Avertissement

Si vous arrivez directement sur cette page, sachez que ce travail est un rapport d'étudiants et doit être pris comme tel. Il peut donc comporter des imperfections ou des imprécisions que le lecteur doit admettre et donc supporter. Il a été réalisé pendant la période de formation et constitue avant-tout un travail de compilation bibliographique, d'initiation et d'analyse sur des thématiques associées aux concepts, méthodes, outils et expériences sur les démarches qualité dans les organisations. **Nous ne faisons aucun usage commercial et la duplication est libre. Si vous avez des raisons de contester ce droit d'usage**, merci de nous en faire part. L'objectif de la présentation sur le Web est de permettre l'accès à l'information et d'augmenter ainsi les échanges professionnels. En cas d'usage du document, n'oubliez pas de le citer comme source bibliographique. **Bonne lecture...**

Amélioration du processus de traitement des Retours 0 heure & Gestion des Retrofits au sein de Thales Avionics Electrical Systems

Christophe PODLUNSEK

Référence bibliographique à rappeler pour tout usage :
Amélioration du processus de traitement des Retours 0 heure & Gestion des Retrofits
au sein de Thales Avionics Electrical Systems, Christophe PODLUNSEK
Stage professionnel de longue durée, Mastère Spécialisé Normalisation, Qualité, Certification, Essais (NQCE), UTC, 2009-2010
URL : http://www.utc.fr/master-qualite ; Université de Technologie de Compiègne

RESUME

Présent dans 50 pays, le groupe Thales est un des leaders mondiaux sur les marchés de l'Aéronautique et de l'Espace, de la Défense, de la Sécurité et des Transports. Pour Thales, donner la priorité au client signifie répondre à ses demandes mais aussi se donner les moyens pour assurer sa satisfaction durable.
Dans le domaine de l'Aéronautique, le dysfonctionnement d'un équipement peut entraîner des conséquences graves pour l'avionneur et les personnes transportées.
Dans le cadre de l'amélioration de la satisfaction client, Thales AES veut perfectionner le processus de traitement des retours 0 heure. Après analyse, deux grands axes d'amélioration sont identifiés : réduction du temps de réparation ainsi qu'une meilleure remontée d'informations vers le client.
L'évolution d'un équipement peut entraîner un retrofit important (NORIA entre les compagnies aériennes, les avionneurs et Thales AES). Afin de faciliter la mise en place de ces retrofits, une check-list guide les coordinateurs dans les principales étapes des retrofits.

Mots clés : retours 0 heure, retrofits, processus, DMAIC, check-list

ABSTRACT

Present in 50 countries, Thales Group is one of Worldwide Leader on the Aerospace and Space, Defence, Security and Transportation markets. For Thales, giving priority to customers means to answer their requests but also insure their long-term satisfaction.
In the Aerospace area, faulty equipment can lead to serious consequences for aircraft manufacturers and passengers.
As part of the customer satisfaction improvement, Thales AES commits to perfect the management of nil-hour failures process. After deep analysis, two main axes are carried out: repair time reduction and communication improvement to customers.
Equipment's upgrade can lead to a major retrofit (NORIA between airlines, aircraft manufacturers and Thales AES). In order to facilitate the application of those retrofits, a checklist helping each coordinator to perform the main managements steps has been developed.

Keywords: nil-hour failures, retrofits, process, DMAIC, checklist

Rapport confidentiel

utc Université de Technologie Compiègne

THALES AVIONICS ELECTRICAL SYSTEMS