

**La démarche qualité appliquée aux Plateformes Technologique**  
**Focus sur la réalisation opérationnelle selon ISO9001**

**La réalisation opérationnelle selon ISO9001v2015, en 4 étapes**

**1. AVANT LA COMMANDE / LA RELATION CLIENT**

- Éviter de livrer une prestation non satisfaisante
  - Eviter les conflits après livraison
  - Eviter une image négative de l'entreprise-service
- } Objectif/enjeux

**Comment ?**

- Bien analyser le besoin client avant d'y répondre
- Bien connaître ses compétences et autres ressources (équipements notamment) disponibles
- Prendre en compte les éventuelles exigences réglementaires applicables
- Suivre et conserver l'ensemble des informations échangées avec le client afin
  - \* de s'assurer de leurs bonnes compréhensions par chacun
  - \* de s'assurer de notre aptitude à y répondre d'une manière satisfaisante

**Outils**

- ➔ *Fiche « expression du besoin » et « Validation du besoin »*

**2. LA PREPARATION DE LA COMMANDE**

- Éviter les imprévus
  - Optimiser les informations échangées avec le client / les fournisseurs/sous-traitants
- } Objectifs / Enjeux

**Comment ?**

- Effectuer une Revue de la disponibilité de toutes les ressources nécessaires (moyens humains, équipements, fournitures, moyens financiers, sous-traitance, etc...) à sa réalisation dans les conditions convenues (délai, coût, etc...)
- Conserver le résultat de cette revue
- Notifier toute modification par rapport au Cahier des Charges/Offre initial(e)
- Communiquer avec le client

**Outils**

- ➔ Fiche de « validation des besoins »
- ➔ Fiche de couts
- ➔ Planification
- ➔ Cahier des charges
- ➔ Devis et CGV (détail du devis + propriété, confidentialité, garantie, assurances, litiges...)

**3. LA REALISATION DU SERVICE OU DU PRODUIT**

- Maîtriser son cœur de métier
  - Assurer la constance de réalisation
  - Etre sûr de ses processus (équipements conformes, méthodes opératoires valides)
  - Assurer la disponibilité des preuves de conformité de la réalisation
  - Assurer la protection de ce qui pourrait être fourni par le client
  - Assurer la non détérioration du produit ou service
- } Enjeux / Objectifs

**Comment ?**

- Utiliser des équipements conformes
- Mettre en œuvre des processus, méthodes opératoires connus et maîtrisés
- Suivre les processus définis avec le client
- Notifier les modifications éventuelles
- Communiquer avec le client lorsque nécessaire

## Outils

→ Procédure de réalisation (Evénements, Acteurs, Actions à entreprendre)

### **4. LA VERIFICATION DU SERVICE OU DU PRODUIT**

- S'assurer que le résultat, le produit correspond bien à ce qui était convenu et attendu
- Eviter l'envoi d'un produit non-conforme

} Objectifs / Enjeux

## Comment ?

- Effectuer des vérifications/validations à l'issue des étapes clés (= jalons nécessaires identifiés dans le Cahier des Charges)
- Conserver les résultats de ces vérifications/validations
- Mettre en place des actions correctives lorsque des anomalies sont détectées
- Communiquer avec le client
- S'assurer de l'acceptation du client à chaque étape de validation et/ou en cas de modification/correction nécessaire

## Outils

- Compte-rendu de revues de projet
- Révision concertées des plannings
- Fiche livrable

## **Et pour terminer : la satisfaction client = objectif 1<sup>er</sup> affiché d'une démarche qualité**

### **Objectifs / Enjeux**

- Prendre en compte la perception des clients pour progresser / améliorer l'efficacité du fonctionnement

### **Comment ?**

- Mettre en place un/des outils simples et adaptés pour recueillir le niveau de satisfaction client
- Analyser les informations issues de la satisfaction client = données permettant d'améliorer ses processus, ses méthodes

## **ATELIER COUT**

### **1- Le calcul du coût pourquoi?**

- Baser le prix de vente sur le coût de revient
- Maîtriser ses dépenses
- Éviter les situations de concurrence déloyale

*(Bonnes pratiques : rester dans ses missions (image), prix du marché,...)*

### **2- Les couts considérés**

#### **■ Coûts directs**

- Coûts de personnels titulaires (Difficulté du suivi des temps)
- Coûts de personnels recrutés spécifiquement
- Coûts de fonctionnement et de prestation
- Coût de fonctionnement et d'amortissement des équipements  
*(Valeur d'achat / durée d'amortissement / surface occupée / entretien annuel (contrat annuel, maintenance courante) / consommables / coûts fluide (électricité, eau, gaz, ...) / ...*  
*Coût annuel → coût horaire (fonction du nombre d'heure d'utilisation : p.e. 1 366 h [85% de 1 607 h])*

## ■ Coûts indirects

- Coûts de personnels administratifs et techniques
- Frais d'environnement des personnels admin. et tech. (photocopies, téléphone, ...)
- Frais d'infrastructure (entretien, maintenance, bâtiment,...)
- Frais spécifiques (qualité, ...)

Les coûts indirects sont établis à partir de la comptabilité de l'établissement et répercutés

- Soit dans le coût horaire des permanents [p.e. Etablissement X : 42%] et des personnels spécifiques [p.e. 2,5€/h]
- Soit sous forme de coût par m2 et par h

Remarque : La fiche de calcul du coût est un document interne à ne pas transmettre au client

## ■ Marge

### 3- Différentes situations de travail avec l'entreprise

- Action de rapprochement « Ecole »-Entreprise et à but pédagogique
  - Une obligation de moyens (prix  $\geq$  frais supportés par la PFT)
- Action de transfert
  - Avec obligation de résultat (prix = coût complet + marge)
  - Avec obligation de moyens (coût complet + marge  $\geq$  prix  $\geq$  frais supportés par la PFT en fonction du partage des résultats)

### 4- Prestations sur mesure / sur catalogue

- Sur mesure : prototypes, préséries; études de faisabilité; contrats d'études..
- Sur catalogue : analyses; essais; mesures; contrôles et examens

### 5- Types de prestations (*Service/ R&D / Recherche*)

**Service.** Réalisation d'études, d'analyses, de travaux effectués à la demande d'un tiers avec un cdcf n'impliquant aucune démarche créative et faisant appel à un savoir-faire maîtrisé par la PFT avec obligation de résultats;

**La totalité des frais de l'étude est supportée par le bénéficiaire, et la propriété des résultats est acquise au bénéficiaire de la prestation.**

**R&D.** Exploitation de connaissances et de savoir-faire dans un but finalisé à la demande d'un partenaire industriel qui nécessite d'une démarche créative de la part de la PFT;

(Incidence sur le prix de vente);

- Obligation de moyens et non obligation de résultats ?
- Le contrat de R&D peut aboutir à des résultats brevetables. La propriété des résultats peut être cédée à l'industriel ou partagée entre l'industriel et la PFT en fonction des négociations

**Recherche.** Programme scientifique défini et réalisé en commun par l'industriel et la PFT (défini par ses objectifs, ses modalités, le type de résultats attendus,...);

- **Obligation de moyens et non une obligation de résultats**
- Peut aboutir à la prise de brevets ou de tout autre titre de propriété industrielle;
- La propriété des résultats peut revenir à la PFT ou être partagée en fonction du niveau d'investissement (intellectuel et financier) de l'un et l'autre des partenaires.