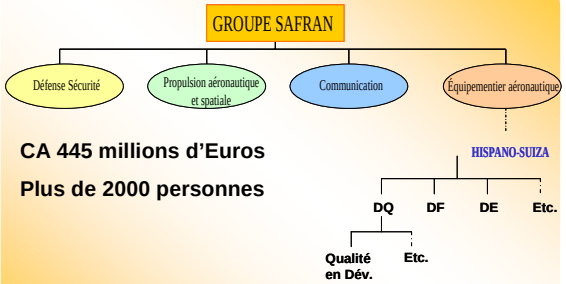
UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIEGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Amélioration du processus achat des Prestations Intellectuelles

P07

Mickaëlle MOISA

Présentation de la société



CA 445 millions d'Euros

Plus de 2000 personnes

Politique Qualité en 4 axes

De nombreux enjeux…

Prestation Intellectuelle (PI): activité ayant pour objectif la création d'une œuvre immatérielle spécifique basée sur un CdC, réalisée par un Prestataire.

- **enjeux économiques, stratégiques et humains**

Problématique

Comment faire de l'achat de PI un processus fiable et efficace?

Objectifs: Harmoniser - Formaliser - Améliorer

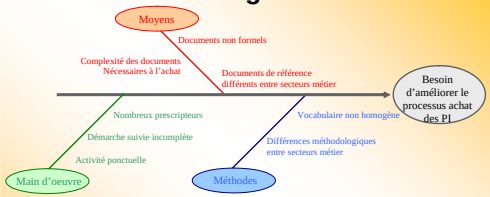
1 État des lieux

Etat des lieux effectué auprès d'un échantillon représentatif d'acteurs du processus au sein des Divisions métiers

=> plus d'une vingtaine de personnes

Résultats	Exemples
Identification des différences entre divisions	Chronologies différentes
	Actions non systématiques
Mise en évidence des anomalies au sein d'une même division	Actions non formelles
	Actions non réalisées

2 Causes de la problématique et méthodologie d'action



2. Méthodologie d'action choisie :
- description du processus
- Axes d'amélioration hors description du processus

3. Risques identifiés:

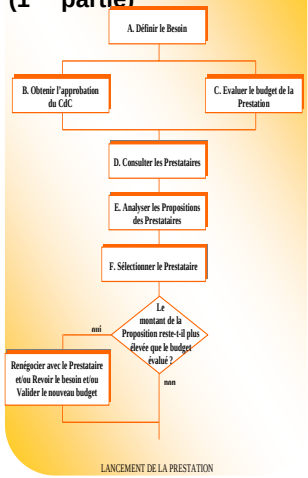
RISQUES	ALTERNATIVES
Non disponibilité des intéressés	Anticiper
	Planifier
Intervenants réfractaires au changement	Tenir compte des méthodologies employées
	Bien faire comprendre les éventuels changements

Axe d'amélioration n°1

⇒Évaluer le respect des exigences relatives à la déclaration de conformité par les Prestataires

ETAPES	
Répertorier les documents contenant des exigences pour la DC	Lister les Prestataires de PI
Lister toutes les exigences	Sélectionner un échantillon de Prestataire
Créer une grille d'inspection	Récupérer les BL et Déclaration de Conformité
Evaluer les documents	

Synoptique du processus (1ère partie)



Résultats obtenus: extraits des descriptions

Eléments d'entrées et de sorties sur le processus

Grille des Responsabilités

ETAPES / PARTICIPANTS		DIVISION METIER					AUTRES INTERVENANTS			
		RSTE	RHM	RL	Prescripteur	RAQ	Q. en dév.	Acheteur	Resp. d'établis.	Service Juridique
A	Définir le besoin									
A1	Identifier le besoin de Prestation Intellectuelle	A	R	A	A					
A2	Rédiger le CdC		R		A					

3 Planification des tâches

1. Description du processus

- *interview des acteurs*
- *inspection du processus*
- description du processus
- organisation de réunions de validation

LIVRABLE : processus validé par tous

2. Trois axes d'amélioration identifiés

Activités hors description du processus
1. Rapport d'inspection sur les déclarations de conformité
2. Modèle de Cahier des Charges
3. Matrice de Comparaison standard

Conclusion et perspectives d'avenir

- procédure en cours de validation
- enquête sur les déclarations de conformité achevée

Suite de la mission…

- poursuite de la description du processus
- autres axes d'amélioration hors description processus

Hors mission…

- fiche pratique accompagnant s dans le changement des moyens relatifs au processus

Bibliographie

- Références normatives: [1] NF L 00-015 : Management et assurance de la qualité – Déclaration de conformité / Exigences
- Sites Internet: [2] www.hispano-suiza-sa.com : Site d'HISPANO-SUIZA / activités et présentation de la société
- Documentation interne: [3] GRP-0097 : Conditions générales d'achats de prestations intellectuelles / Groupe SAFRAN
  [4] GRP-0081 : Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de Prestations Intellectuelles

Hispano-Suiza Groupe SAFRAN

utc Université de Technologie Compiègne