

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

1) Présentation de l'entreprise et ses activités

AETech, jeune entreprise innovante, créée en 2002, emploie dix personnes et développe son activité sur deux principaux axes :

- · Le contrôle non destructif par émission acoustique
- · L'ingénierie mécanique et matériaux

Les secteurs d'activité :

- · Énergie, Chimie et Pétrochimie,
- · Industrie pétrolière,
- · Industrie liés aux transports

2) Contexte

Afin de garantir la qualité de ses services et d'améliorer l'écoute de ses clients, AETech s'est engagée dans une démarche de management de la qualité lui permettant d'améliorer l'organisation, le savoir faire et d'accroître la satisfaction de ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires.

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
- •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
- Réaliser une enquête de satisfaction client,
- Préparer l'audit interne ainsi que l'audit de certification.

5) Processus du déroulement de la mission Clarifier et cadrer la Etat des lieux

Définir le périmètre de la

certification

Réaliser l'autodiagnostic

Définir le plan d'action

Responsable

Conception du SMQ

Validation

Exploiter le système de

Préparer l'audit à blanc

Réaliser l'audit de certification

Suivi des actions

d'amélioration

Oui

Rédiger la documentation

Sensibiliser le personnel

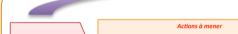
Oui

problématique

Définir les indicateurs

Réaliser l'enquête de

satisfaction



- Mettre en place de la démarche de certification selon Documents internes référentiel ISO 9001 v 2008: de l'entreprise Établir la politique et les objectifs qualité
- Veille normative Exigences
- réglementaires et légales Compte rendu des réunions

Entrées immatérielle

- Les opinions et expériences du personnel de l'entreprise Les attentes de
- l'entreprise Les connaissances en qualité

 Organiser des réunions régulière avec mon maître de stage pour avancer dans le projet

Service en support

Les ressources: Site Internet de l'er Supports techniques Outils qualité Support informatique Norme ISO Outils de 9001v2008

6) Cartographie du plan d'action

Rédiger le manuel qualité

Déterminer les processus et les responsabilités

nécessaires

Mettre en place un système documentaire

Sensibiliser et impliquer le personnel

Préparer l'entreprise à l'audit interne et à l'audit de

certification

Réaliser une enquête de satisfaction

Mesurer la performance et l'efficacité des processus

Sorties matérielles : Un système documenta

Des processus identifiés >Une politique et objectifs qualité définis Un manuel qualité établi Les résultats de l'enquête

de satisfaction Le tableau de bord des indicateurs

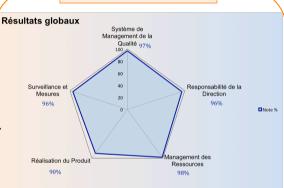
Sorties immatérielles

- »Amélioration de la traçabilité »Personnel impliqué
- »L'entreprise prête à
- l'audit de certification >Meilleure compréhension de la réglementation

Indicateurs de succès

- •l'obtention de la certification dans le déla
- Satisfaction des membres de l'entrenrise
- •Proposition d'embauche Validation de diplôme

7) Résultats



- Système documentaire complet
- · 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 l'entreprise AETech

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

9) Perspectives

- Développer de nouveaux indicateurs qualité;
- · Participer à l'audit interne en mois de juin;
- 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 AETech, www.aetech.fr