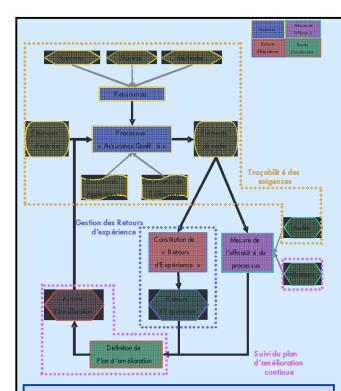


# Amélioration des Processus Observation de la Terre, Navigation et Science Stage de fin d'études Management de la Qualité et de la Performance



# Rose MORET

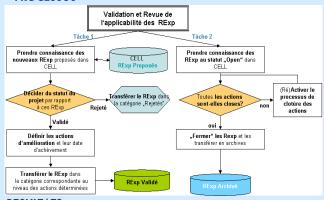
Responsable de stage : Jean-Claude AMIEUX Tuteur Universtaire: Gilbert Farges



# **GESTION DES RETOURS D'EXPERIENCE**

- ▶ Constituer et maintenir à jour une base d'informations pertinentes.
- Garantir aux projets les informations nécessaires afin entériner les bonnes pratiques.
- Positionner les projets par rapport aux LL qui pourraient les concerner.

### **PROCESSUS**

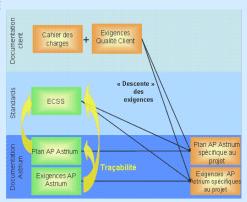


# **RESULTATS**

- ▶ « Nombre de RExp validés/Nombre de RExp » a augmenté de 30%
- (01/07 03/07)
  Objectif de 90% de RExp processés atteint pour la France (05/07)
- L'utilisation de l'outil va être généralisée à d'autres entités Astrium.
   Mise en évidence des difficultés de coordination à travailler en
- transnational.

# TRAÇABILITE DES EXIGENCES

### CONTEXTE



# **OBJECTIFS**

- ▶ Établir le niveau de conformité du PA Plan à l'ECSS Q-20B
- ▶ Différencier les exigences de l'ECSS Q-20B et les exigences propres à
- Gagner en rapidité lors de la réponse à un appel d'offre
- «Personnaliser» les exigences Astrium en fonction de l'activité du souscontractant et du projet

### **RESULTATS**

- Non-Conformité, 2 types de décisions sont à prévoir:
  - ► Non-Conforme et modification des documents PA
  - Non-Conforme et justification auprès du client
- ▶ Personnalisation aisée des documents PA (utilisation de « filtres » selon 3 secteurs d'activité : mécanique te matériaux, optique, électronique
- Difficulté de quantifier le gain de temps permis

# L'IMPLEMENTATION DE L'AMELIORATION CONTINUE ET LA MESURE D'EFFICACITE

- « L'organisme doit utiliser des méthodes appropriées pour la surveillance et lorsqu'elle est applicable, la mesure des processus du SMQ. Ces méthodes doivent démontrer l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés. Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives doivent être entreprises, comme il convient, pour assurer la conformité du produit [...] » EN 9100 : 2003
- Deux types d'indicateurs : de performance et de déploiement



# **RESULTATS**

- Outil sur la zone de données partagées
- Revue mensuelle de l'avancement
- Utilisation des codes couleur et automatisation informatique très appréciées

# CONCLUSION

- L'étude de la traçabilité des exigences est concluante, il a été décidé que l'utilisation de l'outil DOORS serait généralisé à toutes les ECSS-Q.
   La mise en œuvre du processus de gestion des Retours d'Expérience est un succès de part la sensibilisation des chefs de projets et responsables de processus. Ce processus est en cours de généralisation à d'autres entités Astrium.
- L'expérience de travail en transnational m'a été très bénéfique (réunions et collaboration quant à la mise en place des processus avec les entités allemande et anglaises)

# **BIBLIOGRAPHIE**

ECSS-Q-20B: 2002. Space Product Assurance - Quality Assurance N F E N ISO 9100: 2003. SMQ - Modèle pour Tassurance qualité en conception, développement, production, installation et exploitation B Basics of Space Flight", Doody, NASA, 2001.

- http://www.astrium.eads.net http://www.cnes.fr http://www.nasa.gov