

# IMPLÉMENTATION D'UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE & ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

Réalisé par: **Ones MANSOUR** - Tutrice entreprise : **Pascale BARRIER** - Suiveur UTC : **Jean Matthieu PROT**

Pour en savoir plus : [www.utc.fr/master-qualite/](http://www.utc.fr/master-qualite/) puis « Travaux », « Management qualité », Référence 365

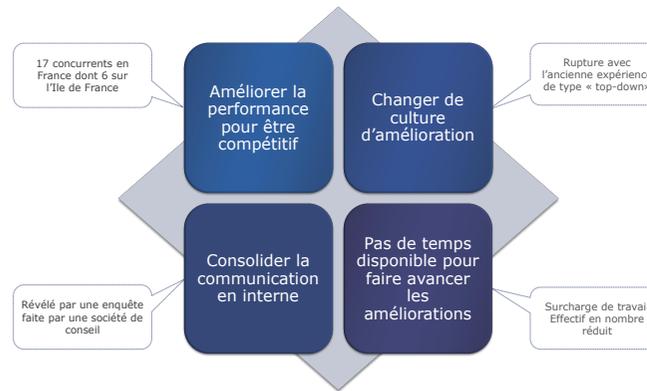
## 1- CONTEXTE

Contexte économique de plus en plus difficile  
→ Les entreprises ont besoin d'améliorer la performance pour rester **compétitives** [1]

Il existe plusieurs démarches d'amélioration continue  
**ISO 9001, Kaizen, Lean, Six sigma** [2]

Quelque soit l'approche, les deux facteurs du succès sont :  
**La participation & l'accompagnement au changement** [3]

## 2- ENJEUX



## 3- OBJECTIFS

**1 Définir** une démarche d'amélioration continue

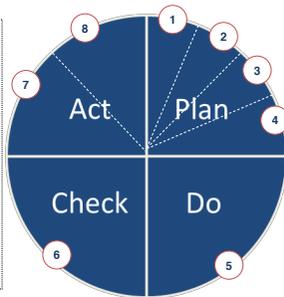
**2 Implémenter** cette démarche

**3 Accompagner** le changement

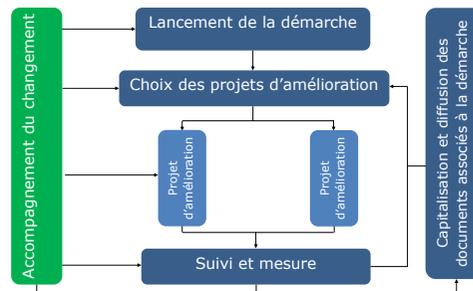
## 4- MÉTHODOLOGIE DE LA D'AMÉLIORATION CONTINUE

### ❖ Principes de la démarche

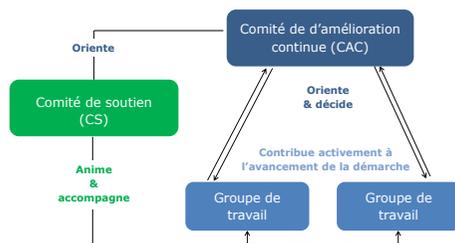
- 1 Clarifier la problématique
- 2 Observer la situation de départ en la décrivant à partir des faits et des données
- 3 Analyser les causes possibles, et garder les causes principales
- 4 Proposer des solutions
- 5 Mettre en œuvre les améliorations
- 6 Suivre et évaluer les résultats
- 7 Etablir des ajustements pour stabiliser l'amélioration
- 8 Généraliser l'amélioration



### ❖ Fonctionnement de la démarche



### ❖ Organisation de la démarche



### ❖ Accompagnement au changement



## 5- RÉSULTAT DE L'IMPLÉMENTATION

**56 points d'amélioration** ont été identifiés lors de la phase de lancement

**Projet n°1**

Priorisation

**Projet n°2**

Optimisation du processus d'inclusion des volontaires dans panel

**Objectif :**  
Définir le processus et les organisations pour garantir un flux régulier d'inclusion et rattraper le retard

**Réalisation :**

- Analyse de l'ancien processus pour identifier les causes de dysfonctionnement
- Création et mise en place d'un nouveau processus
- Mise à jour documentaire

Réalisation d'un cahier des charges d'un logiciel de gestion de panel

**Objectif :**  
Rédiger un cahier des charges fonctionnel d'un nouveau logiciel de gestion de panel

**Réalisation :**

- Analyse du logiciel existant
- Recueil des besoins des utilisateurs
- Priorisation des fonctionnalités du logiciel
- Rédaction des spécifications fonctionnelles

## 5- PERSPECTIVES

Pour la **pérennité** de l'entreprise, cette démarche d'amélioration continue sera ancrée dans les pratiques quotidiennes

## 6- BIBLIOGRAPHIE

- [1] Qualité performance « Avis d'expert croisé : L'excellence opérationnelle, un état d'esprit pour gagner en compétitivité », [www.qualiteperformance.com](http://www.qualiteperformance.com), déc-2014  
 [2] L.Chavanon, X. Cheng, F. Genoud, O. Gillis, D. O Moerpratiwi « Amélioration des processus avec la méthode Six Sigma », 2013-2014, UTC  
 [3] Alter and Go, « Le livre blanc de l'accompagnement du changement en entreprise », 2013