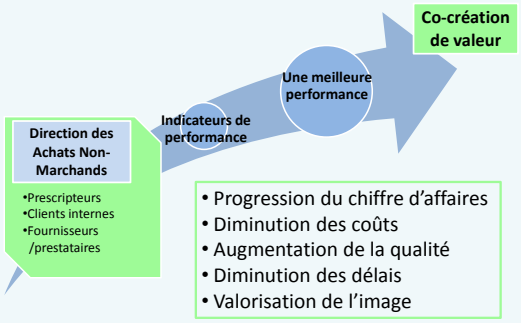
Management de la Qualité dans un Service Achat en Grande Distribution

Service Achat + Parties prenantes + Management de Qualité = UNE MEILLEURE PERFORMANCE

Finalité : Co-création de valeur



Les missions de la Direction des Achats Non-Marchands

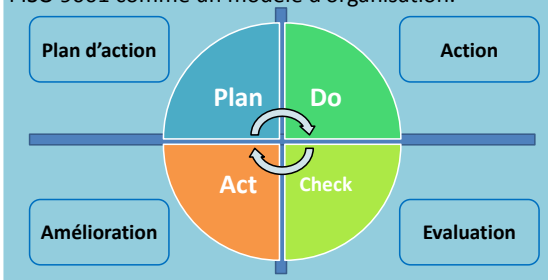
❖Négocier et contractualiser pour le compte des « Business units » l'achat de matériels et de prestations

❖ Accompagner nos clients pour un pilotage opérationnel optimal

❖ Proposer des solutions innovantes pour « Mieux consommer »

Un pilotage efficace

Pour asseoir sa performance, la direction utilise l'ISO 9001 comme un modèle d'organisation.



Qualité, un facteur de la rentabilité

Résultats

Périmètre de certification étendu

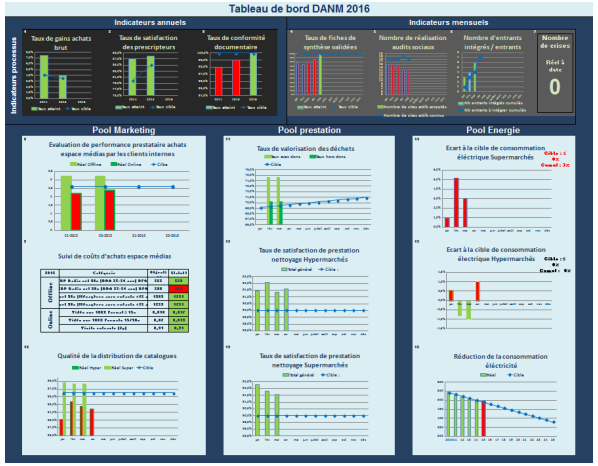
Plan d'action
- Audit interne sur les deux pools d'achats à intégrer dans la certification
- Réalisation de plans d'action d'amélioration

Actions d'amélioration
- Mise à jour du système documentaire
- Gestion des non-conformités
- Refonte du tableau de bord

Audit de certification
- La DANM est prête pour l'audit de certification

Un suivi de performance renforcé

Co-création des indicateurs avec les parties prenantes → 16 indicateurs de performance ont été mis en place → 7 indicateurs transversaux, 3 indicateurs pour chaque pool



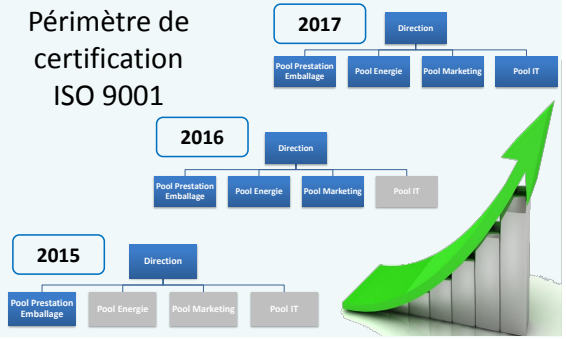
Une gestion des non-conformités améliorée

Satisfaction des clients augmentée

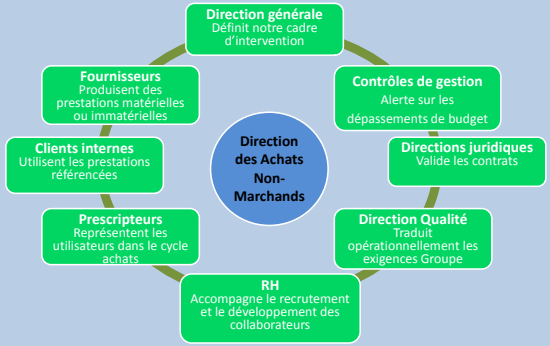
Coûts de non-qualité diminués

Objectif

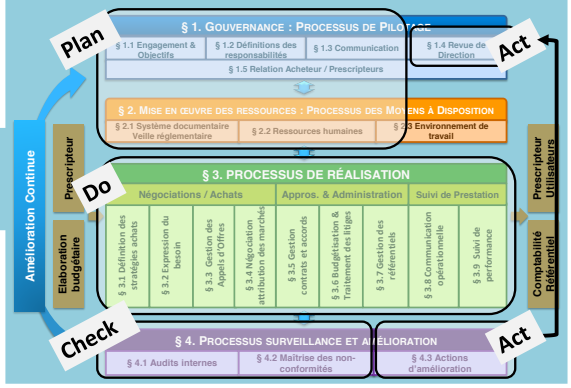
Périmètre de certification ISO 9001



Les relations entre la DANM et ses parties prenantes



Amélioration continue représentée par la cartographie de processus



Bibliographie :

❖Management de la Qualité dans un Service Achat en Grande Distribution
Mémoire d'Intelligence Méthodologique Master de Qualité et Performance dans les Organisations Promotion 2016
www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux » « Qualité-Management », réf 359, juin 2016

❖« NF EN ISO 9001 (octobre 2015) ». [En ligne].
Disponible sur : http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=62085 [Consulté le : 05-2016].

utc Université de Technologie Compiègne

Pépinot Ruohan JIN
Master en Qualité et Performance dans les organisations 2016
Pepinot.jin@gmail.com
+33 (0)6 64 41 92 55