UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Actions d'Amélioration du Système de Management Intégré de l'Aéroport de Paris - Charles De Gaulle

1. Pôle Système de Management Intégré (SMI)

SMI comprend 5 domaines :

- ✈Qualité
- ✈Sécurité et santé au travail
- ✈Environnement
- ✈Sécurité aéroportuaire (SGS)
- ✈Sûreté

Certification obtenue au printemps 2008.

Plusieurs axes d'améliorations mis en évidence dont :

- ✈Tableau de bord SMI
- ✈Evaluation des fournisseurs
- ✈Communication

2. Tableau de bord SMI

Objectif :

- ✈Intégrer le tableau de bord SMI au tableau de bord plateforme
- ✈Définir les indicateurs SMI

Phase 1
Analyse de l'existant

Phase 2
Elaboration d'indicateurs

Phase 3
Opérationnalisation des indicateurs :
20 Fiches de définition
Fichier Excel©

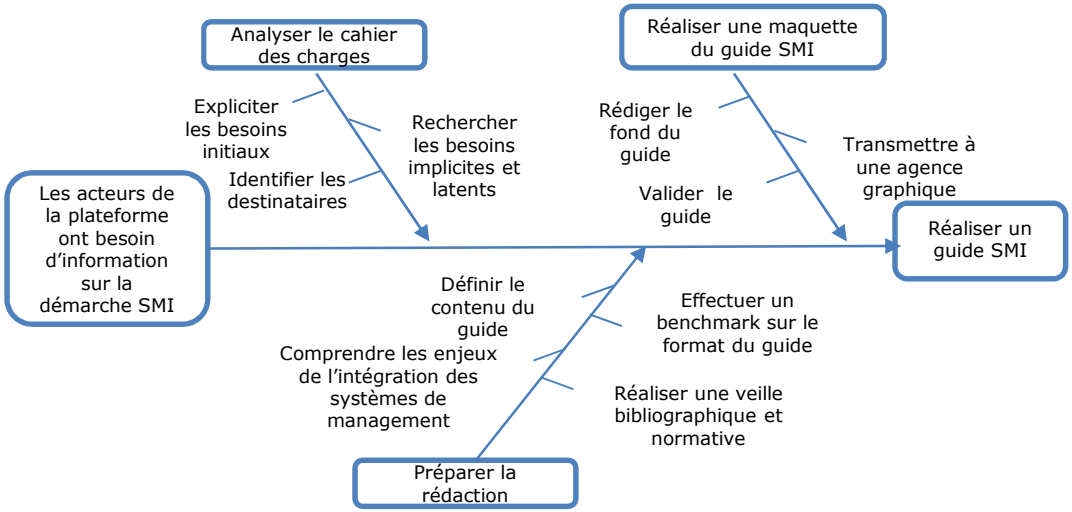
INDICATEURS Qualité de CDG

2ème trimestre 2009

N°	INDICATEURS DE PERFORMANCE DU SYSTEME	CDGS1	CDGQA	CDGQE	CDGL	CDGRP	CDGR	CDGT	CDGX	CDG
1	Réclamations passagers									
2	Taux de satisfaction passagers									
	Orientation									
	Sécurité									
	Fiabilité									
	Ambiance									
	Prévenance									
3	Réclamations compagnies									
4	Taux de satisfaction clients compagnies									
5	Insatisfaction des autres parties prenantes									
6	Climat social									

Données confidentielles
Non communiquées

3. Supports de communication SMI



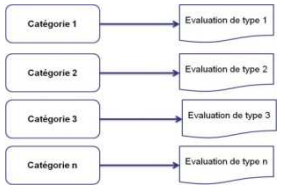
☑ Guide noté comme point fort lors de l'audit de suivi

4. Evaluation des fournisseurs

Objectif : Améliorer la qualité des prestations
Disposer d'éléments factuels lors du renouvellement des marchés

2 étapes :

- ✈Analyse des documents groupes
- ✈Analyse des pratiques au niveau opérationnel



5. Bilan et perspectives

Avancement :

- ✈Missions du stage contribue au rapprochement des 5 domaines du SMI lors d'actions de communication, de suivi des performances et d'évaluation des fournisseurs.
- ✈2/3 livrables ont été réalisés, 1 livrable en cours de réalisation

Perspectives :

- ✈Finir l'analyse de l'évaluation des fournisseurs au niveau des unités opérationnelles et fonctionnelles.
- ✈Terminer la rédaction d'une proposition d'évaluation des fournisseurs et sous-traitants l'aéroport Paris - Charles De Gaulle.

Bibliographie :

- NF EN ISO 9001 : Systèmes de Management de la Qualité - Exigences, AFNOR, novembre 2008
- FD X 50-189 : Système de Management – Lignes directrices pour leur intégration, AFNOR, janvier 2004
- AC X 50-200 : Systèmes de management intégré - Bonnes pratiques et retours d'expériences, AFNOR, janvier 2003
- FD X50-171 : Système de management de la qualité - Indicateurs et tableaux de bord, AFNOR, Juin 2000

Stage février -juin 2009 Poster réalisé par Driss AKHERAZ Tuteur entreprise : Sébastien MARECHAL Tuteur enseignant : Jean-Pierre CALISTE