



DÉVELOPPEMENT ET OPTIMISATION DU PROCESSUS: "ASSISTANCE À LA GESTION DE L'EAU"

Maître de stage : **BRULLON FITAMANT Dominique**

Tuteur pédagogique : **KERMORVANT Michel**

SOMMAIRE

I. Entreprise et contexte

II. La mission

III. Mise en œuvre

IV. Bilan

I

Entreprise et contexte



1. ISAE

4

- observateur privilégié du monde animal et du milieu naturel
- certifiée ISO 9001
- accréditée NF EN ISO/CEI 17025
- agréée par les ministères de l'environnement ,de l'agriculture , pêche, Santé et Sports
- 2 sites : Rennes et Combourg

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

2. Activités

5

4 grands domaines de prestations analytiques complémentaires :

- la santé animale
- la qualité alimentaire et l'environnement
- l'agronomie
- l'environnement

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

2. Activités du site de Combourg

6

- l'environnement : service hydrologie et environnement
- l'agronomie et la biochimie : service agro biochimie
- chimie des contaminants : service contaminants organiques alimentaires

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3. Clients du site de Combourg

7

- collectivités territoriales (municipalités)
- services vétérinaires de l'Etat
- exploitants agricoles
- organismes- institutionnels
- négociants, coopératives, groupements
- certaines unités de recherche de l'Université de Rennes

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

4. Concurrents au niveau des STEP

8

Entreprise et
contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

- SAUR
- LYONNAISE DES EAUX
- VEOLIA EAU

5. Contexte

9

- Audit par le bureau Veritas sur la certification ISO 9001 au niveau des STEP
- Nouveau marché : analyses COT, CI , conductivité

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

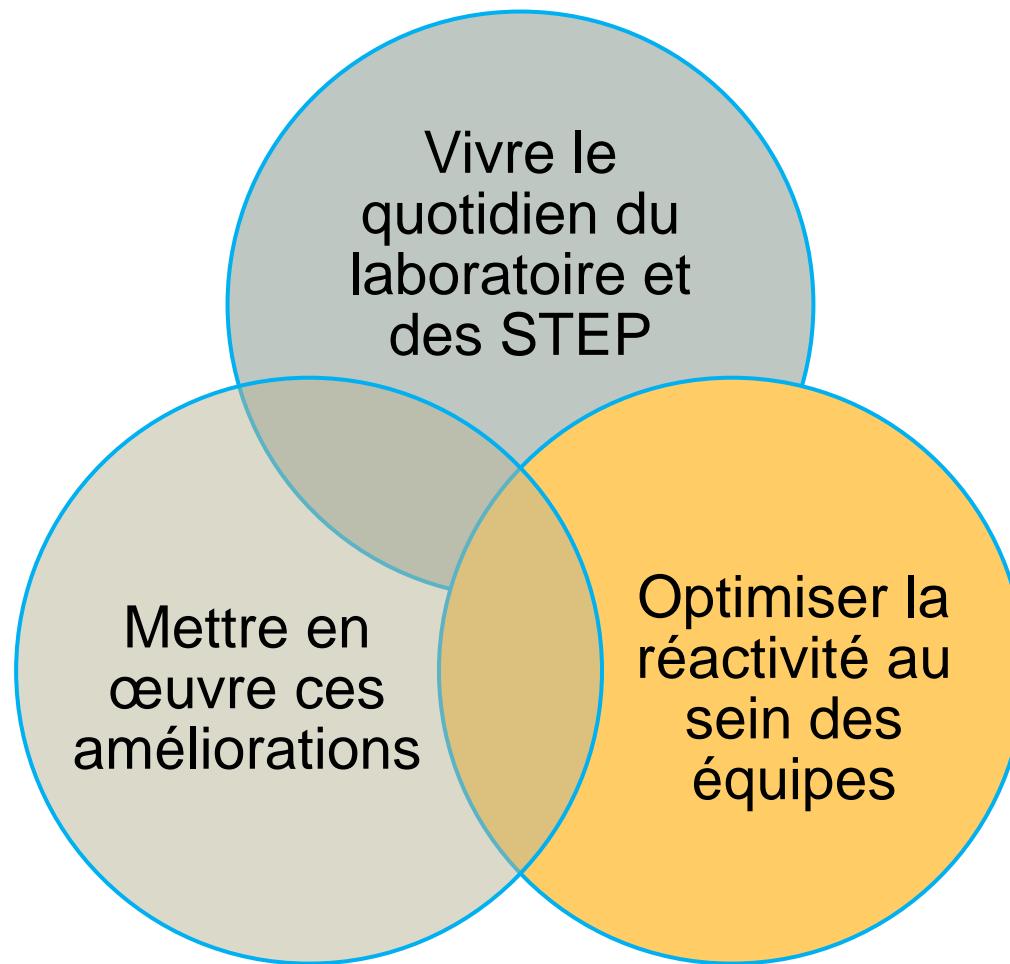
II

La mission

**Développement et optimisation du
processus:
"Assistance à la gestion de l'eau"**

1. Démarche

11



Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan



2. Diagnostic

12

- Au sein du service Hydrologie et Environnement:
 - LIMS non adapté
 - STEP:
 - problème d'organisation
 - manque de communication
 - pas d'outils de planification des activités

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

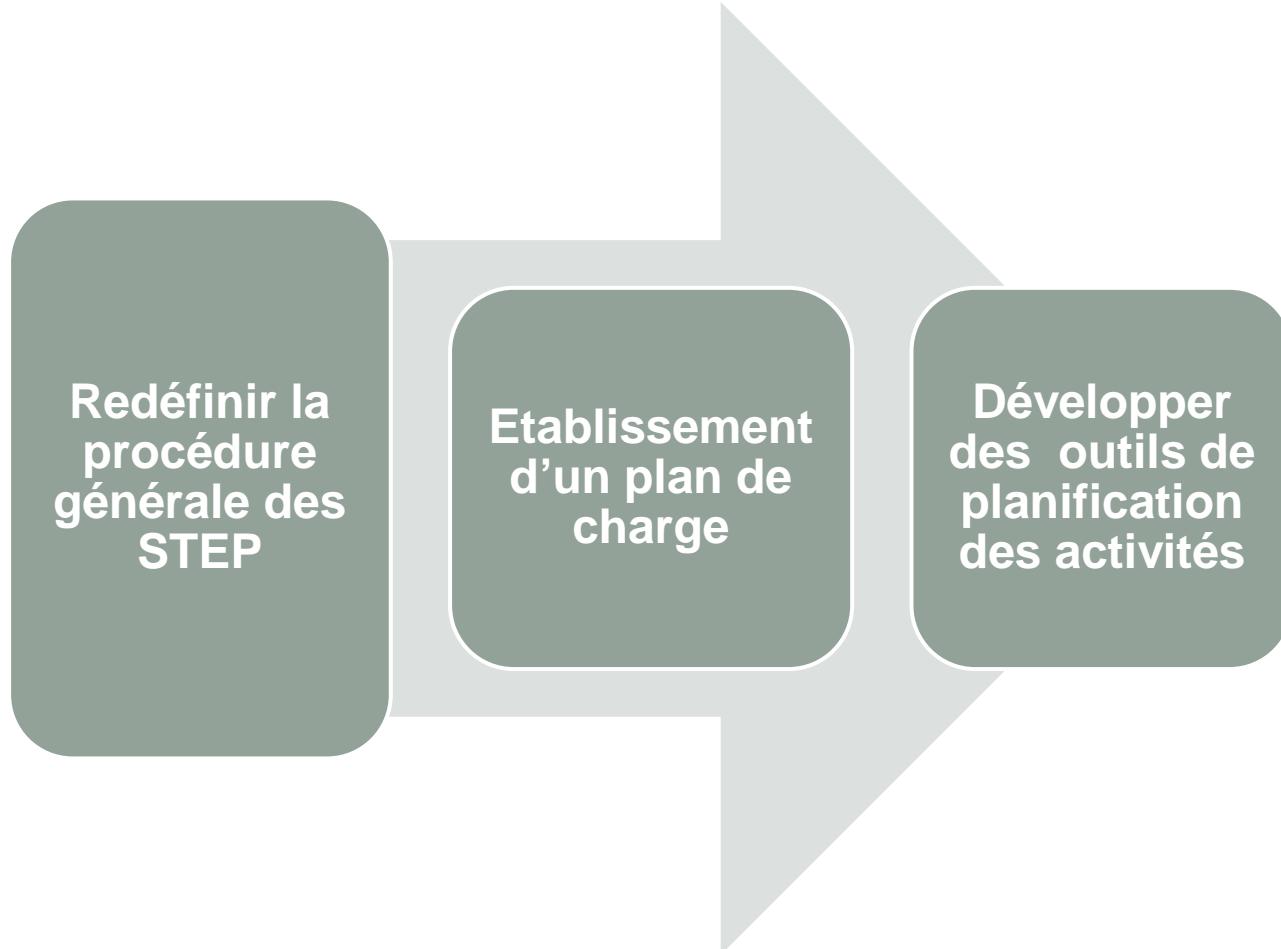
Bilan



Problème de délais

3. Actions à mettre en place au niveau des STEP

13



Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

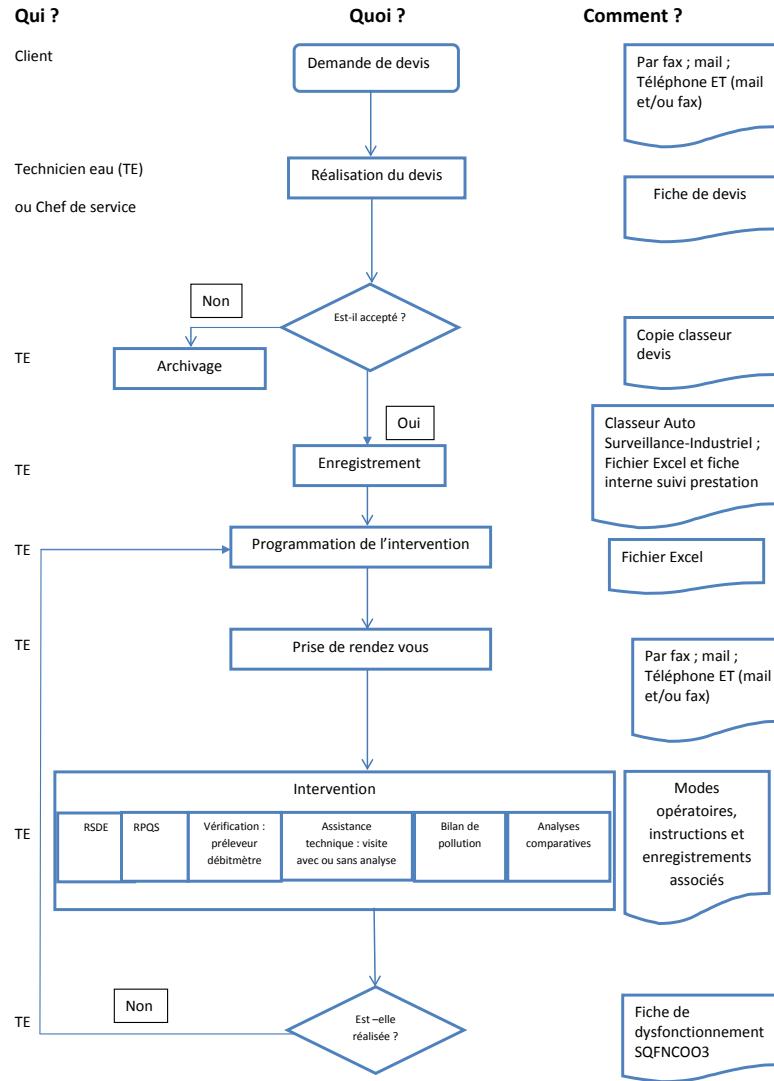
Bilan

III

Mise en œuvre

1. Procédure générale des STEP

15



Entreprise et contexte

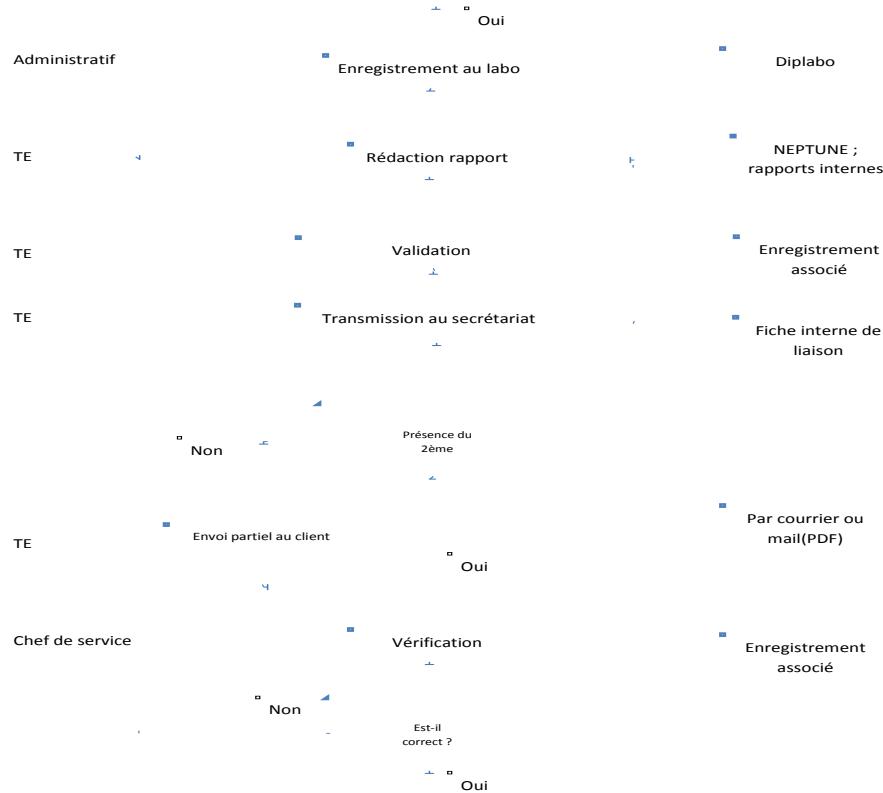
La mission

Mise en œuvre

Bilan

1. Procédure générale des STEP

16



Entreprise et contexte

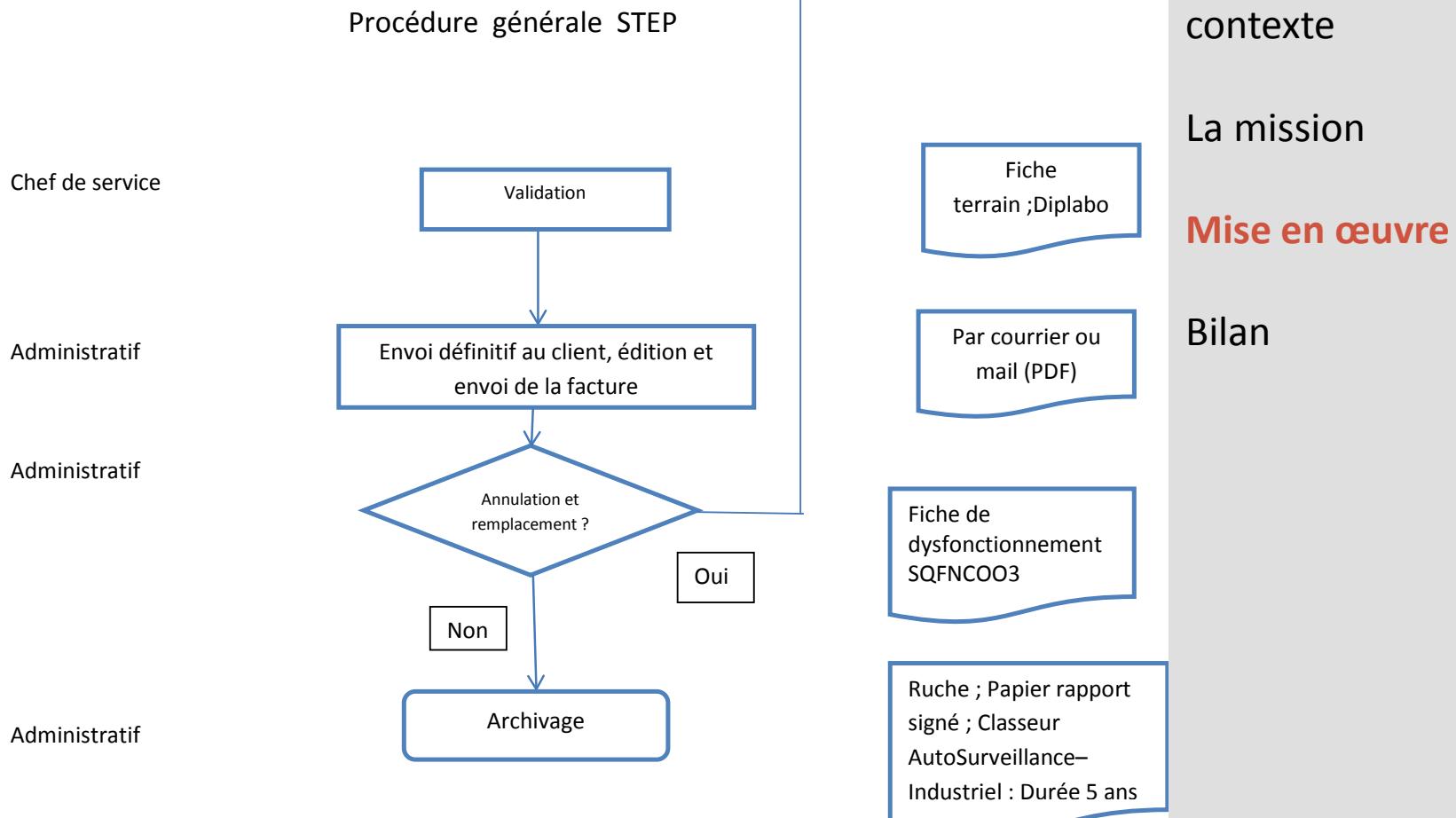
La mission

Mise en œuvre

Bilan

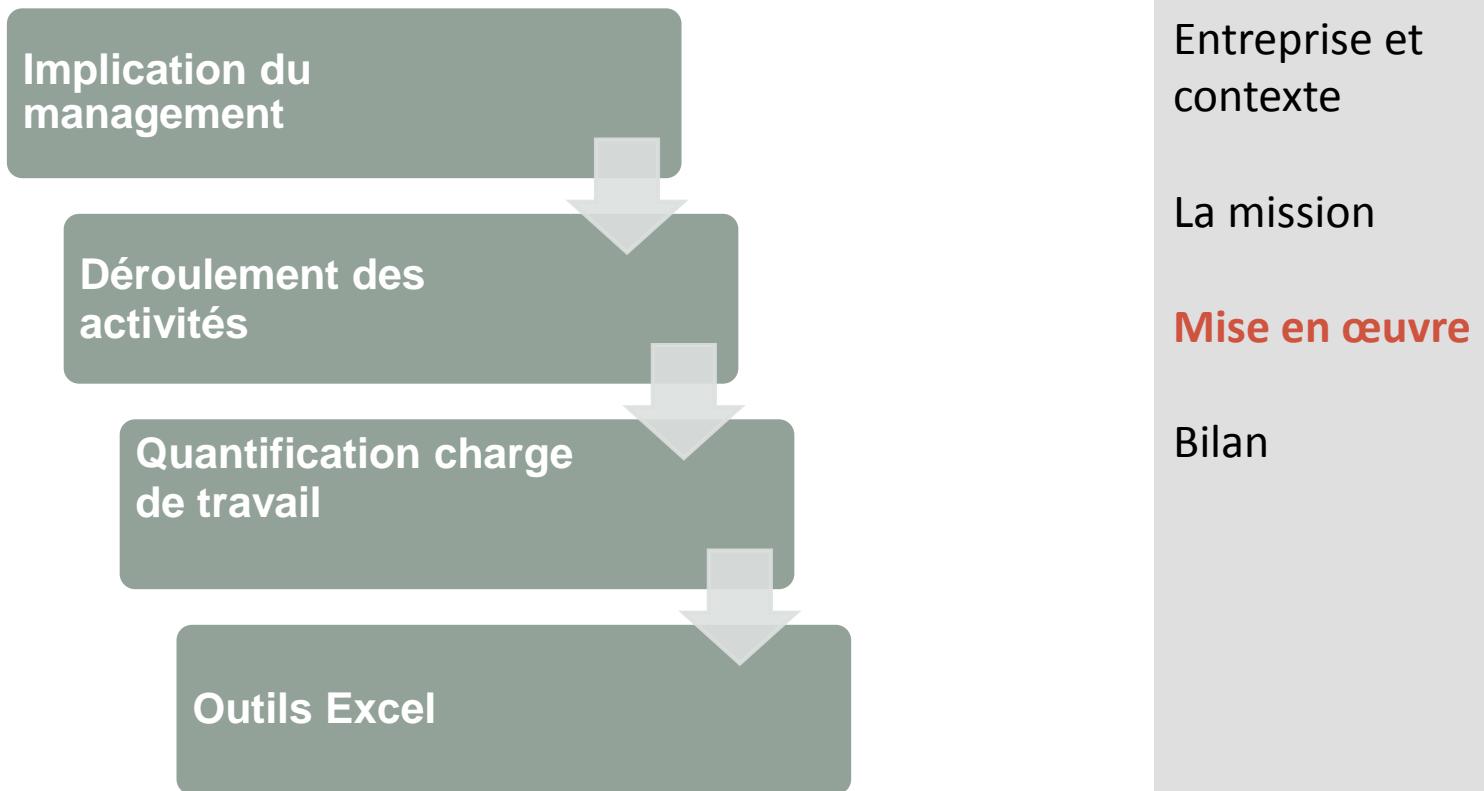
1. Procédure générale des STEP

17



2. Etablissement d'un plan de charge

18



2.1 Implication du management

19

Implication du management



Notre démarche consiste à mettre en place un plan de charge au sein de votre service.

Notre but n'est pas d'évaluer le personnel, bien au contraire.

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

>Intérêt personnel :

- Mieux apprécier son travail
- Mieux organiser son temps

>Intérêt du groupe :

- Ne pas accepter plus de demandes que ce que vous êtes en mesure de traiter
- Optimiser la répartition de la charge de travail entre vous
- Identifier le temps que vous pouvez consacrer à des projets d'amélioration (en interne au service ou transverses)
- Mise en adéquation des ressources et de la charge de travail

2.2 Déroulement des activités et quantification de la charge de travail

20

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

Interview selon ces critères :

a	Technicien temps plein sur la tâche
ae	Si dépend du nombre d'échantillons
b	Technicien partiellement sur la tâche
be	Si dépend du nombre d'échantillons
c	Technicien pas sur la tâche
ce	Si dépend du nombre d'échantillons

2.3 Outil Excel du plan de charge hebdomadaire

21

À partir des informations récoltées:

- disponibilité restante, les heures restantes
- le pourcentage par rapport aux critères définis précédemment

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3. Outils des planifications des activités des STEP

22

□ STEP Planning:

- meilleure visualisation de la planification de l'auto-surveillance des stations d'épuration (STEP)

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

□ Tableau de bord

- améliorer la visibilité de l'ensemble des prestations à faire tout au long de l'année

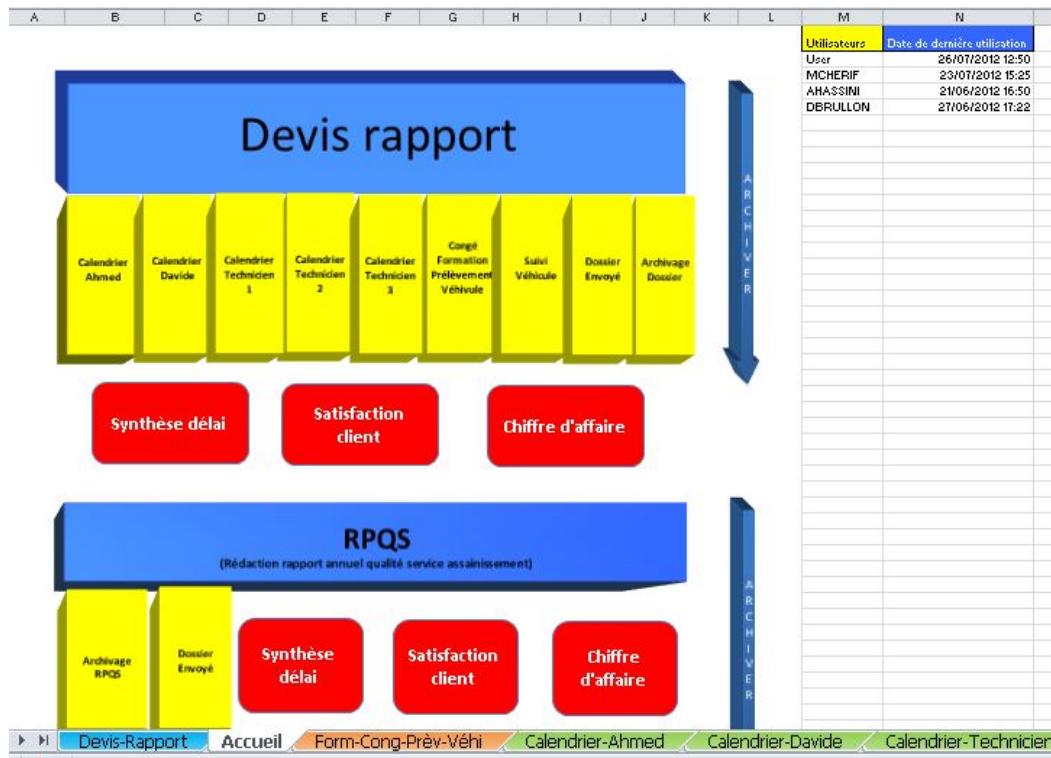
Bilan

□ Formation et tutoriel vidéo

3.1 STEP Planning

23

Page d'accueil



Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.1 STEP Planning

24

Page devis rapport

Accueil							
Réalisé	Jours passés après intervention	Commentaire sur 2ème validation et envoi du rapport	N° Devis	Commentaire sur attente retour devis	Date d'envoi	Technicien	Ville
Intervention réalisée	74	Urgent valider le rapport	2012-022			AHMED	Dinard, STEP
Intervention réalisée	15					AHMED	Mordelles, STEP
Intervention réalisée	44	Urgent valider le rapport	2012-414B/s		mardi 3 avril 2012	AHMED	Quimper IDHESA
Intervention réalisée	43		2012-423			AHMED	St Gilles, INRA
Intervention réalisée	64		2012-030		jeudi 26 janvier 2012	AHMED	Val de scieche, STEP

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.1 STEP Planning

25

Formation , congé , Audit

Technicien	Type	Date de début	Date de fin	Lieu
ahmed	Formation:	15/06/2012	15/06/2012	
ahmed	Formation:	18/06/2012	19/06/2012	Rennes
ahmed	Formation:	25/06/2012	26/06/2012	Rennes
ahmed	Formation:	27/06/2012	29/06/2012	
ahmed	Formation:	07/09/2012	07/09/2012	Rennes
ahmed	Formation:	04/10/2012	04/10/2012	Tours
ahmed	Formation:	31/07/2012	31/07/2012	Combourg, Mounir
ahmed	Audit:	23/10/2012	24/10/2012	Javené

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.1 STEP Planning

26

Calendrier des techniciens

Juillet 12							
	Interventionam	Prestation+matériels	Interventionpm	Prestation+matéri	Form,congé,prélev	Echéance	lavage
dim	01						
lun	02						
mar	03						
mer	04						
jeu	05						
ven	06						
sam	07						
dim	08						
lun	09	Dinard, STEP Rejet des substances dangereuses: 1 préleur, pluvio,débim					
mar	10	Dinard, STEP Rejet des substances dangereuses: 1 préleur, pluvio,débim					
mer	11	Mordelles, STEP Rejet des substances dangereuses: 1 préleur, pluvio,débim					
jeu	12	Mordelles, STEP Rejet des substances dangereuses: 1 préleur, pluvio,débim					
ven	13					Dinard, STEP	
sam	14						
dim	15						
lun	16						
mar	17	Betton, SIARN Rejet des substances dangereuses: 3 préleur,pluvio,3 dét					
mer	18	Betton, SIARN Rejet des substances dangereuses: 3 préleur,pluvio,3 dét					
jeu	19	Tournée Rivière SEA rivière					
ven	20						
sam	21						
dim	22						
lun	23					Val de Seiche, STEP	
mar	24						
mer	25						
jeu	26						
ven	27						
sam	28						
dim	29						
lun	30						
mar	31					Formation: Combourg, Mounir	

Entreprise et contexte

La mission

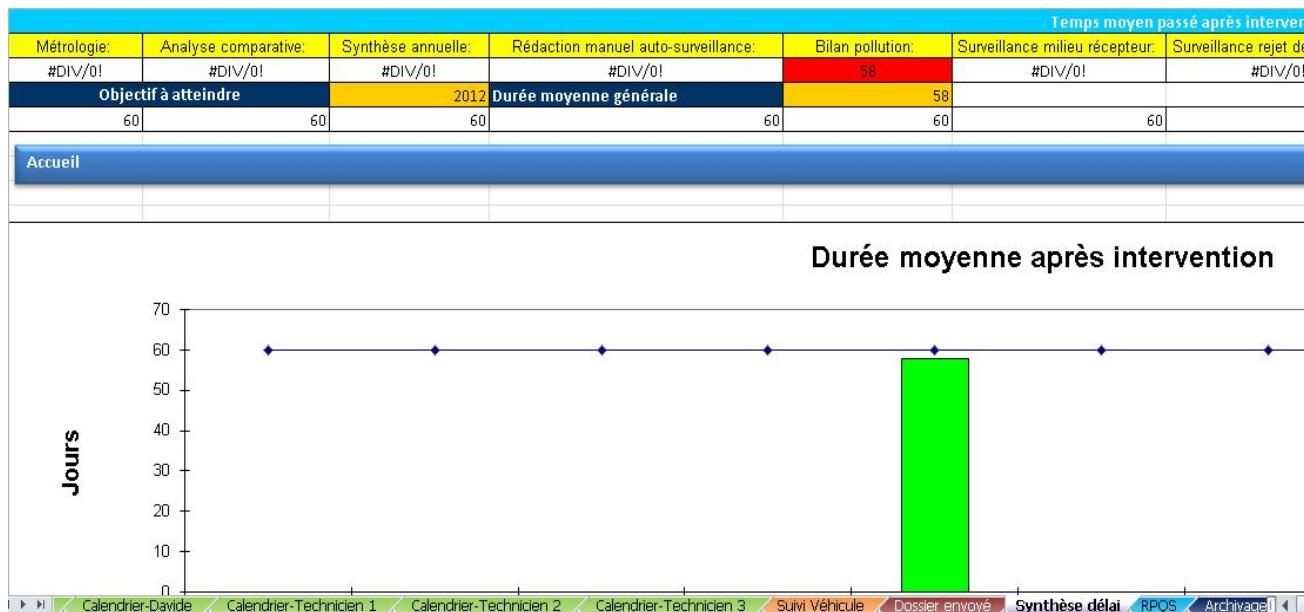
Mise en œuvre

Bilan

3.1 STEP Planning

27

Synthèse des délais



Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.1 STEP Planning

28

Satisfaction client

Mois	Rapport envoyé	Nombre de retard	% de retard
Janvier	0	0	0
Février	0	0	0
Mars	0	0	0
Avril	0	0	0
Mai	0	0	0
Juin	1	0	0
Juillet	0	0	0
Août	0	0	0
Septembre	0	0	0
Octobre	0	0	0
Novembre	0	0	0
Décembre	0	0	0



Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan



3.1 STEP Planning

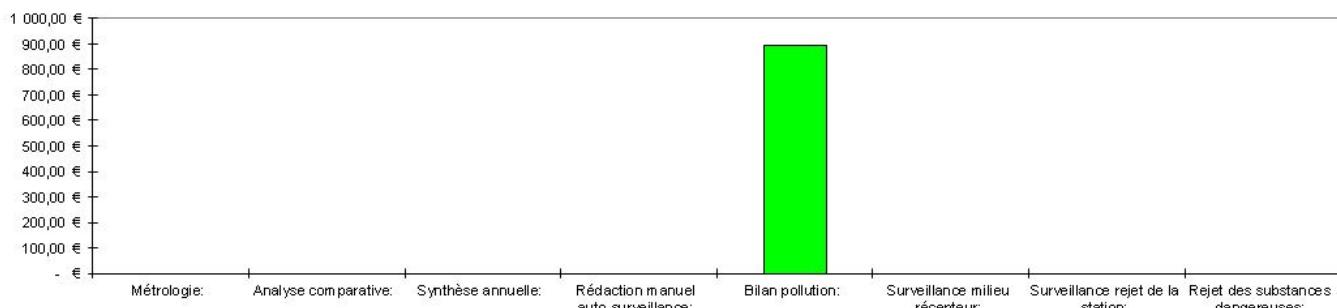
29

Chiffre d'affaires annuel et pour chaque prestation

Année	Chiffre d'affaire pour chaque Intervention						
	Métrieologie:	Analysé comparative:	Synthèse annuelle:	Rédaction manuel auto-surveillance:	Bilan pollution:	Surveillance milieu récepteur:	Surveillance rejet de la station:
- €	- €	- €	- €	- €	893,57 €	- €	- €
Année	2012	Chiffre d'affaire totale			893,57 €		
Année	2013	Chiffre d'affaire totale			0,00 €		
Année	2014	Chiffre d'affaire totale			0,00 €		
Année	2015	Chiffre d'affaire totale			0,00 €		

Accueil

Chiffre d'affaire pour chaque intervention



Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.1 STEP Planning

30

- Planifier au mieux les interventions
- Meilleure visualisation des activités
- Gérer la question des délais
 - indicateurs : après prestation , validation,
 - synthèse des délais pour chaque prestation

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan



3.2 Tableau de bord

31

Suite à la demande d'un technicien

Réf	Technicien	BRE impliqué	Commissaire	B1 prév	A1 prév	B2S prév	V1 prév	V2 prév	R2E prév	V3 prév
				+	+	+	+	+	+	+
En cours	Accepté		Demand STEP							
En cours	Accepté		Saint Malo, application	1						
En cours	Accepté		Bretton STEP							
En cours	Accepté		Nordalies							
En cours	Accepté		Rennes Espace IFR	1						
En cours	Accepté		Autreau, STEP		1					
En cours	Accepté		Bou de Bretagne							

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.2 Tableau de bord

32

Indiquer le mois de ces prestations

Communes	Mars3	Mars4	Avril	Avril2	Avril3	Avril4
Dinard, STEP						
Saint Malo, agglomération						
Betton, SIARN						
Mordelles						
Rennes, Hôpital GR						
Antrain, STEP			AC	AC		
Bain de Bretagne						

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.2 Tableau de bord

33

Activité mensuelle pour chaque prestation

Activité mensuelle		Accueil											
Bilans de pollutions(BP)		Visites avec analyses(VA)											
Technicien	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Jun	Jul	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	2012
prévu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
réalisé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Visites avec analyses(VA)		Accueil											
Technicien	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Jun	Jul	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	2012
prévu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
réalisé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.2 Tableau de bord

34

Activité annuelle de l'ensemble des prestations

Interventions restantes		26	Jours ouvrés restants		116										
Total des interventions prévues															
Technicien		Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Jun	Jul	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	2012	Valeur v.a prév
prévu		0	0	0	2	2	0	3	0	4	4	4	3	22	32
réalisé		0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	6	6
															18,75%

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.2 Tableau de bord

35

Suivi des prestations pour chaque site

Réalisé	Station	VT à réaliser	YT	VA à réaliser	VA	RSDE à réaliser	RSDE
En cours	Dinard, STEP	0	0	0	0	4	1
En cours	Saint Malo, agglomération	0	0	0	0	4	0
En cours	Betton, SIARN	0	0	0	0	4	0
En cours	Mordelles	0	0	0	0	4	1
En cours	Rennes, HopitalGR	0	0	0	0	0	0
En cours	Antrain, STEP	0	0	0	0	0	0
En cours	Bain de Bretagne	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

3.2 Tableau de bord

36

- Accompagne STEP Planning**
- Vérifier si :**
 - le technicien est à jour au niveau de chaque site et en général**
 - nombre de prestations possible dans le temps(faisabilité)**

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

IV

Bilan



1. Conclusion

38

- Satisfaction client Entreprise et contexte
 - Utilisation de STEP Planning et du tableau de bord La mission
 - Plan de charge : retombées ? Mise en œuvre
- Bilan**

2. Avis personnels

39

- Première pour un stagiaire de l'ISTIA
- Autonomie
- Sens des responsabilités
- Travail de terrain et d'équipe
- Personnel agréable et ouvert

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan



Merci de votre attention