



ThyssenKrupp



Refonte du Manuel Management Qualité



Soukaina EL GHOUJAMI

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 :

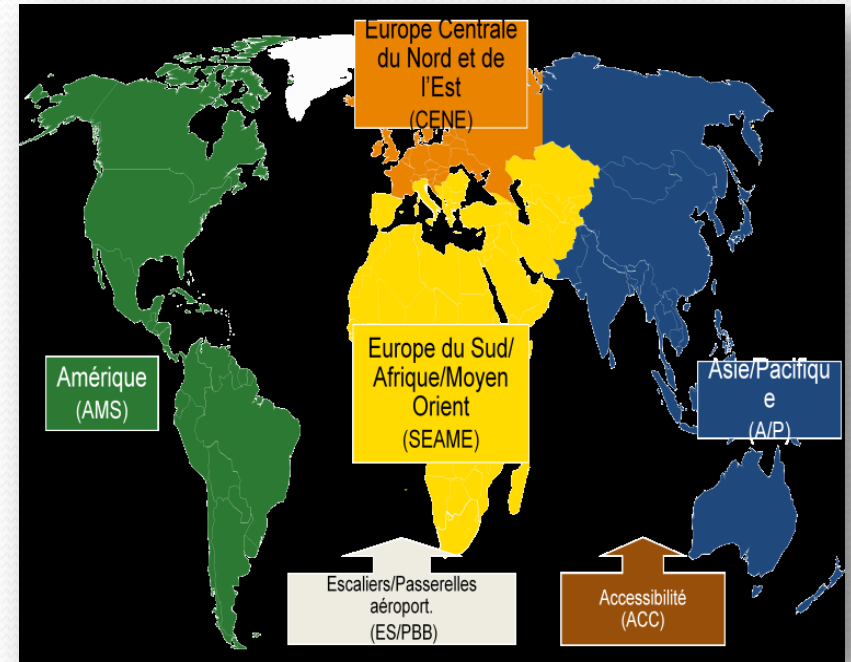
- Maintenance du Système Management de la Qualité
- La vie du service Qualité

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/CE• ISO 9001 : version 2008• ISO 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



Répartition des agences en France

Présence ThyssenKrupp dans le monde

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 :

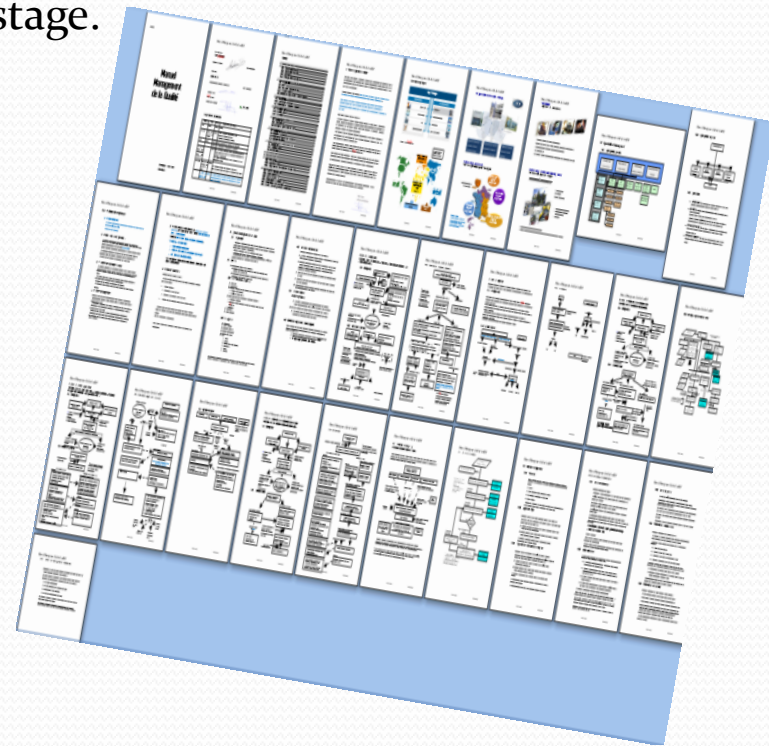
- Système de Management de la Qualité de l'entreprise.
- Exemple Guide d'environnement.
- Directives et recommandations de mon maître de stage.

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 attirant 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 :

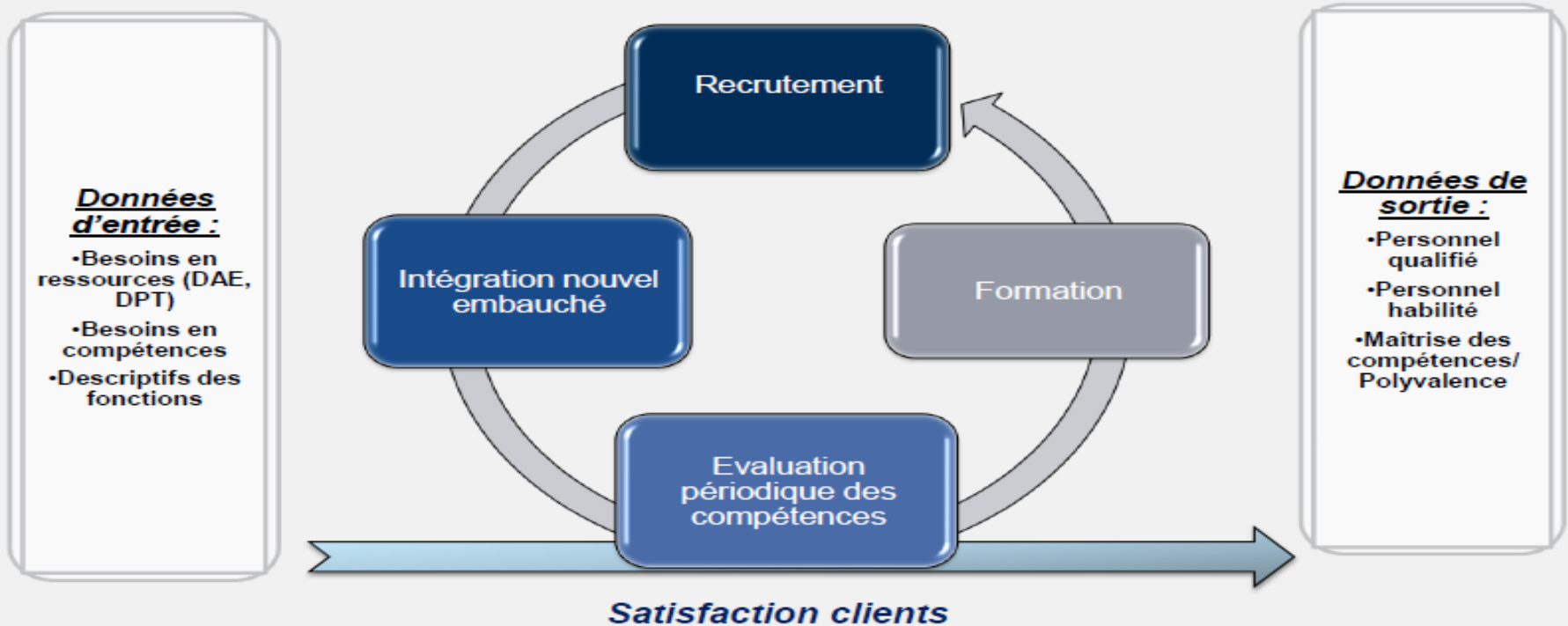
- MMQ de 17 pages à la place de 30.
- Présentation de l'entreprise en 2 pages au lieu de 5.
- MMQ plus clair et attractif orné d'illustrations et de schémas démonstratifs.



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.

ThyssenKrupp Ascenseurs



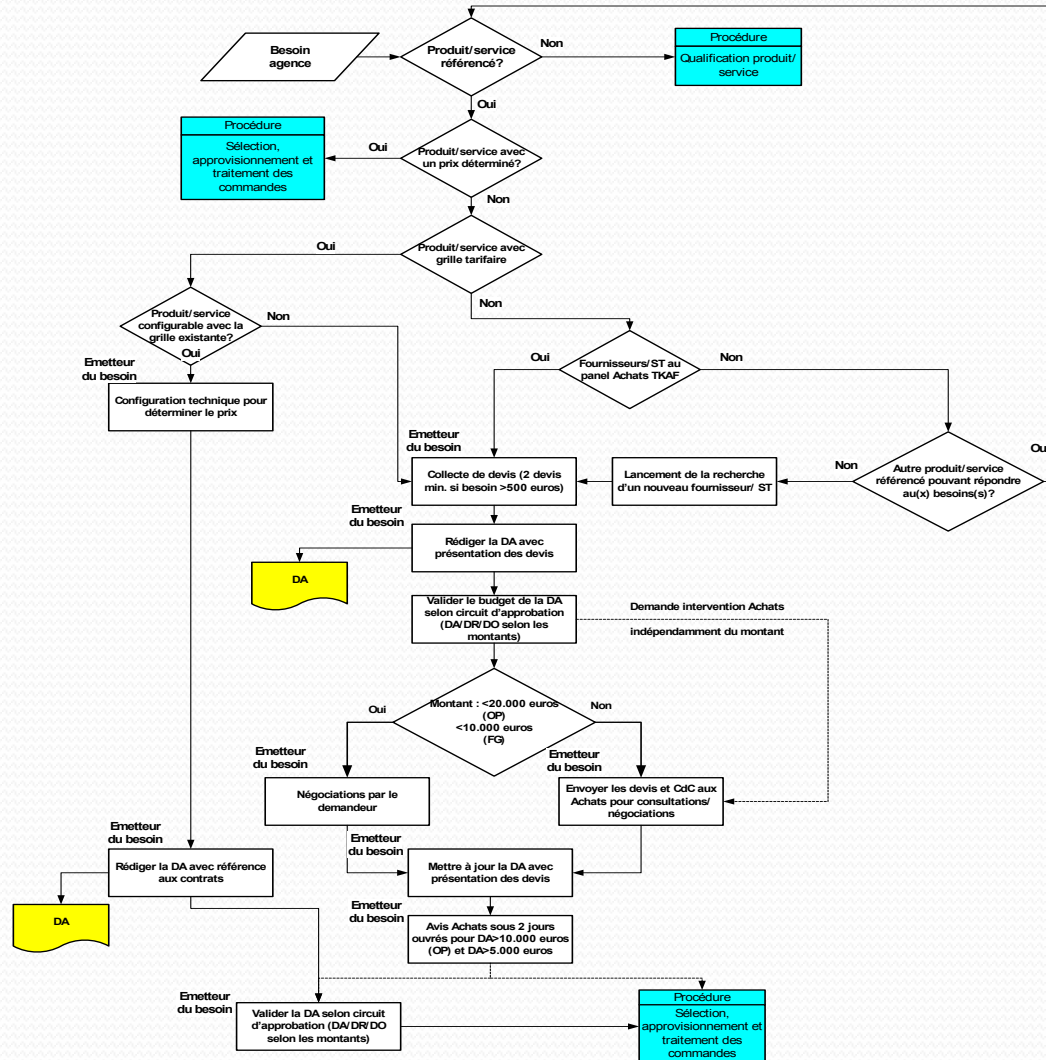
ThyssenKrupp

Maintenance SMQ :

Fichier spécification diffusion du SMQ :

3	Maquette					
4	N° du document	Couleur du papier	Nombre de page	Impression	Nbre de N&B	Nbre couleur
5	1	Blanc	1	Noir et Blanc	1	
6	2	Rouge	1	Noir et Blanc	1	
7	3	Blanc	16	Couleur		16
8	3	Blanc	14	Noir et Blanc	14	
9	4	Rouge	1	Noir et Blanc	1	
10	5	Blanc	8	Noir et Blanc	8	
11	6	Blanc	1	Couleur		1
12	7	Vert	1	Noir et Blanc	1	
13	8	Blanc	8	Couleur		8
14	9	Blanc	1	Couleur	1	1
15	10	Bleu	1	Noir et Blanc	1	
16	11	Blanc	6	Couleur		6
17	12	Bleu	1	Noir et Blanc	1	
18	13	Blanc	4	Couleur		4
19	14	Blanc	1	Couleur		1
20	15	Rouge	1	Noir et Blanc	1	
21	16	Blanc	1	Couleur		1
22	17	Orange	1	Noir et Blanc	1	
23	18	Blanc	1	Couleur		1
24	19	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
25	20	Blanc	9	Couleur		9
26	21	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
27	22	Blanc	8	Couleur		8
28	23	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
29	24	Blanc	6	Couleur		6
30	25	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
31	26	Blanc	7	Couleur		7
32	27	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
33	28	Blanc	3	Couleur		3
34	29	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
35	30	Blanc	3	Couleur		3
36	31	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
37	32	Blanc	4	Couleur		4
38	33	Jaune	1	Noir et Blanc	1	
39	34	Blanc	3	Couleur		3
40	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	
Tél/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	Pas audité					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							3						
A12	Le système documentaire de Management de la Qualité est-il disponible, connu et appliqué ?								3						
A13	La diffusion contrôlée des mises à jour est-elle assurée ? Les mises à jour sont-elles mises en œuvre ?								3						
A20 Management de l'Agence															
A21	Les objectifs (budget, Qualité et Sécurité) / sont-ils définis, communiqués et suivis ?								3						
A22	Quels sont les outils utilisés (outils nationaux, tableaux de bord Agence, ...) afin de visualiser l'avancement ? Sont-ils connus et maîtrisés ?								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							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								2						

Exemple arborescence DSPO:



PPT d'info « Affaire Neuf » :

Présentation powerpoint Activité Installation neuve - Microsoft PowerPoint

Accueil Insertion Création Animations Diaporama Révision Affichage

Coller Nouvelle diapositive Disposition Rétablir Supprimer Diapositives

Police

Paragraphe

Dessin

Rechercher Remplacer Sélectionner Modification

Processus actuel du Système de Management de la Qualité relatif à l'Activité « Installation neuve »

1

Plan

- 1- Présentation du processus principal
- 2- Présentation des autres processus
 - Management
 - Ressources humaines
 - Achats et sous-traitance
 - Matériels et équipements
 - Qualité
 - Sécurité
- 3- Réglementation

2

1-Présentation du processus principal :

« Un processus est un ensemble de moyens et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants à l'aide de la Chaîne de Valeur. »

ThysseGroup Ascenseurs, on peut considérer que les différentes activités techniques et administratives constituent un ensemble de processus. Ainsi, on distingue parmi eux, le processus « Installation neuve » qui est défini dans la procédure « Traitement et suivi affaire Neuf » et qui se présente comme suit :

Processus « Traitement et suivi affaire Neuf »

3

2-Présentation des autres processus :

Les processus suivants représentent les différentes procédures applicables permettant le bon fonctionnement de l'activité « Installation neuve » :

Management

4

2-Suite... Ressources humaines

5

2-Suite... Achats et sous-traitance

6

2-Suite... Matériels et équipements

7

2-Suite... Qualité

8

2-Suite... Sécurité

9

3-Réglementation :

ThysseGroup Ascenseurs dispose d'un abonnement à l'AFNOR.

- Consultation de la note d'explication sur Internet, en suivant le chemin informatique :
- Agences/Qualité- Notes de service/Ascenseurs et 4- Remarque
- Accès rapide en cliquant sur le lien suivant :

10

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Trieur de diapositives TK_Praesentation_dt Français (France)

4. Apports personnels

Appréhender
concrètement le
monde
professionnel

Confronter la
théorie à la pratique

Une capacité
d'autonomie et
d'organisation

Avoir un esprit
critique

Gérer son projet et
son temps

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

