

1<sup>er</sup> juillet 2011

7 juillet 2011

31 août 2011

Amphithéâtre Evariste Galois

Amphithéâtre Blaise Pascal

# Option QSF

## Qualité et Sûreté de Fonctionnement

Vendredi 1<sup>er</sup> juillet 2011 / Amphithéâtre Evariste Galois

9h



DEXIA

**Christophe MILION**

**Dexia Banque Internationale à Luxembourg - Siège [Luxembourg]**

**Support méthodologique pour l'analyse statistique des processus opérationnels dans l'amélioration - continue [Lean 6 Sigma].**

Dexia BIL est un acteur majoritaire de la place financière Luxembourgeoise. L'entreprise a subi un fort revers durant la crise et pourtant subsiste grâce à une très bonne qualité de service. Dans l'optique de créer une SOO (Service Oriented Organization), Dexia BIL a lancé en 2009 le projet PPM (Process Performance Management) ayant pour objectif de mettre en place des indicateurs de performance permettant le pilotage des processus opérationnels de la banque. Cette mise en place d'indicateurs, simplifiés et automatisés, permettra aux chefs d'équipe d'être plus réactifs sur l'efficacité de leurs processus et aux tops managers de mieux piloter leurs activités.

Les phases de ce projet sont les mêmes pour chaque organe du back-office : définition et modélisation des flux en processus, présentation du projet aux équipes opérationnelles et formation sur les outils de mesures des processus, recueil et analyses statistiques des données des processus mesurés, présentation des résultats et des pistes d'amélioration aux managers.

Parallèlement à la réalisation des objectifs projets, une solution pérenne d'exploitation et d'analyse des données processus est mise en place.

Les résultats sous forme de tableaux de bord mensuels présentant les indicateurs des processus et l'analyse exploratoire vont contribuer à l'amélioration continue des services.

*Soutenance confidentielle*

10h



**Thibault GARABOEUF**

**Banque de France - Siège [Paris, 75]**

**Déploiement d'une démarche intégrée pour le système de management multi-site chez Banque de France.**

Confrontée à l'industrialisation de ses pratiques de tri des valeurs, la réponse de la Banque de France, au travers de sa direction dédiée (DERCI), consiste en la mise en place d'un Système intégré multi-site de Management de la Qualité, de la Santé et de la Sécurité au Travail (QSST) sur l'ensemble du réseau national comprenant 72 caisses. Le déploiement de la démarche est confié au Service Pilotage Organisation Procédures (SPOP), en accord avec les orientations stratégiques de la Banque.

Dans une optique d'amélioration continue et de certification de la démarche QSST, la mission du stage vise à enrichir la connaissance des processus par intégration des risques, qu'ils relèvent de la qualité, de la santé ou de la sécurité au travail. Outre l'identification et la cotation des risques bruts, le travail consiste à définir et mettre en place des actions idoines et coter des risques résiduels, cette cotation nécessitant la construction d'un outil d'estimation des performances reposant sur les divers retours d'expérience de la Banque de France.

11h



**Pierre HELFER**

**Société Générale [Paris - La Défense]**

**Cartographie du processus de pricing de mon équipe et optimisation du choix des sous-jacents utilisés.**

Etant en double diplôme Audencia-Ecole des Mines de Nantes, mon stage de fin d'étude est donc le reflet de cette double appartenance.

En tant qu'Assistant Sales, je serai rattaché au desk de vente de produits dérivés et structurés de taux d'intérêts de la Société Générale pour une clientèle du secteur public français. Mes compétences commerciales et financières développées à Audencia seront mises en situation professionnelles au travers de différentes tâches : proposition des couvertures de taux d'intérêts, pricing des produits de taux d'intérêts et monitoring de l'activité de l'équipe. Mes compétences en ingénierie, développées au sein de l'Ecole des Mines de Nantes seront sollicitées dans un premier temps pour la cartographie du processus de pricing mis en place par les vendeurs de mon équipe en collaboration avec l'ingénierie de la salle de marché ; puis dans un deuxième temps, pour l'optimisation du processus de choix des actifs financiers réels sur lesquels portent les produits dérivés de taux vendus par mon équipe.

*Soutenance restreinte aux seuls élèves*

14h



**Morgane LAMBOUR**

**EDF – CNPE Dampierre-en-Burly (Ouzouer s/Loire, 45)**

**Appui à la mise en place d'un Système de Management Intégré (SMI).**

Leader européen de la production d'électricité, EDF produit 618,5 TWh sans émission de CO<sup>2</sup>. La part du nucléaire représente 85% de la production française en 2010 dont 24,9 TWh pour la centrale de Dampierre. Afin de répondre aux exigences toujours croissantes, le CNPE de Dampierre a pris la décision de déployer un Système de Management Intégré (SMI) dans le but de clarifier son organisation et ainsi gagner en performance. Le SMI a été déployé sur d'autres CNPE montrant son efficacité.

La mission du projet est de participer activement à la mise en place de ce nouveau système de management. Ce travail passera donc par une phase d'appropriation du modèle de l'EFQM auquel répond le SMI, puis une phase d'accompagnement et de formation des acteurs concernés afin qu'ils comprennent la logique et les méthodes du SMI. Conjointement avec les acteurs, le travail consistera à décrire l'ensemble des processus, à préparer des réunions de travail, à effectuer des analyses de risques, à définir et mettre en place des tableaux de bord et à proposer des actions de progrès pour l'année N+1.

En parallèle de ce travail de fond avec les acteurs, une analyse de risque sous l'angle socio-organisationnelle et humaine (SOH) du SMI sera menée avec l'aide du Consultant Facteur Humain (CFH). Des parades seront proposées et mises en place dans les entités de travail.

15h



**Cindy LAUTISSIER**

**Thalès Transport Signalling and Security System [Le Plessis-Pâté, 91]**

**Déploiement et suivi d'un plan d'amélioration visant à obtenir une certification CMMI.**

**THALES**

Avec 68.000 collaborateurs dans plus de 50 pays, Thalès est leader mondial des systèmes d'information sur les marchés de l'aérospatial, de la défense et des transports.

Dans le cadre du plan d'amélioration des performances « Probasis », le groupe Thalès vise un gain de productivité de 1,3 milliard d'euros en 5 ans. Afin d'y parvenir, l'un des plans d'action mis en oeuvre consiste à hausser le niveau de qualité des unités Thalès par la mise en oeuvre d'une démarche CMMI.

Le projet de fin d'étude consistera donc à garantir le déploiement de ce plan d'amélioration au sein de l'entité Revenue Collection System tout en mesurant son impact sur les méthodes de travail des équipes opérationnelles et supports, devant se traduire par une diminution des coûts de non-qualité. Nous serons donc amenés à définir et mettre en oeuvre plusieurs actions pour lesquelles nous élaborerons des indicateurs permettant d'en suivre l'avancement. Nous participerons également activement à la réalisation de plusieurs actions CMMI telles que l'amélioration du partage d'information au sein des projets.

16h



**Aurélie GIRARD**

**Apsys [Suresnes, 92]**

**Déploiement d'une méthodologie pour une génération semi-automatique d'un modèle à partir d'une Analyse Fonctionnelle.**

**APSYS**  
Imagining Tomorrow

APSYS est une filiale du groupe européen EADS spécialisée dans la Maîtrise des Risques. Le savoir-faire d'APSYS est valorisé sous forme de prestations de service. Le stage est réalisé dans le service Transport pour le client Renault. Renault fait appel à APSYS pour réaliser des études de sûreté de fonctionnement (AdD, AMDEC...) à partir d'analyses fonctionnelles réalisées par Renault.

La mission du stage est de simplifier les échanges de données entre le logiciel de Renault (SRA) utilisé pour l'analyse fonctionnelle et celui d'APSYS (SIMFIA) utilisé pour les études de sûreté de fonctionnement, le but étant de permettre une génération semi-automatique d'un modèle SIMFIA à partir des fichiers SRA pour une exploitation plus rapide. Par la suite, afin de permettre les études de sûreté de fonctionnement du système étudié, les différents dysfonctionnements de ce système devront être déterminés et modélisés dans SIMFIA.

Une méthodologie sur l'utilisation du logiciel Renault détaillant les spécifications de l'analyse fonctionnelle nécessaires à une future modélisation SIMFIA sera proposée, ainsi qu'une méthodologie sur l'exploitation des données dans SIMFIA.

*Soutenance confidentielle*

**Vendredi 7 juillet 2011**

9h



**Aurélie BLANCHET**

**Bouygues Telecom [Nantes, 44]**

**Accompagnement des collaborateurs régionaux dans la démarche de performance économique et d'amélioration continue.**

**Bouygues Telecom**

Créée en 1994, Bouygues Télécom représente aujourd'hui le troisième opérateur mobile en France avec plus de 11 millions de clients. Dotée d'un capital moins important que ses concurrents Orange et SFR, l'entreprise s'est imposée au fil des années par une stratégie ingénieuse et de multiples innovations. Alors que Free s'apprête à entrer sur le marché et que les Opérateurs Mobiles Virtuels sont de plus en plus puissants, Bouygues Télécom souhaite optimiser ses activités grâce à la mise en place d'une culture de progrès basée sur l'amélioration continue et la performance économique.

Dans ce contexte et dans un cadre régional, ma mission consistera à favoriser l'appropriation d'indicateurs de performance économique et opérationnelle mis en place nationalement, par les collaborateurs. Cela sera fait notamment grâce à l'amélioration des outils de travail collaboratif.

Parallèlement, une action de sensibilisation des collaborateurs aux méthodes d'amélioration continue sera mise en place, en sus d'un coaching pour leurs applications sur des projets.

10h



**Myriam FLANDRIN**  
**Oxylane [Villeneuve d'Ascq, 59]**

**Conduite du projet RED (Retour Echantillons Défectueux) : analyse des défectueux en retour de nos clients et réduction du taux de retours en magasin des produits de la marque Essenseole.**

Oxylane est un réseau d'entreprises spécialisées dans la vente d'articles de sport présent aujourd'hui dans 17 pays avec plus de 600 magasins. Décathlon, son enseigne historique, et les autres formes de vente distribuent les produits des marques passion du réseau (Quechua, Kalenji, Newfeel...), élaborés grâce aux matériaux des marques de composants (Stratermic, Novadry...), mais aussi les produits des grandes marques internationales. Au sein du service qualité de la marque de composants Essenseole (spécialiste du chaussant), ma mission consiste à mettre en place le processus de gestion et d'analyse des retours des échantillons défectueux avec pour objectif l'amélioration de l'indicateur qualité du taux de retour en magasin. En collaboration avec les experts méthode et les ingénieurs responsables du développement de la chaussure, ces études permettent d'identifier les causes racines des défauts rencontrés, la mise de place et le suivi de plans d'action avec les équipes dédiées chez les fournisseurs.

*Soutenance confidentielle*

11h



**Alexandra PARTHENAY**  
**DAHER [Crespin, 59]**

**Chargé de mise en place du système qualité sur un nouveau site DAHER.**

Dans le cadre d'un nouveau contrat lié au domaine ferroviaire, l'équipementier DAHER est sur le point d'ouvrir un nouveau site de production. Cependant, le ferroviaire ne faisant pas partie du spectre de compétences actuel de DAHER et l'entreprise étant vierge de toute expérience dans ce domaine, DAHER ne peut utiliser facilement les outils développés dans d'autres secteurs d'activité et, notamment, l'intégralité du système de management de la qualité reste à construire.

Ainsi, ma problématique de stage réside dans la définition de ce système ainsi que dans sa mise en place afin de respecter à la fois les exigences du client et à la fois l'engagement qualité de DAHER. Ma mission comprendra donc d'une partie documentaire et une partie animation sur le terrain afin d'assurer le lancement de cette nouvelle activité.

14h



**Kian SHAKOURZADEH BOLOURI**  
**Société Générale Securities Services [Paris - La Défense]**

**Modélisation des processus de l'Asset Servicing.**

Filiale de la Société Générale et plus précisément rattachée au pôle GIMS (Global Investment, Management and Services), Société Générale Securities Services (SGSS) propose une gamme complète et modulable de services adaptés aux évolutions du marché financier et à sa réglementation. Dans le cadre du projet « Process Biblio » qui vise à doter SGSS d'un référentiel unique de processus, structuré et partagé, ma problématique de stage a été de modéliser les processus de la branche Asset Servicing de SGSS, conformément aux spécifications de ce projet, tout en restant fidèle à la vision « métier ». Pour ce faire, j'ai dû recenser les informations relatives aux processus auprès des opérationnels et responsables métiers afin d'établir la cartographie de ces processus, eu égard aux attentes du service Qualité définies par le projet « Process Biblio », via un logiciel de cartographie de processus (MEGA) auquel je me suis formé au préalable.

15h



**Marie-Hélène DIOUF**  
**General Electric Healthcare [Buc - F78]**

**Optimisation des niveaux d'inventaire de pièces détachées de General Electric Healthcare (GEHC) en fonction des bases installées..**



L'une des spécialités de GE Healthcare (la division médicale de General Electric) est la fourniture de matériels médicaux de haute technologie (IRM etc.). Eu égard à leur coût d'acquisition, les établissements médicaux tentent d'en optimiser l'utilisation, exigeant donc leur haute disponibilité. Ceci entraîne donc la mise en place, par GEHC, d'un service de maintenance particulièrement réactif et efficace. Or, les pays de la zone EAGM (Afrique, Moyen Orient et Europe de l'Est) sont des pays ayant une base installée peu importante et se caractérisent donc par une demande en maintenance très faible et erratique. De ce fait, les modèles de prévision de besoin traditionnels (fondés sur l'extrapolation d'un certain historique) sont peu adaptés pour définir les niveaux de stock nécessaires afin d'assurer la maintenance de ces équipements. L'objectif de ce stage est donc d'implémenter une nouvelle méthode de prévision du besoin adaptée à ces pays afin d'optimiser leurs stocks de pièces de rechange.

*Soutenance confidentielle*

**Mercredi 31 août 2011 / Amphithéâtre Blaise Pascal**

10h



**Dianna-Fanta KABA**  
**CSE Fraunhofer [Boston, USA]**

**Approche pour l'évaluation de la performance globale de solutions énergétiques des bâtiments.**



Intégré en tant qu'un des laboratoires de recherche dans le programme national « Building America » pour l'amélioration des performances énergétiques, l'équipe « Building Energy Efficiency » (BEEG) du « Center for Sustainable Energy Systems CSE Fraunhofer » a pour mission de contrôler, tester, modéliser et vérifier les performances de ces nouvelles technologies.

Afin d'être efficaces, les estimations de performance doivent reposer sur des critères globaux intégrant de multiples sources d'information et de connaissances. Actuellement, les approches proposées sont trop restrictives dans le sens où elles sont spécifiques à un unique critère de performance. La mission confiée est de définir et mettre en place une stratégie pour l'estimation de performance globale des bâtiments intégrant à la fois les coûts de conception, l'architecture précise et les simulations énergétiques associées. Cette approche repose notamment sur une étude et prise en main de logiciels de simulation existants.

11h



**Quentin CROCHARD**  
**EXCICO [Gennevilliers, 92]**

**Création d'un dossier technique pour la certification CE.**



Excico est une jeune PME dynamique et en forte croissance se positionnant sur le marché du semi-conducteur. La machine « LTA » que produit Excico permet de réaliser un recuit grâce à un laser (Laser Thermal Annealing). Ce produit de haute technologie doit évidemment suivre certaines normes et directives européennes, l'évolution récente de celles-ci a motivé ce sujet de stage.

Au sein du département Qualité, ce stage a pour but de prouver que le produit respecte les normes applicables tant d'un point de vue sécurité que fiabilité, cela dans une démarche d'amélioration continue et de certification CE. Je dois créer un dossier technique prouvant la conformité du produit aux nouvelles normes, cela requiert notamment de réaliser une analyse de risque et de fiabilité et de mettre en place les actions correctives nécessaires si le produit ne répond pas entièrement à la norme.

*Soutenance confidentielle*

14h



france telecom

**Damien BECHAUX**

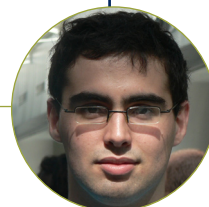
**France Télécom [Issy-les-Moulineaux, 92]**

**Optimisation de la tarification et de l'allocation des ressources dans un réseau mobile.**

Bien que la gestion du revenu (revenue management) soit très développée dans le domaine du transport aérien et de l'hôtellerie, elle reste cependant tout à fait marginale dans bien d'autres secteurs d'activités. Aussi ma problématique de stage porte sur l'implantation d'une telle gestion dans le contexte des télécoms, dont les caractéristiques nouvelles et/ou spécifiques en font un domaine d'application comparativement moins étudié. Ainsi, l'objectif de mon stage est de modéliser des situations où la politique tarifaire influe non seulement sur l'acceptation ou le refus de l'offre, mais aussi sur la durée de l'occupation des ressources donc, par voie de conséquence, sur la charge du réseau. Outre l'étude des algorithmes d'optimisation utilisés en gestion du revenu, j'analyserai les données de trafic afin de mesurer l'impact de cette gestion. Dans ce même contexte, je développerai un simulateur de trafic prenant en compte le comportement des clients, notamment au travers de leur sensibilité aux prix.

*Soutenance confidentielle*

15h



CHINA FLOORS  
CREATING YOUR WORLD

**Erwan MOUKASSI**

**Chinafloors [Jiashan, Chine]**

**Mise en place d'une gestion de la qualité.**

Chinafloors est une jeune entreprise Taiwano-belge se positionnant sur le marché du revêtement de sol haut de gamme à base de bois. Sa croissance forte et maintenue depuis sa création en 2004 entraîne une évolution constante de ses moyens de production. En corollaire, l'éradication des problèmes de non-qualité et des temps morts de production devient un enjeu de plus en plus prégnant. Aussi, ma problématique de stage s'insère dans ce contexte de diminution de ces deux facteurs affectant l'efficacité de la production. Plus précisément, au travers d'une analyse des causes de temps morts, de l'identification des causes racines des défauts de qualité et après la mise en place d'un suivi et du traitement de ces derniers, des axes d'amélioration devront être proposés et mis en oeuvre. Une évaluation des gains de performance et de coûts de production devra être faite, conformément à la méthode du PDCA (Plan, Do, Check, Act).

*Soutenance confidentielle*