

Focus : Système de gestion de la qualité Thales

Le Système de Management de la Qualité (SMQ), appelé « Chorus », est conçu pour garantir la qualité, la fiabilité et performance des produits, services et projets développés par l'entreprise. Il repose sur des processus rigoureux de planification, de contrôle et d'amélioration continue afin de répondre aux attentes et exigences des clients, ainsi qu'aux exigences normatives et réglementaires, en particulier dans les secteurs sensibles tels que l'aérospatial, la défense, l'espace et la sécurité.

Processus d'audit interne

Ce processus consiste à effectuer des évaluations régulières des projets et des organisations, afin de favoriser l'amélioration de la performance dans toutes les disciplines et tous les domaines d'activité du Groupe. Ces évaluations couvrent une ou plusieurs des dimensions suivantes : performance, maturité et conformité.

Deux types d'audits sont déployés au sein de Thales : Les évaluations du Système Intégré de Maturité de Thales (TIMS), qui mesurent essentiellement la maturité, et les audits internes qualité, qui vérifient en particulier la conformité aux normes, contrats et processus.

Certification

L'obtention et le maintien des certifications permettent au Groupe de démontrer sa capacité à gérer ses processus et à répondre aux exigences des clients et des normes. Plusieurs normes et réglementations contribuent à la robustesse et à la compétitivité de Thales : ISO 9001, EN 9100, AQAP 2110, ISO 14001 / ISO 45001, ISO 37001, les normes d'ingénierie et les réglementations aérospatiales.

Management du processus de qualité

Le système de gestion du Groupe garantit que les processus restent conformes aux normes. Le système de management de la qualité (SMQ) regroupe 18 processus et 9 activités documentées supervisés par des responsables de processus et des experts au niveau du Groupe et des entités.

Ces derniers gèrent la performance de leurs processus et garantissent la pertinence des revues de management.

Divers forums de collaboration avec les parties prenantes facilitent l'amélioration continue du système de management du Groupe, sur l'ensemble du cycle de vie des produits et projets et en lien avec la performance opérationnelle.

Alertes et veto

Grâce à un processus dédié, des alertes qualité peuvent être émises par chaque employé lorsqu'un risque à fort impact potentiel est identifié.

La fonction Qualité a l'autorité nécessaire pour émettre des alertes et d'exercer son droit de veto.

Le processus de veto permet aux équipes Qualité d'arrêter toute activité qui n'est pas menée conformément aux processus et qui pourrait exposer l'entreprise à des risques inacceptables (non respect des réglementations, des règles de gouvernance ou des engagements contractuels).

Sécurité des produits

Pour se conformer aux réglementations nationales et internationales, et dans un souci d'amélioration continue de la culture de la sécurité, un système de management de la sécurité a été déployé au sein du Groupe.

En tant que responsable de la conception, de la production et de l'entretien des systèmes de sécurité, Thales veille à ce que la sécurité des produits soit une préoccupation majeure pour l'ensemble des employés, prestataires, fournisseurs et partenaires de Thales.

Les processus de conception, de développement, de fabrication et de services sont déployés pour garantir les engagements en matière de sécurité, à chaque étape.

Dans ce contexte, Thales a mis en place un processus dédié permettant aux clients et aux utilisateurs finaux d'effectuer des signalements. Ce processus permet de surveiller efficacement les potentiels rappels de produits, malgré la culture du « bon du premier coup » pratiquée au sein de Thales.



Focus : Système de gestion de la qualité Thales | Chorus

Le SMQ permet à Thales de garantir un niveau élevé de qualité, de fiabilité et de sécurité, tout en répondant aux exigences complexes de ses marchés stratégiques

Sensibilisation et formation à la qualité

Formations Qualité

Afin d'accroître la maturité du Groupe, plusieurs programmes de formation à la Qualité sont déployés auprès de l'ensemble des employés, sur des supports variés tels que des guides et des vidéos. Plusieurs sujets sont abordés comme le contenu des processus, les fournisseurs, la performance, les exigences réglementaires aéronautiques, la voix du client... Une formation spécifique est dédiée aux nouveaux arrivants pour faciliter leur intégration.

Processus Qualité expliqués via ChoruStream

Des vidéos simples et ludiques sont disponibles. Elles permettent :

- de donner aux nouveaux arrivants une vision globale et accessible des processus clés du Groupe
- de renforcer la compréhension et l'adoption de ces processus dans toutes les équipes.

Une douzaine d'épisodes est disponible. Chaque épisode détaille les éléments clés de chaque processus (pourquoi le processus existe-t-il ? comment fonctionne-t-il ? Quels sont les impacts sur les activités et les équipes ?)

Nouveau portail Chorus

Plateforme tout-en-un

La nouvelle plateforme simplifie la gestion des processus pour ses utilisateurs clés tels que les responsables des processus avec une flexibilité et une autonomie renforcées.

Il permet la création, la modélisation et la publication de contenu Chorus.

Campagnes de nettoyage

Ces campagnes sont réalisées régulièrement pour réduire le corpus de documents et le risque d'obsolescence.

Elles impliquent tous les utilisateurs clés de Chorus.

Chatbot alimenté par l'IA : une amélioration significative pour les utilisateurs

Un chatbot est utilisé en interne pour aider les utilisateurs finaux à trouver rapidement des informations et à comprendre les processus.

Cet assistant fournit des réponses provenant exclusivement du système de management Chorus.

Une formation sur la façon de prompter et d'utiliser ce chatbot est disponible sur le portail Chorus et accessible à tous les collaborateurs.

Communication et formation

Chaque mois, un résumé de toutes les mises à jour (documents et processus) est publié dans le rapport mensuel d'actualités Chorus. De plus, les documents modifiés sont identifiés dans l'outil avec leur date de mise à jour.

