UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Déploiement du Système Qualité du Département Moyens Généraux Société

Année : 2008/2009 | Master 2 Management de la Qualité | Gobin Audrey

Département Moyens Généraux Société (MGS) : Un acteur clé de la société *([1], [2], [3])*

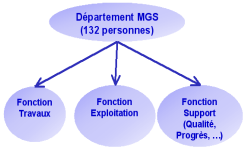
Il couvre l'ensemble des activités pour le fonctionnement des sites, la conception et la réalisation des travaux.

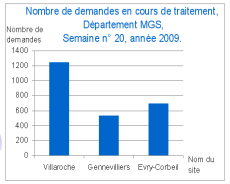
Ces activités sont :

- Initiées par des demandes soit d'intervention, soit de travaux
- Traitées par un outil informatique le workflow DT&DI

Les chiffres clés sont :

Organigramme simplifié du Département MGS



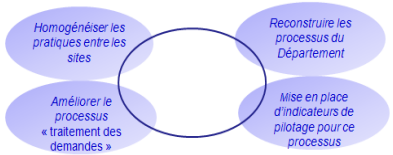


Contexte et objectifs du Système Qualité du Département MGS

Contexte :

La nouvelle organisation du Département entraîne la reconstruction et le déploiement d'un Système Qualité commun à trois sites (Villaroche, Gennevilliers et Evry-Corbeil).

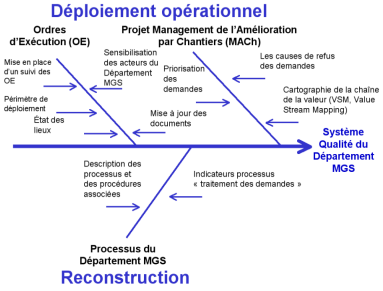
Principaux objectifs du Département concernant le Système Qualité :



Les missions

Participation aux différents projets/missions, gérés par le pôle Qualité du Département, présentées ci-dessous.

Diagramme d'ISHIKAWA, Système Qualité du Département MGS



MÉTHODOLOGIE OPERATIONNELLE

1. Etat des lieux/Contexte
2. Mission et enjeux
3. Livrables attendus
4. Plan d'actions
5. Les risques
6. Résultats obtenus, perspectives

Projet Management de l'Amélioration par Chantiers (MACh) *([4], [5])*

- **Etat des lieux/Contexte** — Définition : Il est basé sur des méthodes qualités avec des objectifs clairs et mesurables (exemples : qualité, coûts, délais). Contexte : Un projet MACh a été lancé sur le processus « traitement des demandes ».
- **Mission et enjeux** — Mission : Réalisation du projet MACh. Enjeu : Atteindre les objectifs du Département.
- **Livrables attendus** — Livrables attendus : Réalisation du plan d'actions.
- **Plan d'actions** — Participation aux thèmes suivants : Les refus et la priorisation des demandes du processus « traitement des demandes », Cartographie de la chaîne de la valeur (VSM, Value Stream Mapping).
- **Les risques** — Les principaux risques sont : Ne pas respecter les délais prévus, Ne pas avoir les moyens de réaliser les actions.
- **Résultats obtenus, perspectives** — Résultats obtenus : Mise en évidence et/ou quantification des points à améliorer. Perspective : Enclenchement de nouvelles actions pour atteindre les objectifs.

Processus « Déploiement des Ordres d'Exécution (OE) » *([6], [7])*

- **Etat des lieux/Contexte** — Définition : L'Ordre d'Exécution est un acte d'achat incorporé dans le processus « traitement des demandes ». Contexte : Les activités du Département sont souvent des activités répétitives avec un faible coût.
- **Mission et enjeux** — Mission : Déployer les OE (sur un périmètre donné). Enjeu : Diminuer le temps de traitement d'une demande.
- **Livrables attendus** — Livrables attendus : Mise à jour des documents, Déploiement des OE, Sensibilisation des acteurs du Département, Homogénéisation des pratiques entre les sites, Suivi et maîtrise de l'utilisation des OE.
- **Plan d'actions** — Plan d'actions : Pilotage des actions pour obtenir les livrables attendus.
- **Les risques** — Les principaux risques sont liés à : La mise à jour des documents, Respect des conditions d'application de l'OE, La sensibilisation des acteurs.
- **Résultats obtenus, perspectives** — Résultats obtenus : Les livrables attendus et les objectifs mesurés. Perspective : Pérenniser l'utilisation et la maîtrise des OE.

La reconstruction des processus du Département MGS *([8])*

La reconstruction est en cours sur deux thèmes :

- Le(s) processus composants et le processus majeur du Département,
- Les indicateurs du processus « traitement des demandes ».

Méthodologie :

Reconstruction des processus du Département	Les indicateurs du processus « traitement des demandes »
Détermination des entrées et sorties du processus global	Définir les indicateurs nécessaires pour le pilotage du processus
Elaboration des logigrammes de fonctionnement de chaque processus	Déterminer les paramètres de calculs des indicateurs
Rédaction du contenu de chacune des étapes de chaque processus	Choisir l'outil informatique (Access ou Excel)
Mise en forme standard processus Snecma	

Conclusion

Au cours du stage, deux aspects d'un Système Qualité ont été observés :

- Un aspect théorique,
- Un aspect opérationnel.

Les actions, auxquelles j'ai participé, ont contribué à atteindre les principaux objectifs du Département.

Les enseignements et améliorations tirés concernent :

- L'utilisation de plan d'actions,
- La « culture société »,
- Les interactions entre les acteurs dans une grande entreprise.

Bibliographie

[1] Présentation DT&DI, Sensibilisation 2008 à l'outil DT&DI V.O

[2] Snecma, Organigramme du Département MGS, Date de mise à jour : Février 2009.

[3] Données issues de l'outil informatique workflow DT&DI

[4] Plaquette de communication : Projet MACh, Snecma, Groupe SAFRAN

[5] Snecma, Projet MACh Département MGS, Février 2009

[6] Ordre d'Exécution, Consigne N° MGS XXX Indice 1

[7] Formulaire Ordre d'Exécution, N° MGS XXX Indice 1

[8] Les processus majeurs et les processus composants de Snecma, version : 23/04/2009, Snecma, Groupe SAFRAN

Snecma Groupe SAFRAN

utc Université de Technologie Compiègne