

Activateur d'innovation pragmatique !



**Focus sur
L'Excellence Qualité**

2017

Toulouse | Bordeaux | Clermont-Ferrand | Lyon | Paris

→ **Activateur** d'innovation pragmatique !



Une vision stratégique

Co-construire votre stratégie de développement et accompagner vos projets d'innovation en impliquant vos équipes



Un capital humain développé

Accompagner l'évolution des compétences par des solutions innovantes pour anticiper les mutations de demain



Une organisation performante

Diagnostiquer vos leviers d'amélioration et mettre en œuvre votre saut de performance

Focus sur L'Excellence Qualité :



Qualité système



Qualité opérationnelle

Interventions

Démarches

Equipe

Réalisations

Outils



Qualité Système



Diagnostic SMQ



Mise en place SMQ et certification



Montée en maturité SMQ

IATF
16949
v.2016

ISO
9001
v.2015

EN9100
v.2016

Sur les
référentiels...

ISO
14001
v.2015

EN9110
v.2016

AFNOR
REF 263



Qualité Opérationnelle



Renforcer la qualité

Analyse et plans d'actions sur la qualité produit/service



Piloter la performance interne

Définition, Mesure & Amélioration



Maîtriser la résolution de problèmes

QRQC, QRQC-PME, QCS, PPS, 8D



Piloter la performance des prestataires externes

Mise en place de méthodologies d'évaluation, de suivi & d'audits



Mesurer & Améliorer la qualité de fonctionnement

Sur process de production, flux de service



Analyser et maîtriser les capacités de production

SPC, ...

Interventions

Démarches

Equipe

Réalisations

Outils

- **Conseil** Accompagner vos chefs de projet dans leur méthodologie
- **Coaching** Accompagner vos collaborateurs dans leurs pratiques managériales et Qualité
- **Assistance à Maîtrise d'ouvrage** Piloter vos projets Qualité
- **Management de transition** Piloter l'activité du Responsable Qualité
- **Formation** Monter vos équipes en compétences sur les outils et démarches Qualité

Des outils
internationaux
et des outils
Pyramis

Une implication
des équipes et
du management

Un
accompagnement
jusqu'au
déploiement



Focus sur la formation



Système Qualité

- Management des risques
- Les clés d'un SMQ robuste et efficace
- Les audits internes
- La norme ISO 9001 v 2015
- La norme EN9100



Pilotage de la Qualité

- Rôles et responsabilités du Qualiticien
- Rôles et responsabilités d'un pilote de processus
- Pilotage efficace d'un SMQ



Outils de la Qualité

- Plan d'expérience
- Résolution de problèmes QRQC et QCS
- ...



Qualité Produit

- Sensibilisation d'opérateurs
- Sensibilisation de régleurs
- ...

Interventions

Démarches

Equipe

Réalisations

Outils



Silvain Charbonneau - Certifié IRCA

Qualité opérationnelle : QRQC, PPS, 8D,
Analyse de risques, Pilotage de la performance,
Amélioration procédés de production

Référentiels systèmes :

ISO 9001 / EN 9100 / AFNOR REF 263



Patrice Florian - 30 ans en conseil qualité

Qualité opérationnelle : Management des
compétences et compétitivité, accompagnement
stratégique et pilotage par indicateurs

Référentiels systèmes : ISO 9001 / EN 9100



Hélène GUERRE - Certifié ICA en 2004

Qualité opérationnelle : Pilotage de la performance,
SSCAM, Optimisation flux, résolution de problèmes

Référentiels systèmes : ISO 9001 / EN 9100



Stéphane Pontiers - Certifié ICA & AATT

Qualité opérationnelle : Performance machines
outils, Implantation industrielle

Référentiels systèmes :

ISO 9001 / EN 9100 / ISO14001



Claude Le-Bihan – expertise spécifique EN9110 et PART21

Qualité opérationnelle : Excellence industrielle SQIP, Maîtrise
chaîne de valeur aéronautique, Pilotage de la performance,
Amélioration procédés de production

Référentiels systèmes :

ISO 9001 / EN 9100 – EN 9110 / PART 21G

Interventions

Démarches

Equipe

Réalisations

Outils



Daniel Saint Pé - Certifié ICA

Qualité opérationnelle : Management des risques, Facteurs humains,

Sécurité : Document unique

Référentiels systèmes : ISO 9001 / MASE



Vincent Dubois

Qualité opérationnelle : QRQC, SQCDP, Performance Supply-Chain, Lean

Management – 6 Sigma, Qualité fournisseurs

Référentiels systèmes : ISO 9001



Jacques Robineau - Certifié FIEV

Qualité opérationnelle : Qualité achats, Développement fournisseurs, QRQC, QC Story

Référentiels systèmes :

ISO 9001 / ISO TS 16949



Sébastien Brassamin - Certifié IRCA

Qualité opérationnelle : QRQC, Performance flux / Lean Management, SQCDP, Pilotage Supply-Chain

Sécurité : Document unique

Référentiels systèmes : ISO 9001 / EN 9100



Thomas Cardon - Accrédité Auditeur Airbus

Qualité opérationnelle : AMDEC, Outils de qualification produit-process, Lean Management

Référentiels systèmes :

ISO 9001 / EN 9100 / ISO 14001

Action collective régionale PME PMI TPE
Montée en compétences vers l'EN 9100 v2016
Volet Accompagnement individuel



→ Contexte et Objectifs

- Un programme lancé en vue de renforcer le poids et l'accessibilité de PME régionales aux marchés aéronautiques. Accompagnement ouvert aux entreprises certifiées (EN9100 ou ISO 9001) ou non certifiées
- Cette action permet aux entreprises de sécuriser leur passage à l'audit de certification EN9100.

→ Résultats obtenus

- Mission débutée en juillet 2017

→ Approche et Travaux réalisés

L'Action Collective Régionale se décline en 4 phases (2 collectives et 2 individuelles dans chaque entreprise)

Volet individuel :

Diagnostic Qualité EN9100 dans les entreprises et **Accompagnement individuel** personnalisé (volume d'accompagnement par entreprise de 3 à 10 jours suivant le niveau initial de certification)

- Travaux sur des thématiques comme :
 - La capture et prise en compte **des attentes des parties intéressées pertinentes**
 - **Le suivi des performances, le pilotage des processus et le Leadership**
 - La gestion des **ressources, compétences et connaissances**
 - Le renforcement du **suivi des prestataires externes**

→ Illustrations

Entreprises déjà engagées dans l'action accompagnées par PYRAMIS



TECHNI-PRODUCTION



...

Interventions

Démarches

Equipe

Réalisations

Outils

Programme d'accompagnement collectif de PME PMI - 25 entreprises Montée en compétences vers l'EN 9100



→ Contexte et Objectifs

▪ Un programme lancé en vue de renforcer le poids et l'accessibilité de PME régionales aux marchés aéronautiques. Effet « structurant » dans la mise en place d'outils adaptés.

▪ Cette action permet aux entreprises de sécuriser leur passage à l'audit de certification EN9100.

→ Résultats obtenus

▪ 100% des entreprises ayant passé leur audit ont obtenu la certification EN9100

→ Approche et Travaux réalisés

L'Action Collective Régionale se décline en 5 phases

Volet collectif :

Phase 1 : Réunion collective de sensibilisation

Phase 2 : Formation/sensibilisation collective à l'EN 9100

Volet individuel :

Phase 3 : Diagnostic Qualité EN9100 dans les entreprises

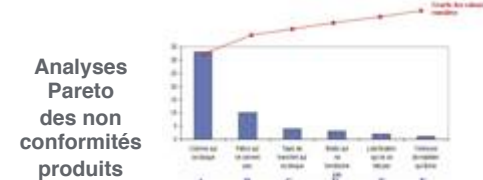
Phase 4 : Accompagnement individuel de chaque entreprise

Phase 5 : Audit à blanc

▪ Travaux sur des thématiques comme :

- La gestion des **ressources, compétences et connaissances**
- Le management transversal par les **risques et les opportunités**
- La **traçabilité** et la gestion de **configuration**
- La gestion des commandes complexes en **mode projet ...**

→ Illustrations



Formation et coaching sur le déploiement des démarches de résolution de problèmes QCS



→ Contexte et Objectifs

- Au sein de filières d'excellence, Hutchinson a besoin d'un haut niveau de maîtrise dans sa dynamique de résolution de problèmes.
- Outre l'aspect méthodologique, le besoin est aussi caractérisé par un changement de culture.
- Pour ces raisons, Hutchinson fait appel à Pyramis depuis plusieurs années pour accompagner les équipes dans leur autonomie sur les outils QCS.

→ Résultats obtenus

- 100 stagiaires formés sur 8 sites.
- Certification de 3 instructeurs internes
- Réussite sur les sujets qui a amené Hutchinson à pérenniser le partenariat et ouvrir les perspectives à l'international.

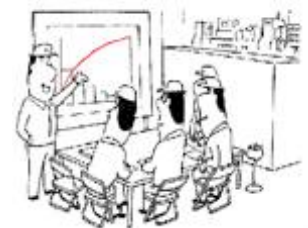
→ Approche et Travaux réalisés

L'accompagnement se déroule en 5 jours pour une promotion de 8 à 10 stagiaires

- J0: Coaching du Responsable Qualité du site
 - Tour d'horizon des problématiques
 - Désignation des secteurs prioritaires
 - Décision de 3 sujets pilotes sur le principe des 3 réels
- J1: Formation QCS avec tous les stagiaires.
 - Passage en revue de la méthodologie en 8 étapes
 - Expérimentation sur un dojo
 - Travail sur la sélection des sujets non-pilotes
- J2: Formation/action QCS
 - Co-travail sur la base des 3 sujets pilotes
- J3: Coaching des stagiaires en tant que pilotes de sujets QCS à étape intermédiaire
- J4: Coaching des stagiaires en tant que pilotes de sujets QCS en clôture

→ Illustrations

Une démarche cohérente dans un Système de Production



Un accompagnement structuré et sur le terrain

Conférence – Workshop : « EN 9100 & enjeux industriels de la filière »

En collaboration avec :



→ Contexte et Objectifs

- Conférence dans le cadre de l'évolution normative de l'EN9100 en 2016-2017
- Deux principaux objectifs : présenter
 - Les évolutions de la norme ISO et du référentiel EN 9100,
 - Les enjeux industriels associés, en particulier l'analyse des risques, le monitoring de la performance, le pilotage de la supply-chain.

→ Résultats obtenus

- Plus de **80 personnes** présentes (dont entreprises TPE / PME / Donneurs d'ordres aéronautiques /...)
- Des retours positifs et spontanés formulés après le séminaire

→ Approche et Travaux réalisés

Programme détaillée du séminaire :

- A / Les principales évolutions de la norme ISO 9001 : 2015 et du référentiel EN 9100 : 2016
- B/ Les enjeux industriels, faire de son SMQ un outil de performance industrielle
 - 1/ L'analyse de risques
 - 2/ Le monitoring de la performance
 - 3/ Le pilotage de la Supply-Chain
- L'intervention PYRAMIS a porté sur le second volet du séminaire avec un focus apporté sur :
 - les **attendus des grands donneurs d'ordres de la filière**
 - des temps d'échanges autour **des difficultés et bénéfiques que pouvaient amener ces évolutions.**

→ Illustrations

N/A

Accompagnement individuel EN9100 en version 2016



→ Contexte et Objectifs

- SPHEREA est une ETI ayant un chiffre d'affaire important sur le secteur ASD. SPHEREA a souhaité se faire accompagner dans la mise à niveau de son système de management en ligne avec la version 2016 de l'EN9100.

→ Résultats obtenus

- L'une des 5 premières entreprises en France à obtenir la certification EN9100 en version 2016
- (aucun écart majeur à l'audit de certification)

→ Approche et Travaux réalisés

Diagnostic de l'entreprise suivant le référentiel EN9100 v2016 qui a donné lieu à un plan d'actions validé par l'entreprise.

Accompagnement participatif avec l'ensemble des pilotes de processus dans la mise en place et modification des méthodologies et outils, tels que :

- Capture des **besoins et attentes des parties intéressées**
- Construction et communication d'un **plan stratégique**
- Optimisation et extension de l'**outil de planification et ordonnancement** de production
- Chantier d'**optimisation du stock** en vue de diminuer les arrêts de production
- ...

→ Illustrations

confidentiel

Coaching Coordinateur Qualité Mise en place du Système de Management



→ Contexte et Objectifs

- Dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle et création du CEP (Conseil en Evolution Professionnelle), le FONGECIF à souhaité être accompagné dans une refonte de l'ensemble de ses processus et augmenter la performance de l'organisation.
- Accompagner le FONGECIF dans l'obtention de la Certification CEP.

→ Résultats obtenus

- + 8 % sur la satisfaction globale des bénéficiaires sur les services proposés
- Obtention de la Certification CEP AFNOR
- +25% d'appels traités dans le respect des engagements de la norme

→ Approche et Travaux réalisés

Coaching & Mise en place d'un SMQ référentiel d'engagement de service (exigences inspirées de l'ISO 9001) :

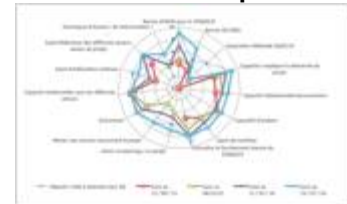
- Programme de sensibilisation à la culture qualité et notion de clients
- Structuration des pôles d'organisation en processus
- Mise en place d'outils de mesure de la satisfaction des bénéficiaires
- Sécurisation de cahiers des charges pour la mise en place d'outils techniques structurants (Plateforme téléphonique, G.E.D., Solution relation clients,...)
- Définition et suivi des jalons de mise en place du référentiel
- Pilotage des groupes de travail
- Préparation à l'audit

→ Illustrations

Tableau de bord des indicateurs



Outils de coaching – suivi de montée en compétences.



Accompagnement individuel ISO 9001 v2015 et anticipation vers une certification EN9100



→ Contexte et Objectifs

▪ PME avec une activité électronique et un chiffre d'affaire en croissance sur le secteur aéronautique, ACEMIS France à souhaité se faire accompagner dans la mise en place de la nouvelle version de l'**ISO 9001 v2015**, l'amélioration de son système qualité et l'**anticipation vers une certification EN9100 future**

→ Résultats obtenus

- Certification obtenue en Mai 2017

→ Approche et Travaux réalisés

Diagnostic de l'entreprise suivant le référentiel ISO 9001 v2015 qui à donné lieu à un plan d'actions validé par l'entreprise.

Formation du responsable qualité sur les fondamentaux de la qualité, les évolutions normatives des normes **ISO 9001 et EN 9100**, les **impacts industriels** dans le cadre des activités d'ACEMIS France.

Accompagnement participatif avec l'ensemble des pilotes de processus dans la mise en place et modification des méthodologies et outils, tels que :

- Capture des **besoins et attentes des parties intéressées**
- Construction et communication d'un **plan stratégique**
- Optimisation et extension de l'**outil de planification et ordonnancement** de production
- Chantier d'**optimisation du stock** en vue de diminuer les arrêts de production
- ...

→ Illustrations

Outil de capture des besoins des parties intéressées

Partie Intéressée	Impact	Importance	Impact	Importance	Impact	Importance
Client
Fournisseur
Salariés
Communauté

Interventions

Démarches

Equipe

Réalisations

Outils

→ Résolution de problèmes

8 D

QC
Story

Diagramme
de Pareto

QQOQCP

→ Animation de la performance

QRQC

Audit
maturité de
process

Management
visuel

Management
par les
compétences

Interventions

Démarches

Equipe

Réalisations

Outils



Amélioration Continue

PDCA -
DMAIC

Analyse et
amélioration
processus:
OptiQ ©

Indicateurs de
pilotage de la
performance

5 S



Gestion des risques

Matrice
de risques
Qualité

AMDEC
process

AMDEC
produit

Capabilité
MSP



Siège Toulouse

39 boulevard des Capelles
31830 Plaisance du Touch
+33 (0)5 61 06 66 85

www.pyramis-consulting.com

Votre contact :

Silvain CHARBONNEAU

+33 (0) 6.24.14.14.71

silvain.charbonneau@pyramis-consulting.com

Activateur d'innovation pragmatique !

Bordeaux

Aéroparc - 25, rue Marcel Issartier
33702 Mérignac
+33 (0)5 24 72 12 20

Clermont-Ferrand

13 bis, allée Allan Turing
63170 Aubière
+33 (0)4 43 36 15 50

Lyon

129 rue Servient – Tour Pardieu
69003 Lyon
+33 (0)6 63 44 10 92

Paris

5 rue Saulnier
75009 Paris
+33 (0)6 07 71 37 20