|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 3 – Créer un tableau de bord de la qualité** |  |
| Durée : 50’  | Homme avec un remplissage uniou*Deux hommes avec un remplissage uni* | Source |

**Contexte professionnel**

Signaux Girault a été créée par Françoise Girault. La société conçoit des systèmes de signalisation reposant sur l’intégration des technologies LED dans des panneaux lumineux. Elle est située à Lons Le Saunier et emploie 41 salariés répartis dans trois divisions : enseigne, signalisation, sécurité.

Mme Girault souhaite qu’un travail particulier soit réalisé en ce qui concerne la qualité au sein de l'entreprise. Lors de la dernière réunion de direction, elle a donnée trois axes de travail pour l’année en cours.

1. Mise en place d’un outil d'évaluation de la qualité dans l'entreprise ;
2. Partager nos valeurs et nos engagements en matière de qualité avec nos partenaires et notre personnel ;
3. Évaluer la satisfaction des clients en fin de chantier.

Vous êtes stagiaire dans l'entreprise et Mme Girault vous demande de participer à cette réflexion et de faire des propositions de solutions.

**Travail à faire**

1. Proposez des indicateurs de qualité qui pourraient être mis en œuvre dans l’entreprise en ce qui concerne : les produits utilisés ; les fournisseurs ; les procédures et l’organisation ; les produits finis ; la satisfaction des clients (**document 1**).
2. Proposez un tableau de bord du suivi de la qualité qui permettent de contrôler leurs évolutions.

**Doc. 1  Compte rendu synthétique de la réunion consacrée à la qualité**

La société s’est forgée une image positive qui repose notamment sur son sérieux, la qualité de sa production et ses partenariats performants avec ses clients.

Le service R&D travaille à la création et à l’adaptation constante des produits aux besoins des clients qui sont intégrés le plus tôt possible à la démarche commerciale et à l’élaboration du cahier des charges qui servira à la proposition commerciale.

Quelle que soit la division, la production est réalisée à partir de matières premières et de produits achetés à des fournisseurs externes (plaque d’acier, led, connecteur, câbles électriques, transformateur, cellule photovoltaïque, batterie, microprocesseur, etc.).

L’entreprise est certifiée ISO 9001. Elle a mis en place un processus de sélection et d’évaluation strict des fournisseurs. Ils sont retenus sur des critères techniques concernant les matières (qualité des matières et produits, durabilité, esthétique), des critères commerciaux (prix, délai de paiement, de livraison, proximité), des critères environnementaux et sociétaux.

L’entreprise garantie tous ses produits 3 ans, bien au-delà de la garantie minimum obligatoire.

L’entreprise réalise systématiquement une enquête de satisfaction un mois après chaque installation ou livraison, puis une seconde enquête 6 mois après chaque chantier.