Développement et mise en place des outils de coordination inspection - AREVA, Division Coordination Inspection, Paris (La Défense)

Le groupe AREVA

Leader mondial du nucléaire. AREVA fournit à ses clients des solutions pour produire de l'électricité sans CO2. Ses activités couvrent toutes les étapes du cycle du combustible (de l'extraction du minerai d'uranium jusqu'au recyclage du combustible nucléaire usé), la conception et la construction des réacteurs de centrales nucléaires ainsi que les services acenciáe

Le Centre de Compétences Inspection (CCI)

Le CCI vérifie que les exigences d'AREVA sont respectées. Il assure la confiance dans la qualité des équipements et services fournis par AREVA grâce à la surveillance effectuée chez les fournisseurs et sur les sites.



La Division Coordination Inspection

La Division Coordination Inspection a un rôle de "facilitateur" au sein du CCI. Ses missions consistent à :

- Coordonner les projets de surveillance des fournisseurs
- Représenter les Divisions du CCI (Figure 1) auprès des Clients
- Contribuer au respect des exigences de qualité, coûts et délais

La Division Coordination Inspection s'engage dans une démarche de développement des outils de coordination inspection, sous Microsoft Access [3], afin de garantir une exploitation fiable des bases de données pour la gestion des projets.

II. Problématique et enieux

Les bases de données du CCI sont difficilement exploitables pour une coordination efficiente de la surveillance effectuée chez les fournisseurs d'AREVA. La Division Coordination Inspection doit avoir un système de gestion de bases de données pour répondre aux besoins (Figure 2) des Divisions du CCI et des Clients en terme de gestion des projets d'inspection.

- Développer et mettre en place des outils de coordination inspection.
- Avoir des analyses de charge trimestrielles fiables
- > Avoir une tendance à l'amélioration des indicateurs d'efficacité du



La Division Coordination Inspection doit veiller à l'optimisation de la qualité, des coûts et des délais des projets d'inspection. Cette optimisation passe par une bonne coordination des projets et entraîne des gains sur la gestion. De plus, elle doit favoriser la diffusion de retour d'expériences pour l'efficacité d'exécution des projets.

III. Référentiel & Structuration du projet

La référential du projet contribue à la construction d'une vision commune des finalités des phiactifs du projet et des moyens pour les atteindre. Il facilite la communication et permet la cohésion, le partage des informations et l'implication de tous dans l'atteinte des objectifs. La structuration permet d'organiser le projet : le produit à livrer, les tâches à accomplire t l'équipe à mettre en place.

Product Breakdown structure (PBS) m

Le PBS est la décomposition hiérarchique et organisée du produit (les outils de coordination inspection) dont la réalisation est le but du projet. Il est l'outil principal de structuration du projet dans sa globalité



Le PDP précise la stratégie d'exécution du projet : phases, jalons, ordonnancement et séquencement des activités principales pour le développement des outils de coordination



Le WBS identifie toutes les tâches principales nécessaires à la réalisation des outils de coordination inspection et à la conduite du projet. Cette étape permet de lister les différentes tâches afin de créer le planning de référence du projet pour avoir une logique dans la chronologie de l'exécution des tâches.



Organization Breakdown Structure (OBS) (1)



IV. Démarche Qualité : Cycle de résolution de problèmes en sept étapes

La question explicite à résoudre est :

Quels sont les fonctionnalités à intégrer dans l'outil Coordination ? (pour permettre aux coordinateurs d'exploiter la base de données pour une coordination efficiente des projets d'inspection)

4) Préparation des solutions



> Evaluer l'avancement des activités de surveillance Avoir un retour d'expériences Les solutions sont classées dans une matrice de



2) Analyses des faits

Identifier et comprendre les besoins de l'outil Coordination grâce aux preuves Les analyses mettent en évidence les besoins suivants :

- Avoir une visibilité sur la charge et sa localisation Coordonner les projets avec des indicateurs d'efficacité du processus d'inspection

5) Planification & Mise en œuvre

Prendre en compte les risques et préparer le déroulement de la

mise en œuvre

Les alternatives proposées face aux risques (Figure 5) servent à

mettre en place les meilleures solutions afin d'éviter d'éventuels

Un plan d'action sous forme de tableau de bord a été élaboré pour le

bon déroulement de la mise en œuvre des solutions. A ce jour, le

développement de l'outil Coordination est en cours de réalisation

comme l'indique le plan d'action (Figure 6).

suriques problemes CU tendance à la dégradation

problèmes lors de l'utilisation de l'outil Coordination.

- Faciliter la préparation des revues budgétaires

Trouver les causes à traiter prioritairement Cause racine : Faire un suivi de la surveillance des fournisseurs Effet principal : Avoir un retour d'expériences

6) Evaluation des effets

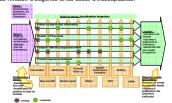
Le pilotage nécessite des indicateurs. Pour évaluer les effets de l'outil Coordination, les indicateurs vont permettre de savoir si des améliorations sur la coordination des projets d'inspection sont obtenues grâce à la mise en place de cet outil.

Mise en place des indicateurs :

➤ Définir les champs de mesure grâce à la cartographie matricielle de processus de

> Fixer les objectifs mesurables et les critères pour chaque activité suivie

Définir les paramètres de mesure pour chaque critère Définir les niveaux d'exigence et les seuils d'inacceptabilité



Le but est d'évaluer l'atteinte des objectifs. Pour voir l'évolution de ces indicateurs et anticiper les actions, nous mettrons en place des tableaux de bord. L'intérêt des tableaux de bord est de regrouper les indicateurs pour avoir une vision sur l'évolution de l'ensemble

7) Intégration dans les pratiques quotidiennes

Fin de la première boucle de la démarche qualité, cette étape consiste en la capitalisation du retour d'expériences et contribuera au progrès pour la résolution de problèmes lors des projets suivants. Le questionnement, pour tirer les enseignements de ce projet, mènera à la découverte de nouveaux axes d'améliorations sur l'outil Coordination. Pour réaliser ces améliorations, il sera nécessaire de redéployer la

V. Résultats obtenus, améliorations & perspectives

La phase de développement de l'outil Coordination est en cours de réalisation. La fin de ce développement est prévue pour le 1er Août 2011. Les premiers résultats de l'implémentation des fonctionnalités pour "Faire un suivi de la surveillance des fournisseurs" et "Traiter les informations au quotidien" donne un apercu de l'outil Coordination (Figures 8 et 9).



Proposition de mise en place d'un outil d'autodiagnostic (autoévaluation) pour prendre en compte les niveaux de satisfaction des utilisateurs afin de déterminer des axes d'améliorations sur les outils de coordination inspection

Passer à un autre système de gestion de base de données pour augmenter les capacités et la rapidité

VI. Bilan & Enseignements tirés

> Professionnel : respect des objectifs du projet, réalisation du développement des outils de coordination inspection en accord avec le référentiel projet.

- Atteinte des objectifs personnels par la mise en pratique des connaissances théoriques du Management de la Qualité.
- Développement des aptitudes : sérier les problèmes, identifier les priorités, travailler en équipe et utiliser une langue étrangère (anglais).

Enseignements tirés

- Les pratiques professionnelles sont améliorées grâce aux outils et démarches Qualité.
- Communiquer sur la démarche employée et former l'équipe à l'utilisation des outils Qualité.

VII. Bibliographie

ement et mise en place des outils de coordination inspection, M. Cem COMERT. Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualit (MQ), UTC, 2010-2011. Disponible sur internet: www.utc.fr/master-qualite/, puis rubrique "Travaux" ref n*178.
[2] Le Groups AFER N. Bernick consultation a 20/20211. Disponible sur infernet: www.arvex.com.
[3] Microsoft Arces: Legicel de gastion de bases de domorées. Fait parie de la suite bureautique Microsoft (Dice édité par Microsoft. Dernière consultation le 1805/2011).