

1- Contexte

- ✓ PME en pleine extension (12 millions de CA)
- ✓ + de 50 000 de combinaisons de produits possibles [1]
- ✓ Investissement dans les nouvelles technologies
- ✓ Externalisation d'une partie des processus de fabrication
- ✓ Clients de plus en plus exigeants
- ✓ Certifié ISO 9001 depuis 2001
- ✓ *Opportunité d'une nouvelle version de l'ISO 9001*
- ✓ *Un SMQ hérité, lourd et mal appliqué !*



2- Enjeux

- Gagner en compétitivité**
- Eliminer les sources de la non qualité**
- Rassurer et fidéliser la clientèle**
- Se conformer à la norme ISO 9001:2015**

3- Problématique

Comment assurer une qualité opérationnelle via l'ISO 9001:2015 pour garantir une amélioration continue de la performance?

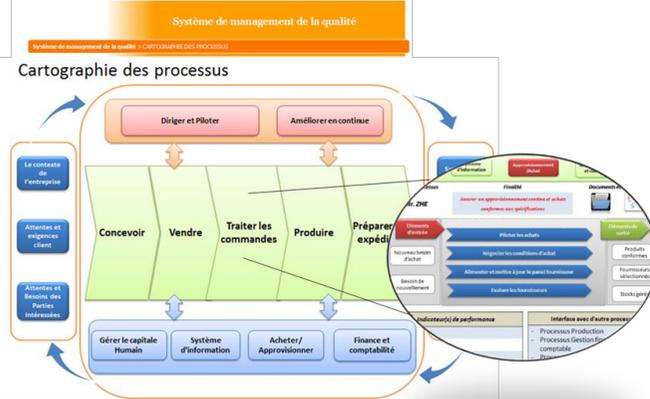
4- Objectifs

- ❖ Optimiser les processus et les interactions
- ❖ Rendre le système documentaire intégré jusqu'aux opérations
- ❖ Promouvoir la qualité et impliquer le personnel

5- Les trois facteurs clés pour une qualité opérationnelle

1 Organisation interne Robuste

Via une approche processus maîtrisée [1]



- ✓ Interactions optimisées
- ✓ Responsabilités définies
- ✓ Interfaces clients maîtrisées

2 Système documentaire simplifié juste nécessaire [1]

Référence :	
Révision :	0
Date :	21/07/2016
Page :	1/3

PROCEDURE GENERALE DE CONCEPTION

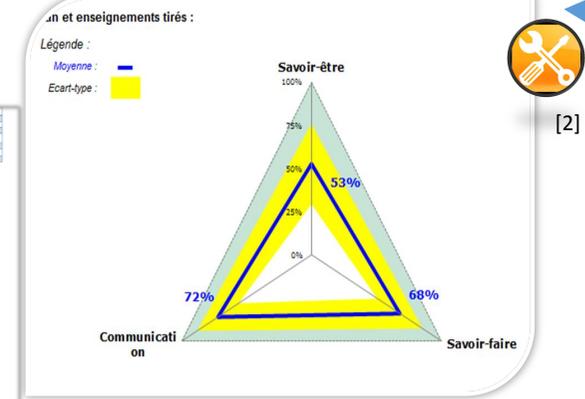
Circuit de diffusion	Maîtrise des modifications
----------------------	----------------------------

- Objet :** Cette procédure vise à définir les différentes étapes de la conception et du développement des nouveaux produits afin de maîtriser tous les facteurs nécessaires pour une bonne maîtrise du processus.
- Domaine d'application :** Cette procédure est à usage interne et s'applique à l'ensemble des recherches faites par GFKATEX concernant les produits pouvant être commercialisés par l'entreprise.
- Objectifs de la recherche**
 - Maintenir très en amont l'avance technologique de l'entreprise
 - Développer de nouvelles technologies
 - S'assurer que les besoins du client sont compris et s'assurer que l'entreprise est en mesure d'y répondre.



- Documentation ✓ Utile
- ✓ Utilisable
- ✓ Utilisée

3 Personnel impliqué dans la création de son système



- ✓ Personnel impliqué, valorisé et motivé
- ✓ Démarche qualité durable
- ✓ Management du changement facile



6- Perspectives

- ✓ Une démarche Lean pour optimiser le fonctionnement et viser l'excellence opérationnel
- ✓ Une Approche Responsabilité Sociétale via l'ISO 26000 pour une Qualité intégrant toutes les parties intéressées.

7- Bibliographie

- [1] M. Z. BENSAID, « Qualité opérationnelle via l'ISO 9001:2015 », Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux », « Qualité-Management » Ref n°346, Juin 2016.
- [2] H. BAILLI, Q. LI, et J. MISÉRÉ, « Management des Compétences & Implications du Personnel (MCIP) selon la norme ISO 10018 », Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux », « Qualité-Management » réf n° 306, janv. 2015.