Contact:
Meryam.smirani@gmail.com

Nouveaux outils pour une dynamique qualité EN 9100 (Aéronautique)

SMIRANI Meriem – Université de Technologie de Compiègne - Master Qualité et Performance dans les organisations

Pour en savoir plus: www.utc.fr/master-qualite « Travaux », « Qualité-Management », réf n°449, juillet 2018

1 Contexte

LE CONSEIL EN TECHNOLOGIE

SECTEUR MONDIALISÉ

BESOIN D'AGILITÉ

TRÈS COMPÉTITIVE

L'Aéronautique-Spatial et la Défense

20.5% CHIFFRE D'AFFAIRES

L'aéronautique est un secteur ciblé par les entreprises de conseil en technologie.

La norme EN 9100 précise les exigences nécessaires pour établir, mettre en œuvre et améliorer continuellement un SMQ (Système de management de la Qualité) pour une organisation dans les secteurs de l'aviation, de l'espace et de la défense [1]

Comment structurer un système de management selon l'EN 9100 pour toute taille de SSII (Société de service et d'ingénierie en informatique)?

Objectifs:

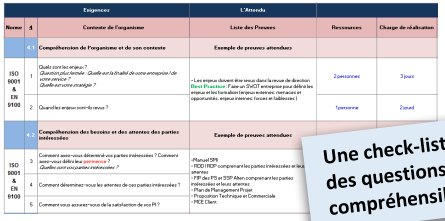
- ✓ Autoévaluer **la maturité** de son organisation
- ✓ **Sensibiliser** à la norme EN 9100
- ✓ Avoir un plan d'**actions** défini facilement
- ✓ Avoir des ressources nécessaires définies
- ✓ Des **reportings** pour piloter la démarche qualité

Bibliographie:
[1] « Norme PR NF EN 9100 : Systèmes de Management de la Qualité - Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense. Version 25/01/2017 ». AFNOR. www.afnor.org.

2 L'outil QualAéro

Engager une démarche qualité dans l'aéronautique via l'outil QualAéro

Planifier & Réaliser & Vérifier & Pérenniser / Améliorer



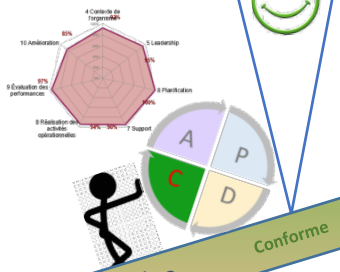
Exigences			L'Attendu		
Norme	§	Contexte de l'organisme	Liste des Preuves	Ressources	Charge de réalisation
	4	Compréhension de l'organisme et de son contexte	Exemple de preuves attendues		
ISO 9001 & EN 9100	1	Quels sont les enjeux ? Quoi et où plus fermée. Quelle est la finalité de cette entreprise / de cette service ? Quelle est votre stratégie ?	• Les enjeux doivent être vous dans la revue de direction Bonn Practice: Faire un SWOT entreprise pour définir les enjeux et les formulation (enjeux externes: menaces et opportunités, enjeux internes: forces et faiblesses)	2 personnes	3 jours
	2	Quand les enjeux sont-ils revus ?		1 personne	2 jours
	4	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	Exemple de preuves attendues		
ISO 9001 & EN 9100	3	Comment avez-vous déterminé vos parties intéressées ? Comment avez-vous défini leur pertinence ? Quelles sont vos parties intéressées ?	• Manuel SMI • RDD / RDP: comprenant les parties intéressées et leurs attentes • Plan de PS et SSIP Alten comprenant les parties intéressées et leurs attentes		
	4	Comment déterminez-vous les attentes de ces parties intéressées ?	• Plan de Management Projet • Proposition Technique et Commerciale • PICE Client		
	5	Comment vous assurez-vous de la satisfaction de ces PI ?			

Une check-list avec des questions auto-compréhensibles

- *Exigence non couverte tant sur la partie documentaire que preuve*
- *Processus non appliqué ou appliqué partiellement*

Baromètre Candidat — Power BI

- *Suivre la satisfaction des parties intéressées*



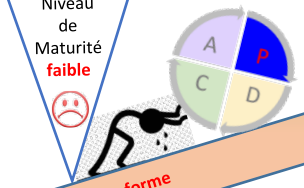
Bon Niveau de Maturité

- *Exigence couverte, échantillonnage vu conforme*
- *Processus amélioré et ayant déjà fait une boucle PDCA*
- *Processus porté par un SI adapté aux besoins opérationnels.*

EN 9100

Système défini, efficace & mature

Niveau de Maturité **faible**



QualAéro

Non - Conforme — Conforme Partiellement — Conforme — Optimisé

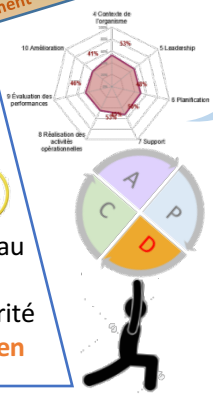
- **4 Reportings prêts à l'emploi**
- **Un suivi de l'avancement des actions**

Base Documentaire — Power BI

- *Piloter l'avancement de la construction du SMI*

- **Un plan d'actions,**
- **Des responsabilités,**
- **Des charges,**
- **Des ressources à allouer.**

Niveau de Maturité **moyen**



Avancement Plan d'actions — Power BI

- *Qualifier et suivre facilement l'avancement des actions*

- *Voir les évolutions des résultats d'audits d'année en année (Quantitatif)*
- *Analyser facilement les catégories des constats (Qualitatif)*

Audit internes — Power BI

Résultats

- 1 Un outil clé en main
- 2 Référence-ment clients
- 3 Des outils de pilotage prêts à l'emploi
- 4 Un outil de traçabilité

Bénéfices

- Personnel Moteur
- Participation Volontaire
- Budget adapté