

## Mission & Vision

- Mettre en place une démarche méthodologique pour analyser et maîtriser votre SMQ orienté client
- Donner des conseils pour la construction du SMQ adapté au marché
- Analyse des résultats clients



## Objectifs & Enjeux

### Objectifs

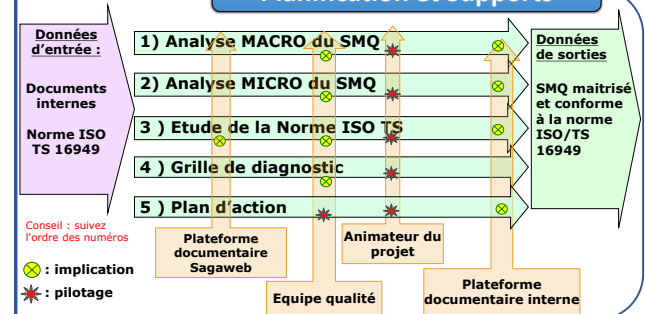
- Identifier les écarts du SMQ
- Faire une synthèse des bonnes pratiques identifiées
- Remise en cause des données d'entrées/sorties
- Identifier les potentiels interactions avec la norme ISO TS 16949

### Enjeux

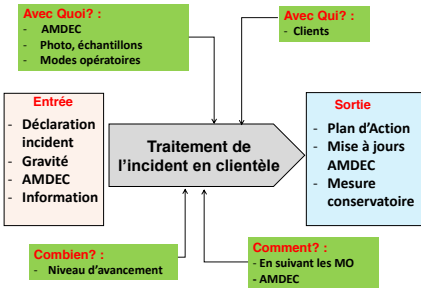
- Amélioration de la satisfaction client
- Augmenter la confiance des clients
- Maîtrise du traitement des incidents clients



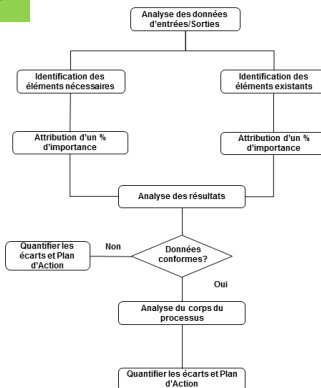
## Planification et Supports



## Analyse du SMQ



### Analyse MACRO : Tortue de Crosby, Modélisation des processus



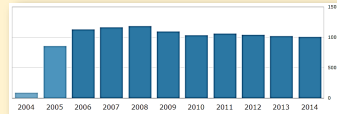
### Analyse MICRO :

- Approche Processus
- Analyse des données d'entrées/sorties.
- Quantification des écarts
- Mesure de la performance du SMQ Client

## Adaptation ISO TS 16949

### Etude de la norme

- ❖ C'est un référentiel traitant la démarche Qualité dans le secteur automobile.
- ❖ Basé sur la norme ISO 9001 complétée par des exigences spécifiques des industries automobiles mondiales



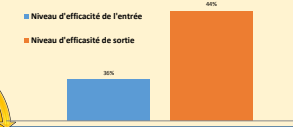
Plus que 1000 certificats valides en France

### Identifier & Quantifier

- ❖ La norme est constituée par 8 articles, mais on ne s'intéresse qu'aux trois derniers

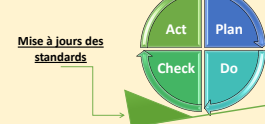


- ❖ Ecarts identifiés de l'analyse MICRO/MACRO

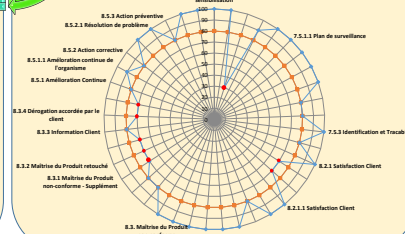


### Agir

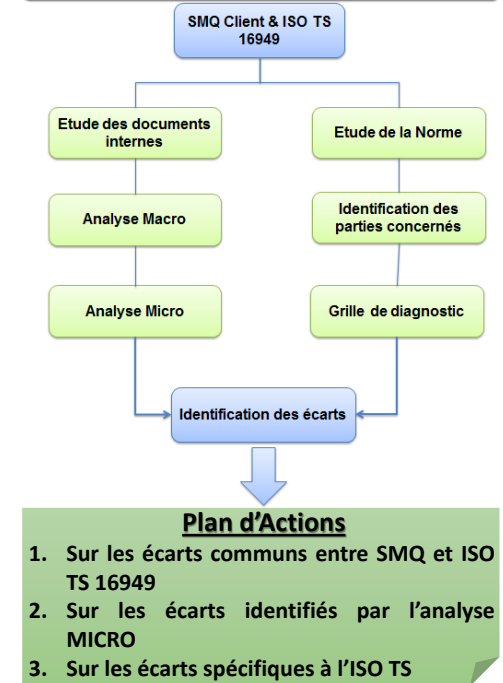
- ❖ Prioriser les anomalies détectés selon le niveau d'importance
- ❖ Mettre en œuvre les plans d'actions nécessaires
- ❖ Communiquer, Suivre et vérifier les plans d'actions



### Analyse des résultats



## Process de mise en œuvre



## Conclusion & PERSPECTIVES

### Conclusion

Ce projet permet d'analyser le système de management de la qualité client d'une manière **efficace** et de le rendre **conforme** aux exigences de la norme ISO TS 16949.

**\* Identifier, Quantifier, Agir \***

### Perspectives

- ❖ au niveau de l'UTC :
  - Proposer un outil d'autodiagnostic sur la norme ISO TS 16949
- ❖ Au niveau professionnel :
  - Application par plusieurs constructeurs automobile dans le monde

## BIBLIOGRAPHIE

- [1] H. BEN CHARRADA, « Qualité client : amélioration de la performance et adaptation ISO TS 16949 », Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux », «Qualité-Management » réf n°343 juin 2016
- [2] Norme, « ISO/TS 16949 Systèmes de management de la qualité - Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile ». Afnor Editions, www.afnor.org, 01-déc-2009
- [3] « Modéliser vos processus avec la TORTUE de CROSBY et VIFLOW ». [En ligne]. Disponible sur : <http://www.viflow.fr/tortue-de-crosby-processus>. [Consulté le : 08-juin-2016]

