REFONTE DE LA MISE EN PLACE DU SYSTÈME QUALITE ISO 9001 V2000

ASSEMBLAGE FEUILLETE POUR L'AUTOMOBILE

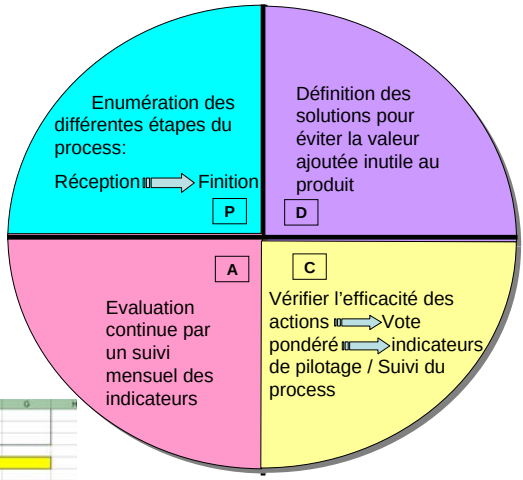
Farah BARBOUCHE encadrée par Alexandre KUZMANOVIC ***SAINT-GOBAIN FRANCE, Master MQM2, 2005-2006.***

INTRODUCTION ET OBJECTIFS

Le centre d'assemblage ⇒ prototype verres feuilletés ⇒ Secteur automobile dans le monde ⇒ le bureau d 'études ⇒ Processus commercial

Améliorer la qualité et satisfaire le client

- **Organiser le management du groupe (Communication et planification)**
- **Développer la satisfaction de nos client (Maîtrise du contrôle du produit)**
- **Garantir la performance dans les ateliers (Maîtrise du process)**

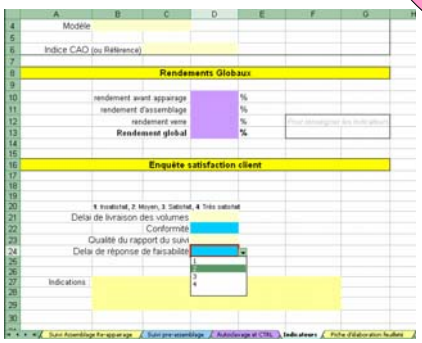


MANAGEMENT DU GROUPE

FS.DO.028

SAINT-GOBAIN SEKURIT	Plan d'Actions	Date création : 17/03/2006 Date révision : 06/06/2006 Version : 9	
Titre : PAQ LAM/ Communication et planification		Responsable plan d'action : David PETIT (DP)	
Situation actuelle : Documents de suivi non adaptés		Equipe : Alexandre KUZMANOVIC (AK), Farah BARBOUCHE (FB), David PETIT (DP)	
Situation souhaitée : Satisfaire les attentes des clients et du personnel			
Bénéfices / Indicateurs : Enquête de satisfaction client.		Statut :	à l'étude / en cours / terminé

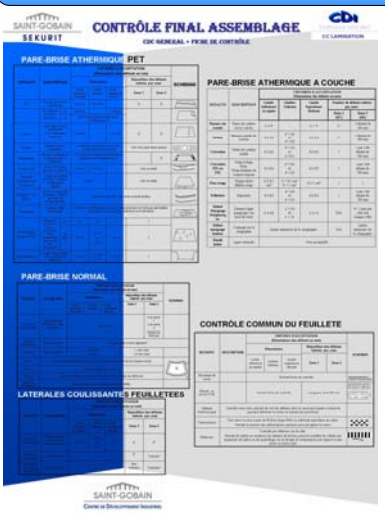
Etapes	Actions	Pourquoi	Resp	Date debut	Date fin	Avancement	Validation
1	FS.DO.090 (faisabilité): Modifier la demande de faisabilité entre CCLAM et BE		AK	S14	S17		ok
2	Intégrer dans le système qualité		AK	S16	S17		ok
3	Informer BE et CCLAM		AK-CB	S17	S17		ok
4	FS.DO.028 (suivi production): Création d'une fiche de suivi		DP-FB	S12	S20		ok
5	Intégrer dans le système qualité		FB-CB	S20	S20		ok
6	Informer BE et CCLAM		DP-FB	S20	S20		ok

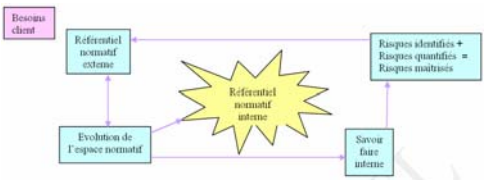


MAITRISE DU PROCESS

Indicateurs de Pilotage	**Indicateurs de suivi du process**
Rendement par classe de volume	**La qualité de l'eau de rinçage**
Taux de maintenance curative	**Suivi du PVB**

MAITRISE DU CONTRÔLE DU PRODUIT ET CONTRÔLE REGLEMENTAIRE





EXEMPLE

Avant le stage Pare brise de XX	Après le stage Toit de XX
•Réception •Process •Contrôle final	• Demande de travaux pertinente •Contrôle des verres à la réception •Suivi des indicateurs De process •Contrôle après Lavage (boite à lumière) •Contrôle après finition (Défauthèque) •Enquête de satisfaction
☹ Augmentation de la valeur ajoutée inutile au produit (temps et argent) ☹ Rendement faible (20%) ☹ Client non satisfait	☺ Di munition de la valeur ajoutée inutile au produit +une augmentation de la disponibilité de la ligne ☺ Rendement de productivité en hausse (90%) ☺ Client satisfait

CONCLUSION ET AMELIORATION

ELEMENTS DE SUCCES

☛Une planification stratégique dès le début du stage nous a permis d'être en avance sur certaines actions

☛ Les réunions avec les autres services aident à enrichir nos informations.

Améliorations suggérées

☛Prévoir plus de temps pour le suivi des indicateurs

☛Approfondir l'étude sur le contrôle règlementaire

☛Enrichir la documentation sur le référentiel interne.

BIBLIOGRAPHIE

•http://intranet.cdi.vitrage.saint-gobain.com
•www.saint-gobain.com
•www.afnor.fr

•Le mois, magazine international du groupe Saint-Gobain. N° 124. Décembre 2005.
•Règlement No 43: prescription uniformes relatives à l'homologation des vitrages de sécurité et de l'installation de ces vitrages sur les véhicules.11 février 2004. Page 6
•Procès verbal N° 02/04980 de l'Union Technique de L'automobile et du Cycle (UTAC). 3 septembre 2002.