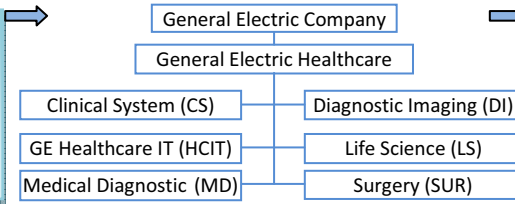


GE Healthcare

- 6 activités principales
- Un chiffre d'affaire de 1.73 Milliards de dollars en 2008
- 46000 salariés, répartis sur plus de 100 pays [1]



La politique Qualité chez GE Healthcare : les 3C

Clients : satisfaire leurs besoins
Conformité : à la réglementation
Continuité : de l'amélioration du Système de management de la qualité

Les revues de direction [2]
 Consistent à revoir le Système de Management de la Qualité (SMQ) à intervalles planifiés pour :

- Vérifier son adéquation, efficacité et sa pertinence
- Conduire des actions d'ajustement en cas de besoins

Éléments d'entrée
 Résultats des audits et des revues précédentes, l'état des CAPA, les changements pouvant affecter le SMQ

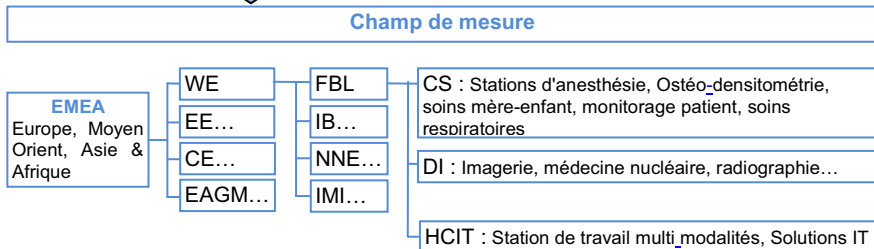
Tableaux de bord et indicateurs
 Indicateurs : exigences de l'ISO 13485, GE Healthcare

Revue de direction

Éléments de sortie
 Améliorations du SMQ, amélioration du produit par rapport aux exigences du client

Les enjeux

- Avoir une bonne visibilité des actions en cours
- Le bon pilotage des activités de GE Healthcare
- Maintenir un haut niveau de service fournis aux clients
- Maintenir la conformité du SMQ aux regards des réglementations et exigences en vigueur



Pas d'accès direct aux outils de suivi ou aux informations voulues par les responsables des régions

Personnes intermédiaires ne sont pas directement responsables du suivi de certains indicateurs

Outils de suivi donnant pas toute la visibilité voulue pour certains indicateurs

Arrivée de nouveaux outils internes de suivi

Changements de poste Poste vacants

Nouvelles responsabilités non maîtrisées

Changements organisationnels

Problématique :

Tableaux de bord :

- Moins pertinents
- Moins renseignés
- Non appropriés
- Pas de visibilité pour certaines régions

Revue de direction faussées:
 Mauvais pilotage des activités HCS & HCIT EMEA

Objectifs :

- Pérenniser les processus de collecte des informations des indicateurs
- construction des tableaux de bord
- Réduire le temps de construction des tableaux de bord

Phase 1 : pérenniser le processus de collecte des informations
 Création d'une base documentaire regroupant tous les renseignements des indicateurs

Format standardisé des données collectées des différentes régions d'EMEA

Fiche indicateur

NOM DE L'INDICATEUR :

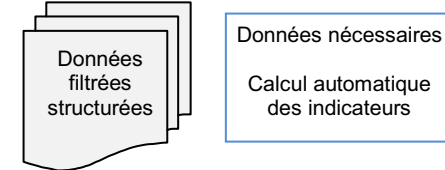
- **Définition :**
 - champ de mesure :
 - formule de calcul :
 - objectif :
 - seuil :
- **Utilisateur :**
- **Responsable de suivi :**
- **Fréquence de production :**
- **Source des informations :**
- **Format de présentation :**

S1: Sort
S2: Shine
S3: Set in Order
S4: Standardize
S5: Sustain

5S et Calcul automatique des indicateurs

Region	Completed	Cancelled	Projected plan
EMEA	747	196	930
AFRICA	556	178	734
CS	161	29	190
DI	521	280	801
HCIT	204	653	857
Total	2094	1073	3167
% PM Completed on time 0.95874042			

Eliminer : les informations inutiles
Nettoyer : supprimer les informations inutilisables
Ranger : mettre au bon endroit, ajouter à l'existant
Standardiser : ordonner le calcul des indicateurs
Auditer : s'assurer que le processus fonctionne correctement



Phase 2 : Standardisation de la collecte des informations et automatisation de l'implémentation des tableaux de bord

En adoptant une approche de Lean [3]
 Supprimer toutes tâches sans valeur ajoutée en se référant aux « fiches indicateurs »

Utilisation du 5S [4]
 Pour optimiser l'environnement de travail puis calculer et mettre en place automatiquement les indicateurs dans les tableaux de bord à l'aide d'un fichier Excel

➔ **Gain de temps**

Implémentation automatique du tableau de bord

Visualisation des évolutions

Visualisation des évolutions

Conclusion au 11 Juin et perspectives

Tableaux de bord :

- ✓ Pertinents
- ✓ Renseignés
- ✓ Meilleur visibilité par région / activité
- ✓ Appropriés
- ✓ Livrés dans les délais impartis

Perspectives :

- ✓ Reprendre les démarches pour les autres indicateurs

Bibliographie

[1] <http://www.gehealthcare.com/fr/fr/about/about.html>
 [2] ISO 13485:2003 Second edition <http://saqaweb.afnor.fr>
 [3] http://fr.wikipedia.org/wiki/Six_Sigma
 [4] http://www.qualiteonline.com/rubriques/rub_3/dossier-55.html