DO) : Usines | 10 |
| Recherche Des Procédés (RDP) | 6 |
| **Total d'exigences exprimées** | **48** |
| Nbre de questions prévues | 96 |
| Total des questions rédigées | 110 |

**Discussio**

L'effet de saturation se produit au
quasiment plus de nouvelles i
pourquoi le fait d'avoir réalisé 14 e
l'étude.




Le questionnaire réalisé selon la r
posions deux questions pour chaqu
rédiger 96 questions. Mais notre cli
proposé 7 exigences possibles non c

## BILAN DE LA DEMARCHE

## PERSPE