

## CONTEXTE, PROBLÉMATIQUE

## OBJECTIFS

## ENJEUX

- Chiffrage élevé de la Non-Qualité
- Mauvaise gestion des réclamations clients
- Absence d'un pôle qualité
- Qualité produit rattachée en premier lieu aux fournisseurs

- Mise en place de méthode de test, d'analyse et d'amélioration continue de la qualité produits
- Accroissement de la qualité des produits et fidélisation des clients
- Diminution du chiffrage de la Non-Qualité
- Mise en place de procédure pour la gestion des réclamations
- Minimisation des litiges

Opportunités Force

- Maîtrise du logiciel SAP
- Connaissance des produits, normes et marquage appliqués

- Capacité à communiquer avec les fournisseurs étrangers

Menaces Faiblesses

- Manque de circulation d'informations entre les différents services
- Chiffrage élevé de la NQ
- Mauvaise organisation du management de la qualité

- Refus de remboursement des litiges par les fournisseurs en manque de preuves.

## 1- Analyse des risques

### Risque produit

- Risque Correspondant à la non conformité d'un produit, d'un défaut ou à la casse d'un produit à la réception.

### Risque organisationnel interne et externe de la société

- Risques survenant suite à un manque de compétences, de formations, un manque de clarté et de partage d'informations ou encore une mauvaise gestion des processus interne.

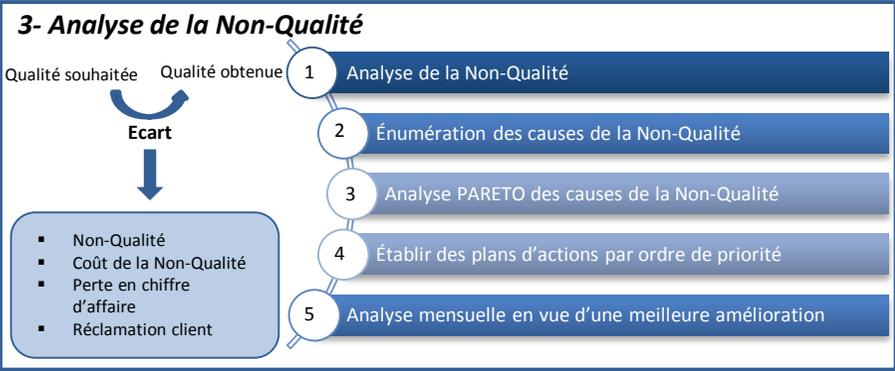
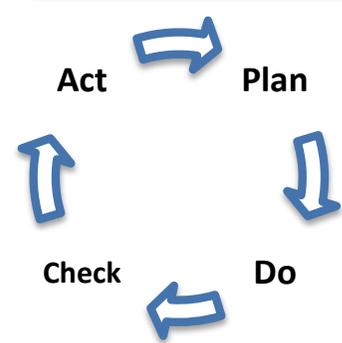
### Risque des opérateurs

- Risques qui surviennent suite aux différentes manutention dans le dépôts (mauvaise manipulation, mauvaise signalisation...).

### Risque clients

- Risque de perte des clients suite à un retard de livraison ou à un produit défectueux ne répondant pas aux attentes du client ce qui entraîne la perte de l'image de Qualité de la société.

*L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités. Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration. [1]*



## 2 - Plan d'amélioration par risque

- Contrôle Qualité produit par échantillonnage
- Documentation Qualité
- Retour permanent des rapports Qualité aux fournisseurs



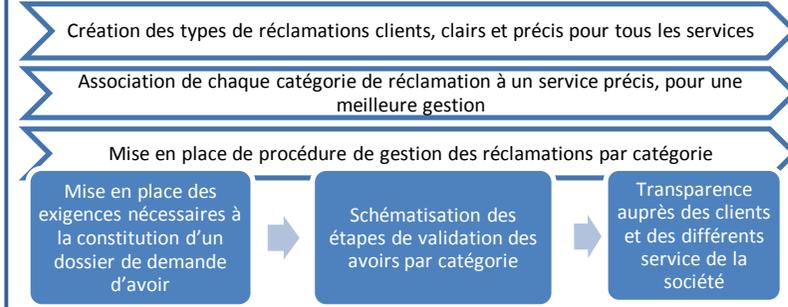
Fiche de contrôle Qualité

- Circulation d'informations permanentes entre les services
- Analyse de la Non-Qualité
- Analyse Pareto pour définir des plans d'actions par ordre de priorité
- Établir des procédures de gestion des réclamations clients par catégories

- Formation de groupe
- Mise en place de signalisation et de mode opératoire dans le dépôt

- Être à l'écoute et réactif aux réclamations des clients
- Fidélisation des clients

## 4- Amélioration de la gestion des réclamations clients



## PERSPECTIVE

- Fidélisation des clients et amélioration continue du système de management de la qualité
- Mise en place d'un pôle qualité au sein de PRADEL

[1] :« Principes du management de la qualité », <http://www.iso.org/iso/fr/pub100080.pdf>  
NQ : non - qualité

## BIBLIOGRAPHIE