Le Renouvellement de la certification ISO 9001:2008 de la SNCF

utc Université de Technologie Compiègne
Master 2 Management de la Qualité
Joane ENOFF

SNCF

CONTEXTE

En 1937

La Société Nationale des Chemins Ferrés de France

Domaine du Matériel assure la conception, l'évolution, la maintenance, l'exploitation et la mise à disposition d'installations ferroviaires.

M S&F SI, c'est un service qui appartient à la Stratégie des Finances, concernant le Système d'Information du Matériel

Certifiée depuis 2009, **M S&F SI** a reçu 2 audits de surveillance les années qui suivirent.

Objectif

Répondre aux attentes des clients = spécifique à **ISO 9001:2008**

Vérifier que le système respecte les orientations présentées dans la nome

ENJEUX

Qui est concerné ?

-**La Direction du matériel**, l'ensemble des processus (stratégie, achat, comptabilité, etc…)

-**Le processus M S&F SI**, les acteurs, les projets

Pourquoi ?

Rassurer le client sur les systèmes mis en œuvre au sein du processus

Améliorer la qualité du processus

Présenter les possibilités et les actions, qui seront à concrétiser, en corrélation avec l'étude

MISSION

PRINCIPALE:

Renouveler la certification du service M S&F SI, au travers l'outil **PDCA** .

Une mise au point sur la situation est réalisée par un audit préliminaire

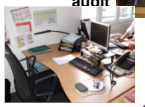
Cette démarche sera encadrée par les exigences de la norme

SECONDAIRES:

Mise en œuvre de la **démarche**

audit

rdisation



Création d'une **procédure**

réunion

accompagnement

P-D-C-A

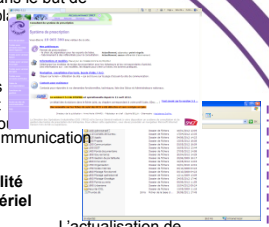
DO:

DÉROULEMENT

Etablit et oriente les missions émises dans l'étape: ***Plan.*** Cette étape permet de définir la zone d'expérimentation, dans le but de rédiger et définir un pl

Ressources documentaires

Les documents et les enregistrements sont gérés sur le serveur o avec des outils de communication



L'intranet de la Qualité du Domaine du Matériel

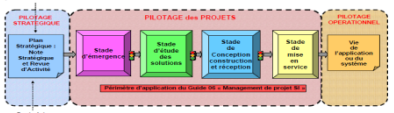
L'actualisation de l'information sur le site de la Qualité est capitale, pour la communication.

Les informations sont diffusées au niveau des référents du site.

Animation *Des réunions*

- Préparation
- Animation
- Compte-rendu

Accompagnement des projets

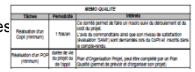


Création d'outils qualité

Analyse des attentes

Création

Communication

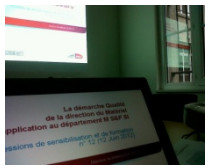


Formation

Préparation des supports documentaires et matériels

Animation

Analyse et retour d'expérience

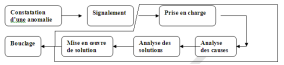


Gestion des FSA

Réception

Bouclage

Analyse



Suivi des indicateurs

Suivi du tableau de bord

- Saisie d'information
- Analyse
- Proposition d'amélioration

Revue de Processus et de Direction

- Recueil d'information
- Analyse
- Bilan général
- Proposition d'amélioration

RÉSULTATS

CHECK:

L'analyse de la situation, pour savoir **ce qui est fait** et **ce qui reste à faire**.

La mise au point des actions est essentielle afin d'établir les objectifs et de proposer les axes d'amélioration

Base documentaire et outil de communication

Ressources documentaires

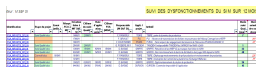
L'intranet de la Qualité du Domaine du Matériel

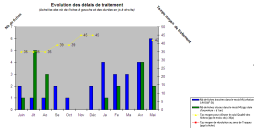
Animation

Actualisation à **100%**

Gestion de processus

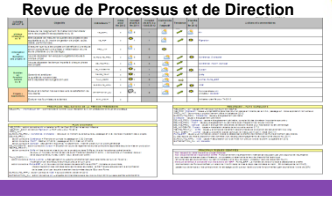
Gestion des FSA





Gestion de projet = Résultats: Suivi des indicateurs

Revue de Processus et de Direction



AMÉLIORATIONS ET PERSPECTIVES

ACT:

L'Objectif: Amélioration du processus

Formalise les solutions et met en œuvre un système d'anti-erreur ou un plan d'action.

Elle généralise et valorise le groupe de travail ayant mis en œuvre des actions.

Les **tableaux de suivi** (projet, FSA, Tableau de Bord) permettent de palier aux difficultés et de diminuer les lacunes rencontrées par les chefs de projet ou d'application.

Service M S&F SI ⇒ Améliorer la communication entre ses acteurs

⇒ **Simplifier** ses processus

⇒ Eliminer le **point sensible:** évaluation fournisseur

La SNCF possède un **SI performant,** qui dispose d'outils d'interaction, c'est le moyen principal et essentiel de la communication

La Direction du Matériel a renouvelé sa certification **ISO 9001:2008** en **2012**

Propositions d'amélioration:

Forum **qualité**

Journal M S&F SI

Création logiciel de gestion

Compétence:

Autonome

Responsabilité

Gérer les difficultés et conflits

AMÉLIORATION CONTINUE

Pour en savoir plus : Documentation interne à la SNCF, http://www.legifrance.gouv.fr/, http://www.utc.fr/master-qualite.