UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité« 2009/2010

Bilan du Chantier Management par la Qualité –Natixis CMO - Lahcen AIT-TALEB - ST02 - 11 juin 2010

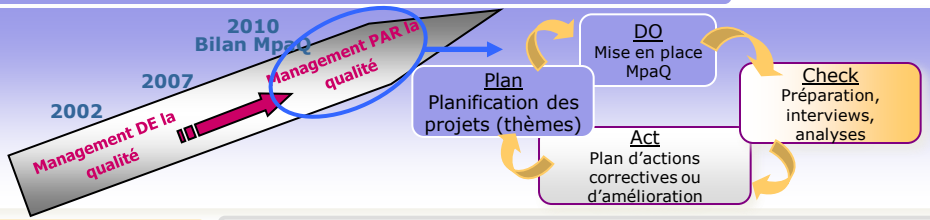
1. Contexte

Activités principales de Traitement Natixis CMO

- Crédits commerciaux
- Chèques
- Prélèvements
- Virements des salaires
- Garanties
- Crédits documentaires

Missions du service Qualité CMO:

→Mettre en place et animer le système qualité
→Être garant de la certification ISO 9001
→Mener des projets transverses au sein de CMO avec une approche processus ou organisationnelle



2. Méthodologie

Etape 1 : Préparation

Analyse des interviews de 2007

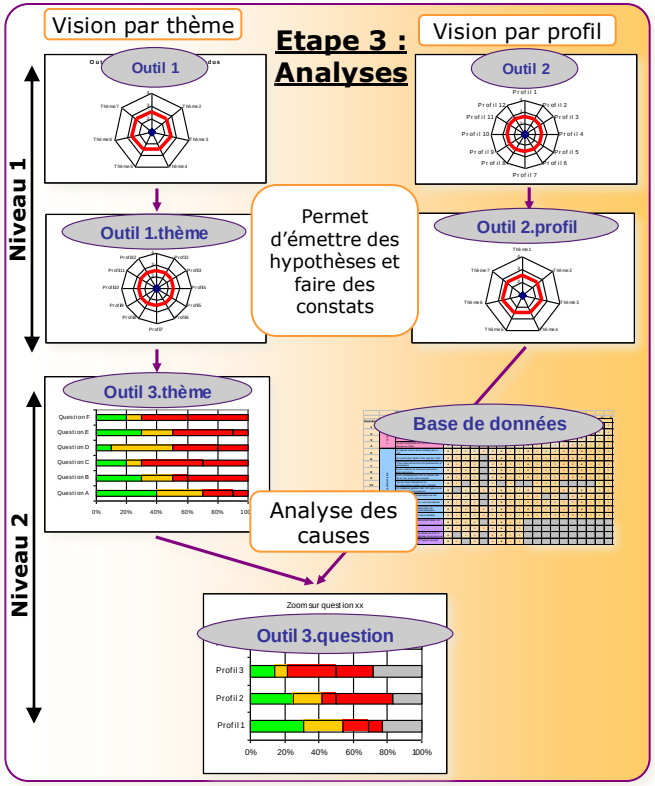
Identification des personnes à interviewer organiser en profil

Elaboration des questionnaires avec 4 niveaux de réponses

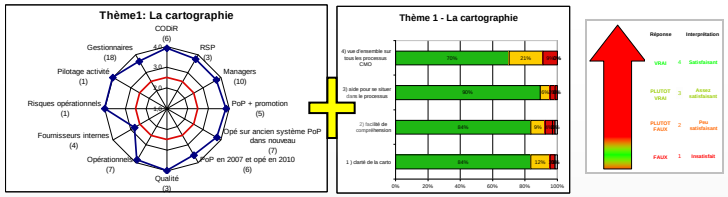
Etape 2 : Interviews

- 72 personnes interviewés (15% de CMO)
- 12 profils créés
- 7 thèmes (+3 complémentaires)
- 5 questionnaires (entre 50 et 80 questions)

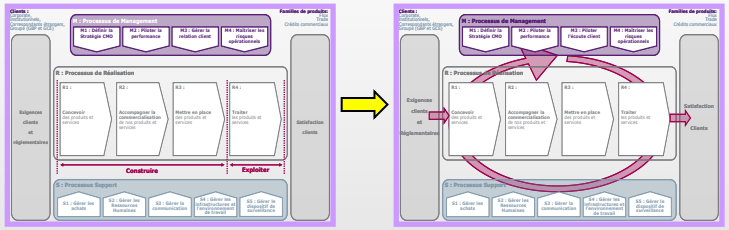
Etape 3 : Analyses



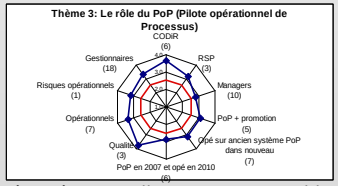
3. Résultats



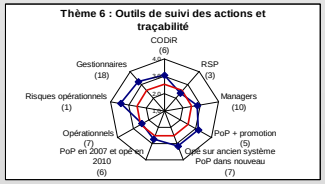
Succès de la nouvelle cartographie+ajout boucle d'amélioration



Résultats global thème 3



Résultats global thème 6



Opé=Opérationnelle - RSP=Responsable stratégique de processus
CODIR=Comité de Direction

4. Perspectives

- Valider les 1ers constats effectués et aller plus loin dans l'analyse
- Faire des comparaisons entre profils
- Noter l'étude de 2007
- Réunion prévue fin juin 2010 pour une présentation au Comité de Direction

5. Conclusion

Bilan personnel
- Très bonne expérience sur le plan relationnel

Bilan professionnel
- Développer mes capacités d'écoute, d'analyse, d'adaptation, ma réactivité et mon autonomie

Retour d'expérience
- Mise en confiance des interviewés pendant les interviews

6. Bibliographie

Cours
- Atelier 4b QP02, Construction d'une grille d'audit
- Atelier 2 QP03, Analyse d'un questionnaire

Sites Intranet
- eSMaQ, base documentaire de CMO

Normes
- ISO 9001 : 2008