

Restructuration de l'organisation interne d'une PME, dans l'optique d'une certification ISO 9001.

Contexte

ER Systems SA est une PME dont la mission première est de développer des produits et des services basés sur la technologie RFID (Radio Frequency Identification) pour des nouvelles solutions de système d'errance dans les hôpitaux géranto-psychiatriques ou les EMS, ceci à l'aide de composants actifs RFID.

Cette PME a à cœur la satisfaction de ses clients, en recherchant à répondre à leurs besoins et attentes, ainsi que celle de ses collaborateurs et partenaires.

Problématique

ER Systems désire mettre en place un nouveau cadre à son management, afin notamment de maîtriser sa croissance, de se soumettre aux nouvelles exigences de certains clients et de se repositionner sur le marché. Pour ce faire, le système de management a été amélioré dans l'optique d'une certification ISO 9001 : 2000 future.

Le système de management doit apporter une réelle valeur ajoutée. Pour y arriver, il doit être simple, souple et efficient. De plus, son bon fonctionnement dépend fortement de l'implication et de l'adhésion de tous les membres de la société. L'appui de la direction étant déjà acquis, une attention toute particulière a été apportée à démystifier la Qualité, à impliquer et à sensibiliser chaque collaborateur.

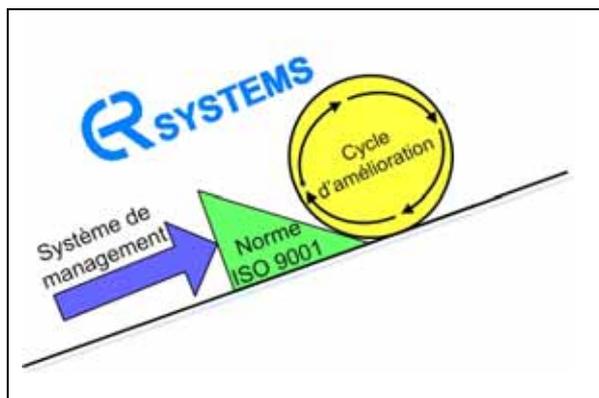
Travail de semestre

Le travail de semestre a permis l'analyse de la société. Les résultats inhérents ont servi d'assise au travail diplôme.

Objectif

L'objectif du travail de diplôme consistait à améliorer l'organisation interne en :

- proposant une ébauche de concept d'organisation interne (macro fonctionnement selon ISO 9001)
- travaillant sur la gestion de projet, la mesure de la satisfaction du client et le traitement des non-conformités.
- proposant l'architecture du manuel qualité
- définissant la méthode pour la transition entre "l'ancienne" façon de faire et la nouvelle organisation.



Résultat

ER Systems, déjà compétitive, se voit grandie par la restructuration de son système de management. Actuellement, l'entreprise a accentué son orientation client, notamment par une augmentation de l'écoute de ceux-ci et, par ce biais, progresse en phase avec leurs besoins et attentes.

Tous les dysfonctionnements, que ce soit de produits ou d'organisation interne, sont traités et servent à l'amélioration continue du système.

Le travail sur la gestion de projet a contribué à harmoniser les activités, à gagner du temps et ainsi à réduire les coûts des projets et à améliorer la communication interne.