UNIVERSITE DE TECHNOLOGIE DE COMPIEGNE – MASTER Spécialité « Management de la Qualité »

Animation et gestion des certifications d'un Système de Management Qualité & Sécurité

1. Présentation

INEO Com GDF SUEZ

Entreprise

- INEO Com, l'un des 5 plus importants intégrateur de réseau de communication, est engagé dans une démarche Qualité depuis 2007, et certifié ISO 9001 depuis 2008. Le renouvellement de cette certification sera réévalué lors d'un audit externe en Juillet 2011

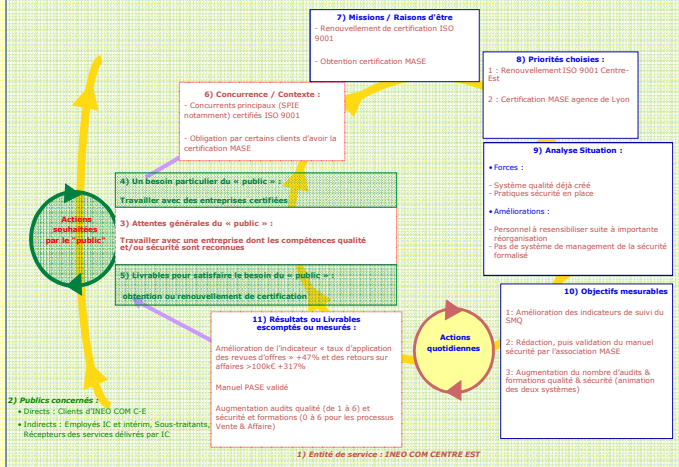
Contexte

- Qualité: Suite à de profonds changements organisationnels de son centre régional Centre-Est (10 agences, 150 collaborateurs), le système Qualité est déclaré « en dérive » et les indicateurs révélant son application sont loin des cibles.
- Sécurité: L'agence de Lyon compte parmi ses clients des grands groupes industriel pétrochimiques. Plusieurs de ces groupes ont annoncé ne plus autoriser d'interventions sur leurs sites par des sous-traitants non certifiés MASE.

Enjeux

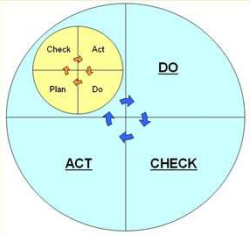
- Qualité: Conserver la certification ISO 9001 pour ne pas dégrader son image par rapport aux principaux concurrents, qui sont aussi certifiés
- Sécurité: Obtenir la certification MASE pour conserver d'importants clients et s'ouvrir à de nouveaux marchés
- Global: satisfaire la demande client de travailler avec des entreprises dont les compétences Qualité et Sécurité sont reconnues

2. Problématique



3. Méthodologie

PLAN = CAPD	• Check: Analyse de l'existant (Etude, Audits) • Act: Etude des améliorations/corrections à apporter • Plan: Plan d'actions (GANTT) • Do: Validation du plan d'action
DO	• Mise à jour ou création documentaire • Mise à jour des méthodes de calcul d'indicateurs • Campagne de formations
CHECK	• Suivi des indicateurs de succès • Validation de la conformité des documents créés
ACT	• Propositions d'amélioration en revue de direction • Mise à jour du plan d'amélioration annuel



4. Mise en œuvre

GANTT de projet

- Projet Qualité: Rétro-planning depuis la date d'audit externe
- Projet Sécurité: Autodiagnostic puis plan d'actions en réponse aux exigences du M.A.S.E.

Questionnaire d'audit

Plan d'actions correctives post-audit

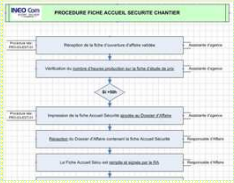
- 7 Agences auditées sur les 2 processus majeurs
- Comptes-rendus d'audits avec plans d'actions correctives
- Formations effectuée dans 5 agences

Support de formation au Processus Vente

Sommaire du Manuel Sécurité

- Rédaction du Manuel Sécurité conforme aux exigences du M.A.S.E.
- Rédaction des documents exigés par le M.A.S.E. dont: Fiche d'analyse des risques chantiers et procédure associée, fiches de postes avec identification des risques SSE liés, fiche d'accueil et évaluation SSE des nouveaux employés

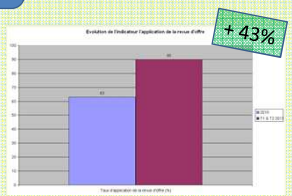
Procédure Sécurité intégrée au SMQ

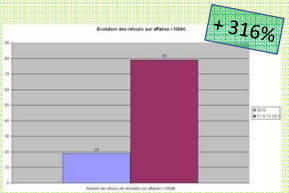


5. Résultats obtenus

➢ <u>Qualité:</u>

Amélioration des indicateurs d'application du système Qualité désignés comme critères de mesure de succès du projet





➢ <u>Sécurité:</u>

Validation par le responsable d'agence du système Sécurité intégré au SMQ

Validation du Manuel Sécurité par l'association MASE Rhône-Alpes

6. Bilan et perspectives

Apports	Difficultés	Perspectives
➢ Expérience d'animation d'un système de management Qualité et Sécurité ➢ Expérience de l'Audit et des formations , retours positifs ➢ Analyse et application de l'ISO 9001 et du référentiel M.A.S.E. ➢ Analyse de l'existant pour intégrer les nouvelles procédures Sécurité au système Qualité déjà en place	➢Important travail de sensibilisation à la démarche Qualité dans un domaine où son apport n'est pas toujours compris ➢Découverte des enjeux du système Qualité et Sécurité appliqué à des domaines non connus	➢Utiliser les outils de clarification de projet le plus tôt possible pour gagner plus rapidement en autonomie sur le projet ➢Terminer mon projet par la mise en place effective du système de management Sécurité créé et validé (campagne de formation notamment)

7. Bibliographie

1. NF EN ISO 9001 Novembre 2008, Système de Management de la Qualité – Exigences
2. Référentiel M.A.S.E. (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises)
3. Etude comparative des référentiels relatifs au Management de la Santé et de la Sécurité au Travail applicables aux Entreprises Extérieures, Sophie KOWAL, Rapport d'étude n°35129 pour l'INERIS, Juin 2006

Elève: Antoine ROHAUT - Tuteur entreprise: Julie GOHON - Tuteur UTC: Gilbert FARGES