# UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER Management de la Qualité (MQ-M2), 2010-2011

Renforcement et amélioration des activités du type ACT au sein du Département Système d'Information de la Direction du Matériel de la SNCF



PRESENTATION DE LA SNCF, DM ET M S&F SI

4

NOISSIM WINDER

## PRESENTATION SNCF

- ✓ L'entreprise SNCF est un EPIC créé par une loi en 1982. Elle fait partie du groupe SNCF
- ✓ Présence mondiale : 120 pays
- ✓ Nb collaborateurs (2010): 241 000 employés (groupe) dont 160 000 au sein de l'entreprise

Objectif: Etre le champion français sur les marchés de l'éco-mobilité et du développement durable

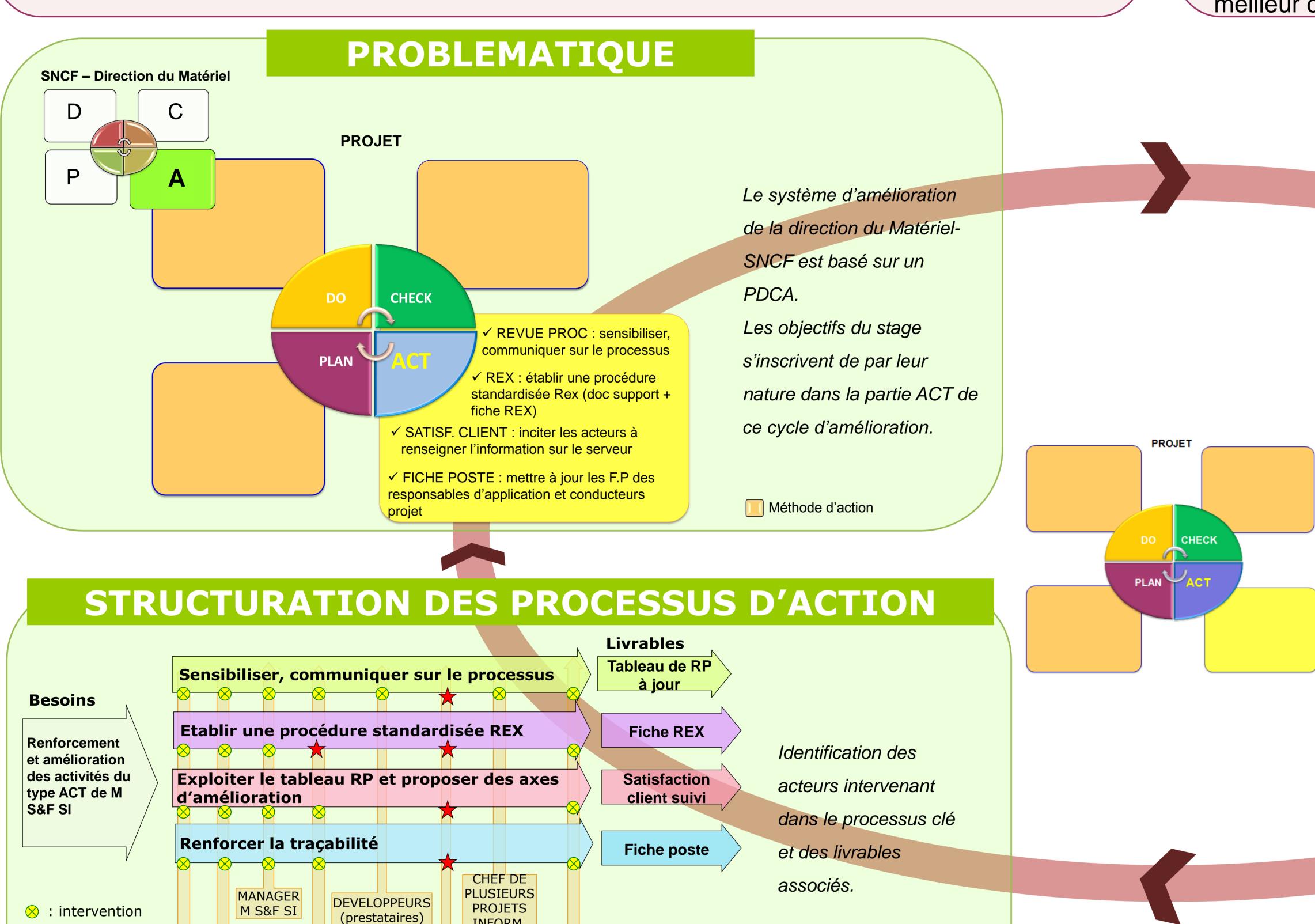
# PRESENTATION DE LA DM ET M S&F SI

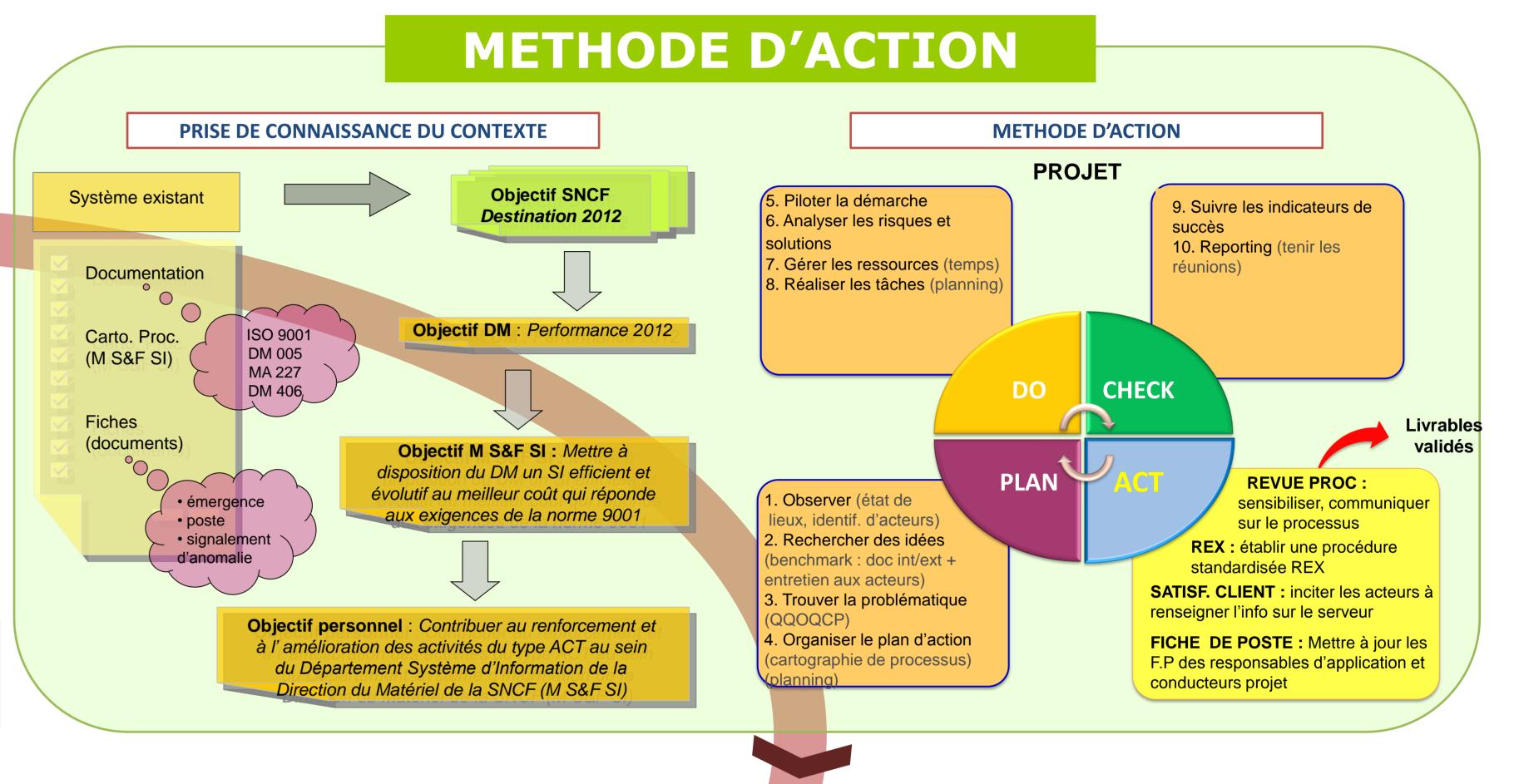
Raison d'être de la DM (objectifs)

- ✓ Mettre à disposition des clients les matériels roulants nécessaires.
- ✓ Concevoir et tester les matériels futurs.

Raison d'être de la M S&F SI (objectifs)

✓ Mettre à disposition du DM un SI efficient et évolutif (en support des processus Métiers) au meilleur coût, et qui réponde aux exigences de la norme 9001.





#### **AXES D'ACTION**

| LIVRABLE                | OBJECTIF   | POINT BLOCAGE  | PROCESSUS CLE   | INDICATEUR<br>CLE  |  |
|-------------------------|--|--|---|--|--|
| Tableau de RP<br>à jour | avoir un tableau à jour<br>pour disposer des données<br>fiables et exhaustives       | la majorité des acteurs<br>ne font pas la mise à<br>jour des<br>enregistrements  | sensibilisation,<br>communication sur le<br>processus   | 80% du tableau RP<br>rempli  | Identification des processus clé d'amélioration à partir des éléments de blocage identifiés  |
| Fiche REX               | avoir une façon 'unique' de<br>procéder  |  | standardiser le<br>processus avec une<br>fiche REX  | pourcentage<br>d'acteurs qui<br>appliquent la fiche<br>REX   |  |
| Satisfaction client     | avoir l'information de la<br>satisfaction client à jour<br>pour pou voir l'exploiter | l'information de la<br>satisfaction client n'est<br>pas à jour ou pas<br>actualisée  | communication aux<br>acteurs sur la<br>satisfaction client  | 80% des résultats<br>des études de la<br>satisfaction client<br>sont sur le serveur  |  |
| Fiche de poste          | mettre à jour les F.P des<br>responsables d'application<br>et conducteurs projet     | fiches de poste<br>anciennes dans<br>le serveur  | traçabilité des fiches<br>de poste  | 80% des fiches de<br>poste mise à jour<br>sur le serveur   |  |
|                         | Tableau de RP<br>à jour  Fiche REX  Satisfaction client                              | Tableau de RP à jour pour disposer des données fiables et exhaustives  Fiche REX avoir une façon 'unique' de procéder  Satisfaction client avoir l'information de la satisfaction client à jour pour pou voir l'exploiter  Fiche de poste responsables d'application | Tableau de RP à jour disposer des données fiables et exhaustives  Fiche REX  avoir une façon 'unique' de procéder  Satisfaction client  Satisfaction client  Fiche de poste  avoir une façon 'unique' de procéder  avoir l'information de la satisfaction client à jour pour voir l'exploiter  mettre à jour les F.P des responsables d'application  la majorité des acteurs ne font pas la mise à jour des enregistrements  les acteurs appliquent un Rex à leur façon et pas forcément comme il se doit  l'information de la satisfaction client n'est pas à jour ou pas actualisée  fiches de poste anciennes dans | Tableau de RP à jour disposer des données fiables et exhaustives  Fiche REX  avoir une façon 'unique' de procéder  Satisfaction client  Satisfaction client  Fiche de poste  Tableau de RP à jour un tableau à jour pour disposer des données fiables et exhaustives  avoir une façon 'unique' de procéder  avoir une façon 'unique' de procéder  avoir l'information de la satisfaction client à jour pour pou voir l'exploiter  mettre à jour les F.P des responsables d'application  la majorité des acteurs sensibilisation, communication sur le processus  sensibilisation, communication sur le processus  standardiser le processus avec une fiche REX  satisfaction client n'est pas à jour ou pas acteurs sur la satisfaction client  responsables d'application  la majorité des acteurs sensibilisation, communication sur le processus  standardiser le processus avec une fiche REX  standardiser le processus avec une fiche REX  satisfaction client n'est pas à jour ou pas acteurs sur la satisfaction client  acteurs sur la satisfaction client  satisfaction client  responsables d'application | Tableau de RP à jour disposer des données fiables et exhaustives  Fiche REX  Satisfaction client  Satisfaction client  Fiche de poste  Tableau de RP à jour  Dividisposer des données fiables et exhaustives  Avoir une façon 'unique' de procéder  Dividisposer des données fiables et exhaustives  Avoir une façon 'unique' de procéder  Dividisposer des données fiables et exhaustives  Avoir une façon 'unique' de procéder  Dividisposer des données fiables et exhaustives  Dividisposer des données font pas la mise à jour des enregistrements  Lles acteurs appliquent un Rex à leur façon et pas forcément comme il se doit  Dividisposer des données fiables et exhaustives  Dividisposer des données fiables amise à jour des enregistrements  Dividisposer des données fiables amise à jour des enregistrements  Dividisposer des données fiables amise à jour des enregistrements  Dividisposer des données fiables acteurs appliquent un Rex à leur façon et processus avec une fiche REX  Dividisposer des données fiables amise à jour ne font pas la mise à jour des enregistrements  Dividisposer des données fiables acteurs appliquent un Rex à leur façon et processus avec une fiche REX  Dividisposer des données fiables des acteurs amise à jour des enregistrements  Dividisposer des données des nations, communication sur le processus  Dividisposer des des des des acteurs an ensembles des nations, communication sur le processus  Dividisposer des données des nations, communication sur le processus  Dividisposer des données des nations, communication sur le processus  Dividisposer des des des des acteurs appliquent un Rex à leur façon et processus  Dividisposer des nations, communication sur le processus  Dividisposer des nations, communication aux acteurs appliquent un Rex à leur façon et processus  Dividisposer des nations, communication aux acteurs appliqu |

CONCLUSION
PERSPECTIVES
BIBLIOGRAPHE

#### CONCLUSION

INFORM.

CHEF POLE

GESTION

CHEF D'UN

**PROJET** 

INFORM.

- ✓ Application des connaissances sur la norme ISO 9001 dans le cadre de l'audit de surveillance 2011
- ✓ Utilisation de la logique « Plan, Do, Check, Act » dans le cadre de la démarche d'amélioration continue
- ✓ Il restera à continuer, faire vivre et évaluer le système mis en place pour le reste des activités

#### PERSPECTIVES

- ✓ Perfectionnement de l'outil REX
- ✓ Finalisation de l'activité des fiches de poste
- ✓ Participation éventuelle à la formation de formateurs

### BIBLIOGRAPHIE

- Procédure de département sur Processus du Système d'information Matériel, Référentiel interne de la direction Matériel (DM406), version 2
- Renforcement et amélioration des activités du type ACT au sein du Département Système d'Information de la Direction du Matériel, ALVAREZ HOYOS Neyda, stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité (MQ), Université de Technologie de Compiègne, 2010-2011, URL : http://www.utc.fr/master-qualite, 'Travaux'"Management Qualité", réf n°157

Auteur: Neyda ALVAREZ

EPIC = Etablissement public à caractère Industriel et Commercial, FP = fiche de poste, M S&F SI = Matériel Stratégie et Finances, Abréviations : DM = Direction du Matériel, RP = revue de processus

pilotage

COND.