Année 2008/2009

Préparer l'audit de suivi ISO/TS et améliorer le traitement des pièces en retour garantie client

Achraf AMADI

Clarification et formulation de la 1ère Mission du stage

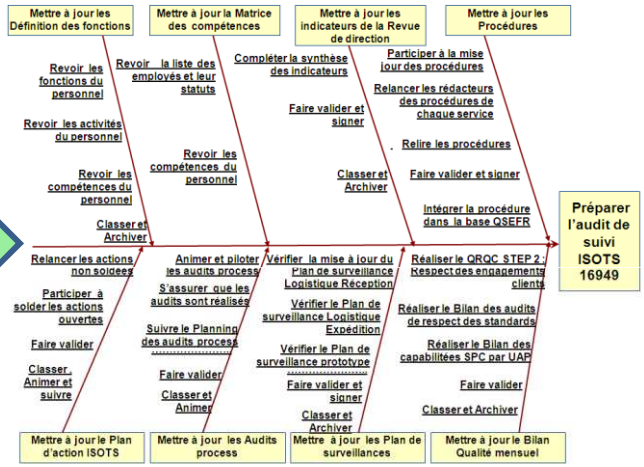
Clarification de la mission

Donnée d'entrée = Préparer l'audit de suivi ISO/TS 16949	
Qui ? Qui est concerné par l'audit?	Valeo Moteur Thermique Reims. Service Qualité Centrale Responsable Qualité du site (Mme Sabine Delepine) Responsable système Qualité (Mme Annaig Lalouette) Stagiaire système Qualité (Mr Achraf Amadi) Tout le personnel du site
Quoi ? Quelles sont les tâches ?	Boucler le plan d'action d'audit de suivi 2008 Piloter le plan d'actions de l'audit interne Vérifier que les réponses aux questions posées à la division sont bien présentes sur le CR de la revue de direction Reims (cela montre le lien avec la division au travers de ses orientations et objectifs) fonctionnement montant et descendant. Participer à la mise a jour des procédures Mettre à jour le planning des audits process, ...
Où ? Où ça se passe ?	Valeo Thermique Moteur site Reims Chaque service de chaque processus Service Qualité
Quand ? Quand aura lieu l'audit ?	Lors de l'audit de suivi prochain (le 31mars, le 1er et le 2 avril 2009)
Comment ? Comment mesurer le problème et ses solutions?	Le pourcentage des taches réalisées par rapport à ce qui m'a été demandé. Le résultat de mon travail et de mon savoir faire Nombre des non-conformités après l'audit de suivi ISOTS16949
Pourquoi ? Pourquoi faut-il faire le suivi ?	Pour assurer les missions du stage Pour garder la certification
Donnée de sortie = Quelle Méthodologie d'action faut-il suivre pour se préparer à un audit de suivi ISOTS16949 en tant que stagiaire système qualité ?	

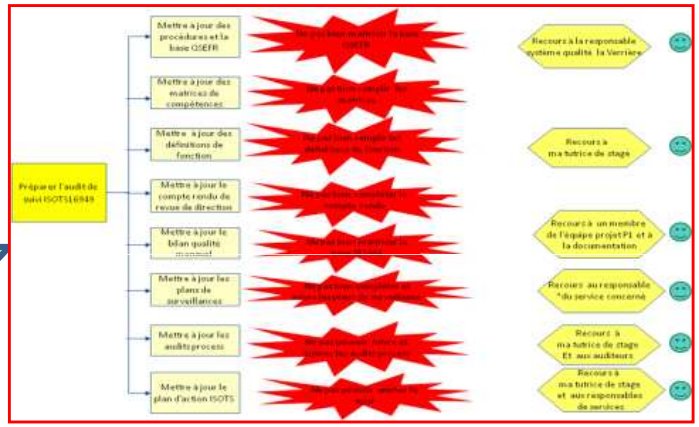
Indicateurs

	Lieu information	Commentaire
Taux de procédures à jour	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\ISTE\liste des procédure et guides RM\ISTE\Liste des procédures Reims	En bas de la liste calculer tous les débuts de mois le résultat du mois écoulé : le % de procédure à jour
Bilan qualité process	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Bilan Mensuel Qualité	= Renseigner les différents fichiers et indicateurs : 1- pour les audits respect des standards (aller chercher les infos à la logistique réception, expédition, audit magasin DLMBDSQUR), UAP RA et CDS pour les RAS 2- pour les audits UAP (aller chercher les infos dans audit respect des standards), pour les audits AQPR demandés à Fabrice Lybaert 3- pour le SPC aller dans Sasame pour extraction des données 4- pour les audits process (aller chercher dans diffusion (S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Bilan Mensuel Qualité\Liste de diffusion)
Tableau de bord qualité	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\BRUGNEAU\Tableau de bord\2008\TLR 2008	= Relancer chaque début de mois les qualité UAP pour MAJ le fichier TLR + leur demander de vous envoyer leur bilan qualité UAP = Faire la cohérence entre fichiers TLR et Bilan envoyé par chaque qualité UAP
Plan d'action ISO/TS	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Audit UTAC\2008\Plan d'action ISOTS 2008	= Relancer les actions non soldées
VS000	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\VS000\Liste personnes formées GRQC Structure réel	= Code : N-2, Réseau qualité, MBP P1 P2 P-30, Superviseur devient avoir suivi la formation
Audit process	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Audit process\Audit process 2008	= MAJ le planning = MAJ la liste des auditeurs process 'SRQU 142 liste des auditeurs process + suivi 2008' = Vérifier qu'on ait pas plus de 3 mois entre l'audit initial et audit suivi (doit être reporté sur rapport), que toutes les equipes soient auditées, et que tous les process soient auditées au moins 1 fois / 2 ans, indicateur efficacité audit process doit être renseigné à chaque suivi = MAJ le fichier tableur de suivi sous 'S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Audit process\questionnaire vierge et plan d'action suivi'
	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Audit process\Audit process 2009	= Etablir un planning pour la nouvelle année 2009
Plan de surveillance générique	RAS : S:\UAP_RAS\RA\1 - Valeo\Qualité\Ligne de produit UAP RAS RH MA Moulage\RAS envoyés allez dans chaque famille de produit puis dans dossier plan de surveillance CDS : S:\UAP_RAS\RA\1 - Valeo\Qualité\Ligne de produit UAP RAS RH MA Moulage\CDS AD-100 MAX\Plan de surveillance - ANNAIG\CAQU\P118 30HO = JAQU191 80-100 = JAQU111 80-100 = JAQU111S 88 = JAQU888 CDS : S:\UAP_CDS\1 - Valeo\QUALITE UAP\Procedure\CAQU\Plan de surveillance CDS-TI\STANDARD CAQU 044 plan de surveillance RA : Voir Sébastien COCHOIS RAQU1\ZF, Simon sous S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\ZfS Générique RA Prime : S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\plan de surveillance prime Logistique : sous base PMEA	= Vérifier cohérence AMDEC générique et plan de surveillance générique (parametre + CR + Documents de référence)
	Travaux paramètres process à intégrer dans PS générique : S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Audit UTAC\Travaux PAGS	= Reste à intégrer les parametres process des RA dans PS
RDD	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Revue de direction\RM\2008\M2	= Compléter le compte rendu de revue de direction avec retour Div (si question posée à la div + sortir 2 exemplaires faire signer salme et Frédéric (1 pour bouclette qualité = Le mettre sur le drive = Imprimer tous les processus pour bouclette qualité
	S:\Qualite_Centrale\1 - Valeo\Annaig\Revue de direction\RM\2008\Synthèse Indicateur process RDD RM5	= A compléter et à mettre dans bouclette (attention : 2 origines à MAJ)
	Voir avec Aurélie SCHERRER (Division)	= Récupérer la bouclette RDD division

Méthodologie d'action



Analyse des risques

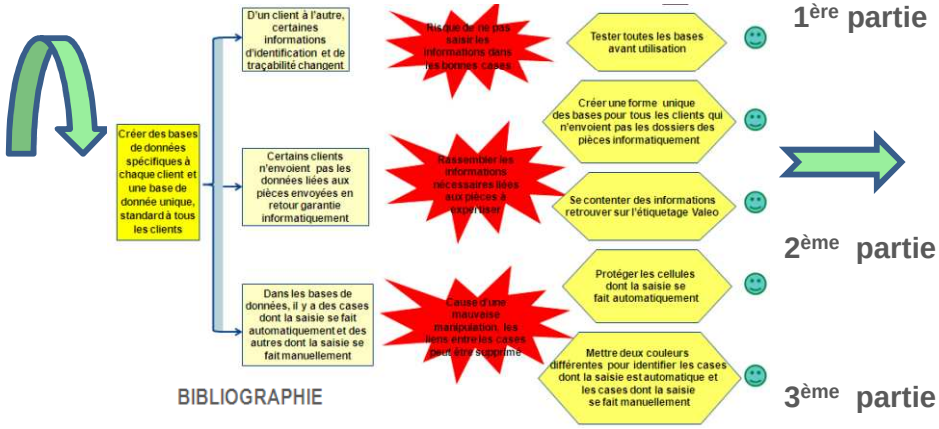


Clarification et formulation de la 2ème Mission du stage

Clarification de la mission

Donnée d'entrée = améliorer le traitement des pièces en retour garantie client	
Qui ? Qui est concerné par le traitement des pièces ?	Valeo Moteur Thermique Reims. Service Qualité Centrale Responsable Qualité du site (Mme Sabine Delepine) Responsable Retour Garantie (Mr Patrick Brugneau) Stagiaire système Qualité (Mr Achraf Amadi)
Quoi ? C'est quoi un traitement des pièces?	Des Fiches d'expertises bien informées La saisie d'informations liées aux pièces en retour garantie Garder la traçabilité de la pièce retour garantie Distinguer les défauts répétitifs Accepter ou refuser la pièce en retour garantie
Où ? Où se fat le traitement des pièces ?	Valeo Thermique Moteur site Reims Service Qualité
Quand ? Quand commence le traitement des pièces?	Au retour des pièces en garantie
Comment ? Comment mesurer le problème et ses solutions ?	Expertiser les pièces en retour Garantie Traiter les pièces en retour garantie Standardiser les bases de données retour garantie Gérer la documentation des bases clients
Pourquoi ? Pourquoi faut-il améliorer le traitement des pièces?	Pour mieux maitriser les retours en garantie Pour garder la traçabilité Pour faire des statistiques Pour identifier les pièces en retour garantie Pour des raisons de simplifications administratives
Donnée de sortie = Créer une base de données unique retour garantie par client qui renvoi à une base de données unique et standard pour tous les clients	

Analyse des risques

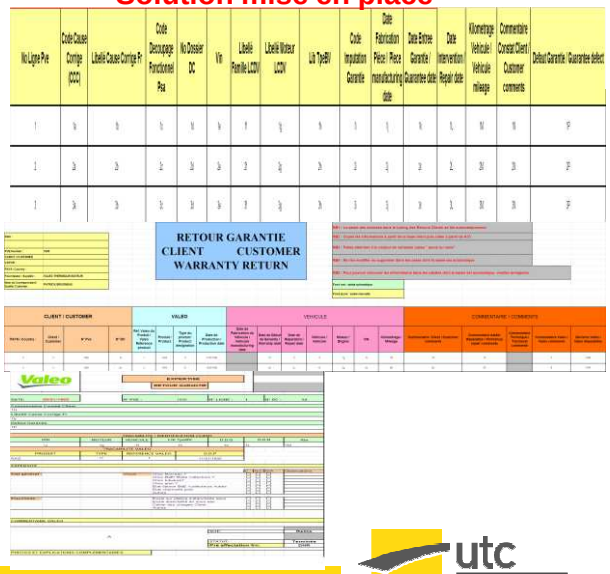


1ère partie

2ème partie

3ème partie

Solution mise en place



CONCLUSION

- Assister à l'Audit de suivi selon la norme ISO 9001 et le référentiel ISO/TS 16949.
- Améliorer le traitement des pièces en retour garantie
- Maitriser la documentation, le développement des bases sous Excel

BIBLIOGRAPHIE

[1] : Document de présentation du Groupe Valeo 2009
[2] : Plan de surveillance 2009
[3] : Rapport UTAC 2009
[4] : La norme Européenne EN ISO 9001 : 2000

Valeo Thermique Moteur

utc Université de Technologie Compiègne