UTC - Master "Management de la Qualité" - ST02 - 11/06/10 - Année 2009/2010

« Mise en place de la démarche de Système de Management de la Qualité en vue de la certification ISO 9001:2008 » [1]

1. Présentation de l'entreprise, du service

➢ **Aéroports de Paris (ADP) [2] :**
- *2ème groupe de services aéroportuaires en Europe*
- *Gestionnaire de 3 aéroports (CDG, ORY, LBG)*

➢ **Aéroport Paris-Charles de Gaulle (CDG) :**
- *1er aéroport français*
- *8 Unités Opérationnelles dont CDGL, Direction "Energie et Logistique"*

➢ **L'Unité Opérationnelle CDGL :**
- *Production / distribution d'énergies, activités environnementales (eau, déchets…)*
- *Gestionnaire du parc automobile et engins*
- *Missions de logistique (déménagement, courrier…)*
- *Fonctionnement = 2 pôles (« Production d'Energie » et « Services et Environnement »*

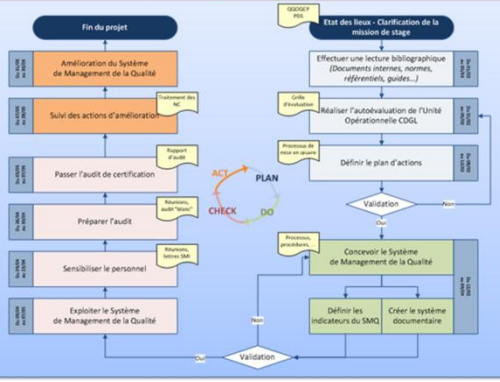
2. Contexte, objectifs et missions principales

➢ **Contexte :**
- *Satisfaction clients → Démarche de progrès*
- *Déploiement du Système de Management Intégré*
- *Certification ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001 des Unités Opérationnelles de CDG*
- *CDGL → Certification du Pôle Production d'Energie en 2008*

➢ **Objectifs :**
- *Mettre en place une démarche qualité au sein du Pôle « Services et Environnement »*
- *Faire vivre le système qualité et en assurer son bon fonctionnement*
- *Obtenir la certification ISO 9001:2008*
- *Sensibiliser le personnel*

➢ **Missions principales :**
- *Consolidation du système documentaire (processus, procédures…)*
- *Elaboration du tableau de bord des indicateurs*
- *Communication au personnel de la démarche*

3. Méthodologie de résolution [1]



4. Déroulement du projet

➢ **Indicateurs qualité :**
- *Réalisation d'un tableau de bord de suivi des indicateurs SMI*
- *Révision trimestrielle de ces indicateurs → Evolution + Pertinence*

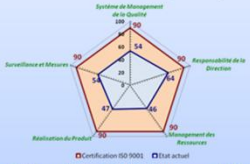
➢ **Sensibilisation / Communication :**
- *Information de la démarche auprès du personnel*

Processus du plan d'actions de communication [1]

➢ **Audit de certification (Bureau Veritas) :**
- *Préparation → Réunions*
- *Déroulement de l'audit*
- *Résultat de l'audit → points forts, non-conformités, axes d'amélioration*

4. Déroulement du projet

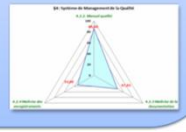
➢ **Etat des lieux :**
- *Evaluation des activités par la grille d'autodiagnostic [3]*



Autodiagnostic du 08/02/10 [1] (moyenne : 52%)

Plan d'actions à mener [1]

➢ **Consolidation du système documentaire :**
- *Rédaction des 6 procédures obligatoires [4]*
- *Description de 10 processus (pilotage, réalisation et supports)*
- *Mise à jour du tableau de gestion documentaire*



5. Résultats, Conclusions

➢ **Résultats :**
- *Système qualité : 36% d'évolution au global*

Autodiagnostic du 30/04/10 [1] (moyenne : 88 %)

- *Système documentaire complet*
- *Cartographie des processus définie*
- *Indicateurs élaborés et suivi régulièrement*

➢ **Conclusions :**
- *Implication importante de tout le personnel*
- *Communication entre acteur fondamentale*
- *Meilleure connaissance des systèmes qualité*
- *Amélioration des connaissances théoriques*
- *Pôle « Services et Environnement » certifié ISO 9001:2008 et entré dans le périmètre CDG*
- *Système documentaire performant et efficace*
- *Amélioration continue du système*

6. Bilan, Perspectives

➢ **Bilan :**
- *Expérience professionnelle très enrichissante*
- *Capacité de travailler en équipe, d'écouter, d'analyser et de résoudre un problème*
- *Développement de la rigueur, de l'organisation et de l'autonomie*
- *Développement de la force de proposition et de solutions*
- *Action de communication menée avec les acteurs du projet*

➢ **Perspectives :**
- *Améliorer en permanence le Système de Management de la Qualité*
- *Continuer la sensibilisation en termes de qualité "opérationnelle"*
- *Développer le guide des « Bonnes Pratiques » du SMI*
- *Mettre en application les revues de processus*
- *Maintenir la certification sur le long terme*

7. Références Bibliographiques

[1] - Mise en place de la démarche de Système de Management de la Qualité. Mikael LASTENNET. Stage professionnel de fin d'études. MASTER Management de la Qualité (MQ-M2). UTC. 2009-2010. Disponible sur http://www.utc.fr/master-qualite/, rubrique « Travaux », référence 142.

[2] - Site de la société Aéroport de Paris [en ligne]. URL : http://www.aeroportsdeparis.fr/adp/fr-fr/groupe/accueil/

[3] - Réalisation d'une grille d'autoévaluation ISO 9001 version 2000, simple d'utilisation et associant des outils graphiques. Jeannal BOURGET, Hassna HAMDOUCH, Rose MORET. Projet d'intégration. MASTER Management de la Qualité (MQ-M2). UTC. 2006-2007. Disponible sur http://www.utc.fr/master-qualite/, rubrique « Travaux », référence 28.

[4] - NF EN ISO 9001:2008. Système de Management de la Qualité - Exigences. Edition AFNOR. Novembre 2008. 43 pages. ICS 03.120.10

Stagiaire → LASTENNET M. | **Tuteur en entreprise** → LUQUE JF. | **Suiveur UTC** → CALISTE JP.