

Présentation de projet industriel

Révision du système qualité du
centre Cegelec Infra Bassin de Loire

Réalisé par :

Alpha Diallo

Davy Bocande

Ikram El Jennouni

Mathilde Gharras

ISTIA – Université d'Angers EI4-QSF

Tutrice ISTIA : Delphine Lalanne

Responsable Cegelec : Patricia Dubois

Plan

- I. Introduction
- II. Charte de projet
- III. Tableau des activités
- IV. GANTT
- V. Les résultats du projet
- VI. Apports et difficultés
- VII. Conclusion

I. Introduction

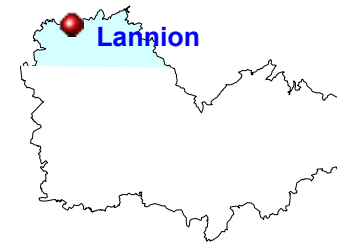
Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion

➤ Qu'est-ce-que Cegelec Infra Bassin de Loire?

➤ Ses implantations :

- 4 centres



➤ Ses effectifs :

- 185 salariés
 - Dont 108 ouvriers

Infra Bassin de Loire

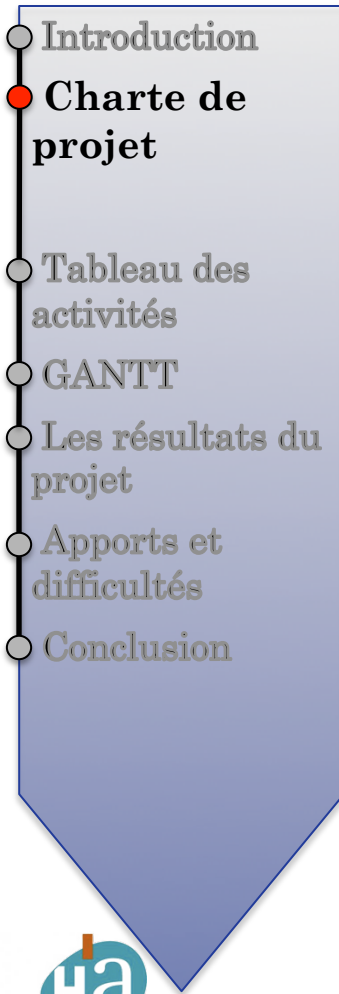


➤ Ses domaines de compétences :

- Énergie et électricité
- Technologie d'information et de communication
- Travaux clés en main

II. Charte de projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013



➤ 1. Contexte du projet

- Cegelec devient une filiale de Vinci en 2010.
- Volonté de Vinci que chaque centre soit autonome.
=> Un système qualité unique pour chaque centre Cegelec.
- Cegelec IBdL est certifié ISO 9001V2008 depuis septembre 2012 et veut :
 - Remettre ses processus à jour suite à l'audit.
 - Répondre à la demande de ses clients.

➤ 2. Objectifs du projet

- Mise à jour de 5 processus : « achat », « environnement », « affaire », « RH » et « matériel et infrastructure » dans le but de faire des processus cohérent avec le cœur de métier de Cegelec IBdL.
- Intégrer une nouvelle procédure « Écoute client » (questionnaires de satisfaction) dans le processus « Affaire ».
- Rendre cohérent le système ISO 9001 V2008 avec un management RSE.

IBdL: Infra Bassin de Loire

ISTIA – Université d'Angers EI4-QSF

Tutrice ISTIA : Delphine Lalanne

Responsable Cegelec : Patricia Dubois

II. Charte de projet

Introduction

Charte de projet

Tableau des activités

GANTT

Les résultats du projet

Apports et difficultés

Conclusion

➤ 3. Ressources du projet

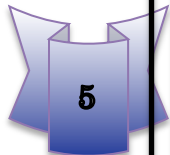
➤ Ressources humaines :

- 4 étudiants.
- Patricia Dubois (responsable du projet).
- Pilotes des processus concernés.



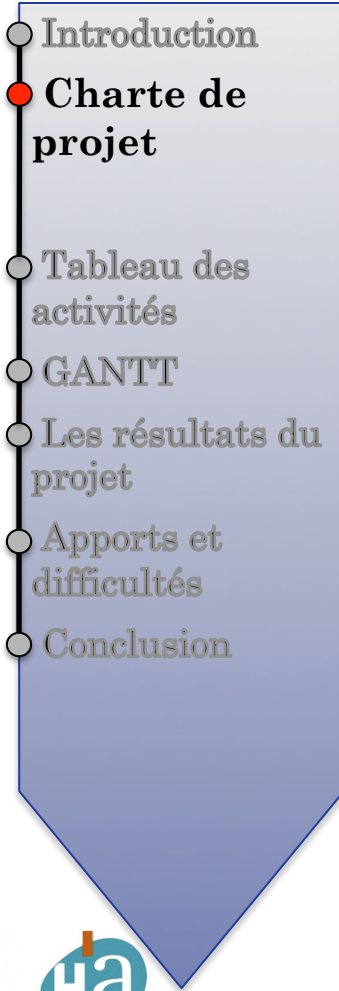
➤ Ressources matérielles :

- Voiture
- Ordinateurs



II. Charte de projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013



➤ 4. Livrables du projet

- Processus conformes à la norme ISO 9001V2008 et ISO 14001.
- Modification documentaire du SQ (documents utiles, inutiles).
- Base **LOTUS** épurée des documents inutiles
- Enquêtes de satisfaction clients.
- Moyens de communication du SQ aux salariés.

Missions supplémentaires :

- Présentation de la norme ISO9001 auprès des salariés du centre d'Ancenis.
- Réalisation d'un document pour préparer les salariés à l'audit du mois de juin.
- Rédaction d'une procédure d'audit environnement.

LOTUS : Base utilisée pour la gestion du Système Qualité

II. Charte de projet

➤ 5. Analyse des risques

Risques	Plan d'action	Responsable de suivi
Manque de temps pour finaliser le projet	Planning projet	Davy BOCANDE
Manque d'informations pertinentes sur les processus étudiés	Rencontres avec les pilotes des processus concernés	Alpha Ibrahima DIALLO
Indisponibilité des pilotes de processus	Programmation de rendez-vous avec le RQ	Mathilde GHARRAS
Manque de moyens matériel nécessaires au projet	Liste du matériel important au projet	Ikram EL JENNOUNI
Mauvaise compréhension des processus	Revue d'évolution entre étudiants	Alpha Ibrahima DIALLO
Non atteinte des objectifs fixés	Revue de projet avec le responsable en entreprise et tutrice ISTIA	Mathilde GHARRAS

III. Tableau des activités

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- **Tableau des activités**
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion

N°	Tâches	Durée (sm)	Prédécesseurs	Ressources
1/13	Visite d'entreprise et prise en main des processus du système qualité.	1		RQSE
2/13	Revue de démarrage avec notre tutrice à l'ISTIA.	0,01	1	Tutrice ISTIA
3/13	Etude détaillée des processus.	2	1	
4/13	Comparaison des processus avec les normes ISO 9001V2008 et ISO 14001.	1	3	
5/13	Prise en main de Lotus : logiciel de gestion du système qualité de Cegelec.	1	3	RQSE
6/13	Revue d'évolution du projet avec notre tutrice ISTIA.	0,01	5	Tutrice ISTIA
7/13	Rencontres avec les pilotes des processus.	1	4;5	R. Achat, RQSE, RH, R. Moyens

III. Tableau des activités

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

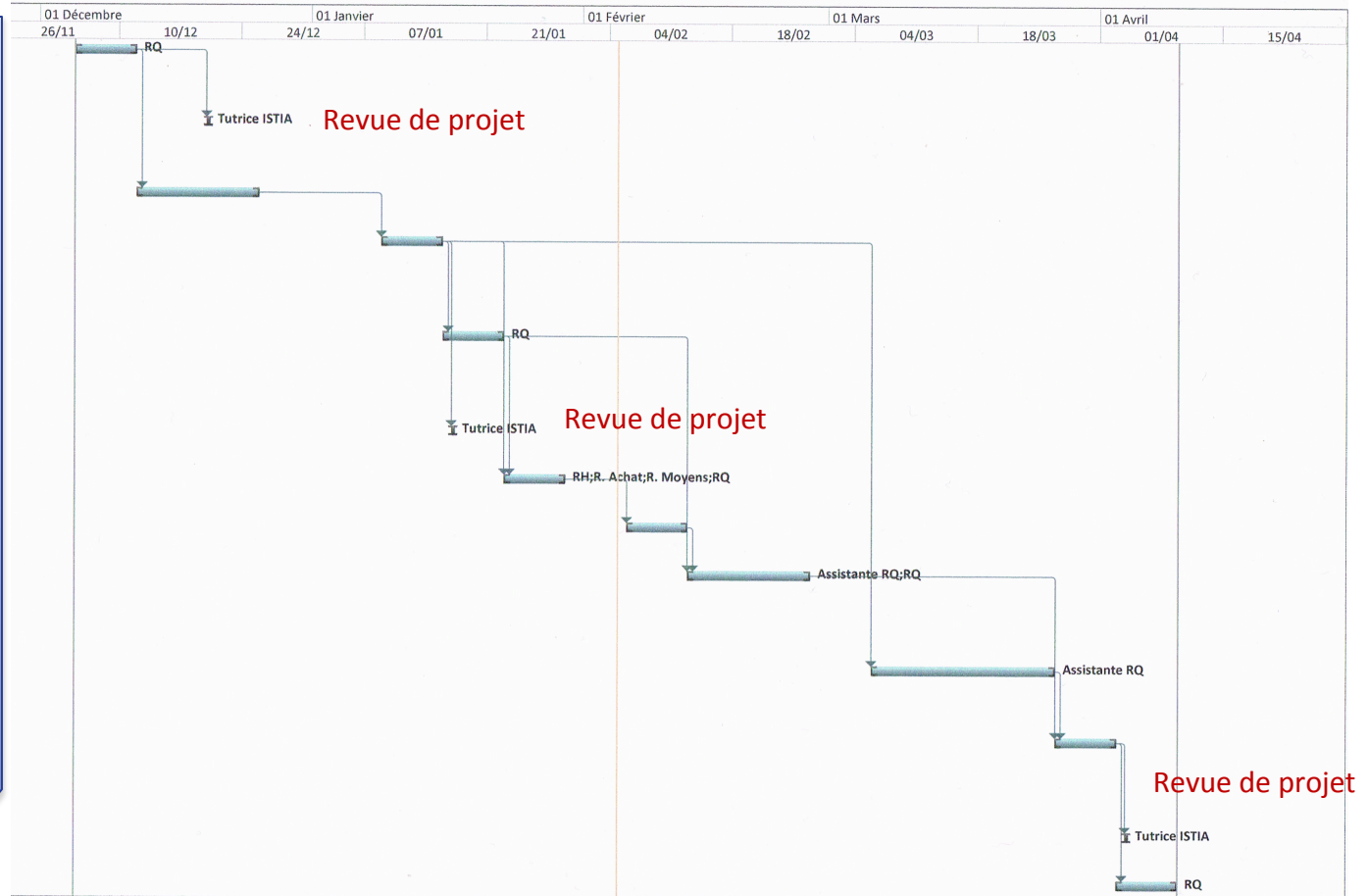
- Introduction
- Charte de projet
- **Tableau des activités**
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion

N°	Tâches	Durée (sm)	Prédécesseurs	Ressources
8/13	Révision documentaire de Lotus.	1		
9/13	Application des modifications des processus selon les normes proposées.	2	5;7	RQSE, Assistante RQSE
10/13	Application des modifications prévues dans Lotus.	3	4;7	RQSE, Assistante RQSE
11/13	Communication aux salariés des modifications des processus.	1	8;9	
12/13	Revue de fin de projet avec notre tutrice.	0,01	10	Tutrice ISTIA
13/13	Finalisation du projet.	1	11	RQSE

IV. GANTT

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion



IV. Les Résultats du projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion

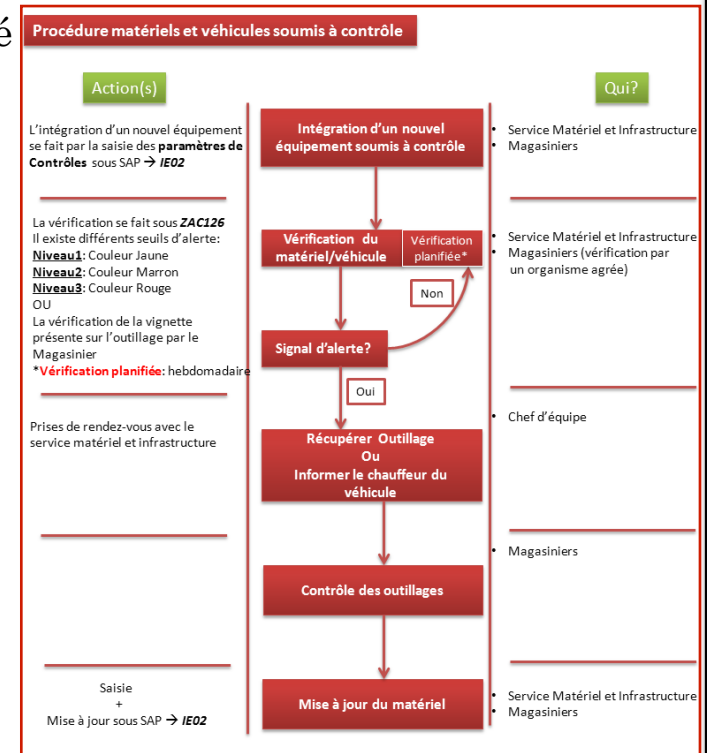
➤ Processus Matériels & Infrastructures

Situation initiale du processus

- Processus complet et bien documenté
- Certains documents pas à jour
- Absence d'une procédure (ZAC-126)

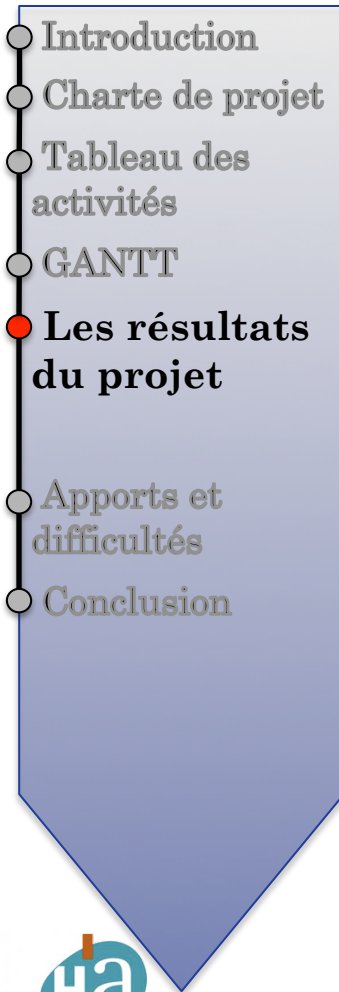
Réalisations

- Rédaction de procédures
- Mise à jour de documents



IV. Les Résultats du projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013



➤ Processus environnement

Situation initiale du processus

- Pas de révision de certains documents depuis 2006
- Processus incomplet
- Les documents étaient complets et mis à jour régulièrement
- Présence de quasiment tous les documents importants pour le bon déroulement du processus

Réalisations

- Nouvelle cartographie du processus environnement
- Intégration dans la cartographie du processus environnement la présence de la revue de direction
- Écriture d'une procédure d'audit environnement pour :
 - Le centre
 - Les chantiers

Les -



Les +



IV. Les Résultats du projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- **Les résultats du projet**
- Apports et difficultés
- Conclusion

➤ Processus Achat

Situation initiale du processus

- Changement de pilote de processus
- Documents du processus Achat non utilisés et mis à jour
- Utilisation d'un système en parallèle
- Processus ne « vivant pas »
- Plusieurs documents ne concernant pas les achats



Inventaire et modifications à faire

- Récapitulatif de l'inventaire
- Planning des réalisations du processus achat



Réalisations

- Adaptation du **synoptique du processus**
- Rédaction des commentaires du processus
- Modification des documents du processus Achats
(Voir liste inventaire)

IV. Les Résultats du projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion

➤ Processus Affaire/Ecoute Clients

Situation initiale du processus

- Processus Écoute clients non existant
- Questionnaire de satisfaction clients existant mais pas efficace
- Processus Affaire bien rédigé (aucun document modifié)

Réalisations

- Rédaction et intégration du processus Écoute clients dans le processus Affaire
- Rédaction des questionnaires de satisfaction clients



IV. Les Résultats du projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- **Les résultats du projet**
- Apports et difficultés
- Conclusion

➤ Processus RH

Situation initiale du processus

- Processus bien rédigé et documenté
- Documents de formation et habilitation pas à jour
- Fiches de poste trop générales et parfois incomplètes
- Existence de plusieurs documents traitant du même sujet



Réalisations

- Création et adaptation des fiches de poste CEGELEC à ceux de Vinci
- Modification des documents des Entretiens Individuels de Management
- Mise à jour du dossier Formation-Evaluation-Habilitation-Autorisation

IV. Les Résultats du projet

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion

➤ Communication aux salariés

Objectifs

- Informer les salariés des modifications apportées aux différents processus
- Implication des salariés dans la vie du système qualité de l'entreprise

Réalisations

- Rédaction d'un document Word sur la communication aux salariés

Missions complémentaires

- Réalisation d'une présentation PowerPoint sur la norme ISO 9001
- Rédaction de dépliants sur la norme et les audits ISO 9001
 - ✚ Un dépliant pour les ouvriers
 - ✚ Un autre pour le personnel de bureau
- Confection d'un Quizz sur la norme et les audits ISO 9001



ISO
9001:2008

V. Apports et difficultés

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion

➤ 1. Difficultés

- Disponibilité du responsable de projet et des pilotes de processus.
- Manque de matériel.
- Manque de clarté dans l'évolution des objectifs du projet.



➤ 2. Apports

- Travail en entreprise et en **équipe**
- Utilisation des référentiels sur un exemple concret.
- Amélioration de notre communication professionnelle.
- Organisation pour le respect des délais.
- Adaptation dans l'environnement de travail



VI. Conclusion

Année universitaire 2012/2013 – Vendredi 19 Avril 2013

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- **Conclusion**

- Les 5 processus ont été remis à jour sur la base Lotus.
- Processus conformes à la norme ISO 9001 et à un management RSE
- Élimination des documents inutiles.
- Le processus « Écoute-client » créé et intégré au processus « Affaire ».
- Communication des modifications faites sur les processus aux salariés.
- Création de nouveaux moyens de communication aux salariés.
- Délais prévus respectés.



ISTIA – Université d'Angers EI4-QSF

Tutrice ISTIA : Delphine Lalanne

Responsable Cegelec : Patricia Dubois

- Introduction
- Charte de projet
- Tableau des activités
- GANTT
- Les résultats du projet
- Apports et difficultés
- Conclusion



Projet Validé



Merci de votre attention!

Avez-vous des questions?