|  |  |
| --- | --- |
| Mission 4 – Communiquer sur la qualité |  |
| Durée : 1 h 20  | 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 une charte qualité pour l’entreprise à partir des **documents 1** et **2**. Elle doit synthétiser les principales qualités de l’entreprise dans une fiche au format A4
2. Proposez un questionnaire de satisfaction à envoyer aux clients un mois après chaque installation d’une enseigne lumineuse.

**Doc. 1  L’engagement qualité reconnu par une triple certification**

#### ISO 9001... Un engagement pour la Satisfaction clients

* Nos engagements en termes de qualité sont le fruit d'une démarche volontaire de l'entreprise, reconnue par le référentiel international certifiée par Bureau Veritas Certification, depuis 2002.
* Satisfaction client et amélioration continue en sont les principes fondamentaux.
* Ils engagent l’entreprise à tous les niveaux et sont la preuve de l’implication de tous les acteurs de l’entreprise. Cette démarche est engagée au niveau de l’activité Signalisation France du groupe.

#### Produits certifiés NF-équipements de la route

La marque NF-Équipements de la route est gérée par l'ASCQUER qui effectue une surveillance à travers des audits périodiques sur les sites de production et des prélèvements de produits sur les sites de production ou d'implantation.

#### Produits certifiés CE

L’Arrêté de la Réglementation Nationale des Équipements de la Route (RNER), a été signé en octobre 2011. Cet arrêté et la norme européenne garantissent aux produits marqués CE, la satisfaction aux exigences en termes de performances visuelles (rétroréflexion et colorimétrie) et mécaniques.

Pour les autres caractéristiques non harmonisées au niveau européen (dimensions, décors…), les panneaux conservent une certification NF (différente de celle en vigueur).

* Jusqu’en 2013 : les panneaux (police, directionnel et supports associés) sont marqués soit NF « actuel », soit CE + NF
* À partir de 2013 : les panneaux (police, directionnel et supports associés) seront marqués CE + NF.

#### ISO 14001... Un engagement pour l'environnement

Le siège du groupe et son unité de production de Moirans, sont situés au cœur du parc naturel du Haut-Jura. Nous avons engagé très tôt une démarche en harmonie avec l’environnement qui nous entoure. Aujourd'hui plus que jamais, le développement durable est au centre de nos préoccupations et de celles de nos clients.

Cet engagement a été reconnu dès 2006 avec l'obtention de la certification ISO 14001, validant une démarche qui s'articule autour de quatre axes majeurs :

• la conformité de la réglementation ;

• la prévention de la pollution ;

• l'amélioration continue ;

• la valorisation de plus de 80 % de nos déchets industriels.

Nous nous sommes engagées dans l'analyse de l'impact environnemental de nos activités et avons établi notre bilan carbone, afin de mettre en place les moyens permettant de réduire cet impact.

« Protéger l'environnement, c'est notre nature » : plus qu'une formule, c'est un ensemble d'actions concrètes traduisant notre politique environnementale. La brochure relatant cette démarche est disponible en cliquant sur le lien suivant : « [Protéger l'environnement, c'est dans notre nature ».](http://www.signaux-girod.fr/images/stories/PDF/doc_environnement.pdf)

#### OHSAS 18001... Un engagement pour la santé et la sécurité

Le site est certifié OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail) depuis le 20 février 2012.

Nous avons fait de la sécurité, sécurité du personnel et sécurité des usagers mais également sécurité informatique et sécurité des biens, une de nos priorités.

**Doc. 2  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.

**Réponses**

1. Proposez une charte qualité pour l’entreprise à partir des **documents 1** et **2**. Elle doit synthétiser les principales qualités de l’entreprise dans une fiche au format A4

2. Proposez un questionnaire de satisfaction à envoyer aux clients un mois après chaque installation d’une enseigne lumineuse.