Relance du processus de Retour d'EXpérience

Master Qualité et Performance dans les Organisations

Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études
Quentin BOUTAUD - Juin 2013

Expression de Besoins en Mesures → Validation → Définition et conception de l'instrumentation → Montage de l'instrumentation → Acquisition des mesures → Traitement et stockage des mesures → Dépouillement des mesures

RETOUR D'EXPERIENCE

Bibliographie Fascicule de Documentation, « FD X 50-190, Outils de management - Capitalisation d'expérience », Ed. Afnor, septembre 2010, www.afnor.org; H. RAKOTO, « Intégration du Retour d'Expérience dans les processus industriels », Thèse, 2004, ethesis.inp-toulouse.fr.

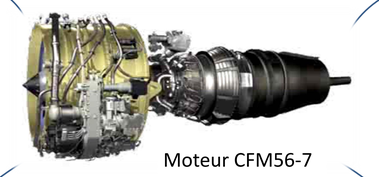
Pour en savoir plus URL : http://www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux", "Qualité-Management", réf n°253

Processus Instrumentation de Snecma

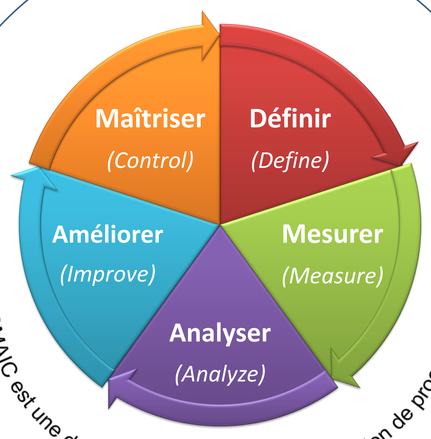
Le KM (Knowledge Management)

Le KM est une démarche de management visant à valoriser et augmenter les connaissances (capital immatériel de l'entreprise)

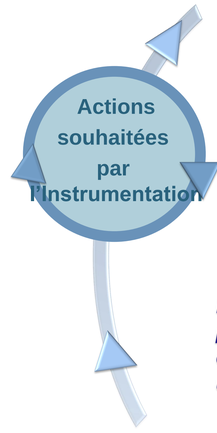
Le Retour d'Expérience (REX) est un processus de collecte et de traitement de l'information qui permet de tirer des enseignements et de tenir compte d'évènements vécus



Moteur CFM56-7



1 Définir le projet



2 ***Mission :*** *Dynamiser et faire vivre le processus de Retour d'Expérience*

1 ***Besoin du département instrumentation:***
-Tirer les enseignements du passé pour ne pas répéter les mêmes erreurs
- Capitaliser les savoir-faire à chacune des étapes du processus Instrumentation

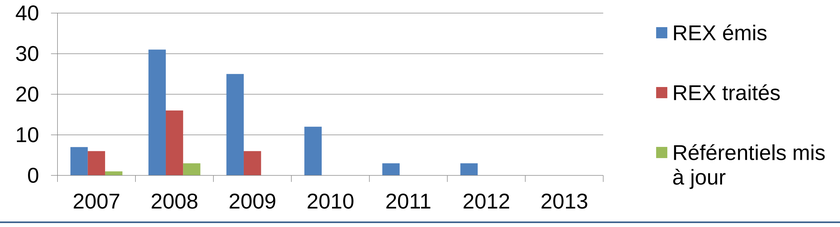
3 ***Priorité :*** *Revoir le système de management du processus de Retour d'Expérience*

4 ***Objectif:*** *Augmenter les émissions, les traitements et les consultations des fiches REX*

5 ***Résultats :*** *Un processus de Retour d'Expérience Maîtrisé permettant d'enrichir les référentiels et répondre aux attentes des utilisateurs*

2 Mesurer la situation actuelle

Cette étape permet d'évaluer la situation actuelle et la performance du processus



3 Identifier les causes racines du problème

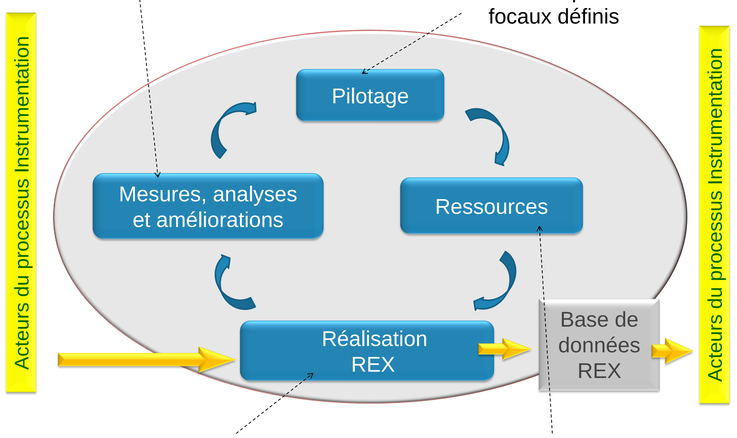
On détermine les causes potentielles à l'origine du disfonctionnement du processus de Retour d'EXpérience

Pilotage
- Les rôles de chacun ne sont pas clairs

Ressources
- Ce n'est pas pratique pour rechercher une fiche qui correspond à nos attentes
- Certains acteurs ne connaissent pas le processus REX

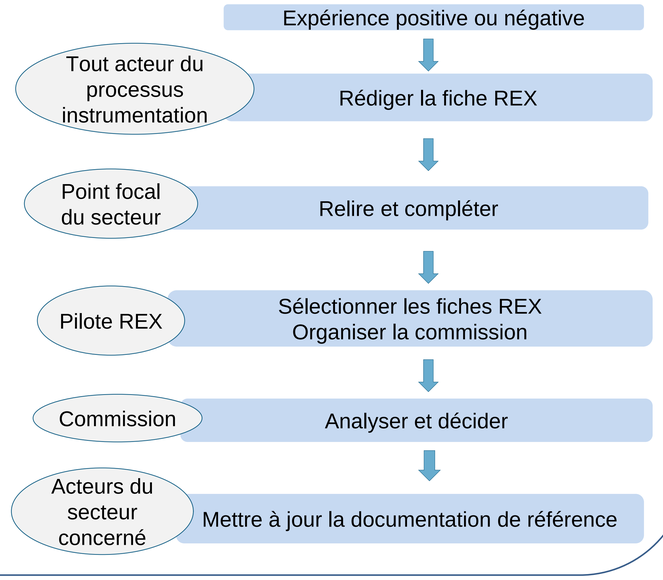
Réalisation REX
- Les personnes n'ont pas le temps de rédiger des fiches REX
- Les fiches REX ne sont pas traitées
- Plus de commission organisée
- Où sont les fiches REX ?

4 Plan d'actions



-Etapes du processus optimisées
-Refonte de l'instruction et de la fiche REX
-Diffusion mensuelle des nouvelles fiches REX

-Espace collaboratif avec flux de travail
-Sensibilisation au REX



5 Maîtriser

Lors de cette étape on suit l'implémentation du plan d'action et on conduit progressivement le changement.

Résultats
- 3 commissions réalisées
- 20 fiches traitées
- 1 fiche émise

Axes d'améliorations
- Mettre en place le REX dans les réunions de service
- Faire remonter le REX dans les reportings d'activité
- Mettre en valeur le "meilleur REX" du semestre
- Mesurer le taux de réutilisation des REX