



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

- SAUR
- LYONNAISE DES EAUX
- VEOLIA EAU

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

5. Contexte

9

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

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

II

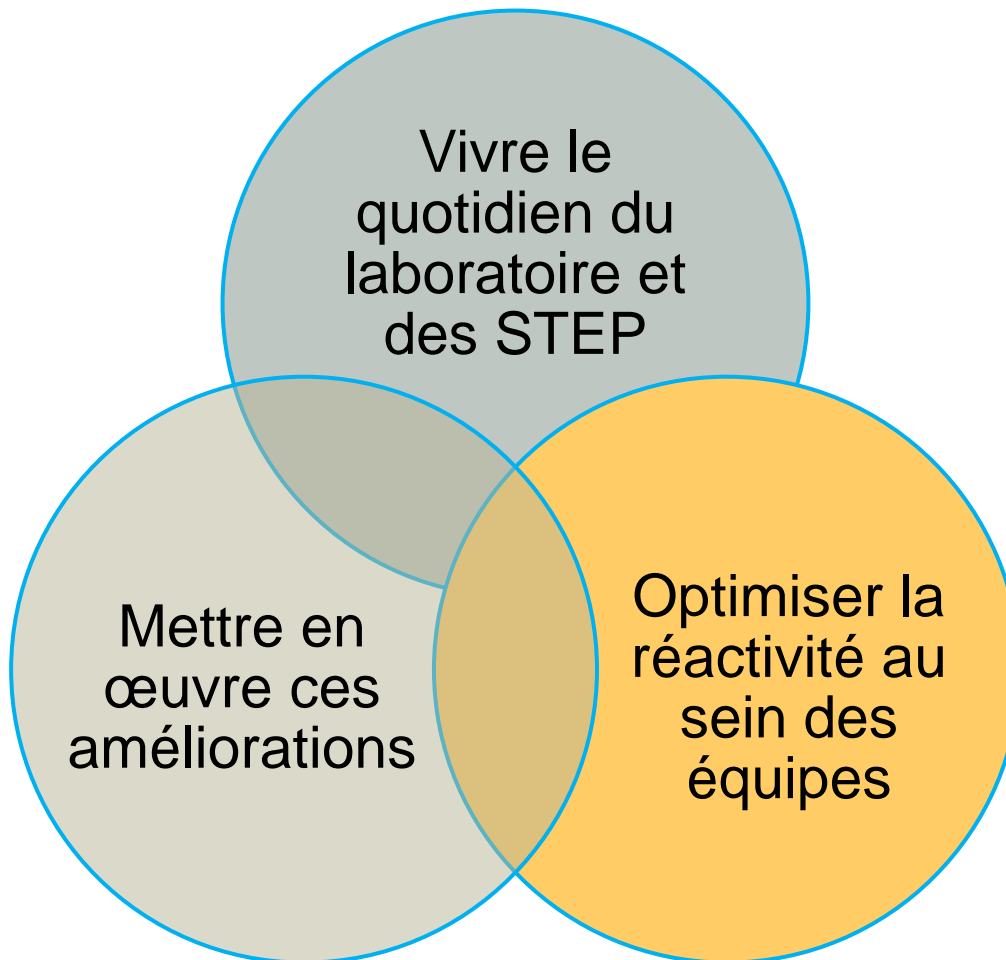
La mission

**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



Problème de délais

Entreprise et
contexte

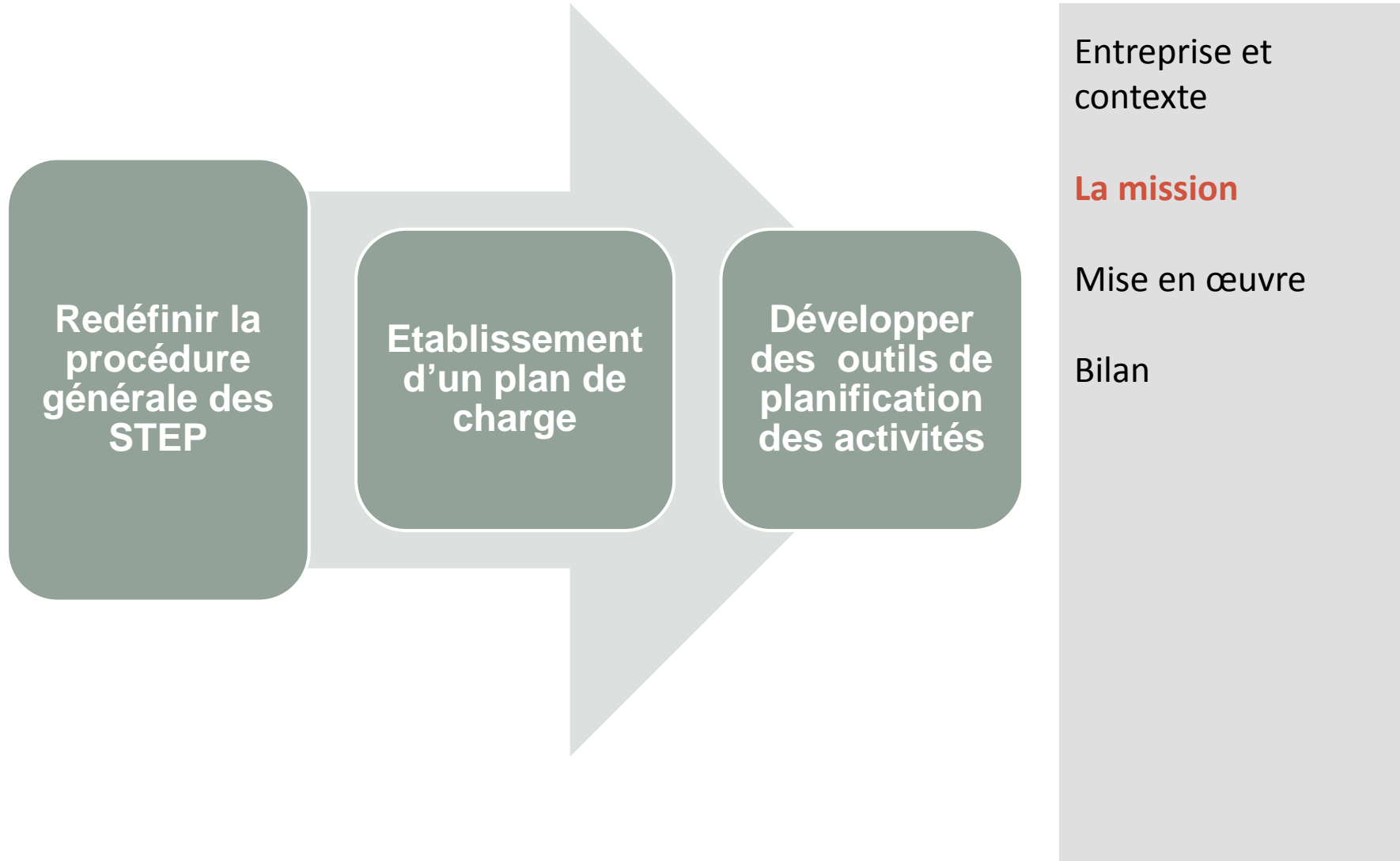
La mission

Mise en œuvre

Bilan

3. Actions à mettre en place au niveau des STEP

13

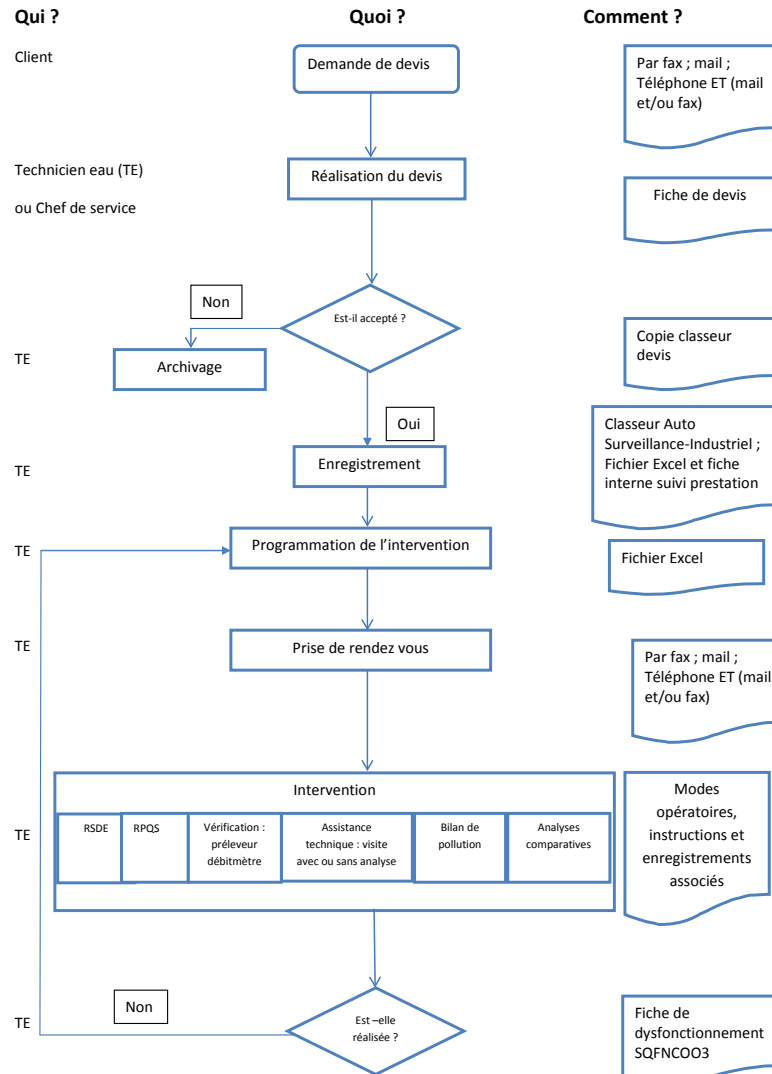


III

Mise en œuvre

1. Procédure générale des STEP

15



Entreprise et
contexte

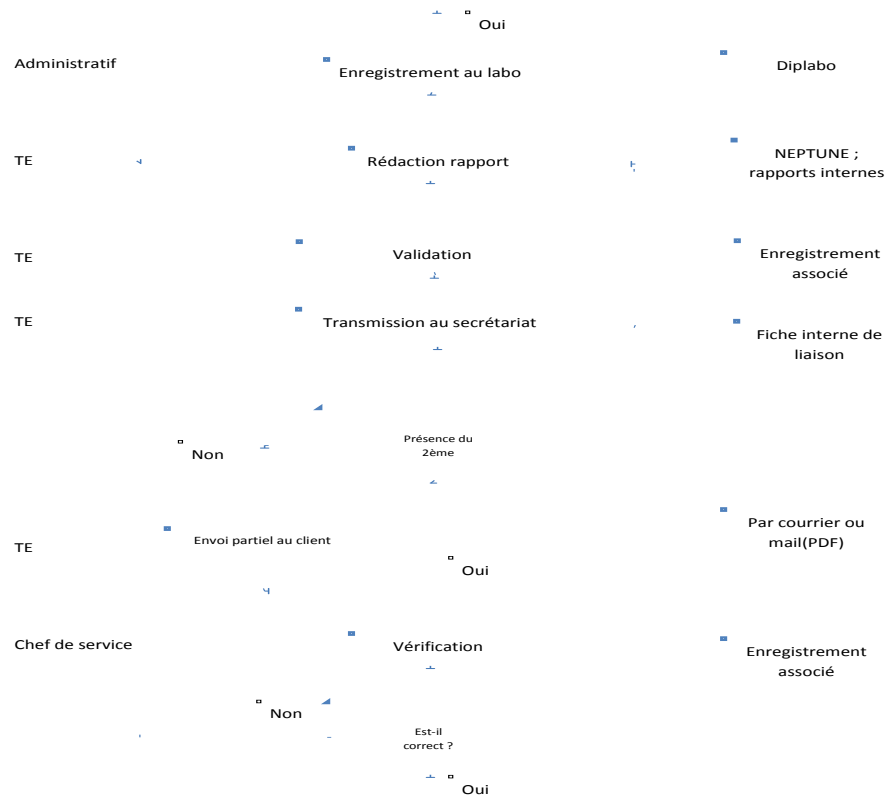
La mission

Mise en œuvre

Bilan

1. Procédure générale des STEP

16



Entreprise et
contexte

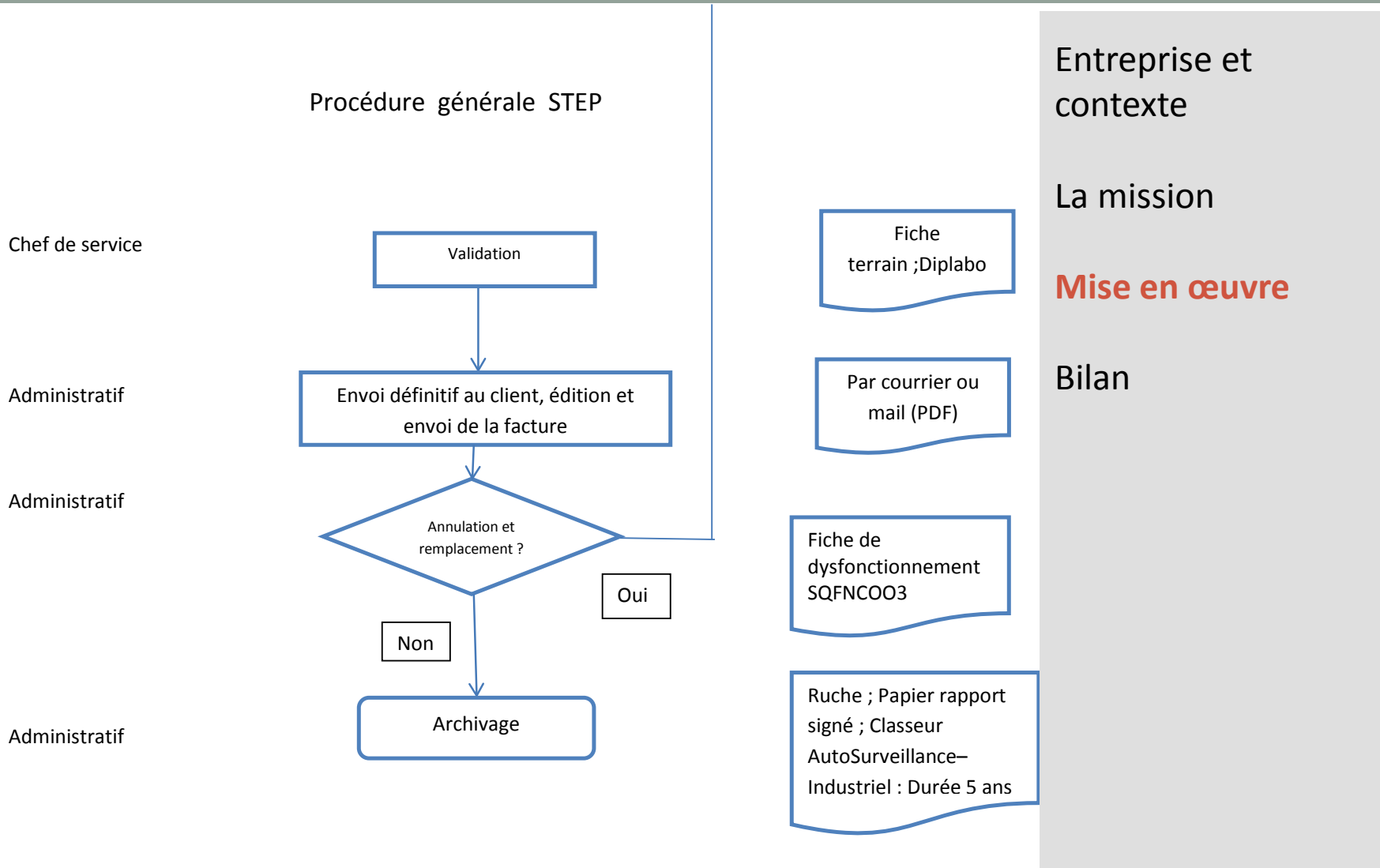
La mission

Mise en œuvre

Bilan

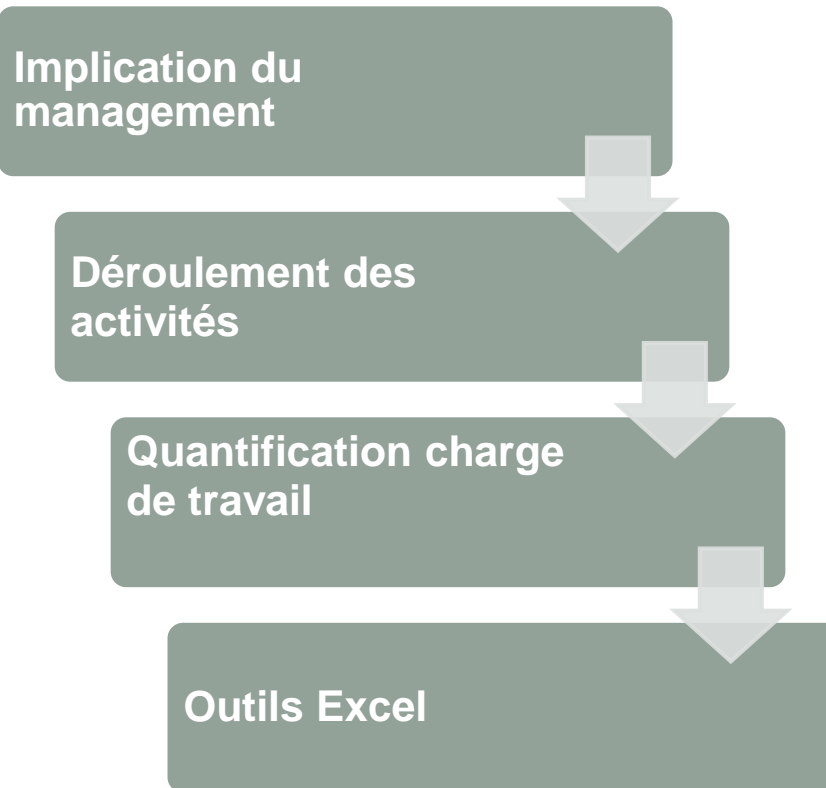
1. Procédure générale des STEP

17



2. Etablissement d'un plan de charge

18



Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

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.

>Intérêt personnel :

- Mieux approprier 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

Merci pour votre coopération 😊

Entreprise et
contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

20

[illegible]

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

Entreprise et contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

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)**

□ Tableau de bord

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

□ Formation et tutoriel vidéo

Entreprise et
contexte

La mission

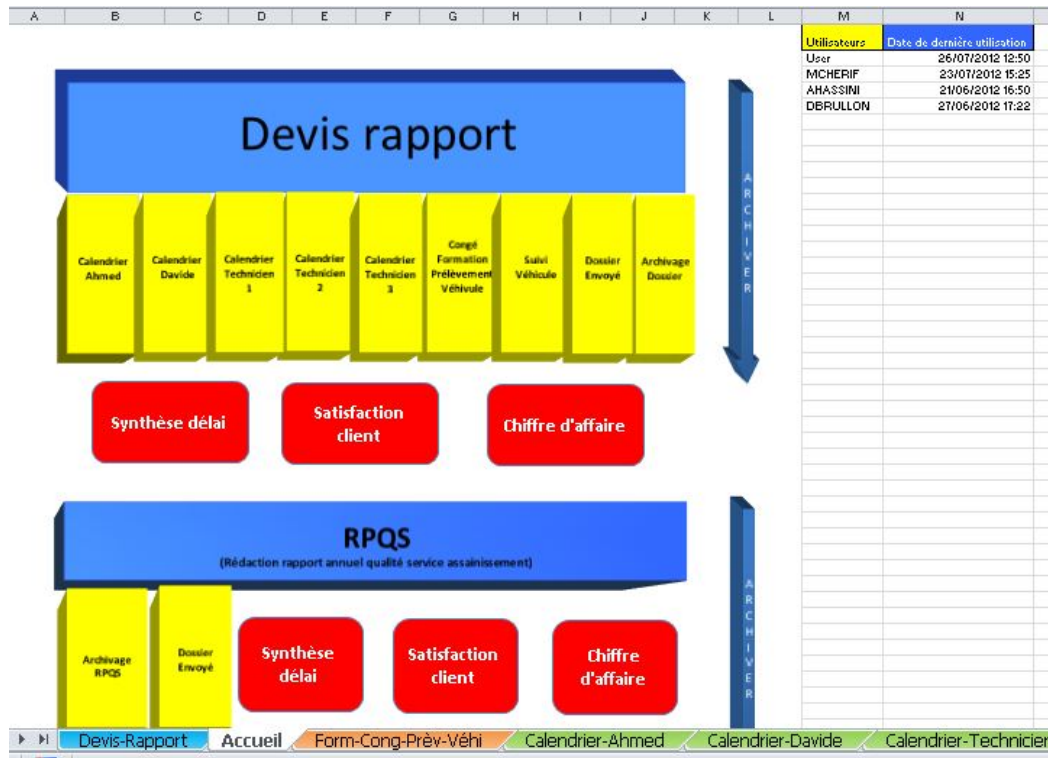
Mise en œuvre

Bilan

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 l'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	2012-414Bis		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 selche, 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	Combours, 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						
	Intervention am	Prestation+matériels	Intervention pm	Prestation+matériels	Form, congé, prélev	Echeance
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 préleveur, pluvio, débim				
mar 10	Dinard, STEP	Rejet des substances dangereuses: 1 préleveur, pluvio, débim				
mer 11	Mordelles, STEP	Rejet des substances dangereuses: 1 préleveur, pluvio, débim				
jeu 12	Mordelles, STEP	Rejet des substances dangereuses: 1 préleveur, pluvio, débim				
ven 13						Dinard, STEP
sam 14						
dim 15						
lun 16						
mar 17	Betton, SIARN	Rejet des substances dangereuses: 3 préleveurs, pluvio, 3 déb				
mer 18	Betton, SIARN	Rejet des substances dangereuses: 3 préleveurs, pluvio, 3 déb				
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

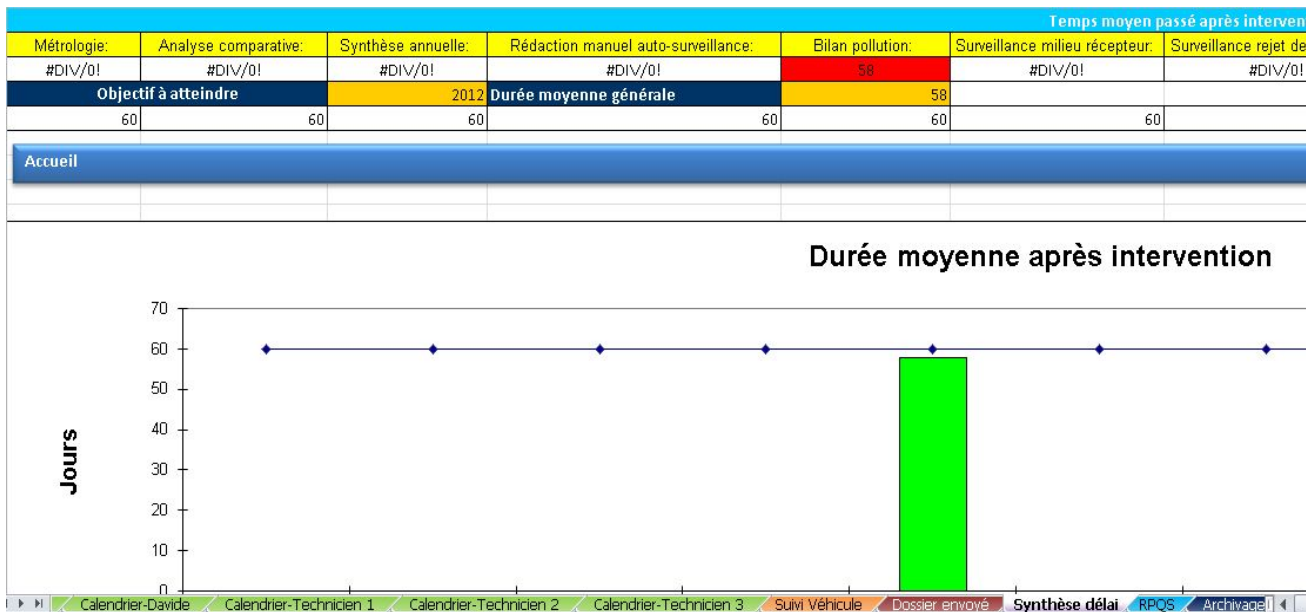
Mise en œuvre

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		Moyenne année	ISAE site Combourg:Enquête satisfaction client STEP
Janvier	0	0			2012	
Février	0	0			0	
Mars	0	0			Max délai(en j)	
Avril	0	0			60	
Mai	0	0			Objectif 2012 %	
Juin	1	0	0		20	
Juillet	0	0			Type	
Août	0	0			Bilan pollution:	
Septembre	0	0				
Octobre	0	0				
Novembre	0	0				
Decembre	0	0				

Accueil



Entreprise et
contexte

La mission

Mise en œuvre

Bilan

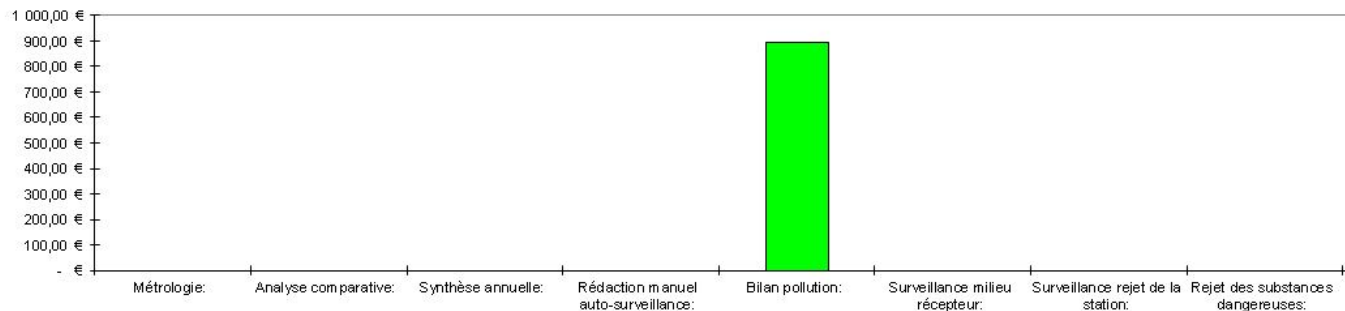
3.1 STEP Planning

29

Chiffre d'affaires annuel et pour chaque prestation

Année	2012	Chiffre d'affaire pour chaque Intervention					
Métrologie:	Analyse comparative:	Synthèse annuelle:	Rédaction manuel auto-surveillance:	Bilan pollution:	Surveillance milieu récepteur:	Surveillance rejet de la station:	Rejet des substances
- €	- €	- €	- €	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

	Réalisé	Technicien	INSEE implanté	Communes	BP prévu	AC prévu	PPQS prévu	VT prévu	VA prévu	RSDE prévu	VQ prévu
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En cours	Accepté			Uzévard STEP		4				4	1
En cours	Accepté			Saint-Malo, exploitation	1					4	
En cours	Accepté			Betton, STAB						4	
En cours	Accepté			Mordelles						4	
En cours	Accepté			Pennes, Hospitalier	1						
En cours	Accepté			Antreux, STEP		3					2
En cours	Accepté			Saint de Bretagne							2

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 HopitalGR						
Antrain STEP			ΔC	ΔC		
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)													
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)													
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	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	2012	Valeur vrai prévu
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

Accueil								
Réalisé ▼	Station ▼	VT à réaliser ▼	VT ▼	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
- ❑ Utilisation de STEP Planning et du tableau de bord
- ❑ Plan de charge : retombées ?

Entreprise et
contexte

La mission

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