Amélioration d'un système de management de la qualité

HARKANI Amine, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°354, juin 2016

1.Contexte : EMCC [1] ?

- EMCC :
  - Société française créée en 1972
  - Chiffre d'affaire :150 millions euros
- Spécialisée dans les travaux maritimes et fluviaux:
  - Dragage
  - Construction maritimes et fluviaux
  - Travaux subaquatiques
- Appartient au groupe VINCI construction
- EMCC est certifiée
  - ISO 9001 V08
  - MASE
  - ISO 14001 V08
- La direction technique de EMCC est un service interne qui a pour objectif de répondre aux demandes des étude d'avant projet ou d'exécution

2.Parties prenantes [1] ?

EMCC:
- 698 Collaborateurs (2016)
- 10 processus

La direction technique:
- 15 ingénieurs et techniciens
- 3 processus et 2 procédures

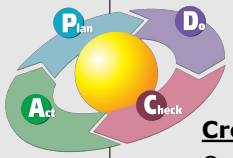
3.Objectifs ?

- Clarifier les relations et les responsabilités dans la direction technique
- Organiser et accéder facilement aux Documents
- Evaluer le fonctionnement de la direction technique par les clients
- Pilotage performant

4.Méthodologie de résolution [5]

Création de la note d'organisation générale :

Utilisation de la méthode PDCA :
PLAN : Détecter les besoins
DO : Organiser et participer aux réunions afin de réaliser le document
CHECK : Contrôler pour modifier si nécessaire
ACT : Mettre en place les modifications



Création de la Procédure de maîtrise d'archivage:

- Vérifier le système existant
- Suivre les recommandations de la norme ISO 15489[2]

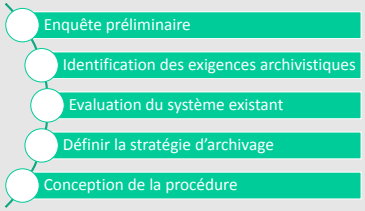


Figure 1: Méthodologie de conception d'un système d'archivage selon la norme ISO 15489[5]

Création d'un questionnaire de satisfaction client

- Utilisation de la norme
- FD X-50 167 [3]
- Organiser des réunion pour retracer les différentes attentes client

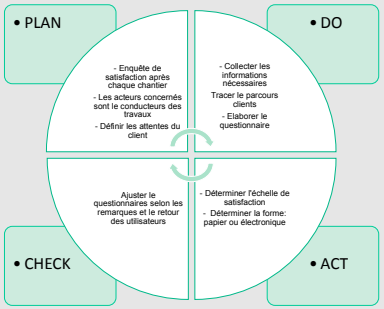


Figure 2: Méthodologie de conception d'un questionnaire de satisfaction[5]

Création des indicateurs de performance :

Organiser des réunions pour appliquer la méthodologie développée dans la norme FD X50-171 [4]

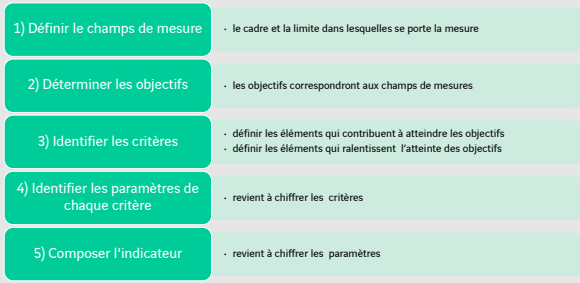


Figure 3: Méthodologie de conception des indicateurs selon la norme FD X50-171[5]

6.Résultat ?

- Meilleure compréhension des liens et interactions avec les autres départements
- Clarification des relations et responsabilités
- Capitalisation du savoir-faire de l'entreprise
- Connaissance et suivi de la satisfaction du client
- Connaissance des points forts et des axes d'amélioration
- Suivi du fonctionnement et aide à la prise de décision

5.Perspectives ?

- Création d'une procédure de retour d'expérience
- Mettre à jour la procédure Gestion d'appels d'offres
- Mise à jour de la procédure de gestion documentaire

BIBLIOGRAPHIE :
[1] EMCC, « EMCC présentation 2016 », 2016. [En ligne]. Disponible sur le réseau interne de l'entreprise : intranet
[2] « ISO 15489-1:2001(fr), Information et documentation — «Records management» — Partie 1: Principes directeurs », Edition Afnor, www.afnor.org, avr. 2002.
[3] « FD X50-167, Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage », Edition Afnor, mai 2013.
[4] « FD X50-171, Système de management de la qualité - Indicateurs et tableaux de bord », Edition Afnor, www.afnor.org, juin 2000.
[5] HARKANI Amine, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°354, juin 2016.