UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE -Master - spécialité : management de la qualité

Mise en place de la démarche de certification selon le référentiel ISO 9001v 2008 au sein de l'entreprise EDF

1) Présentation de l'entreprise et ses activités

Électricité de France (EDF) est la principale entreprise de production et de distribution d'électricité en France.. L'entreprise est tournée vers le nucléaire avec notamment un parc nucléaire composé de 58 réacteurs nucléaires en fonctionnement..Établissement public à caractère industriel jusqu'en novembre 2004 ,elle a changé de statut devenant effectivement une société anonyme à capitaux public ,avec un chiffre d'affaire 64,3 Md€ (2008)

2)Le site de Vitry-sur-Seine;:

- Fait partie des 10 centres de production thermique.
- un centre de production thermique et 3sites de turbines à combustion
- le site emploie près de 167personnes;
- Une capacité maximale de 1200 Méga watts (MW)

.

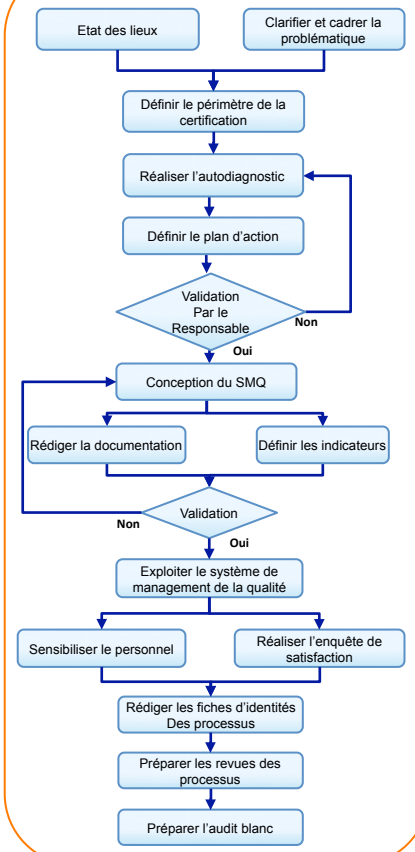
3) Objectifs

- Obtenir la certification ISO 9001 v 2008,
- Améliorer la traçabilité et l'organisation de l'entreprise,
- Satisfaire et fidéliser les actuels et les futurs clients,
- Renforcer la crédibilité vis à vis des partenaires et des clients.

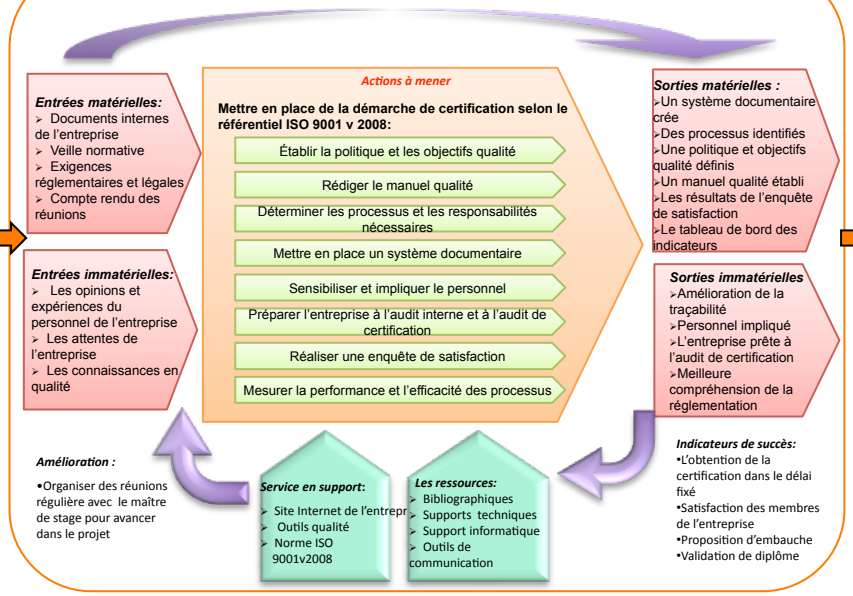
4) Missions du stage

- Mettre en place le système documentaire qualité de l'entreprise,
- Rédiger le manuel qualité,
- Déterminer les processus de l'entreprise,
- Mettre en place les indicateurs et le tableau de bord,
- Réaliser une enquête de satisfaction client,
- Préparer les revues des processus.

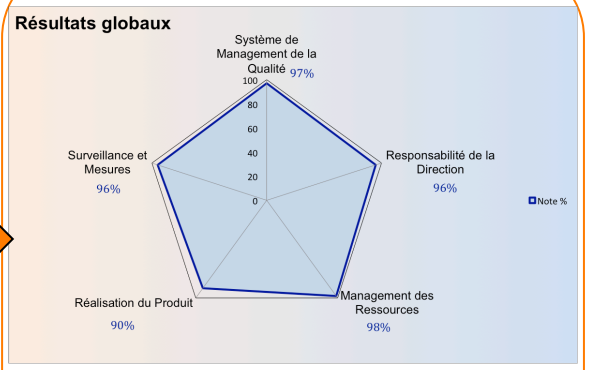
5) Processus du déroulement de la mission



6) Cartographie du plan d'action



7) Résultats



- 100% des fiches d'identités des processus
- 80% des documents validés
- Cartographie des processus définis
- Objectifs mesurables fixés
- Indicateurs qualité en cours d'exploitation

8) Conclusion

Apports personnel

- Une expérience professionnelle enrichissante;
- Meilleure connaissance de la norme ISO 9001 v 2008;
- Amélioration de la capacité d'écoute et de communication.

Apports pour le CPT de Vitry-sur-Seine

- prête à être certifié;
- Personnel informé et sensibilisé;
- Meilleure organisation du système documentaire de l'entreprise;
- Amélioration de la traçabilité.

9) Perspectives

- Développer de nouveaux indicateurs qualité;
- préparer à l'audit interne en fin d'année.
- Définir les axes d'amélioration et de développement

Bibliographie

- ISO 9001 v 2008 : Systèmes de management de la qualité - Exigences, Ed 2008,
- FD X 50-176 – Management de la qualité. Management des processus, Ed Afnor, juin 2000
- 10 clés pour réussir sa certification ISO 9001, par Claude Pinet, Ed AFNOR,ISBN :2-12 475535-8
- Site de l'entreprise EDF www.edf.fr

Réalisé par Amine Mohammed DADI

11 juin 2009

Année : 2008/2009