STAGE PROFESSIONNEL DE FIN D' ÉTUDES - UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Etudiant : Abdellah MOKRIM
Tuteurs Entreprise : Emmanuel FLIPO & Guillaume CELATI

SYSTÈME QUALITÉ ET GARANTIE

Responsable du Master : Gilbert ARGES
Suiveur UTC : Jean-Pierre CALISTE

Année universitaire : 2009/2010

1- Contexte de la mission

- Valeo Service : Commercialisation des pièces de rechange automobile
- Certification ISO 9001
- Renforcer les relations de confiance avec le client

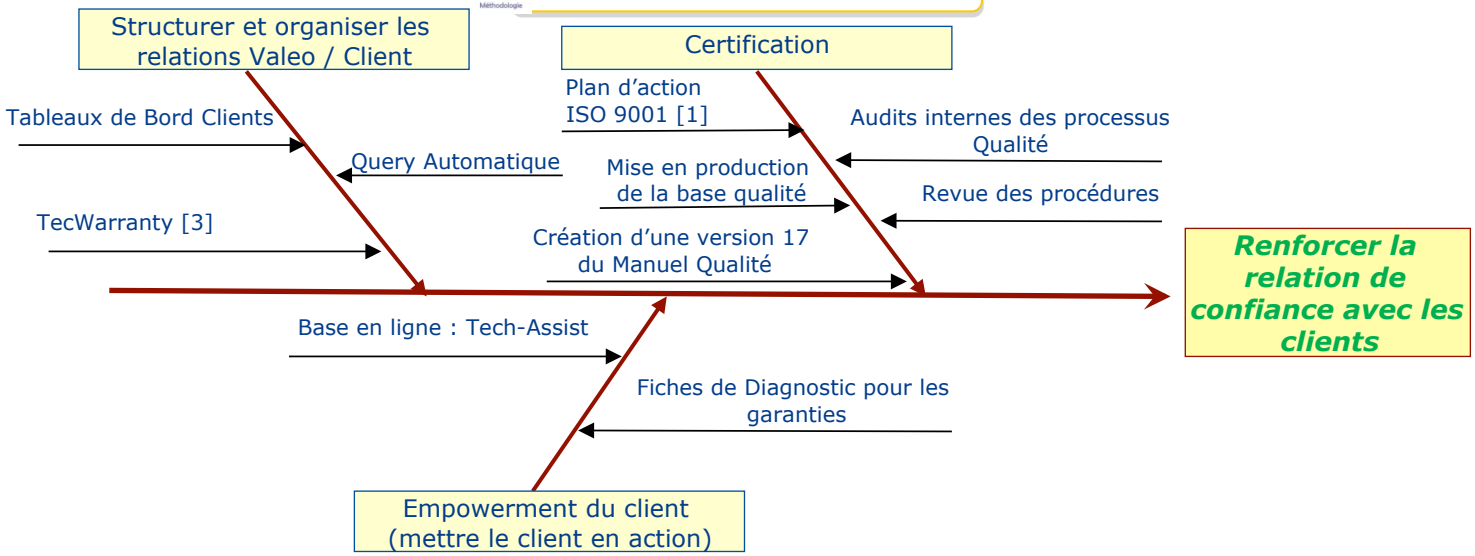
2- Objectifs

- Suivi du plan d'action ISO 9001 (clôturer les actions enregistrées)
- Revue des procédures de tous les services
- Tableaux de bord Satisfaction Clients + Query Automatique (Clients Clés)
- Version 2 de TecWarranty + Revue de la liste des défauts

3- État des lieux

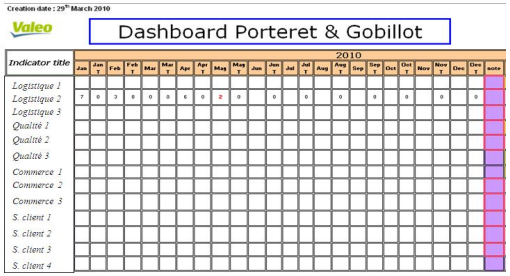
- Audit ISO 9001 réalisé en 2009
- Version 1 de TecWarranty

4- Méthodologie



5- Résultats I)

Tableaux de bord + Query automatique pour les alimenter



- ✓ **Réalisation des spécifications pour le ticket de la Query**
- ✓ **Query crée → phase de test**

6- Résultats II)

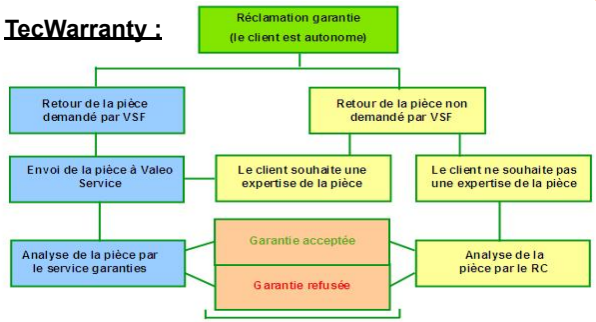
Suivi Plan d'Action ISO	
Statut à Fin Février	28%
Statut à Fin Mai	64%

Revue des Procédures	
Statut à Fin Février	41%
Statut à Fin Mai	61%

Audit [2]	État
Partie 1 : 4 Processus	Planifiés et réalisés
Partie 2 : 5 Processus	Tous planifiés + 1 réalisé
Partie 3 : 4 Processus	Planifiés

7- Résultats III)

TecWarranty :



- ✓ **Liste des codes défaut → Phase de validation**
- ✓ **1ère évolution de TecWarranty prévue le mi-juin**

8- Enseignement tirés & perspectives

- Expérience enrichissante sur les deux côtés personnel et professionnel
- Il faut toujours challenger et anticiper les actions futures
- Perspective : Atteindre les objectifs

9- Conclusion

- Mettre en pratique un certain nombre de notions théoriques abordées tout au long du Master Management de la Qualité
- Transversalité et richesse des métiers qualité
- Comprendre comment la Qualité règne en entreprise

10- Bibliographie

•[1] NF EN ISO 9001 – Novembre 2008 .
•[2] NF X 176 – 2005 - Approche Processus.
•[3] Management de projet, Tome 1, Introduction et fondamentaux, Thierry Gidel, William Zonghero, 01 septembre 2006.