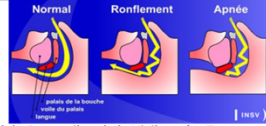


Réalisé par : Mohamed Radhi KHEDHIRI

Pour savoir plus : www.utc.fr/master-qualite «Travaux» « Qualité-Management,ref.n° 320»

CONTEXTE

ResMed France



- Spécialiste des troubles d'apnée de sommeil
- Effectif: 256 (en 2014)
- CA: 113M€ (en 2014)

Source: INSV (Institut National du Sommeil et de la Vigilance), «Tout savoir sur le sommeil», [www.institut-sommeil-vigilance.org]

ENJEUX
STAGE

- Matériel : Réduire les risques de gaspillage des ressources mises à la disposition des équipes : Temps et Budget
- Immatériel : Initier les équipes à la démarche d'amélioration continue

GESTION DE COMMANDE SERVICE MARKETING

Service Marketing

- Décision de participer à un congrès

• Liste d'articles communiquée par téléphone ou email

Service Logistique

- Préparation et expédition du matériels

Problématiques

- Reconnaissance des articles inadéquates
- Déplacements inutiles pour vérifier le matériel
- Présence de sources d'erreurs

Application inspirée des sites commerciaux

Référence	Description	Photo	Qté commandée	Effacer le Bon de commande	Remise à Zéro Qté	Réinitialisation du FILTRE	Voir la liste de commande	Valider la commande
1412000	COMPRESSES ALCOOLISEES (x200)		1	Boutons de commandes				
7_CAFE_1	Cafetière NESPRESSO		2					
7_DRAP_1	Drap de protection RESMED		31					
7_DRAP_2	Nappe Blanche RESMED		2					

Résultats obtenus

- ✓ 1 Ressource Humaine gagnée
- ✓ Processus clair: 3 jours pour le maîtriser
- ✓ Réduction de 70% du temps de commande
- ✓ Pas d'erreur de livraison pendant 3 mois

RÉUNIFICATION DES ACTIVITÉS LOGISTIQUES

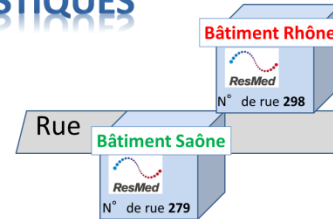
Activités Magasin Rhône

- Gestion des colis

Récupération

Activités Magasin Saône

- Gestion des stocks
- Expédition et réception de marchandises

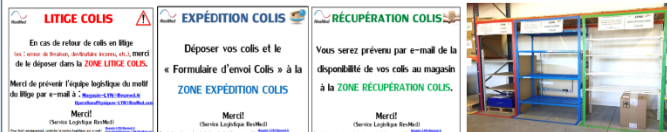


Problématiques

- Communiquer le changement d'organisation
- Mise en place du processus de transfert des colis

Communication sur le changement de processus

- Communication interne et externe (email et affichages)
- Mise en place du processus de transfert des colis



Résultats obtenus

- ✓ 1 Ressource Humaine gagnée
- ✓ Processus clair
- ✓ Aucun colis perdu en 3 mois
- ✓ Pas d'erreur de livraison pendant 3 mois

INDICATEURS DES PERFORMANCES DES SERVICES

Objectifs

- Synthétiser le volume d'activité des différents services
- Aide à la prise de décision
- Implication du personnel dans les performances de leurs services

Problématique

- Définition des indicateurs adéquats
- Adhérer les managers dans les projets et ses objectifs

KPI* Direction Opération France

KPI: key performance indicator (indicateur de performance clé)

- Définition des indicateurs avec les managers des services
- Traitement des bases de données par Excel



Résultats obtenus

- ✓ Accès sur les performances (Visual Management)
- ✓ Moins de 30 minutes pour le remplissage des KPI
- ✓ Personnel impliqué et autonome

CONCLUSION

AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS RESMED FRANCE

Efficacité

- Respect des exigences des clients (internes et externes)

Efficience

- Bonne répartition des ressources mises à la disposition de la direction
 - Réduction du temps de travail
- Optimisation des ressources humaines

Qualité perçue

- Ecoute du client
- Evaluation de la satisfaction client après chaque projet