



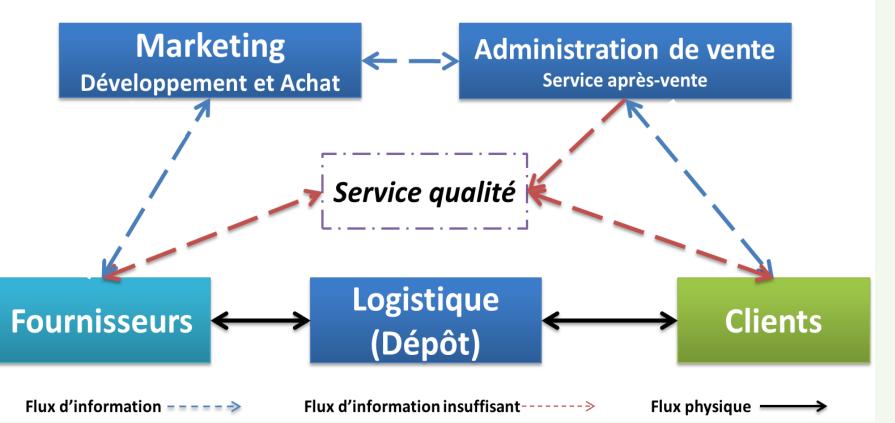
# Management du Système Qualité Produit

Application à une entreprise de négoce et de centre logistique

Etudiante stagiaire : ZHAO Liuqing Tuteur entreprise : Patrick MONGIN Suiveur UTC : Alexandre DURUPT



## L'absence d'une entité qualité



- du produit dépend essentillement des fournisseurs;
- Une dizaine de litiges de non-qualité de clients par semaine;
- Les infos de non-qualité sur les produits ne sont pas analysées et remontées aux fournisseurs.

10

Analyser

### **OBJECTIFS**

- Contrôler et améliorer la qualité produit
- Minimiser les non-qualité
- Améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients

### **Positif**

liorer

Contrôler

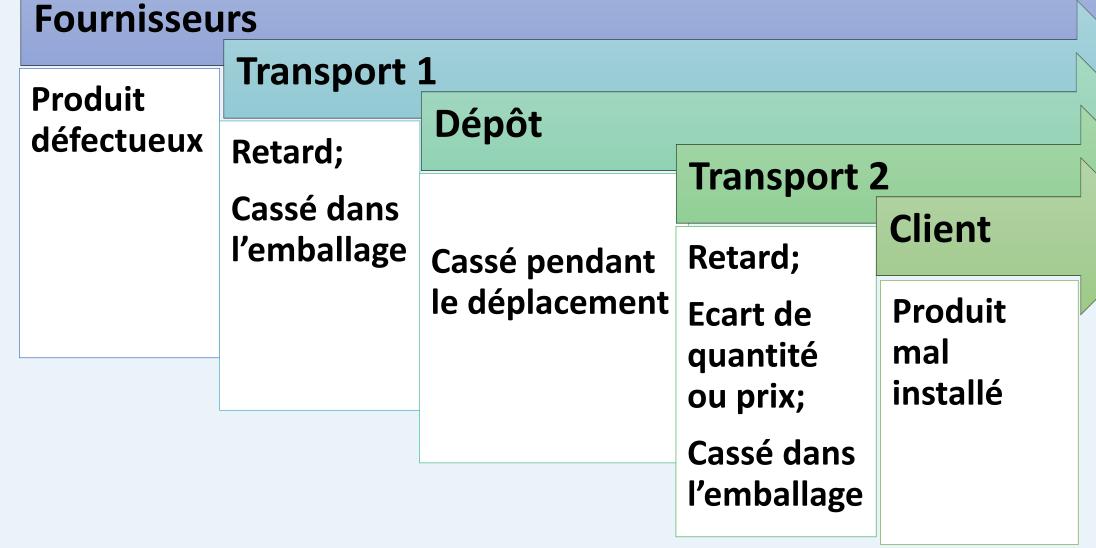
- Connaissance du produit
  - Collaboration avec les laboratoires
- Capacité de recherche de nouveaux fournisseurs
- Nombreux fournisseurs
- Référentiel ISO 9001:2008

## **ENJEUX**

### Négatif

- Manque de support de documentation pour le système qualité
- Processus de commande d'achat défaillant
- Problème de communication avec les fournisseurs étrangers
- Faible capacité des fournisseurs pour améliorer la qualité des produits

## Identifier les non-qualités générales pendant la vie du produit



## Système Qualité Produit chez Pradel

La documentation sur les procédures, les actions et les moyens mis en œuvre

Se référant au modèle de ISO9001 [1] Enquête de marché Commande de Responsabilité de la direction client Engagement et écoute des parties intéressées Responsabilité et autorité Exemple: Politique qualité Planification des objectifs Politique Qualité Enquête de satisfaction Litiges Management des ressources Mesures, analyses et amélioration Satisfaction du client Ressources humaines Exemple: Audit interne Système d'information Surveillance / mesure Infrastructure Fiche Amélioration continue non-qualité fournisseur Réalisation du produit: Éléments Éléments

Planification de la réalisation

Processus d'achat et logistique

Développement du produit

Commercialisation

# Améliorer continuellement 5

- Documentation: manuel qualité, politique qualité etc.;
- Maîtrise des risques fournisseurs (outil ECOVADIS) et Collaboration avec les fournisseurs pour améliorer la qualité produit;
- Mesure satisfaction client.

### Suivre et Évaluer les résultats

- Évaluation des fournisseurs sur le
- coût non-qualité; Évaluation des non-qualité produit;
- Veille normative pour améliorer la
- qualité produit;
- Tableau du bord QESH pour contrôler et évaluer le dépôt.

des clients;

## qualités % de coût Fréquence Gravité Maîtrise Criticité

Analyse des priorités de gestion des non-

Type de non-qualité	70 de cout	rrequence		iviaiti ise	Criticite
	non-qualité	F	G	M	FXGXM
Produit défectueux	63%	4	3	3	36
Casse	21.6%	4	3	3	36
Accessoire Hors- services	13%	3	2	2	12
Écart prix/quantité	2%	1	1	1	1
Retard	0.4%	1	2	1	2

(Sur une analyse de 500 litiges)

## **Avant la fabrication**

- Tester les produits avec les normes et les réglementations nécessaires;
- Faire une auto-déclaration de conformité CE.

### 2. Premier arrivage

d'entrée

 Contrôler les premiers arrivages des nouveaux produits en processus

## Déployer

Exemple:

Fiche de

produit

Fiche de

du projet

management

## Remonter les informations de non-qualité aux fournisseurs et

3. Feed-back aux fournisseurs

de sortie

**Produit** 

correspondant

demander un remboursement; Mettre en place un plan d'action

Demander un remboursement au fournisseur;

4. Fiche non-qualité fournisseur

Analyser et résumer les litiges

### PERSPECTIVE

- Se démarquer de la concurrence
- Se certifier ISO9001
- Améliorer l'image d'entreprise

[1] NF EN ISO 9001, Système de management de la qualité, Association Française de Normalisation (AFNOR), Édition 2008, <a href="http://www.boutique.afnor.org">http://www.boutique.afnor.org</a>

BIBLIOGRAPHIE