



En bref

Localisation : Gosselies (Belgique)

Activité : Développement, fabrication, l'assemblage de structures aérospatiales.

Problématique :

Mise en œuvre d'un système de gestion des non-conformités et des plaintes clients.

Modules NORMEA installés :

Workflow, Statistiques.

Bénéfices :

- Une solution centralisée pour gérer les différentes non-conformités ;
- Des échanges de données en temps réel avec notre ERP ;
- Un suivi en temps réel,

NORMEA, outil au service de la Qualité primordiale dans le secteur aérospatial.

SONACA, entreprise de construction aérospatiale située à Gosselies, est la maison-mère d'un groupe de sociétés situées au Brésil, au Canada et en Chine. Le groupe emploie plus de 2000 personnes dans le monde. Ses principales activités sont le développement, la fabrication, l'assemblage et le test de structures aérospatiales et des systèmes associés. SONACA occupe une place de leader en ce qui concerne le design et la fabrication des bords d'attaque d'ailes pour les grands avions commerciaux, les jets régionaux et d'affaires des grands constructeurs que sont AIRBUS, EMBRAER et DASSAULT, et est active également dans d'importants programmes militaires et spatiaux. SONACA offre aussi à travers son département Engineering Services une gamme de services étendue dans le domaine de l'ingénierie de pointe.

Le besoin

Le service Qualité de SONACA a fait part de son besoin d'un outil informatique qui leur permettrait de mettre en œuvre une gestion des différentes non-conformités « internes » et « externes », outil leur faisant jusqu'alors défaut car ces non-conformités étaient gérées dans des fichiers de type « Excel ».

Le service qualité, aidé du service informatique, a émis à la fin de l'année 2013 un appel d'offre reprenant les besoins concernant la gestion des non-conformités.

Plusieurs acteurs du marché se positionnent et leurs offres sont étudiées attentivement par le service qualité et la DSI.

Le choix réfléchi

A l'issue de l'examen des offres au début de l'année 2014, NORMEA, solution développée par ISIWARE est retenue, celle-ci ayant su se démarquer de ses concurrents sur des points clés de tout projet informatique :

- Solution éditée et intégrée par ISIWARE seul intervenant sur le projet
- Une équipe projet expérimentée ;
- Une solution dotée d'une couverture fonctionnelle répondant à l'ensemble des exigences requises ;
- Une solution personnalisable à la portée des administrateurs non-informaticiens.



La mise en œuvre

Les évènements suivants ont été paramétrés par l'équipe ISIWARE et mis en production durant l'été 2014 :

- Gestion des non-conformités internes ;
- Gestion des non-conformités externes (survenues dans une entreprise sous-traitante ou dans une filiale de la SONACA) ;
- Gestion des plaintes clients ;
- Gestion des plans d'actions.

Ces éléments étaient gérés à partir de fichier « Excel » qui ont été repris automatiquement dans la base de données de NORMEA afin de pouvoir gérer des analyses statistiques basées sur un historique de plus d'une année.

L'accès à NORMEA a été autorisé pour les sous-traitants externes afin qu'ils puissent être parties prenantes dans la gestion de leurs non-conformités.

Le suivi et le traitement de ces évènements sont désormais totalement garantis et intégrés dans le système informatique global de la SONACA. En effet, des échanges en temps réel (web services) avec l'ERP SONACA ont été mis en place permettant ainsi la récupération de certaines données dans NORMEA et l'émission de données de NORMEA vers cet ERP.

Bilan

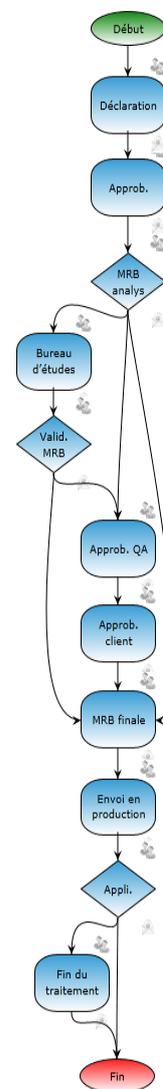
Un bilan très positif peut d'ores et déjà être tiré de l'implémentation de NORMEA : consolidation de l'ensemble des non-conformités et des plaintes, disponibilité totale de l'information, plus grande réactivité des différentes équipes, mise en œuvre d'actions correctives et préventives basées sur des données objectives, utilisation d'un outil performant et évolutif permettant de répondre à nos attentes.

“ NORMEA propose désormais à nos différentes équipes une gestion centralisée en temps réel et la génération de rapports statistiques complets permettant une gestion proactive de nos non-conformités ”

La responsable qualité du groupe SONACA.



Exemple de workflow lié à une non-conformité



ZAC de la LORIE
 8 rue Sacco et Vanzetti
 44813 Saint-Herblain Cedex
 Tél : +33 2 40 92 09 72
 Email : info@isilog.fr
 Web : www.isilog.fr



ISIWARE,
entité du Groupe ISILOG