



ALLQUALITY Rhône-Alpes Compte-rendu de la 19^e rencontre du 15 Avril 2010

1. Contexte :

19^{ème} rencontre Allquality Rhône-Alpes.
Accueillie au CESI Ecully
11 participants (voir liste jointe).
Animation de la rencontre : Philippe BARBAZA

2. Atelier du jour : Systèmes de scoring pour évaluer le degré de maturité des processus

Pour faire suite à la rencontre de février 2010 (18^{ème} rencontre) au cours de laquelle la norme ISO 9004 : 2009 avait été présentée, le groupe s'est réuni autour d'une nouvelle problématique :
Evaluation et scoring de la maturité des processus: des outils de plus en plus répandus, quel intérêt ?...
Comment ça marche ?... Avec quels outils ?...

Présentation d'un outil d'évaluation du SMQ en termes de respect des exigences à un référentiel :

➤ **EN 9100 : Outil d'évaluation du SMQ (secteur aéronautique et spatial) :**

L'outil est construit autour des chapitres du référentiel.

Dans chaque chapitre, le respect des exigences est évalué selon la criticité de l'exigence et le nombre de constats de non respect.

Exigences générales sur le SMQ (100 points)

Responsabilité de la Direction (150 points)

Réalisation du produit (450 points)

Ressources (100 points)

Amélioration (200 points).

La note maximale est donc 1000 points.

Dans chaque chapitre, les différentes exigences sont cotées selon leur criticité et le nombre de constats de non respect.

5 niveaux de conformité ont été définis pour chaque exigence:

Sans Demande d'Action Corrective (0 DAC) → Note maxi

Exigence non clé : Plusieurs constats

Constat unique

Exigence clé : Plusieurs constats

Constat unique → Note mini

Le rapport d'évaluation annuel est ensuite mis en ligne et consultable sur la base de données OASIS (*Online Aerospace Supplier Information System*).

outil à forte connotation « Produit » qui permet donc d'évaluer le SMQ en termes de respect des exigences au référentiel, de se positionner, d'identifier des sources de progrès et de conclure sur la performance du SMQ en place.

Présentation d'outils au service de l'évaluation du SMQ en termes de performance et maturité des processus:

➤ **Outil de scoring présenté par Stéphanie :**

Il s'agit d'un outil de cotation créé par un membre du réseau All Quality pour évaluer la performance des processus et permettre à la Direction et audités de pouvoir se positionner et identifier les axes d'amélioration.

Cet outil est construit sur les processus mêmes de l'entreprise et est mis à jour annuellement.

Des exigences critiques et spécifiques ont été identifiées pour chaque processus de l'entreprise. Celles-ci sont ensuite cotées selon le niveau de maîtrise et de maturité. 5 niveaux ont été définis :

Insuffisant (0 → 0%)

Partiellement définie (1 → 25%)

Minimum: règles définies et appliquées (2 → 50%)

Satisfaisant : efficacité (3 → 75%)

Avancé : efficience (4 → 100%)

Nota : Un 6^{ième} niveau (NA) a été défini dans le but de pondérer la notation de certaines exigences.

La représentation type « RADAR » permet une visualisation simple du niveau de performance et de maturité globale des processus et d'identifier les axes de progrès facilement.

➤ **Le modèle CMMI (Capability Maturity Model Integrated)**

A l'origine, outil d'évaluation de processus de développement informatique

➤ **Principe de « Maturité des processus et amélioration continue »**

Voir document fournit par Cyril – principes basés sur les travaux de Crosby :

Niveau 1 : initial

- le processus est identifié
- les pratiques ne sont pas systématiques, ni formalisées
- les résultats dépendent des acteurs
- les risques clients sont forts
- les ressources sont fortes au regard des résultats

Niveau 2 : reproductible

- le processus est décrit, documenté et peut être reproduit
- un système de mesure est défini
- les risques clients sont faibles
- l'efficience est à améliorer

Niveau 3 : défini

- le processus est ajusté, appliqué de façon correct
- un système de gestion et mesure est en place

Niveau 4 : managé

- des mesures (qualité, coût, délai) sont exploitées pour améliorer les performances

Niveau 5 : optimisé

- la prévention des risques et l'amélioration continue sont intégrés dans le fonctionnement

Ces différents outils à connotation «Management» permettent donc d'évaluer le SMQ en termes de performance du management par les processus, de se positionner, d'identifier des sources de progrès et de conclure sur la performance du SMQ en place.

Présentation d'un outil "mixte" au service de l'évaluation du SMQ : en termes de respect des exigences au référentiel et de performance ou maturité des processus:

➤ **L'audit tool de la norme IRIS (*International Railway Industry Standard*):**

L'IRIS est le référentiel du secteur ferroviaire. Il intègre les exigences de l'ISO 9001 en ajoutant des exigences spécifiques au domaine ferroviaire.

L'audit tool IRIS est constitué d'environ 260 questions dont 12 questions éliminatoires « KO ».

En cas de non respect à une question « KO », le site ne peut pas être certifié IRIS.

L'outil de cotation est construit comme suit :

Niveaux de maturité	Questions ouvertes	Questions fermées
Insuffisant (=0)	AC exigée sous 90jrs : ré-audit à planifier sous 90jrs	
Médiocre (=1)	AC à clore sous 90 jrs	
Défini (=2)	Exigence d'amélioration	Pas d'AC
Qualifié (=3)	Recommandation d'amélioration	Pas d'AC
Optimisé (=4)	Pas d'AC	Pas d'AC

La certification IRIS est obtenu si les questions « KO » sont respectées, les AC demandées sont clôturées et le seuil de cotation globale est atteint.

Le rapport d'évaluation annuel est ensuite mis en ligne et consultable sur la base de données UNIFE seulement si l'entreprise le souhaite.

Cet outil d'audit permet donc d'évaluer le SMQ en termes de respect des exigences au référentiel mais également sur le niveau de performance et de maturité des processus, de se positionner, d'identifier des sources de progrès et de conclure sur la performance du SMQ en place.

CONCLUSIONS :

Aujourd'hui, le référentiel ISO 9001 ne suffit plus, les entreprises ont besoin de se positionner davantage pour aller plus loin. Différents outils sont donc à la disposition des entreprises pour répondre aux problématiques de recherche d'efficacité et d'efficience de leur management par les processus et se doter d'un outil global d'aide à la décision.

4. Quoi de neuf dans la communauté AllQuality ?

Ouverture du nouveau portail www.allquality.org
allez visiter et participer...

5. Qui cherche quoi ?

Philippe Barbaza :

Recherche des informations concernant la prise en compte d'agents chimiques dans le document unique tels que la graisse ou la peinture sur les chaînes des appareils de levage

Cyril Docquin:

Une nouvelle promotion d'animateur spécialité QSE démarre au CESI.

4 personnes motivées recherchent une entreprise pour effectuer leur alternance et seconder un Resp. en Qualité, Sécurité, Environnement.

Céline Perret : celine.perret@wanadoo.fr

Master 2 Management sécurité industrielle et environnement à l'IAE Lyon 3 en 2009 + Master 1 – IAE Lyon 3 – management des équipes et qualité

et Chrystèle Seignovert : seignovert-chrystele@wanadoo.fr ingénieur généraliste CESI 2009 + préalablement 10 ans d'expérience agro-alimentaire (resp. labo) et 1 an mise en place ISO14001 dans l'industrie.

recherchent poste ou mission... CV disponibles

6. Prochaine réunion :

Date :

Mardi 15 juin à 19h.

Thème :

Au-delà du document unique :

comment mettre en place une organisation simple et opérationnelle pour traiter les problématiques Sécurité ?...

Lieu de la rencontre :

A définir : CESI ou CALLEO

qui peut accueillir la prochaine rencontre ?

contacter Philippe BARBAZA – 06.08.96.19.32