

# De la gestion de problème à l'amélioration continue



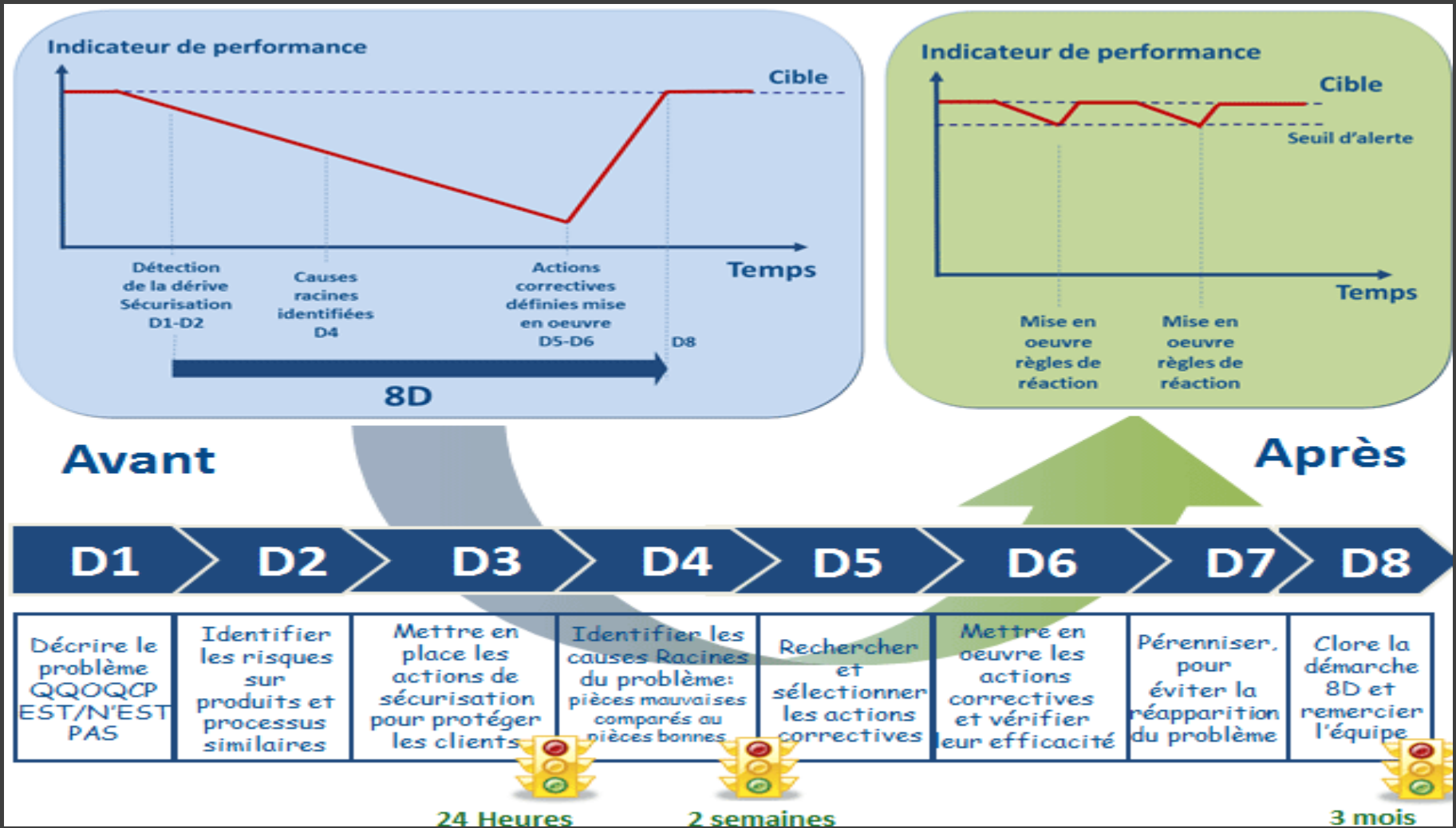
*FOREP 2016, Yverdon-les-Bains*



# Agenda

1. Réflexion de groupe: processus de gestion de problèmes
2. Quels sont les risques et dangers d'un tel processus
3. Retour d'expérience SICPA et solutions possibles
4. Questions & Réponses

# Flux de gestion de problème (8D)



# Risques liés au processus



Enregistrement

Qualification

Sécurisation

Investigation

Plan d'action

Efficacité

Erreur à l'enregistrement

Pas d'accès au fichier ou formulaire

Comment renseigner la source?

Reprise d'un email?

Qui peut saisir un problème?

Qui alerter (multi-site)?

Répétabilité?

Sévérité?

Comment lier les actions immédiates?

Comment lier les activités et documents de cette étape?

Qui alerter à la clôture?

Qui alerter (multi-site)?

Comment rechercher et lier les causes?

Comment extraire des statistiques par cause?

Comment lier les activités et documents de cette étape?

Qui alerter (multi-site)?

Comment lier les actions/risques au problème?

Comment informer les responsables d'actions?

Comment suivre les actions / risques?

Impacts sur contexte, objectifs, stratégie?

Qui alerter (multi-site)?

Attendre la clôture des actions pour l'évaluation

Comment évaluer les actions?

Ne pas clore le problème avant d'avoir évalué les actions.

Comment lier les activités et documents de cette étape?

# Risques

- Nombreux fichiers Excel, non-intégrés
- Formulaire papiers
- Communication, alertes
- Etapes séquentielles, parallèles
- Consolider les documents et activités (tâches, emails..)
- Extraire rapports et statistiques
- Engager l'amélioration continue



# Solutions

- 1 seul système QMS intégré
- Formulaire électroniques
- Alertes automatiques
- Flux de travail, workflow automatiques
- Système collaboratif et participatif
- Statistiques automatiques et en temps réel
- Système P-D-C-A intégré

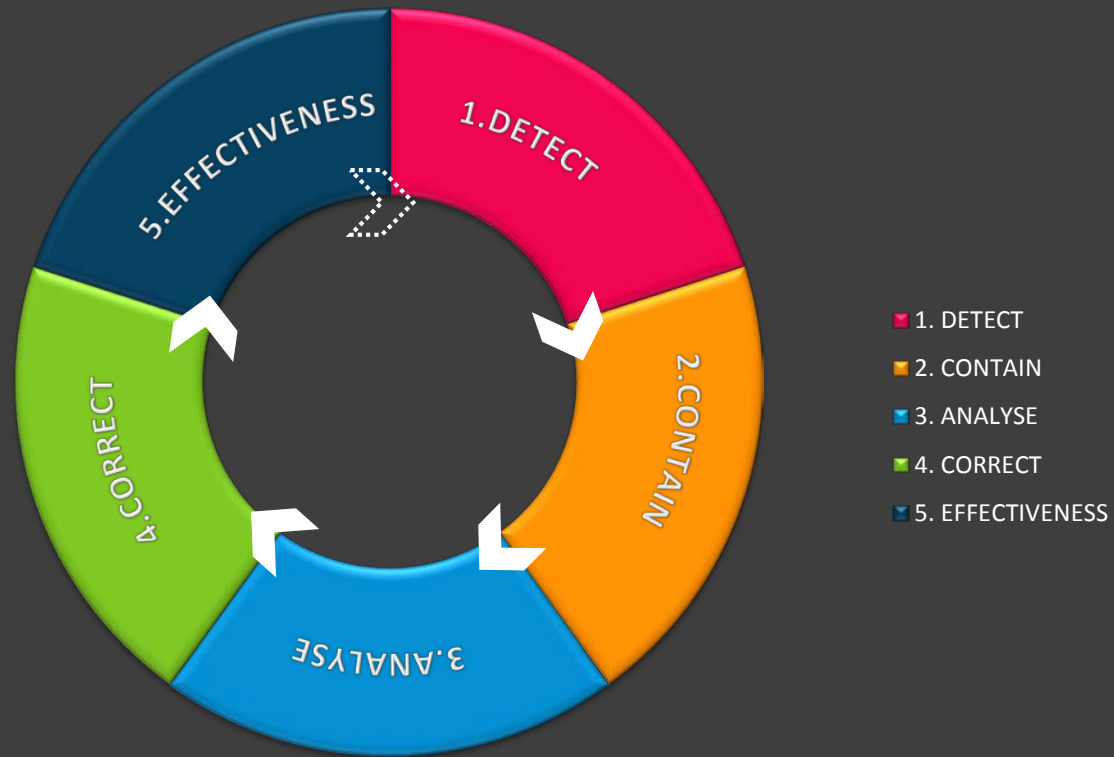
# Retour d'expérience SICPA

SICPA



# Retour d'expérience SICPA

Un modèle simple ?



# Retour d'expérience SICPA

Une compréhension commune ?





# Retour d'expérience SICPA

Un déploiement homogène ?



# Retour d'expérience SICPA

Alignement des processus et des pratiques



# Retour d'expérience SICPA

Gestion de problème centralisée



# Retour d'expérience SICPA

## Gestion de problème centralisée

CREATED NON-CONFORMITIES													
<input type="checkbox"/>	ID	Title	Created	<input type="checkbox"/>	Created By	Decouvreur	NatureNC	<input type="checkbox"/>	Responsable	State	TypeNC	Management Process	Management
	47	Waste management	05.04.2012 15:22		Quinodoz, Boris	1202RMO01 - LRQA Auditor	Non-Conformité processus		Julaud, Frederic	Closed	Averee	Supply chain management	
	123	Grand Pré - zone de stock - Aspects HSE non conformes	31.01.2013 09:30		Quinodoz, Boris	M. Ferri (L. Tritten) audit SMI 93	Non-Conformité processus		Quinodoz, Boris	Closed	Averee		
	125	Risk evaluation of external activities	21.02.2013 13:29		Quinodoz, Boris	F. Julaud	Non-Conformité processus		Quinodoz, Boris	Closed	Averee		
	166	Asbestos removal - Lab 1044	18.10.2013 07:56		Quinodoz, Boris	David Espinosa	Accident environnemental		Quinodoz, Boris	Closed	Averee	System Management	
	172	Ascenseur - Florissant	29.11.2013 08:26		Quinodoz, Boris	Marc Bretler - José Pereira dos Santos	Non-Conformité processus		Couyoumtzelis, Denis	Closed	Averee	Supply chain management	Equipment & infrastructure maintenance
	197	HSE Risks Reporting at the Process Level Missing/partial	04.04.2014 11:58		Quinodoz, Boris	LRQA / IA + internal audit	Non-Conformité processus		Quinodoz, Boris	Closed	Averee	System Management	Risk management
	200	Document Management	07.04.2014 17:42		Quinodoz, Boris	Sclaude	Non-Conformité processus		Quinodoz, Boris	Processing	Averee	System Management	Enterprise management

# Retour d'expérience SICPA

Centralisation par module

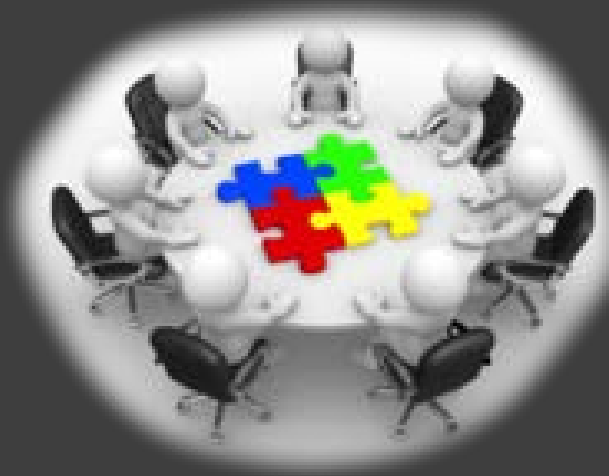


# Retour d'expérience SICPA

Amélioration continue ?



# Retour d'expérience SICPA



# Retour d'expérience SICPA

Retour aux fondamentaux





- Revue de management, de processus ou opérationnelle
- Non-conformité & actions corrective
- Projets & actions d'amélioration
- Extension du système

SQUARE

SQUARE

SAP

SQUARE

Act

Plan

SQUARE

SQUARE

SQUARE

SQUARE

- Stratégie
- Aspects RSE
- Risques d'entreprise
- Initiatives stratégiques
- Processus de management/métier

Do

- Audit interne
- Performance des processus & du Business
- Auto-évaluation
- Rôles de processus

SQUARE

Check

BPM

DCS

SQUARE

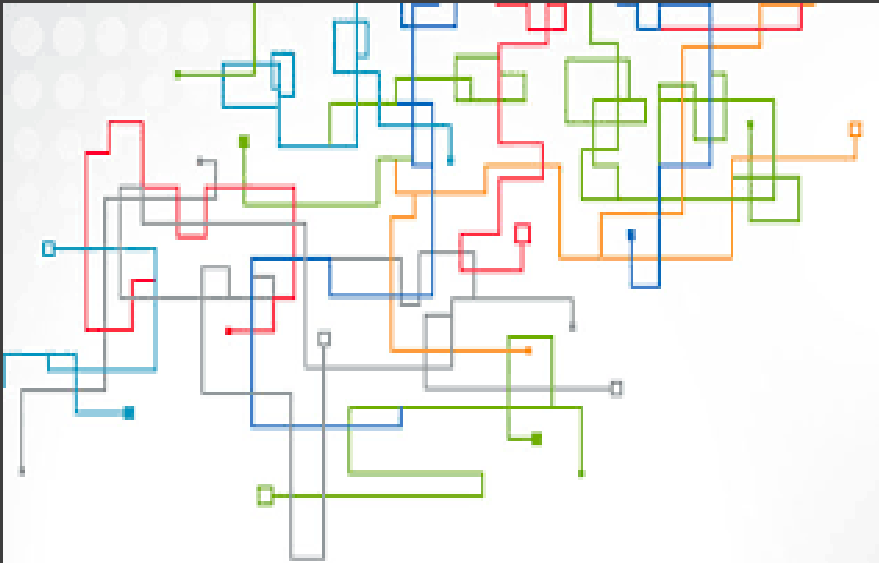
SQUARE

- Processus de management/métier
- Documentation contrôlée
- Portfolio des pratiques
- Portfolio d'indicateurs et Résultats
- Plateforme de communication

Portal

# Retour d'expérience SICPA

Amélioration via interconnection et collaboration



# Retour d'expérience SICPA

Navigation (according Access Rights)  
(access to divisional data)

My Data

My Site

SICPA Quality Audit & Risk Environment- Corporate site

MY NON CONFORMANCES (11) MY IMPROVEMENT ACTIONS (12) MY ACTIONS (30)

NC Level 1 NC Level 2 NC Level 3

ID	Title	Due Date	Status	Criticality Level	Audit	Exp Vs Today
24	Document Management Control Update Process tree	30.08.2015	Completed	Level 1	Quality Management Document Control System	
76	LRQA 2015 - 1 - Corporate Management Review	02.06.2015	Completed	Level 2	LRQA Audit 2015 - Phase 1 - FQA400319/1003	
77	LRQA 2015 - 1 - Records Management	27.11.2015	In Progress	Level 2	LRQA Audit 2015 - Phase 1 - FQA400319/1003	
78	LRQA 2015 - 1 - Process Scope description	02.06.2015	Completed	Level 1	LRQA Audit 2015 - Phase 1 - FQA400319/1003	
79	LRQA 2015 - 1 - Internal audit management	27.11.2015	Completed	Level 2	LRQA Audit 2015 - Phase 1 - FQA400319/1003	

1 5 > Next - All Items

MY ACTIONS (0) MY ACTIONS (30)

There are no items to show in this view of the "Actions" list.

ID	Title	Category	Due Date	Status	Priority	Exp Vs Today
----	-------	----------	----------	--------	----------	--------------

MY AUDITS (LEAD AUDITOR) MY AUDIT INVITATIONS MY AUDITEE REPORTS

ID	Title	Due Date	Audit Type	Audit Campaign	Lead Auditor	Audit Date	Country ISO
61	Test - CMME audit	02.05.2015	CMME	CMME 2015	Quinodot, Boris		ES
67	GPA - SICPA Security Solutions - Consulting Contract	31.07.2015	Group Internal Audit	GPA 2015 Program (campaign)	Quinodot, Boris		
89	Compliance - Compliance Management	31.12.2016	ISO	ISO 2016	Quinodot, Boris		CH
90	Compliance - Risk management	31.12.2016	ISO	ISO 2016	Quinodot, Boris		CH
39	Audit Process Manage QES Quality and Measure and Analyse KPIs	27.01.2015	CMME	CMME 2015	Quinodot, Boris	27.01.2015	CH

Improvement (NC / IA / Actions)

Division related actions


Audits

# Retour d'expérience SICPA

DESCRIPTION	CONTAINMENT ACTION	ROOT CAUSE	GLOBAL EFFECTIVENESS
LOCATION	PROCESSES	LINKED TO	
Cancellation Reason	<input type="text"/>		
Description	The processes needed for the management system are identified. However, the sequence of some processes are not defined into the management system (e.g. Human Resources, Finance, CBIS, Communication).		
Requirements Int Ext	Standards / SOP / other requirements		
Results	Results of the actions		


# Retour d'expérience SICPA

DESCRIPTION	CONTAINMENT ACTION	ROOT CAUSE	GLOBAL EFFECTIVENESS
LOCATION	PROCESSES	LINKED TO	

Containment Start Date  

Containment Action

Completed containment action

Containment End Date  

---

Created at 09.06.2016 09:08:27 by [Delevaux, Eric](#)  
Last modified at 09.06.2016 09:08:27 by [Delevaux, Eric](#)

# Retour d'expérience SICPA

Non Conformance (Level 2 - 3)

Edit Delete

NON CONFORMANCE OVERVIEW NON CONFORMANCE DETAILS

ID 56

Title Sequence of some processes are not defined in the IMS

Criticality Level Level 3

Assigned To Delevaux, Eric

Status Not Started

Start Date 09.06.2016

Due Date 28.02.2017

Date Closed

Days Open ✖

Answ. Days ✔

NON CONFORMANCE DESCRIPTION CONTAINMENT ACTION NON CONFORMANCE ROOT CAUSE NON CONFORMANCE EFFECTIVENESS

Containment Start Date

Containment End Date

Containment Action

Corrective Action Attachment

ACTIONS ATTACHMENTS

Countries	Title	Category	Assigned To	Due Date	Date Closed	Statu
There are no items to show in this view of the "Actions" list.						

Actions - New Item

BPA SOLUTIONS

Save Cancel Online Help

Commit BPA Documentation

OVERVIEW

Title \*

Category Corrective

Due Date \*

Priority (2) Normal

Status Not Started

Assigned To \*

Persons to inform


DESCRIPTION LINKED TO PROCESS LOCATION

Start Date

Description

Results

# Retour d'expérience SICPA


DESCRIPTION	CONTAINMENT ACTION	ROOT CAUSE	GLOBAL EFFECTIVENESS
LOCATION	PROCESSES	LINKED TO	
Root Cause Open Date	<input type="text"/>		
Root Cause Analysis Results	<p>The new SMF approach has just been launched and SIS need to describe these processes in its IMS</p>		
Created at 09.06.2016 09:08:27 by <a href="#">Delevaux, Eric</a> Last modified at 09.06.2016 09:08:27 by <a href="#">Delevaux, Eric</a>			
		<input type="button" value="Save"/>	<input type="button" value="Cancel"/>


# Retour d'expérience SICPA

DESCRIPTION	CONTAINMENT ACTION	ROOT CAUSE	<b>GLOBAL EFFECTIVENESS</b>
LOCATION	PROCESSES	LINKED TO	

Effectiveness Target

Effectiveness Results

Effectiveness Date  

Effectiveness  

New Risk Detected

[Reset](#)



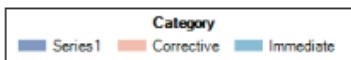
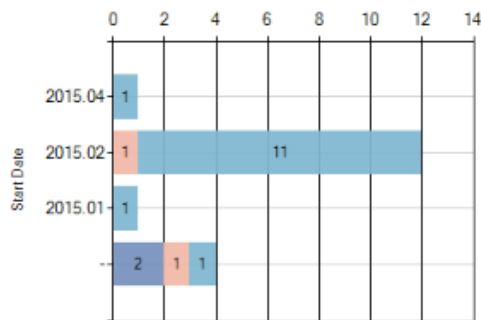
# Retour d'expérience SICPA

## Charts

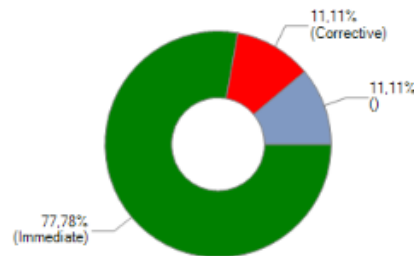
QUALITY KPI

INCIDENTS KPI

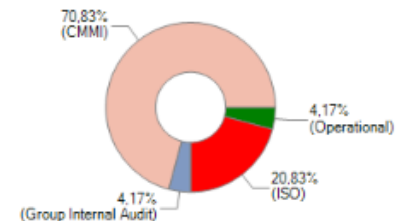
Actions by month



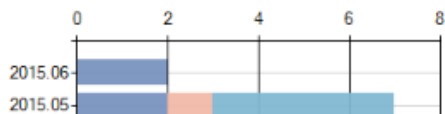
Actions by category



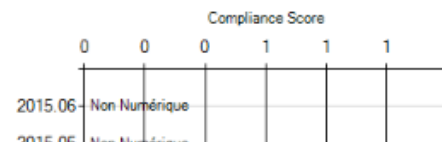
Audits by category



Audits by month



Compliance rate CMMI per month



# Retour d'expérience SICPA



# Passer à un QMS électronique et collaboratif?

BPA Solutions vous propose une **preuve de concept sans frais**, adapté à vos besoins, p. ex:


- Gestion des non-conformités/CAPA
- Gestion des audits
- Gestion des risques
- Gestion des objectifs et KPIs
- Gestion du changement
- Gestion des documents
- Gestion des parties prenantes
- Gestion des processus
- Gestion des responsabilités

**> Rendez-vous sur notre stand !**

# Contact

## **BPA Solutions SA**


Yverdon-les-Bains

 +41-24-524-25-40

 boris.lutz@bpa-solutions.net

## **SICPA SA**

Lausanne

 +41-21-627-55-55

 boris.quinodoz@sicpa.com

<http://BPA.Solutions>