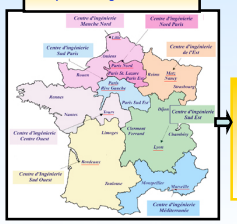
UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE – MASTER 2 Management de la Qualité 2007/2008

Mise en place d'une démarche d'harmonisation nationale du SMQS de la plaque Ingénierie Sud Est

Soumia CHERRABEN

LA PLAQUE INGENIERIE SUD EST

8 plaques et 21 Pôles sur le périmètre Ingénierie SNCF



Plaque= 1 centre+ (2 à 4)Pôles
Les centres Ingénieries pilotent les pôles

Qualité

✓ 1 seul système de management de la qualité et de la sécurité est harmonisé et mis en ouvre de puis fin 2007 sur toute la plaque Ingénierie Sud Est

✓ Certifiée ISO 9001 depuis 2002

CLARIFICATION DE LA MISSION

Contexte:
Une des façons pour la direction nationale de l'ingénierie de prouver à ses clients que son fonctionnement général et ses processus sont dans tous les cas maîtrisés, a été d'engager, dans le cadre du projet OptiSYS une démarche nationale d'harmonisation de son SMQS

Objectif: Obtenir Un seul SMQS sur tout le périmètre Ingénierie Sud Est (pour les 8 plaques Ingénieries):
✓ Une seule cartographie
✓ Un seul manuel qualité national avec des annexes spécifiques pour chaque plaque….

Problématique:
Comment s'intègre la plaque Ingénierie Sud Est à cette harmonisation nationale par rapport à son harmonisation plaque?

Enjeux:
- Donner une image plus cohérente vis-à-vis des clients
- Amélioration de la performance et des prestations
- Gagner en efficacité organisationnelle
- Capitaliser et améliorer les modes de fonctionnement

Missions:
✓ Etudier les 3 processus en cours d'harmonisation
✓ Rédiger l'annexe du manuel qualité national spécifique à la plaque Ingénierie Sud Est
✓ Proposer une méthode d'harmonisation sous forme d'un guide

PROCESSUS DE PLANIFICATION

1) Identifier les besoins

Entées matérielles
- Documents qualité de la plaque (Fiches processus, Procédures,..)
- Documents sur le projet OptiSYS
- Compte rendu des réunions OptiSYS (état d'avancement d'OptiSYS)
- Manuel qualité plaque
- Annexes des pôles

Entrées immatérielles
- Thème de stage
- Projet OptiSYS

2) Réaliser les Activités

P — Analyser l'existant — D

Produire les livrables :
-Guide d'harmonisation
-- Note d'organisation
- Nouvelles procédures et/ ou sous processus

Plan, Do, Check, Act

- Etudier et comparer les deux SMQS (Ingénierie nationale et Ingénierie Sud Est)

A — - Proposer des solutions et des plans d'ajustement des processus plaque aux processus IG - valider les propositions — C

3) Livrer les résultats

Sorties matérielles
- Note d'organisation de la plaque
- Guide d'harmonisation
- Ajustements des processus (nouvelles procédures, sous processus,…)
- Rapport de stage

Sorties immatérielles
- Proposition d'une méthode de déploiement des processus IG
- Intégration des processus de la première vague à la plaque

4) Indicateurs de succès
- Nombre des processus étudiés
- Satisfaction des acteurs projet
- Validation de la Note d'organisation par le national

5) Améliorations:
Définir les besoins et attentes des parties intéressées

Services en support :
- Pilotes processus (plaque et OptiSYS)
- Benchmarking
- AQs
- Réunions OptiSYS

Ressources :
- Temps
- Outils de communication (Intranet, téléphone, mail)
- Portail IG
- Portail OptiSYS

REDACTION DE L'ANNEXE DU MANUEL NATIONAL

Méthode:
✓ La structure est calquée sur celle du Manuel Qualité de l'Ingénierie Nationale
- A retirer : Tout ce qui est déjà décrit dans le Manuel Qualité national
- A garder : Tout ce qui est spécifique et particulier à la plaque (Procédures particulières, sous processus,..)

REDACTION DU GUIDE D'HARMONISATION

L'analyse qui a été faite m'a permis de proposer une méthode d'harmonisation et d'intégration des processus de la plaque Ingénierie Sud Est au processus de l'Ingénierie nationale.
Cette proposition se présente sous forme d'un guide expliquant toutes les démarches à suivre pour le déploiement du projet « OptiSYS » au sein de la plaque.

CONCLUSION ET RECOMANDATIONS

Ce qui a été fait:
- Guide d'harmonisation » validé »
- Modèle de la Note d'organisation « validée »
- Proposition d'intégration des 3 processus de la plaque Ingénierie Sud Est étudiés au processus de l'Ingénierie Nationale

Reste à faire:
❖ Finaliser le modèle de la Note d'organisation
❖ Rédiger les propositions d'ajustements des processus plaque aux processus IG après validations des processus

Quelques recommandations utiles pour la réussite du projet:
✓ Implication de tout les acteurs
✓ Prendre en compte les remarques sur les processus
✓ Ne pas réinventer ce qui existe déjà,
✓ Utiliser les bonnes pratiques existantes…….

BIBLIOGRAPHIE

- Portail de l'Ingénierie, Disponible sur : http://wwwz.ly.sncf.fr/sections/public/
- Association Française de Normalisation Disponible sur :www.AFNOR.org

ETUDE DETAILLEE DES 3 PROCESSUS

MA DEMARCHE THEORIQUE PROPOSEE

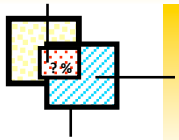
Selon les pourcentages de correspondances entre les processus plaque et nationaux
…3 Catégories ont été définies:

❖ 90- 100 % « Intégration Complète » :
Le processus de la plaque est abrogé
➔ Application dans son intégralité du processus IG.

❖ 70 - 80% « Modifications Mineures (Spécificités) » :
Le processus de la plaque est abrogé
➔ Compléter la NOG des spécificités de la plaque.

❖ < 70% « Processus Trop Macro » :
La plaque ne se retrouve pas complètement dans ce processus
➔ Le processus devient sous processus ou procédure.

Etape 1 : Définir les correspondances entre les deux processus



Etape 2 : Identifier les Particularités des processus plaque « éléments non définis à IG »

Etape 3 : Définir des plans d'ajustement pour ces particularités

Processus Plaque — Processus National

MES PROPOSITIONS D'INTEGRATION DES 3 PROCESSUS ETUDIES

- PROCESSUS PILOTAGE
- Processus Gestion Finance
- Processus projet:

< 70%

➔ Note d'organisation
Sous processus Pilotage,
Sous processus gestion du plan de charge

➔ Sous processus Gestion Finance

➔ Procédures (validations des livrables
Gestion des modifications- REX)

MON RÔLE DANS L'HARMONISATION

Plaque Ingénierie Sud Est

Ingénierie Nationale	Animateur qualité / sécurité Plaque	Assistante Qualité « MOI »	Pilote Processus
Diffuser les Documents du projet OptiSYS (Cartographie, versions projets des processus,..)	Communiquer les Documents	Comparer les cartographies IG et plaque Sud Est	Matrice des Interactions
		Etudier les processus IG et les processus plaque	
Corriger les versions projet des processus en fonction des remarques des plaques	Transmettre les remarques à IG	Identifier les concordances (pourcentages)	
		Définir les particularités des processus plaque	
	Valider la proposition ? (Non / Oui)	Proposer une Solution d'intégration des processus plaque « des plans d'ajustements »	
Valider les 3 processus en cours d'harmonisation		Rédiger les ajustements attachés à chaque processus	Nouvelles procédures, sous processus …

Remarques

Mes Livrables:
- Rédiger le Guide d'harmonisation
- Proposer un modèle de la note d'organisation

Centre Ingénierie Sud Est - SNCF Lyon - 01/02/08 au 30/06/08