

# *Informatisation de l'évaluation des fournisseurs à l'aide du logiciel Armure®*

*DU Assurance Qualité au Laboratoire de Biologie Médicale*



Aline Gattefossé  
Technicienne de laboratoire - Référente Qualité  
Centre Hospitalier Sud Francilien  
Service de Biologie Médicale

Année 2017- 2018

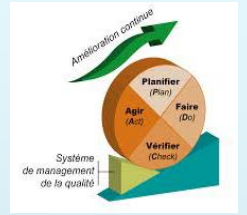
# *Le service de biologie médicale*

- *Laboratoire polyvalent*
- *86 personnes*
- *Activité de 60 millions de B en 2017*
- *9 sous familles accréditées 82 paramètres 70% de l'activité*

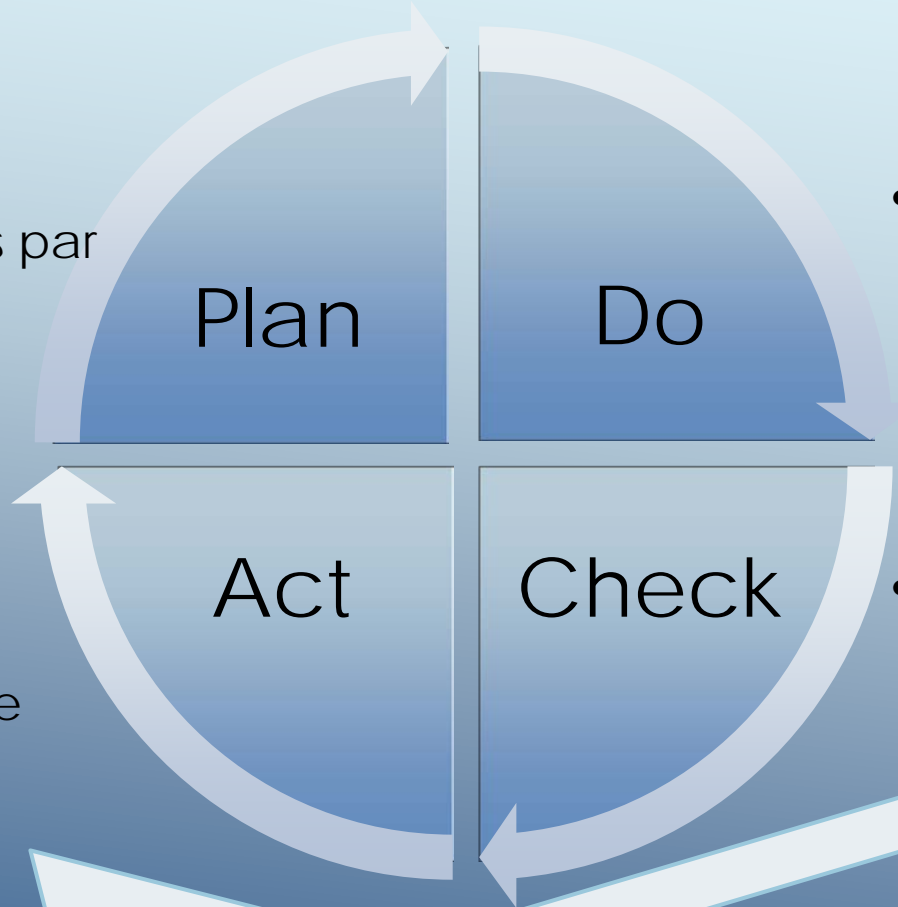
# *Pourquoi informatiser l'évaluation des fournisseurs à l'aide du logiciel Armure® ?*

- *Simplifier le traitement des données*
  - ⇒ *Nombre conséquents de fournisseurs externes*
  - ⇒ *Processus nécessitant l'intervention de nombreuses personnes*
- *Opportunité d'une nouvelle version du logiciel Armure® sur les NC et évaluation des fournisseurs au SBM*

# Méthodologie utilisée: PDCA



- Etude du processus de l'évaluation des fournisseurs par la méthode des 5M



- Réalisation des actions

- Nouvelles actions  
Discussion et réalisations de l'évaluation des fournisseurs de l'année 2018

- Vérification de l'efficacité des actions

Amélioration continue

# *Etude du processus de l'évaluation des fournisseurs par la Méthode d'ISHIKAWA ( 5M )*

<b>5 M</b>	
Milieu	<i>Norme NF EN ISO 15189 SH REF 02 Dispositions du SBM</i>
Méthode	<i>Procédure interne d'évaluation des fournisseurs et laboratoires sous traitants</i>
Matière	<i>Les fournisseurs:</i> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Automates, réactifs et consommables</i></li><li><i>• EEQ</i></li><li><i>• Organismes de formation</i></li><li><i>• Laboratoires sous-traitants</i></li><li><i>• Organismes d'audit interne externalisé</i></li></ul>
Main d' œuvre	<i>Le personnel du SBM</i>
Matériel	<i>5 formulaires papiers d'évaluation des fournisseurs 1 formulaire de NC à réception d'une commande 1 formulaire informatisé de fiche incident sur le logiciel Qualnet®</i>

# Constats suite à l'étude du processus

- *Sous déclaration des Non Conformités à réception d'une commande*
- *Critères de sélection des fournisseurs à évaluer mal définis*
- *Evaluation des fournisseurs très chronophage*

- *Nombreuses informations à rassembler*
- *Nombreuses personnes à interviewer*



- *Formulaire à archiver*



# Plan d'actions

	Quoi? Action à réaliser	Qui ? Acteurs	Comment ? (Moyen, Matériel, Equipement)	Objectif	Preuves	Quand ?		Etat d'avancement
						Date prévisionnelle de début	Date prévisionnelle de fin	
1	Choisir les NC à informatiser	Cadres de santé Technicienne qualité	Réunion Brainstorming des non conformités	Liste des non conformités à informatiser	Compte rendu de réunion	Mai 2018	Mai 2018	clôturée
2	Recenser les NC à réception d'une commande	Aides de laboratoire Technicienne qualité	Réunion	Liste des non conformités rencontrées à réception d'une commande	Compte rendu de réunion	Mai 2018	Mai 2018	clôturée
3	Paramétrer les non-conformités à réception d'une commande dans le logiciel Armure®	Technicienne qualité	- Logiciel de stock Armure® - Guide utilisateur Armure®: Module non-conformité - Formulaire papier des NC à réception d'une commande	Simplifier la déclaration des non-conformités à réception d'une commande	Instruction	Juin 2018	Juin 2018	clôturée
4	Ecrire une instruction « Saisir une NC dans Armure® à réception d'une commande »	Technicienne qualité	- Logiciel de stock Armure® - Intégration du document dans le logiciel de gestion documentaire	Informé le personnel sur comment saisir une non-conformité dans Armure®	Instruction codifiée	Juin 2018	Juin 2018	clôturée
5	Former le personnel utilisateur	Technicienne qualité Aides de laboratoire	Support de formation : l'instruction	100 % du personnel formé	Feuille d'émargement	Juin 2018	Juillet 2018	clôturée
6	Réviser la procédure définissant les modalités de réception et de stockage des réactifs et consommables.	Cadre de Santé Technicienne qualité	A partir de la procédure existante	Ajouter la saisie des non-conformités dans Armure®	Procédure révisée	Juin 2018	Juillet 2018	clôturée
7	Revoir la sélection des fournisseurs à évaluer	Ingénieur qualité Technicienne qualité	A partir de la procédure existante	Préciser les fournisseurs qui sont évalués	Procédure révisée	juillet 2018	Juillet 2018	clôturée
8	Paramétrer l'évaluation d'une typologie de fournisseur	Technicienne qualité	- Logiciel de stock Armure® - Guide utilisateur Armure®: Evaluation des fournisseurs	Simplifier l'évaluation des fournisseurs	Essai d'évaluation	Juillet 2018	Septembre 2018	clôturée
9	Faire une évaluation des fournisseurs sur Armure	Technicienne qualité	Logiciel de stock Armure	Faire un test	Essai d'évaluation	Juillet 2018	Septembre 2018	clôturée
10	Discussion	Biologistes Cadres de santé Ingénieur qualité Technicien qualité	Réunion			Non définie		En cours

# Focus sur le paramétrage dans Armure®

## Paramétrage des NC à réception d'une commande

- **Paramétrage de 6 NC qui ont été choisies en réunion**
  - Absence de bon de livraison
  - Discordance entre commande et livraison
  - Dégradation d'un produit
  - Emballage abimé
  - Erreur de destinataire
  - Non respect des températures
- **Simplification de la déclaration des NC**
- **Suppression du formulaire papier**

## Paramétrage de l'évaluation des fournisseurs d'automates, réactifs et consommables

- **Pour chaque fournisseur: 4 services sont évalués**
  - SAV
  - Commande
  - Relation commerciale
  - Application
- **Pour chaque service: 3 critères d'évaluation**
  - Ex service commande
    - Communication rupture de stock et délais livraison
    - Conformité commande/ livraison
    - Réactifs défectueux et date de péremption trop courte
- **Chaque critère est paramétré comme une NC**
- **La note obtenue est calculée et sauvegardée dans le logiciel Armure®**

# Synthèse

- *Plan d'actions respecté, 9 actions sur 10 réalisées*
- *Personnel sensibilisé et formé à la déclaration de NC*
- *Révision de la procédure d'évaluation des fournisseurs avec un meilleur ciblage des fournisseurs à évaluer*
  - *20 % des fournisseurs représentant 80 % de nos dépenses*
  - *FI + NC > 5*
  - *Nouveaux*
  - *EEQ*
  - *Organisme d'audit interne externalisé*
  - *Organisme de formation*
- *Paramétrage effectué et testé*

# Difficultés et limites

**Aux logiciels:** Utilisation de 2 logiciels

- ▶ Armure® => NC à réception d'une commande
- ▶ Qualnet® => Fiche incident sur les fournisseurs hors réception de commande
- ▶ Armure® => Evaluation fournisseur et archive

**Au temps:** 1 seul formulaire d'évaluation paramétré sur 5

**A la Sous déclaration des NC et FI liées aux fournisseurs:** reste d'actualité

# Conclusion

*Est-ce que l'utilisation d'Armure<sup>®</sup> permet de simplifier l'évaluation des fournisseurs?*

*Objectif partiellement atteint*

- **Oui** : La déclaration des NC à réception d'une commande est simplifiée et liée à la commande
- **A confirmer** : Reste à tester l'outil pour l'évaluation des fournisseurs 2018

*Ce travail m'a permis*

- De mettre en pratique des connaissances acquises durant l'enseignement du DU Qualité: PDCA, 5M, loi de Pareto, Plan d'actions qualité
- De gérer un projet au sein de mon service