



ALLQUALITY Rhône-Alpes Compte-rendu de la 17^e rencontre du 9 novembre 2009

1. Contexte :

17^{ème} rencontre Allquality Rhône-Alpes.

Accueillie chez CEGELEC à Vénissieux, par Gilles SONNIER, responsable QSE

7 participants (voir liste jointe).

Animation de la rencontre, et compte-rendu : Philippe BARBAZA

2. Atelier du jour : Pilotage des processus QSE

Après avoir balayé, en septembre dernier (16^{ième} rencontre), les facteurs de réussite et les difficultés dans la mise en œuvre des processus, le groupe a essayé de répondre cette fois-ci aux questions :

Piloter les processus : comment faire ?... avec quels outils ?... à partir des expériences vécues par les présents à cette rencontre.

Chez Renault Trucks :

Un mode de gouvernance adapté à la complexité de l'organisation (divers comités, avec des rôles définis, des indicateurs opérationnels terrain remontés pour consolidation...)

Un réseau d'animateurs opérationnels pour assister (10% de leur temps de travail) les pilotes de processus. Des pilotes de processus formés au management de la qualité.

Des outils d'évaluation de maturité de processus mis en œuvre.

Chez Cegelec :

4 revues de direction par an : suivi de 5 axes stratégiques – concertation sur 1 à 3 objectifs clefs par axe stratégique – objectifs et plan d'actions déclinés par service / processus

Autres témoignages :

Cas de processus dupliqués sur plusieurs agences : peut engendrer une certaine émulation et benchmark entre les pilotes de processus (entre agences).

Cas de petite structure avec un petit nombre de processus :

- une revue annuelle ou semestrielle des processus (lors d'une revue de direction) où il est analysé les résultats (si possible qualité, délais, coûts) de chaque processus au regard des finalités, puis les ressources, puis les changements éventuels impactant le processus et enfin, les actions d'amélioration retenues
- des objectifs dont les résultats sont visibles rapidement, utilisation d'outils concrets de résolution de problèmes (Quick Response Quality Control)...

En synthèse :

Piloter les processus par les plans d'actions en lien avec des objectifs d'efficacité/efficience des processus. Et assurer un suivi du taux de réalisation des actions.

Corréler les processus aux résultats économiques de l'entreprise (valeur ajoutée, gains, pertes des processus)

Analyser les risques et planifier les actions de prévention plutôt que gérer les dysfonctionnements.

3. Quoi de neuf dans la communauté AllQuality ?

Le site internet AllQuality.org est toujours en reconstruction : une équipe projet est en place avec un groupe de stagiaires en informatique de l'EXIA (CESI)...

4. Qui cherche quoi ?

Romain Larivière : romain.lariviere@hotmail.fr

Cherche un contact et de l'expérience pour l'aider à réfléchir et murir son choix d'orientations professionnelles (activités d'indépendant, portage salarial, multi-salarié...)

Jean-François Blanc : Jean-Francois.BLANC@vignal-systems.com

- cherche des informations et expériences sur les habilitations électriques (EPI ? démarche pour autoriser les travaux ?...)

- cherche des témoignages sur l'établissement de charte éthique à destination des fournisseurs.

Pourrait être un thème pour une future rencontre AllQuality !...

5. Prochaine réunion :

Date :

Mercredi 27 Janvier 2010

Thème :

La future ISO9004 :

quelles évolutions ? pourquoi ? quels impacts sur l'ISO9001 ?

En fonction des informations disponibles sur ce sujet (trop prématuré de le traiter en janvier ?), un autre thème alternatif a été choisi par le groupe :

Pour prolonger les échanges sur les processus :

Qu'est-ce que la maturité des processus ? comment l'évaluer ?...

Lieu de la rencontre :

A définir (contacter Philippe BARBAZA – 06.08.96.19.32)