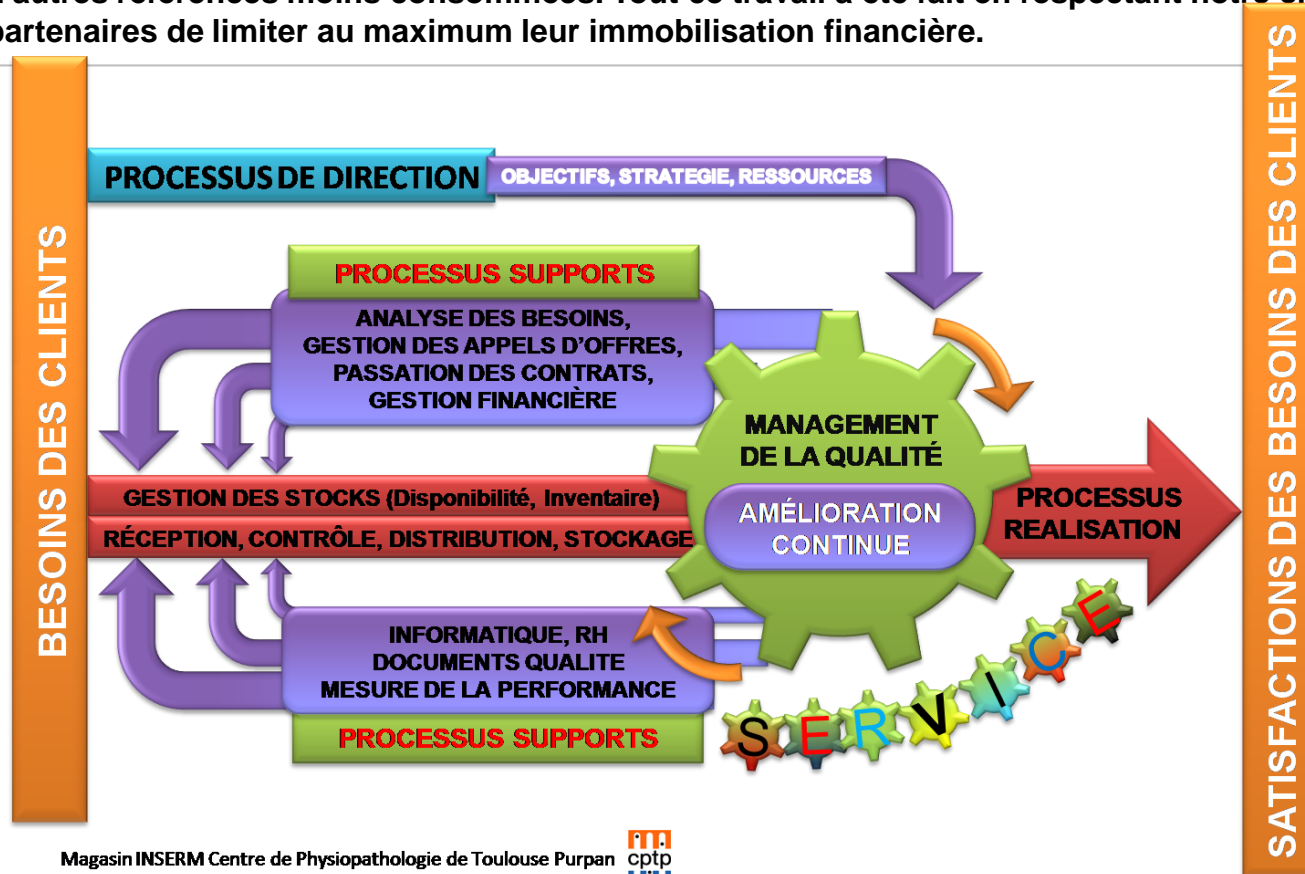


L'engagement du service dans un Système de Management de la Qualité (SMQ) selon le référentiel ISO 9001 nous a amené à mesurer la performance que nous apportons à nos utilisateurs sur la disponibilité des produits, que nous appelons le "Taux de Service" .

Nous avons identifié deux acteurs ayant une influence sur ce taux, nous même et les fournisseurs.

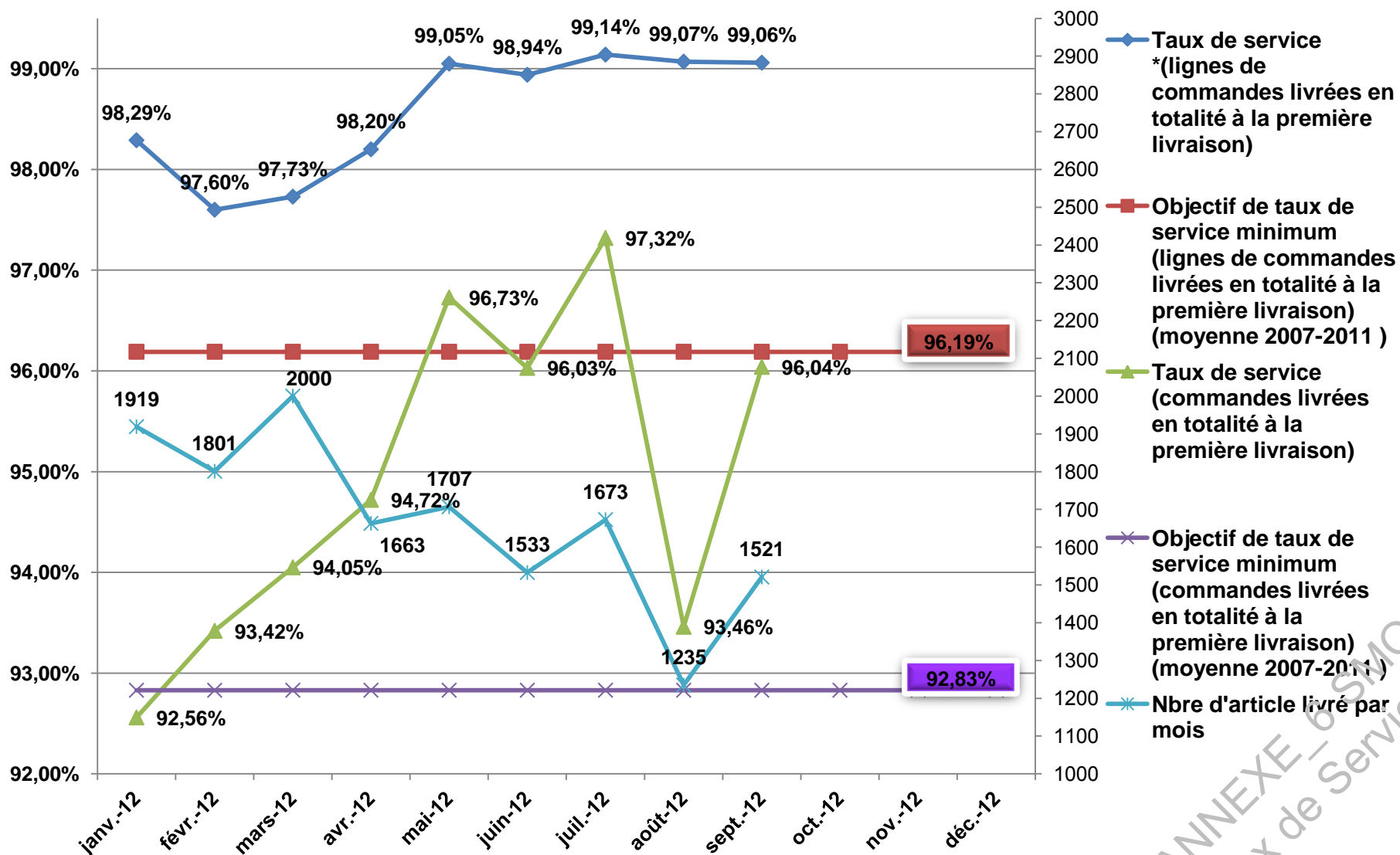
Nous avons identifié les leviers sur lesquels nous pouvons agir, les seuils mini d'alerte pour le réapprovisionnement de chaque produit en fonction des besoins des utilisateurs et les délais d'approvisionnement des fournisseurs.

Nous avons réévalué et modifié le nouveau seuil de chaque produit. Nous avons réduit les volumes stockés pour d'autres références moins consommées. Tout ce travail a été fait en respectant notre engagement moral vis à vis de nos partenaires de limiter au maximum leur immobilisation financière.



*La cartographie des processus réalisée dans le cadre de la mise en œuvre de notre SMQ*

Le graphique montre l'évolution du Taux de Service auprès de nos utilisateurs.



Avec les principaux fournisseurs nous avons engagé une réduction des délais de livraison et une augmentation de leur propre Taux de Service. Les graphiques montrent les deux progressions de l'un de ces fournisseurs.

