

SGS France



NORMEA , l'outil performant au service de la Qualité et de la Sécurité.

En bref

Localisation : SGS France - Paris

Activité : Services dans les domaines du contrôle, de la vérification, de l'analyse et de la certification.

Profil Client : Société anonyme

Problématique :

Mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité et de la Sécurité.

Modules NORMEA installés :

Workflow, plan d'actions, gestion documentaire.

Bénéfices :

- Un unique outil pour gérer l'ensemble des documents.
- Une gestion simplifiée des documents, grâce à une ergonomie et une navigation intuitive.
- Un gain de temps pour les utilisateurs

Fondée en France depuis 1878, SGS est aujourd'hui le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification. En France, SGS compte 2600 personnes réparties dans plus de 100 bureaux et centres de contrôles et 31 laboratoires.

Les services SGS France se déclinent tout au long des chaînes d'approvisionnement et concernent de nombreux secteurs tels que les produits agricoles et agro-alimentaires, la pharmacie, la cosmétique, les biens de consommation, l'énergie, la chimie, l'environnement, les services industriels et automobiles, etc.

Les besoins de SGS France en terme de qualité et sécurité.

Début 2009, le groupe SGS France s'est mis en quête d'un outil unique de gestion de la qualité lui permettant de standardiser et d'automatiser certaines tâches, sécuriser et fiabiliser les systèmes et bénéficier d'améliorations significatives. Cet outil devait aussi perfectionner la diffusion de l'information et la gestion des actions, augmenter l'implication des collaborateurs aux procédures de gestion de la qualité tout en réduisant les risques opérationnels.

Le choix NORMEA

A l'issue de l'examen des offres, ISIWARE est retenue grâce à sa solution **NORMEA**, qui répond à l'ensemble des besoins du groupe SGS France. Tout d'abord grâce à la centralisation, qui a permis un gain de temps et une gestion des documents simplifiée, toutes les informations sont dorénavant stockées en un point unique.

NORMEA améliore aussi la communication relative au système Qualité, par l'envoi automatisé de notifications et par l'utilisation de tableaux de bord de suivi, une grande avancée !

Quant à la gestion et aux suivis des événements et actions de SGS France, **NORMEA** permet une grande efficacité et précision.

Enfin l'ergonomie et la navigation intuitive pour l'utilisateur a permis l'adoption sans réticence du nouvel outil, ce qui n'est pas toujours évident.

NORMEA
by isiware 

La mise en production

Avec **NORMEA**, c'est la mise en place de **6 formulaires accompagnés de 6 workflows**. Ils ont permis de traiter des événements tels que la gestion des Ecart, des Non conformités, des Réclamations clients, des Ecart fournisseurs, des Dérogations et des Améliorations, en recherchant les causes, mais aussi les impacts afin de mettre en place des actions pour résoudre les problèmes ou améliorer le système Qualité.

Aujourd'hui SGS France gère ses documents (tous domaines confondus) dans **NORMEA** et c'est plus de 4000 documents qui ont été publiés ou le seront prochainement : procédures, instructions, mode opératoires, plans d'actions... Les utilisateurs des filiales SGS France ont désormais le réflexe **NORMEA** pour rechercher un document.

Bilan

NORMEA amène plus de rigueur dans la gestion des non conformités, améliorant ainsi la qualité du service. C'est également un gain de temps essentiel qui répond parfaitement aux besoins de plus de 400 utilisateurs. L'objectif sur 2016 est maintenant de déployer **NORMEA** sur l'ensemble des business de SGS France, ce qui représentera 2600 personnes au total.

« L'ergonomie et la navigation intuitive de NORMEA, est un plus qui a permis d'adopter l'outil facilement. »

*Stéphane TERRIERE,
Chef de projet*

Pour en savoir plus sur SGS France : www.sgsgroup.fr

Gestion d'un événement (Ecart/NC ou REC) et ses actions dans NORMEA

