Amélioration et simplification du processus « Contractualiser et gérer la relation client »

LEKDECHE Ali
Master Management de la Qualité
ST02 2009/2010

1.CONTEXTE

Présentation du groupe Air Liquide

✓Leader mondial des gaz pour l'industrie, la santé et l'environnement
✓Présent dans plus de 75 pays
✓Plus de 43 000 collaborateurs
✓CA en 2009 : 12 milliards d'euros
✓1 million de clients

Présentation de GIS

L'entité GIS a pour périmètre géographique la France et s'occupe de la vente de gaz pour des clients industriels

- 230 000 clients
- Un réseau de 2 800 distributeurs
- Des plateformes de relation clients

Le système de Management qualité de GIS

Les 5 priorités :
- Le client
- Le Management par le processus
- Le développement des compétences
- L'innovation
- La performance

Problématique

Qui ? Les collaborateurs GIS **(Gaz industriel Services)**
Quoi ? Processus C2 contractualiser et gérer la relation client
Ou ? Air Liquide entité Gaz industriel services
Quand ? Durant ma période de stage
Comment ? Finalisation d'un outil de traitement d'affaires, mise à jour documentaire
Pourquoi ? Gagner en efficacité afin de satisfaire les clients

Amélioration et simplification du Processus C2 « Contractualiser et gérer la relation client »

2. MISSIONS ET OBJECTIFS

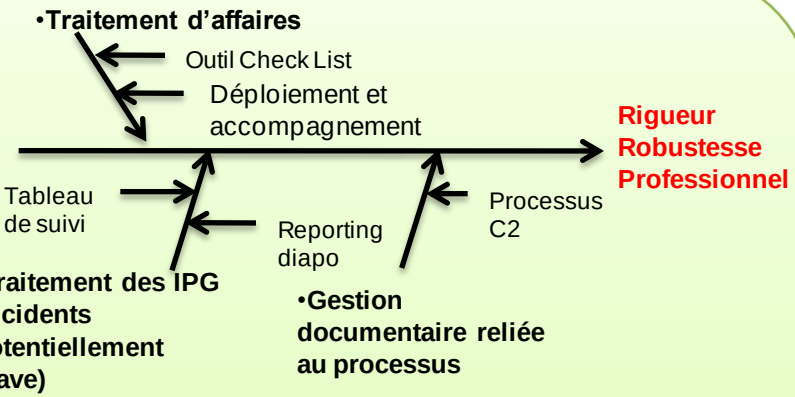
Clarification du projet QQOQCP

- **Mise à jour de la base documentaire ENNOV** → **Avoir des documents utilisables**
- **Contribuer à l'amélioration du traitement d'affaire** → **Simplifier le flux du traitement d'affaires**
- **Suivi des IPG (Incident potentiellement Grave)** → **Avoir un formulaire de suivi**

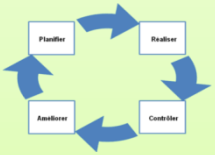
FINALISATION DE L OUTIL

- Planification du déploiement de l'outil à l'échelle nationale
- Identifier les points forts et les axes d'amélioration

3. ANALYSES ET RESULTATS



QQOQCP



- **Outil opérationnel**
- **Planning pour les modalités de déploiement**
- **75% des documents de la base documentaire sont à jour**

4. BILAN ET PERSPECTIVES

Bilan
Un outil et des documents associés prêts et opérationnels pour le déploiement.
Respect des délais impartis

Perspectives
Préparer une enquête de satisfaction sur l'outil

Bibliographie

Site Officiel d'Air Liquide : http://www.france.airliquide.com
Guide des gaz (consultés le 20 janvier et le 08/02/2010)
NF en ISO 9001:2008, système de management de la qualité – Exigences, AFNOR 2008