Master MQ 2009/2010 UTC - Porteur UTC : JP. Caliste - Projet Synergy - Porteur L'Oréal : A. Broecker - E. bailbled, I.Khemir, D.Risquez, TT. Zhu

Mission
Intégrer la qualité de façon cohérente aux activités en fournissant une cartographie des processus

Contexte
Dans un contexte de globalisation et de compétition économique L'Oréal veut augmenter son efficience

Priorités choisies
1. Identifier les attentes des parties prenantes
2. Renforcer les synergies entre services
3. Améliorer la **communication**
4. Obtenir **l'adhésion** des parties prenantes

Actions souhaitées par les publics

Attentes générales des publics
Donner du sens au regroupement des 5 services dans le département, Favoriser les **échanges et la communication entre les services**

Livrable
Cartographie des processus du département Manufacturing

Objectifs mesurables
Enquêtes de satisfaction et amélioration de l'efficience des services sur le long terme

Publics
- **Directs :** collaborateurs des 5 services de Manufacturing
- **Indirects :** marketing, RAD et les usines

Résultats escomptés
- Partage de la cartographie
- Satisfaction des publics
- **Amélioration de la cohésion entre services**

Actions quotidiennes

Equipe projet UTC

1. Le contexte

Regroupement de 5 services (87 employés) dans le département Manufacturing (DGO) depuis septembre 2009 :
-Performance
-RDP (Recherche et Développement de Procédés)
- OTP (Organisation et Techniques de Production)
-Pilote Europe
- Qualité

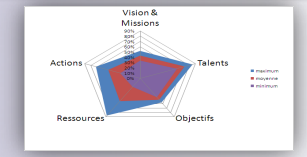
1. Clarification du projet et objectifs

2. Etat de lieux

2.1 La démarche 5D

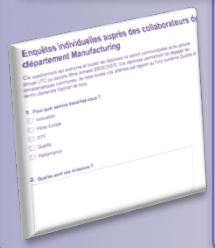
- Questionnaire sur l'aptitude au changement du département

Résultats :
- Personnel compétent et talentueux
- Grande variabilité entre services pour les ressources et les actions



Département en construction les améliorations sont en route

2.2 Les enquêtes individuelles



- Questionnaire anonyme
- 4 thèmes : **clients, ressources, communication, qualité**

Résultats :
- Des précisions sur les systèmes mis en place sont nécessaires
- De nombreuses suggestions concrètes d'améliorations

Forte participation du personnel (plus de 60%)
Mise en évidence des synergies interservices

3.1 Les séances d'animation

- Détermination d'une vision commune et des processus **supports** et **cœurs de métiers**

La base de la cartographie

3.2 L'identification du style de management

- Mise en évidence des processus de responsabilité de la direction dont suivi des décisions et remontée des informations

3.3 Les workshops

Présentation d'une première verison de la cartograpghie avec tous les collaborateurs

- Amélioration et appropration de la cartographie par tout le département Manufacturing

3. Construction de la cartographie

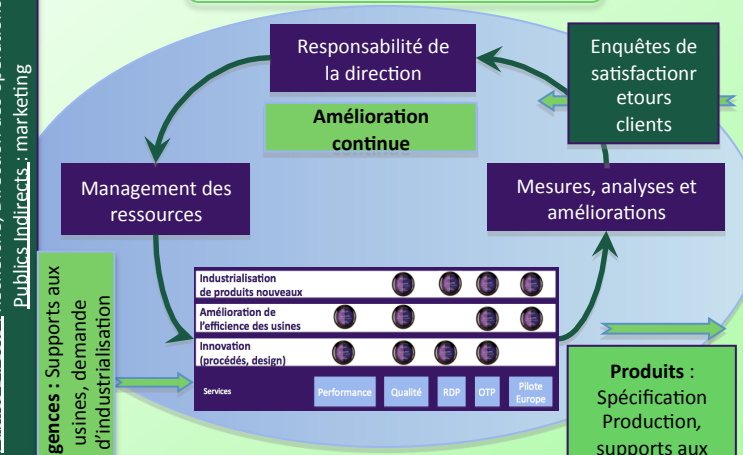
4. Présentation de la cartographie

Publics Directs : Recherche, Direction des opérations et usines
Publics Indirects : marketing

Exigences : Supports aux usines, demande d'industrialisation

4. 1 Responsabilité de la direction :

Stratégie de management en 3 phases :
-Gestion du changement (2009)
- Mise en service (2009/2010)
- Optmisation (2010)



Publics Directs : Recherche, Direction des opérations et usines
Publics Indirects : marketing

4.2 Gestion des ressources

Matérielles : gestion des équipements, système d'informations, locaux, budgets,
Humaines : formation, animation, motivation, gestion des compétences

4.3 Mesures, analyses et améliorations :

Enregistrement et suivi des indicateurs
Mise en place des actions préventives et correctives
Plan Assurance Qualité et suivi des opérations
Prévision des risques et alternatives

5. Améliorations et perspectives

5.1 Le bilan

- Création de synergies entre les 5 services
- Réalisation d'un cartographie partagée
- Adhésion de tout le personnel à la cartographie

5.1 Les perspectives

- Approfondissement du partage de la cartographie par tous
- Création d'un SMQ commun

Bibliographie :
Norme AFNOR. FD-X50-172(1999-03-01) :Management de la qualité - enquête de satisfaction des clients.

Les abbréviations
- RDP : Recherche et Développement de Procédés
- OTP : Organisation et Techniques de Production

utc Université de Technologie Compiègne

L'ORÉAL