

Amélioration continue en Assurance Qualité

1. Contexte

Le Luxe et la beauté, un marché en constante évolution : +6.3% (2012) [1].

Pour affirmer son rôle de leader, l'entreprise veut offrir le meilleur en terme de qualité et d'innovation dans un environnement à la hauteur des attentes de ses clients.

Le laboratoire CCP (Cellule Certification Produits) a pour principale mission de certifier les Produits en amont de l'industrialisation.



Différentes réglementations selon les produits [2]

Le SMQ de l'Entreprise est basé sur les BPF (système global avec les sites de production).

5. Perspectives

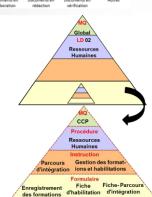
- * Finaliser les documents à traiter dans l'ancien système
- * Continuer le développement du nouveau système documentaire
- * S'informer sur l'évolution des exigences qualité
- * Préparer l'audit de l'Assurance Qualité centrale (2015)
- * Améliorer le suivi des documents en circuit de validation

Etat des documents à traiter

4. Résultats

- * Organisation et réalisation des formations sur le nouveau système qualité
- * Mise à disposition d'une instruction pour l'utilisation du logiciel
- * Etude des documents et de leur devenir
- * Traitement des documents à 79% (Transfert, archivage...)
- * Elaboration des besoins organisationnels et documentaires
- * Suivi de la rédaction des documents pour répondre aux exigences qualité





Pyramide documentaire du processus RH [3]

Références bibliographiques [1] "Le luxe et la beauté : les acteurs du marché."; http://www.cosmeticinfopaca.com/index.php/cosmetique/slimbox2-integrated/251-leluxe-et-la-beaute-les-acteurs-du-marche-episode-1.html.

- [2] "Documents internes." Assurance Qualité 2013
- [3] S. DOMINGUES, "Amélioration continue en Assurance Qualité», Mémoire d'intelligence méthodologique, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations, Stage professionnel de fin d'étude, http://www.utc.fr/master-qualite, puis «Travaux» «Qualité-Management»." réf n° 286.

2. Objectifs et enjeux

5) Missions / Vision / Valeurs

Mettre en confiance les auditeurs et clients. Augmenter l'efficience de l'Assurance Qualité

4) Concurrence / Contexte:

Système Qualité incomplet, pas de système alobal sur l'ensemble des activités

- Notoriété de la Marque
- 3) Besoin de la "Partie": Avoir un système Qualité structuré et

adapté pour répondre aux exigences Ce système Qualité est connu et compris par l'ensemble du personnel

1) Entité: Assurance Qualité 2 : Gérer tous les documents dans l'ancien système

6) Objectifs mesurables

1 : Organiser des formations

sur le nouveau système qualité

3 : Développer le système documentaire en fonction des nouvelles exigences

Actions auotidiennes

2) Parties, Publics, Clients concernés :

souhaitées

- Directs: Acteurs de l'entreprise. (Direction, services Qualité et Assurance Oualité
- Indirects: Les clients (distribution, consommateurs)

7) Résultats ou Livrables mesurés ou escomptés :

- Animation des formation auprès du personnel
- Processus Qualité restructure
- Système documentaire répondant aux exigences

Planification dynamique stratégique [3]

3. Méthode

Description de la méthode

- * Study: Analyser le contexte
- * Identify: Comprendre et définir les besoins
- * Organize : Planifier les actions à mener
- * Do : Effectuer les actions
- * Analyze & Act : Vérifier les résultats et réagir

Pourquoi cette méthode?

- * Décomposition de la phase « Plan »
- * Focalisation sur les attentes
- * Prise en compte du contexte
- * Renforcement des deux derniers points AA
- * Délimitation de la problématique



Cycle SIODAA [3]