UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité » Année 2008/2009

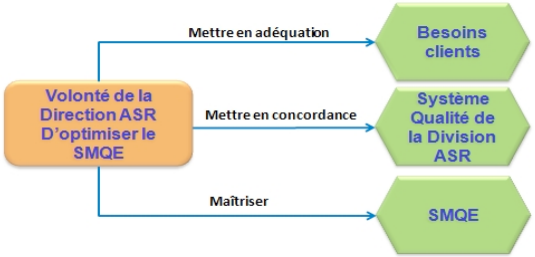
Poster de Projet: Refonte du Système de Management de la Qualité et l'Environnement d'ASR Opérations France - BERRADA Houda

❶ Présentation de l'entreprise [1]

Legrand, leader mondial dans l'appareillage électrique à basse tension et Ayant plus de 35000 employés connaît la répartition des ventes suivante:

- Tertiaire : 46%
- Résidentiel : 42%
- Industriel: 12%

❷ Contexte et enjeux



Enjeux :

- Alléger la documentation
- Responsabiliser les acteurs pour l'amélioration du système.
- Gagner en efficacité organisationnelle.

❸ Problématique [3]

La problématique est subdivisée en 3 axes:

❹ Missions et objectifs

Vision

- Accroitre l'efficacité organisationnel de la base
- Améliorer le mode de gestion de la base SMQE

Objectifs mesurables:

- Moins de 50% documents
- Validation de la nouvelle base lors du prochain audit externe

Missions

- Refonte du SMQE
- Mise à jour des documents
- Elaboration de guide générale pour certains métiers.

Axes prioritaires

- Restructurer la base SMQE
- Revoir les cartographies de processus

❺ Méthodologie du travail [SORAC]

Situer : Diagnostic initial de la base SMQE

-Benchmarking
-Documents internes > à 400
-Différents mode de recherche (par type, périmètre, processus)
-Référenciation commençant par 5J…

Observer: Causes prioritaires

- Résultats enquête de satisfaction [2]:
  - -30% estiment que les documents sont très détaillés
  - - 50% de types de documents sont peu consultés
- Deux causes prioritaires définies:
  - - Structure de la base compliquée
  - - Nombre de documents important

Réfléchir : Solution proposée

- Restructuration de la base
- Changement de la Référenciation
- Refonte des documents sous un nouveau format (ppt)
- Changement du mode de diffusion des documents

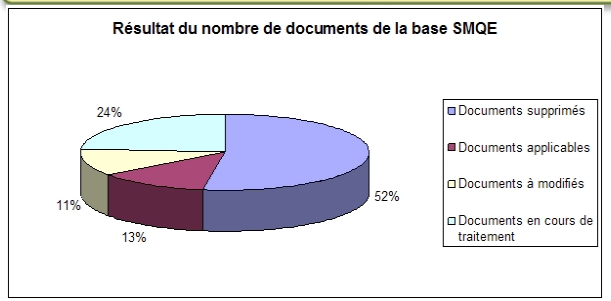
Contrôler

Pour s'assurer de la pérennité de la nouvelle base SMQE, la mise en place d'un outil d'autodiagnostic a été prévu pour déterminer les points à améliorer.

Agir

- Création d'une nouvelle base avec une nouvelle « architecture »
- Insertion des documents validés
- Mis en forme des cartographies selon le model de la division ASR
- Modification, suppression des documents suite aux réunions avec les pilotes de processus

❻ Résultats [3]



❼ Perspectives et retour d'expérience

Points à retenir pour une mission similaire

- Communication
- Tenir compte des propositions des responsables de processus
- Traiter les documents par processus et non pas par type.

Perspectives:

- Mettre en ligne la base fin juin
- Créer un outil d'autodiagnostic et un tableau de bord
- Présenter le résultat final pour validation

❽ Bibliographie

[1] Intranet : http://www.legrand.fr/

[2] SCHMIDT Guillaume. Enquête de satisfaction du système de Mangement de la Qualité et Environnement. GM. Compiègne : UTC, 2005

[3] Houda BERRADA, Rapport de stage sur : http://www.utc.fr/master-qualite/

Abréviations

- **ASR:** Appareillage et Système Résidentiel
- **SMQE**: Système Management de la Qualité et de l'Environnement