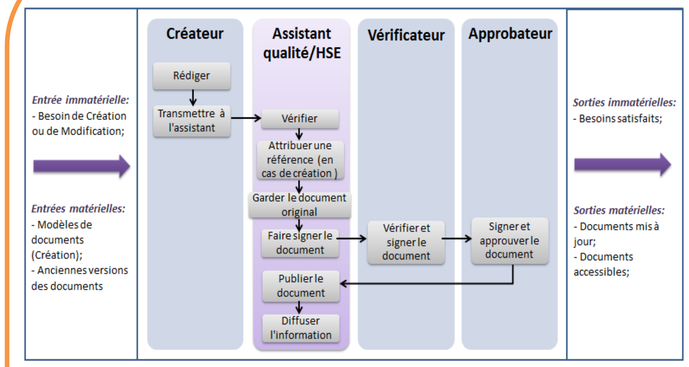
Amélioration des processus « Maîtrise documentaire » et « Suivi de formation » à l'aide d'un système d'information

XU Sheng, stage professionnel, Master Qualité et Performance dans les Organisations, UTC, 2012-2013, www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux » « Qualité-Management », réf n.269

1. Analyser la situation



Processus « Maîtrise documentaire »

2 systèmes de la documentation Qualité et HSE:

- 800 documents ISO 9001 + 233 documents ISO 14001
- Respecter les cycles de validation, maîtriser les références et le versionnage

Problèmes à résoudre:

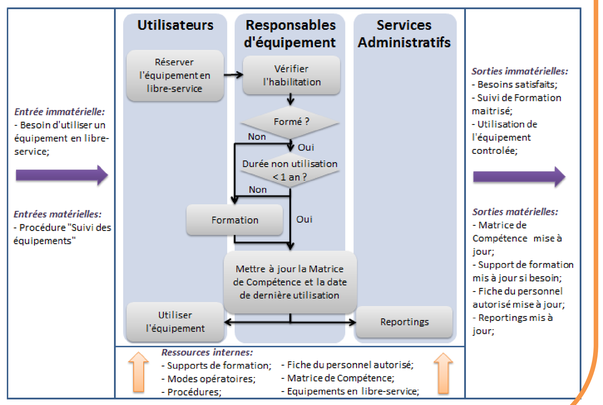
- 2 différentes arborescences de documents pour les deux services
- Processus lourd à suivre

Processus « Suivi de formation »

(pour les instruments de mesure en libre-service)

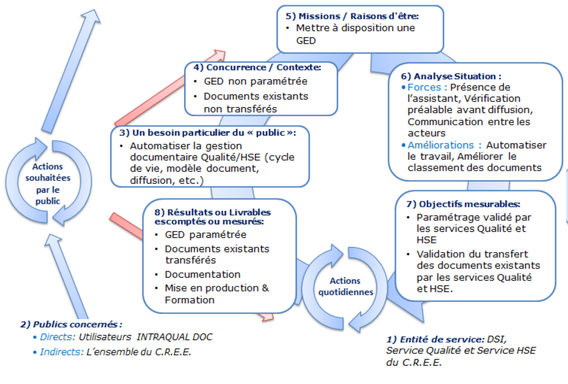
- 48 instruments en libre-service + 41 formations liées
- Maîtriser le suivi de compétence dans les laboratoires

Problèmes à résoudre: 1) Gestion manuelle 2) Décentralisation des informations

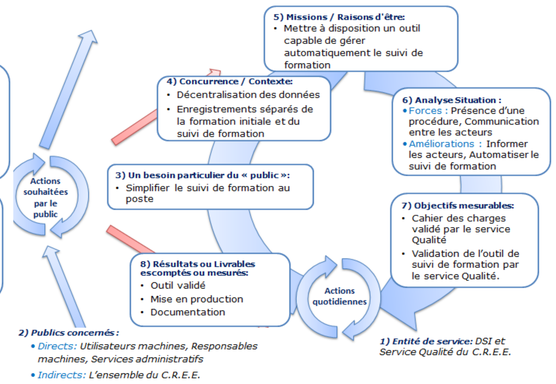


2. Identifier les objectifs Qualité

PDS de l'objectif GED



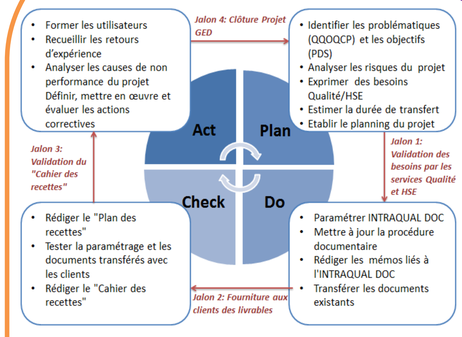
PDS de l'objectif « Suivi de Formation »



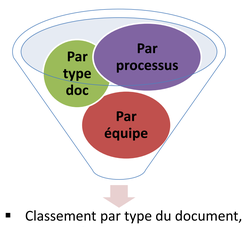
Deux objectifs de la qualité « GED » et « Suivi de Formation » sont présentés sous forme de schéma Planification Dynamique Stratégique (PDS). Ces deux objectifs de la qualité ont pour but d'améliorer et simplifier les processus « maîtrise du système de la documentation » et « gestion de suivi des compétences » au sein de l'entreprise.

3. Mettre en œuvre les projets d'amélioration continue

PDCA du projet GED

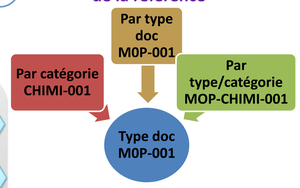


Choix de l'arborescence des documents et le droit d'accès

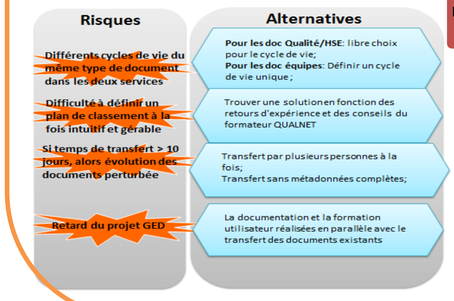


- Classement par type du document, puis par équipe;
- Accès en lecture par processus;

Choix de la codification de la référence



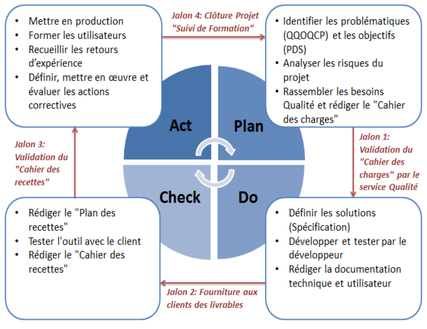
Analyse des risques et des alternatifs



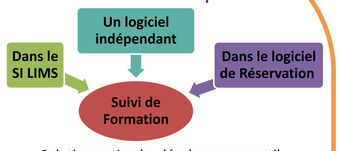
Choix de la méthode de transfert

- Bloquer le système documentaire lors du transfert
- Diminuer aux maximum la durée de transfert
- Mettre en place les bonnes pratiques pour compléter les métadonnées manquantes lors du transfert

PDCA du projet « Suivi de Formation »



Choix de la solution optimale



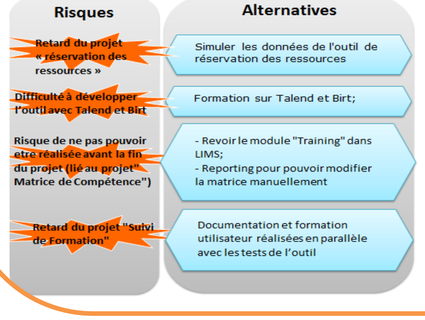
Solution optimale: développer un outil indépendant qui génère:

- Reporting de non-conformité
- Alertes par mail

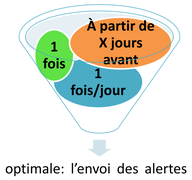
Analyse de l'annulation des réservations non autorisées

- Ne pas bloquer l'utilisateur sans habilitation lors de la réservation
- L'annulation manuelle est possible par les responsables d'équipement
- Un outil ouvert facilitant les utilisateurs mais sous contrôle manuelle

Analyse des risques et des alternatifs



Choix de l'envoi des alertes par mail



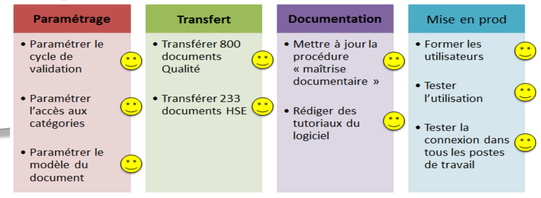
Solution optimale: l'envoi des alertes à partir de X jours avant l'utilisation non autorisée.

- Ne pas polluer la messagerie
- Avertir les responsables en cas d'urgence.

4. Communiquer les résultats du projet

GED opérationnelle

- Maîtriser 800 documents Qualité dans la GED depuis 1er juin 2013
- Rechercher et partager plus efficacement des documents Qualité/HSE
- Garantir la maîtrise documentaire (versionnage, date d'application, diffusion)
- Remplacer le circuit des signatures papier

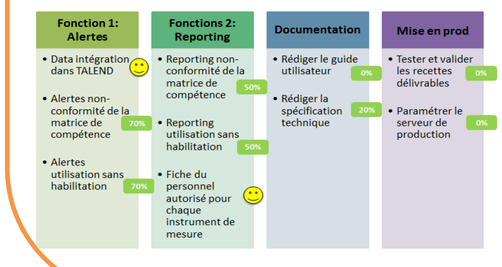


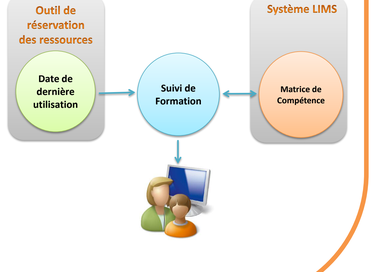
Un outil informatique « Suivi de Formation »

- Simplifier le suivi de compétences sur les instruments en libre-service
- Avertir efficacement l'utilisation non autorisée
- Reporting des non-conformités + alertes en cas d'urgence

❑ 100% réalisé

❑ X% réalisé (X < 100%) X %





5. Tirer des enseignements

Conclusion

❑ **Système d'Information** : augmenter l'efficacité, l'efficience et la qualité perçue

❑ **2 objectifs de la qualité** à 2013: maintenir le SMQ à l'aide du système d'information

❑ **GED**: améliorer le processus documentaire et la gestion de la traçabilité

❑ **Outil « Suivi de Formation »** : automatiser et maîtriser le suivi de compétences dans les laboratoires

Perspectives

❑ Synchronisation entre la GED et le système d'information LIMS

❑ Mettre en place l'outil de « Suivi de Formation » pour tous les instruments de mesure au Saint-Gobain CREE

6. Bibliographie

- Norme, « NF EN ISO 9001 Systèmes de management de la qualité - Exigences ». Edition Afnor, www.afnor.org, 01-nov-2008.S. XU et J. MAHO, « CAHIER DES CHARGES LIMS – SUIVI DE FORMATION v.6.0 ». 11-avr-2013.
- Norme, « NF EN ISO 14001 Systèmes de management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation ». Edition Afnor, www.afnor.org, 01-déc-2004.
- S. XU, « Amélioration des processus « Maîtrise documentaire » et « Suivi de formation » à l'aide du système d'information », Université de Technologie de Compiègne, Master Management de la Qualité, rapport de stage professionnel de fin d'études, http://www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux » « Qualité-Management » réf n° 269, juin 2013.