

# PROCESSUS DE DEPLOIEMENT D'UN REFERENTIEL QUALITE EN GRANDE DISTRIBUTION : CREATION DE LA METHODOLOGIE R.O.M.A.

Pour en savoir plus consulter [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite), Travaux, Ref. 282

## 1 Contexte et objectifs

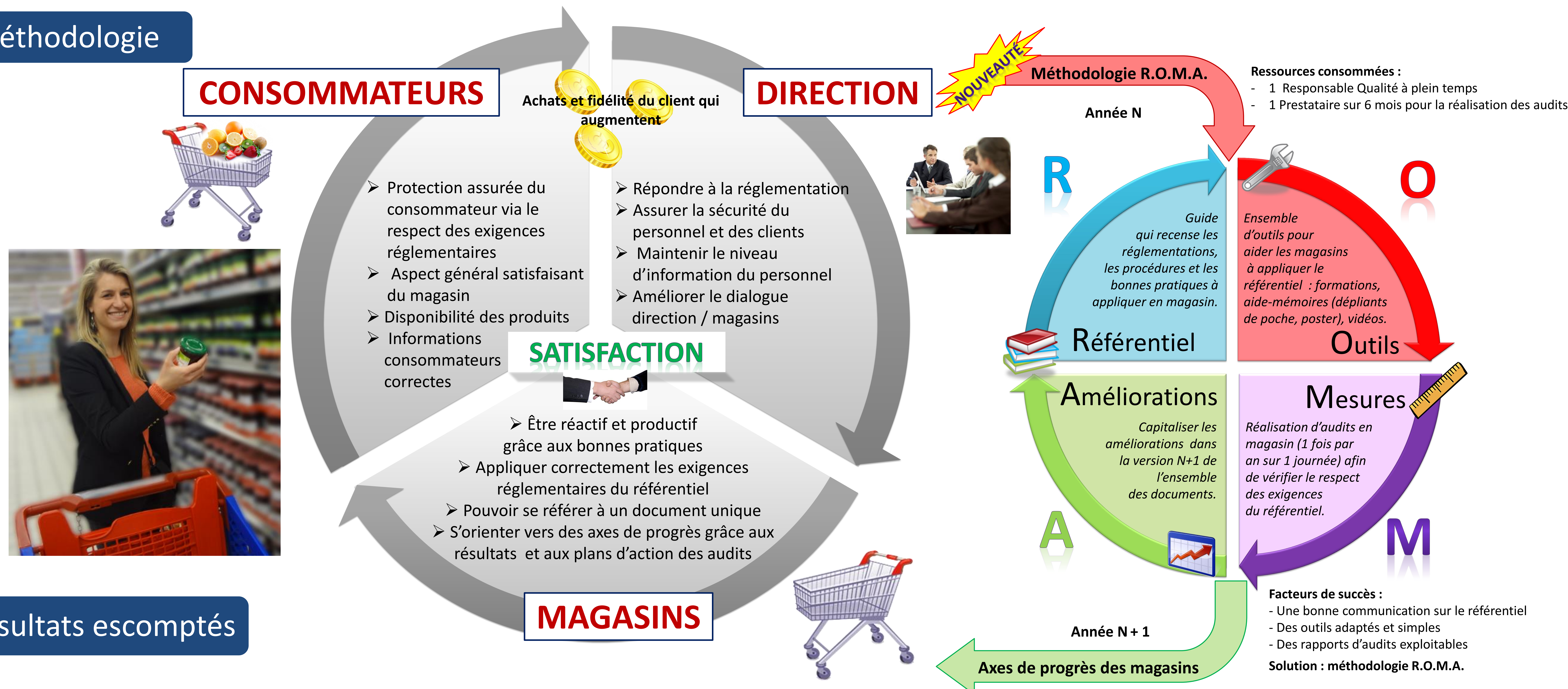
Le **secteur de la grande distribution** regroupe l'ensemble des activités et des opérations mettant des biens et des services à la disposition des **consommateurs**. Récemment, la loi de consommation<sup>(1)</sup> a été actualisée afin de renforcer le pouvoir du consommateur. Pour aider les magasins à satisfaire au mieux le client et à respecter la réglementation, un **référentiel qualité interne** a été élaboré. L'ISO 9001<sup>(2)</sup> est longue à mettre en place dans un secteur demandant une grande réactivité. C'est pourquoi la méthode R.O.M.A. permet de déployer un référentiel adapté aux magasins de la grande distribution.

Les **objectifs du projet** sont :

- Améliorer l'image du groupe et augmenter de **1 %** la satisfaction client
- Aider l'ensemble des magasins à respecter la réglementation
- Apporter des bonnes pratiques et des conseils aux magasins
- Baisser de **30 %** les non-conformités relevées en magasin

Orienter les magasins vers des axes de progrès

## 2 Méthodologie



## 3 Résultats escomptés

- Référentiel connu et appliqué dans tous les magasins
- Tous les magasins audités à la fin de l'année N+1
- Audits internes annuels planifiés dans chaque magasin
- Etat des lieux annuel du parc « magasins »
- Capitalisation de tous les résultats d'audits sur un outil informatique interne

### Perspectives

- Adapter le référentiel au niveau international et aux Drives
- Adapter de la check-list et les outils au niveau international et aux Drives
- Suivre les audits et les plans d'action donnés aux magasins chaque année
- Déployer des tablettes en magasin, comme support des outils

### Bibliographie :

- (1) Loi n°2014-344 relative à la consommation, [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr), 2014,
- (2) NF EN ISO 9001 – Management de la qualité : Exigences, AFNOR, 2008