



ThyssenKrupp



Refonte du Manuel Management Qualité

Créateur de proximité

- > Plus de 100 agences et antennes techniques
- > 2 500 personnes à votre service
- > Plus de 3 100 000 équipements en maintenance
- > Service et assistance 24h/24h, 7j/7j

Laissez-vous transporter !

www.thyssenkrupp-ascenseurs.fr



Soukaina EL GHOUJDAMI

EI4 Option Qualité et Sûreté de Fonctionnement

Maître de stage : Mr. Joël CHAMBARAUD

Enseignant encadrant : Mr. Alain Barreau

Sommaire

- Introduction
- 1. Présentation de l'entreprise
- 2. Présentation du stage
- 3. Résultats obtenus
- 4. Apports personnels
- Conclusion

Introduction

Réaliser un stage industriel dans le cadre de la formation de la 2^{ème} année du cycle ingénieur d'une durée de 3 mois dans une entreprise.

Sujet principal:

Refonte du Manuel Management Qualité

Sujets secondaires :

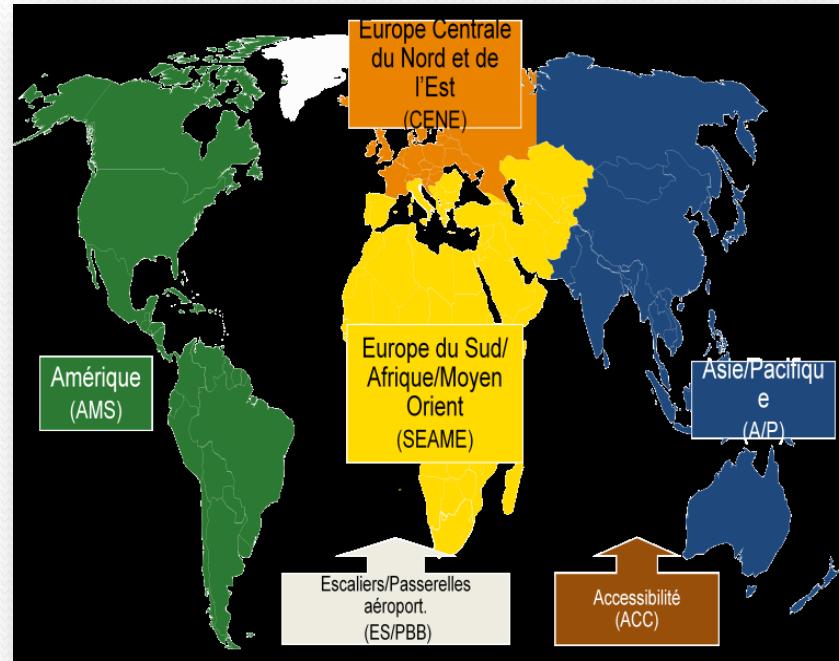
- Maintenance du Système Management de la Qualité
- La vie du service Qualité

Objectifs:

- Se familiariser avec les usages du travail professionnel.
- Travailler en autonomie et apprendre à gérer ses missions.
- Mettre en œuvre mes connaissances et mes compétences universitaires ainsi que mon savoir-faire .
- Réaliser un projet concret en entreprise, être d'un atout positif à l'entreprise.

1. Présentation de l'entreprise

Raison sociale	ThyssenKrupp Ascenseurs
Date de création	2003
Qualification professionnelle	<ul style="list-style-type: none">Directive ascenseur 95/16/CEISO 9001 : version 2008ISO 14 001
Nombre d'agence	Plus de 100 agences
Chiffre d'affaire Effectifs	367 000 000 € 2 670 salariés
Activités	Vente, installation, maintenance, modernisation et réparation
Produits	Ascenseurs, escaliers mécaniques et fermetures



Présence ThyssenKrupp dans le monde

Répartition des agences en France

2. Présentation du stage

Contexte du stage :

- ✓ Service Qualité faisant partie de la DSPO
- ✓ Ascenseurs, escaliers mécaniques
- ✓ SMQ et MMQ



Thèmes du stage :

- ***Thème 1*** : Mettre à jour le MMQ
- ***Thème 2*** : Maintenir le Système de Management de la Qualité
- ***Thème 3*** : Participer aux tâches ordinaires du service

Thème 1 : Refonte du MMQ

Données :

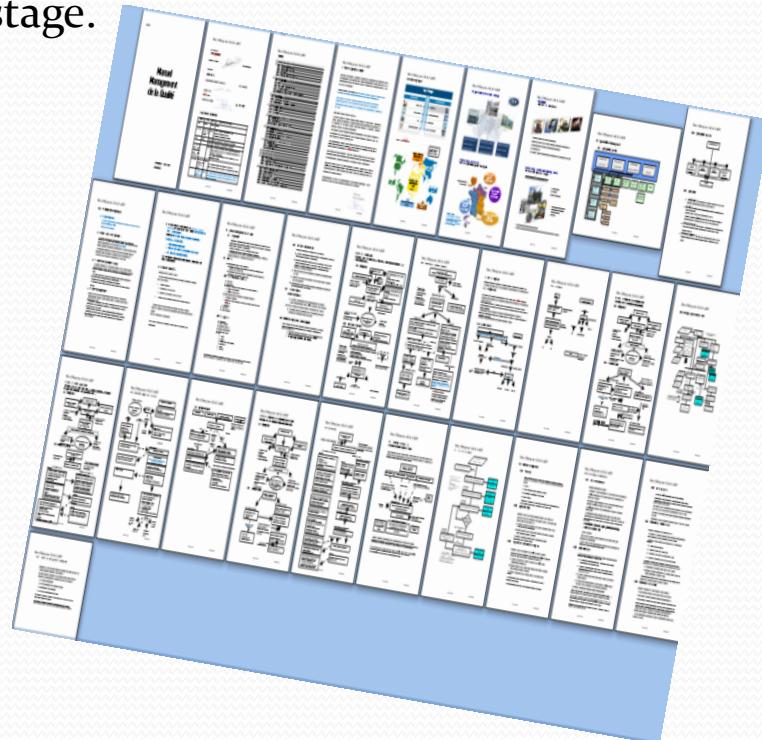
- Système de Management de la Qualité de l'entreprise.
- Exemplaire Guide d'environnement.
- Directives et recommandations de mon maître de stage.

Analyse :

- MMQ de 30 pages.
- Document chargé.
- Présentation d'entreprise très détaillée.
- Processus et schémas compliqués.
- Peu d'illustrations présentatives et séduisantes.

Travail à effectuer :

- Réduire le nombre de pages du MMQ.
- Présentation de l'entreprise brève et simple.
- Rendre le MMQ plus lisible et compréhensible.
- Rendre le MMQ plus attrant et séduisant.



Thème 2 : Maintenance du SMQ

Données :

- Système de Management de la Qualité de l'entreprise.
- Processus et procédures Achats de TEMF.
- Exemples Questionnaires d'audits.
- Directives et recommandations de mon maître de stage.

Analyse :

- SMQ mis à jour mais pas encore diffusé.
- Processus Achats non appropriés au service Achats TKAF.
- Pas de Fiche de renseignements fournisseur.

Travail à effectuer :

- Participer à la préparation de l'édition et de la communication du SMQ.
- Elaboration de la spécification de l'édition et du routage pour que le service Achats puisse consulter des imprimeurs.
- Réaliser un projet Achats consistant à créer de nouvelles procédures Achats propres à TKAF et à établir une fiche de renseignements fournisseur.



Thème 3 : Vie du service Qualité

Participer à l'organisation des audits :

- Organiser les plannings des intervenants et des sites audités.
- Organiser la logistique tels que les déplacements, les programmes d'audits, les fiches de renseignement des agences, les mémos et rapports d'audits de l'exercice précédent ...

Etablir l'arborescence DSPO :

- Pour une migration vers un nouveau outil de communication interne.

Refondre le questionnaire d'Audit interne :

- Période d'audits.
- Besoin d'une nouvelle version ayant rapport avec l'état actuel.

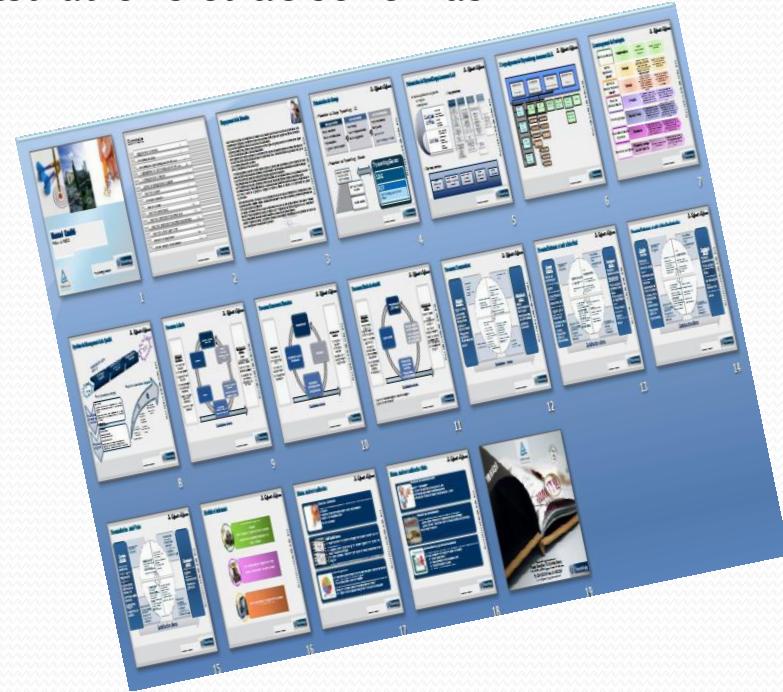
Réaliser un PPT d'info « Affaire Neuf » :

- Réunion d'info concernant les différents processus.

3. Résultats obtenus

Refonte MMQ :

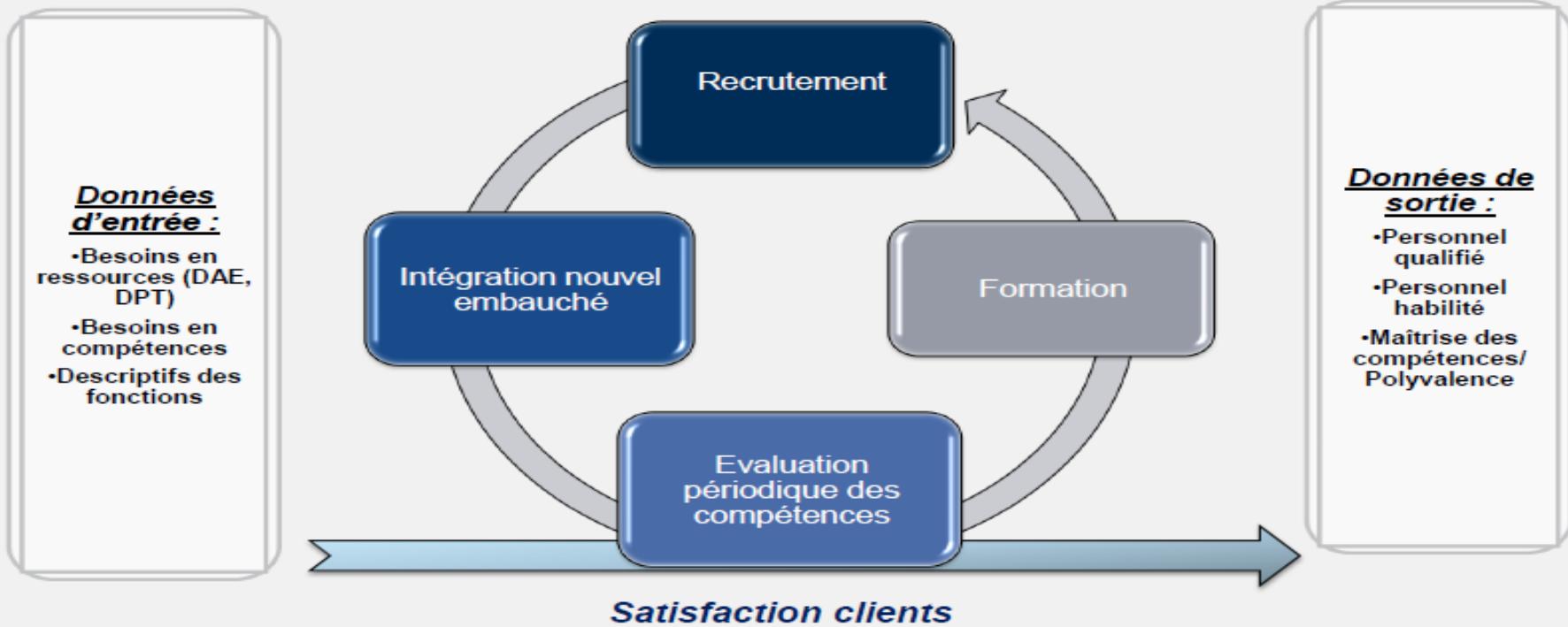
- MMQ de 17 pages à la place de 30.
- Présentation de l'entreprise en 2 pages au lieu de 5.
- MMQ plus clair et attractif orné d'illustrations et de schémas démonstratifs.



Exemple de processus :

Processus Ressources Humaines

De l'efficacité à l'efficience



Exemple partie Matériels et équipements:

Matériels et équipements

De l'efficacité à l'efficience



Des techniciens équipés de :

- Véhicule
- Caisse composée d'outils référencés en interne
- Equipements de protection individuels (EPI)
- Tenue de travail



- Mise à disposition des appareils de levage.
- Contrôle réglementaire en cours de validité.



- Mise à disposition des équipements de contrôle, de mesure et d'essai.

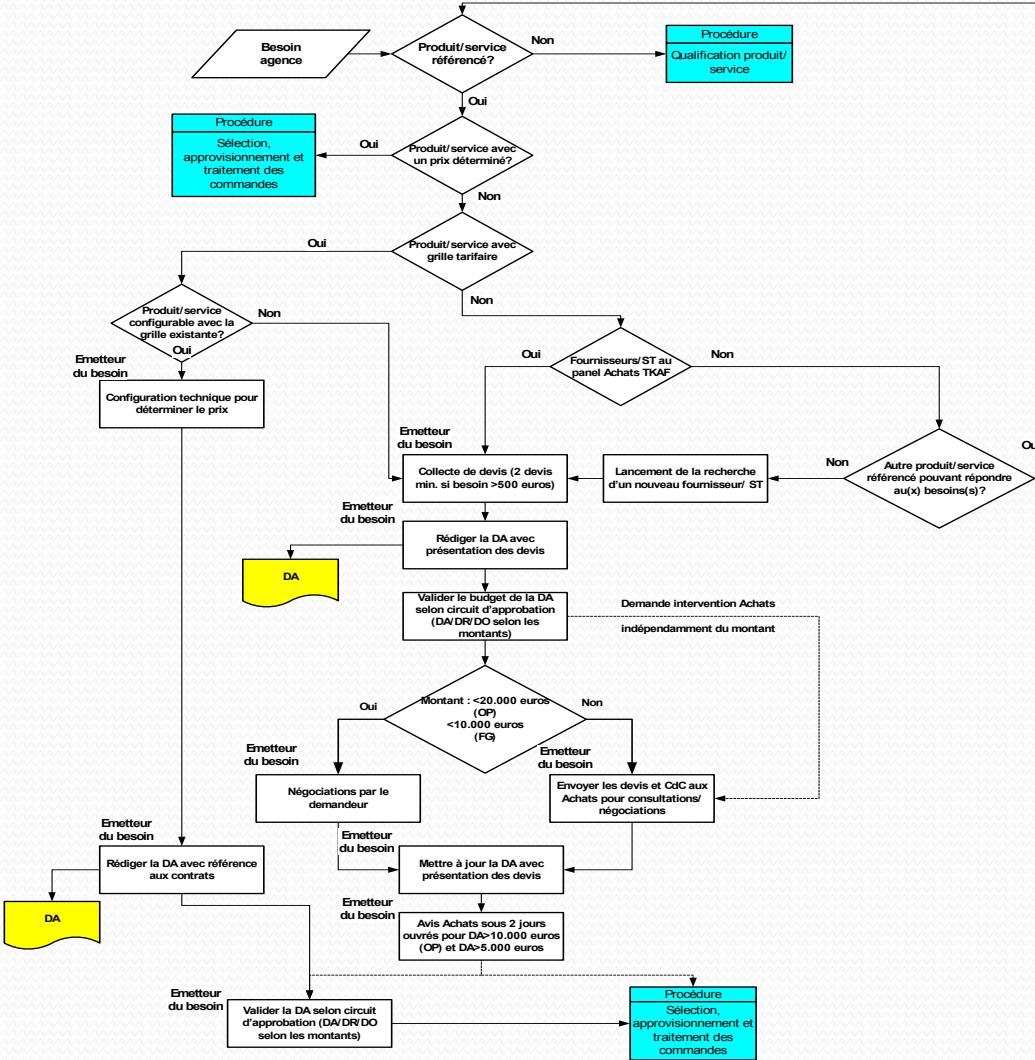


Maintenance SMQ :

Fichier spécification diffusion du SMQ :

3	Maquette	4	N°du document	5	.1 Couleur du papier	6	Nombre de page	7	Impression	8	Nbre de N&B	9	Nbre couleur
5		1	1	Blanc				1	Noir et Blanc		1		
6		2	2	Rouge				1	Noir et Blanc		1		
7		3	3	Blanc				16	Couleur			16	
8		3	3	Blanc				14	Noir et Blanc		14		
9		4	4	Rouge				1	Noir et Blanc		1		
10		5	5	Blanc				8	Noir et Blanc		8		
11		6	6	Blanc				1	Couleur			1	
12		7	7	Vert				1	Noir et Blanc		1		
13		8	8	Blanc				8	Couleur			8	
14		9	9	Blanc				1	Couleur		1		1
15		10	10	Bleu				1	Noir et Blanc		1		
16		11	11	Blanc				6	Couleur			6	
17		12	12	Bleu				1	Noir et Blanc		1		
18		13	13	Blanc				4	Couleur			4	
19		14	14	Blanc				1	Couleur			1	
20		15	15	Rouge				1	Noir et Blanc		1		
21		16	16	Blanc				1	Couleur			1	
22		17	17	Orange				1	Noir et Blanc		1		
23		18	18	Blanc				1	Couleur			1	
24		19	19	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
25		20	20	Blanc				9	Couleur			9	
26		21	21	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
27		22	22	Blanc				8	Couleur			8	
28		23	23	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
29		24	24	Blanc				6	Couleur			6	
30		25	25	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
31		26	26	Blanc				7	couleur			7	
32		27	27	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
33		28	28	Blanc				3	Couleur			3	
34		29	29	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
35		30	30	Blanc				3	Couleur			3	
36		31	31	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
37		32	32	Blanc				4	Couleur			4	
38		33	33	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
39		34	34	Blanc				3	Couleur			3	
40		35	35	Jaune				1	Noir et Blanc		1		
41										40		82	

Exemple procédure Achats :



Fiche de renseignements fournisseur :



ThyssenKrupp

Fiche de renseignement fournisseur

Identification fournisseur

Raison sociale	
Adresse	
Tel/Fax	
E-mail	
Site Web	
Forme juridique	
SIRET	
N° d'identification TVA	
Capital/ C.A année-1	
Effectifs	
Date de création	

Moyens et disponibilités

(joindre pièces)

Moyens de production		
Moyens de contrôle		
Pratique du	Flux tendu <input type="checkbox"/>	Kanban <input type="checkbox"/>
Informatique (logiciel...)		
Horaire d'ouverture		
Surface couverte de bâtiments		
Savoir-faire/Compétences		

Activités/Produits/Certifications

(joindre pièces)

Activité principale	
Autres activités	
Position sur le marché	
Projet de développement de la société	
Type de clientèle (Entreprise, collectivité, particulier)	
Références clients	
Certification-agrément-Label ou autres	

*Travaillez-vous déjà avec des établissements de ThyssenKrupp ?

oui

non

* Appartenez-vous à un groupe ?

oui

non

Si oui lequel ?.....

Cachet de l'entreprise :

Signature :

Nom et Qualité du signataire

Fait à : Le

Vie du service Qualité :

Exemple planning Audits interne :

Guide d'audit qualité interne														
Réf.	Questions	Procédure ou Document de référence	Evaluation				Note	Niveau incidence Qualité	Constat d'audit	Point bloquant	Action corrective ou préventive			
			A	AA	INS	NA					Nature A/R/NC	Libellé de l'action	Responsable	Délai
A00	Management de l'Agence	Directeur / Chef d'agence												
A10	Management de la Qualité													
A11	La Politique Qualité de l'entreprise est-elle communiquée et connue de l'ensemble du personnel ?	Manuel Manag. De la Qualité	Green	Yellow	Yellow	Red		3						
A12	Le système documentaire de Management de la Qualité est-il disponible, connu et appliqué ?		Green	Yellow	Yellow	Red		3						
A13	La diffusion contrôlée des mises à jour est-elle assurée ? Les mises à jour sont-elles mises en œuvre ?		Green	Yellow	Yellow	Red		3						
A20	Management de l'Agence													
A21	Les objectifs (budget, Qualité et Sécurité) / sont-ils définis, communiqués et suivis ?			Green	Yellow	Yellow	Red		3					
A22	Quels sont les outils utilisés (outils nationaux, tableaux de bord Agence, ...) afin de visualiser l'avancement ? Sont-ils connus et maîtrisés ?				Green	Yellow	Yellow	Red		2				
A23	Réunions de suivi Agence : - les réunions sont-elles planifiées ? Périodicité ? - Réunion d'Agence, réunion commerciale, réunion d'activités (Neuf, Modernisation et SAV) et réunion sécurité (réalisées, adaptées, les thèmes sont traités) - Les réunions sont-elles formalisées par un compte-rendu ?	Réunions de suivi Agence CR réunion de suivi Agence	Green	Yellow	Yellow	Red		3						
A24	Existe-t-il des plans d'actions d'amélioration des activités ?	Plan d'actions						2						
A25	Les actions sont-elles suivies jusqu'à leur clôture : - suite aux réunions - suite aux plans d'actions d'amélioration			Green	Yellow	Yellow	Red		2					

Exemple arborescence DSPO:



PPT d'info « Affaire Neuf » :

Présentation powerpoint Activité Installation neuve - Microsoft PowerPoint

Accueil Insertion Création Animations Diaporama Révision Affichage

Nouvelle diapositive Disposition Rétablir Supprimer Diapositives Police Paragraphe Dessin

Coller Presse... Remplissage de forme Contour de forme Rechercher Remplacer Sélectionner Modification

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

TK_Praesentation_dt

Français (France)

90 %

4. Apports personnels

Appréhender concrètement le monde professionnel

Une capacité d'autonomie et d'organisation

Gérer son projet et son temps

Confronter la théorie à la pratique

Avoir un esprit critique

Approfondir mes connaissances



Conclusion

- Travail individuel sur un sujet dans le domaine de la Qualité dans le monde professionnel.
- Découverte d'un domaine inconnu pour moi, celui des ascenseurs et escaliers mécaniques.

Difficultés rencontrées :

- Charge de travail importante qui nécessite une bonne organisation.
- Disponibilité des salariés due aux déplacements multiples et aux périodes des vacances.



Merci pour votre attention

