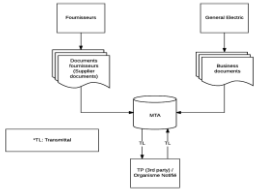
# UNE APPROCHE QUALITÉ SUR LE PROCESSUS DE VALIDATION DES DOCUMENTS ET LE DÉPLOIEMENT DES KPI

SAYAR Ege– Master « Qualité et Performance dans les Organisations » 2016/2017

*Pour plus d'informations : www.utc.fr/master-qualité, puis « Travaux », « Qualité-Management », réf n°406*

## 1 Contexte et Enjeux




**Objectif:**
On a donc obtenu comme donné de sortie/problématique finale : Mettre en place une formation du logiciel tout en traitant l'aspect humain et l'aspect logiciel en même temps afin de maitriser **le processus de validation des documents des organismes tierces-parties** et en plus, mettre en place des KPI qui vont suivre la performance des Notified Body qui va assurer la qualité du processus.

QQOQCP

- Quoi: • Les ingénieurs de Compliance & Safety
- Quoi: • Management non-maîtrisé de l'échange des documents et des commentaires avec les organismes Tierces Parties par le logiciel MTA
- Où: • Département de Project Engineering & Compliance and Safety discipline, Logiciel MTA
- Quand: • Lors du début du processus: l'envoi des documents qui doivent être traités par les NoBo
- Comment: • Par la maîtrise total du processus par les ingénieurs CSE
  • Pour faciliter les démarches de certification par les NoBo
  • Pour le suivi des performances des NoBo et pour le suivi des documents échangés entre GE et les tierces parties
- Pourquoi: • Les risques liés à l'intuitivité, on parle souvent d'un risque de perte du temps car si un logiciel est intuitif, alors par définition, son utilisation est beaucoup plus facile et souvent, il ne nécessite pas une formation aussi profonde que les autres logiciels.

## 2 Visualisation du projet et le traitement des risques

**Analyse des risques liée au logiciel ERP**

| | |
|---|---|
| Risques liés à l'accès | • L'absence des plusieurs couches de droit des utilisateurs peut générer des coûts pour l'entreprise comme perte du document. |
| Risques liés à la confidentialité | • Une fois qu'on a envoyé un document ou plusieurs documents par un transmittal, il n'est plus possible de savoir si le récipient a bien téléchargé le document ou pas. |
| Risques liés à validation des documents | • On a remarqué qu'en mettant un commentaire, le NoBo a le choix de choisir le status RDC et de mettre un commentaire en même temps. Cela va mettre le status du document en RDC alors qu'il a encore un commentaire qui n'est pas encore traiter par l'autre partie. Donc le risque de la validation d'un document avec un commentaire non-traité est présent. |
| Risques liés à l'intuitivité | • Pour les risques liés à l'intuitivité, on parle souvent d'un risque de perte du temps car si un logiciel est intuitif, alors par définition, son utilisation est beaucoup plus facile et souvent, il ne nécessite pas une formation aussi profonde que les autres logiciels. |

[2]

## 3 Mis en place des formations

Formation du processus et du logiciel

- GE: • Main Document Creation
- GE: • Send the main doc in a transmittal to Third Party (MDL)
  • Planning per channel (MDL) can be used to follow sending date
- 3RD: • Third Party download the sent documents (MDL)
- 3RD: • If required, Third Party can review & make comment on document via Comment function (MDL)
- GE: • GE can answer back Third Party comment or revise main document according Third Party comment (MDL)
- 3RD: • In Third Party Files Button (MDL), Capacity to browse Stamped Version (ATT3RD)
  • Notification is sent to GE
- GE: • Stamped Version automatically stored under corresponding main document (ENGINEERING)

Cette formation s'agit d'une explication profonde du processus avec un workflow et la formation du logiciel. Premièrement, on commence par expliquer le workflow du processus en répondant aux questions comme quel entité va prendre le tour pour faire une action dans quelle étape du processus etc. Après avoir expliqué cette première partie, on commence à la partie du test du logiciel avec un exemple concret tout en utilisant deux comptes différents et tout en prenant en compte les risques identifiés dans l'étape précédente; un compte interne qui simule l'utilisateur GE et un compte externe qui simule l'utilisateur Notified Body.

## 4 Contrôle d'efficacité

- Faire des tests avec chaque utilisateur pour observer leurs façons d'utilisation du logiciel.
- Proposition à L'équipe IT la création d'un examen pratique pour valider les compétences des employés au futur. Cela peut consister non seulement d'un examen pratique de l'utilisation du logiciel mais aussi un examen écrit avec des questions aux choix multiples qui va assurer la connaissance du processus en globale par les employés.

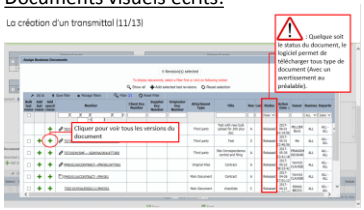
## 5 Mettre en place des documents visuels

La création d'un document qui décrit pas à pas l'utilisation du logiciel avec les points vigilances à faire attention bien indiqués. Ces derniers sont identifiés dans l'étape PLAN du projet car ils s'agissent des risques qui peuvent se produire lors de l'utilisation du logiciel.

Mettre à jour les documents wiki

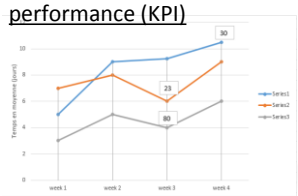
[1]

Documents visuels écrits:




## 6 Suivi de la performance pour l'amélioration continue

Implémentation des indicateurs de performance (KPI)



Courbe bleu: Le nombre des jours (en moyenne) un document reste non-actionné par le Notified Body (c.-à-d. ni d'une réponse ni d'une validation (Le calcul de la performance de l'organisme notifié)
Courbe orange: Le nombre des jours (en moyenne) de validation d'un document par le NoBo. (Le calcul de la performance du processus en globale)
Courbe gri: Le nombre des jours (en moyenne) des réponses (des commentaires) sur un document faites par le Notified Body. (Le calcul de la performance de l'organisme notifié)

Deuxième dimension: La quantité des documents pour chaque courbe. Par exemple pour la première, ça sera la quantité des documents pour lesquels on n'a pas encore obtenu une première réponse.

## 7

**Perspectives:**
Après la première implémentation de ce processus de la validation des documents, il est indispensable d'assurer que les informations documentées et le processus soient conforme à **l'ISO 9001:2015 (article 7.5).** Ainsi, on doit certainement assurer l'amélioration continue des **KPI implémentés** en étudiant toujours leurs pertinences au cours d'un projet de validation à partir des données qu'on obtiendra tout au long du projet.

## 8

**Résultats:**

- Maîtrise totale du processus par les ingénieurs CSE.
- Création et mis à jour des **documents visuels** pour pérenniser les formations données.
- Mis à jour du **document standard associé**.
- Les KPI déployé qui vont fournir des données pour l'amélioration continue du processus.

[1]«PDCA (plan-do-check-act),» [En ligne]. Available: http://whatis.techtarget.com/definition/PDCA-plan-do-check-act. [Accès le 10 06 2017].
[2] E. SAYAR, «Une approche qualité sur le processus de validation des documents et le déploiement des KPI,» Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique de stage professionnel de fin d'études, www.utc.frmaster-qualite, puis Travaux Qualité-Management, réf n°406, Juin, 2017.

*Vous pouvez scanner pour télécharger le projet:*