

30 juin 2008 | Salle A 216
2 et 3 juillet 2008
Septembre 2008

Option QSF

Qualité et Sûreté de Fonctionnement

Lundi 30 juin 2008 / Salle A 216

10h - 11h



Iassir BENBADI

France Télécom - Unité d'Intervention de Paris (Courbevoie, 75)

Amélioration du processus SAV : Répétitions de dérangement des services téléphoniques et multimédias.

La mission principale de l'unité d'intervention de Paris est d'assurer la production et la maintenance des produits analogiques, numériques et ADSL. C'est dans ce cadre que le département Qualité et Pilotage de la Performance traite les réclamations techniques du marché Grand Public et Professionnel, soutient l'intervention et identifie les axes de progrès dans le but d'améliorer la satisfaction client.

La mission proposée s'inscrit dans cette démarche et consiste à améliorer le processus SAV et notamment à agir pour diminuer les répétitions de dérangement des services téléphoniques et multimédias dans un souci permanent de satisfaire le client. Ceci commence, selon l'approche DMAIC, par une phase d'analyse du processus lui-même et des causes racines des répétitions de dérangements, pour aboutir à des actions d'amélioration à mettre en place.

La deuxième phase consiste à piloter les actions proposées, à veiller à leur bonne application et à mettre sous contrôle les indicateurs de performance relatifs ainsi que les résultats obtenus. Il s'agit d'une mission transversale qui implique des acteurs du domaine technique, des conducteurs d'activité et des managers avec des approches à la fois techniques, managériales et processus.

Soutenance confidentielle

11h - 12h



France GRENOT

Air France Consulting (AFC) (Roissy CDG, Val d'Oise)

Prise en charge du support technique et de coordination pour de grands projets de R&D.

AFC a pour mission première de commercialiser le savoir-faire d'Air France. Depuis peu, elle s'est investie dans des programmes de R&D initiés par différentes institutions européennes avec un enjeu politique et technique important. Intégrée à différents niveaux sur trois projets de recherche, les missions qui m'ont été confiées peuvent être déclinées de la façon suivante :

- Aide à la gestion de projet en soutien aux équipes associées
- Support aux équipes scientifiques et opérationnelles pour :

- . la définition d'une méthodologie basée sur l'étude des signaux faibles pour prévenir l'occurrence d'événements redoutés entraînant incidents ou accidents.

- . la détermination de routes optimales en fonction des contraintes temps réel pour assurer la ponctualité des vols

- . la mise en œuvre de matrices de risques pour la formation des pilotes

Soutenance confidentielle (ouverte aux élèves)

Mercredi 2 juillet 2008 / Salle A 216

14h - 15h



Cécile ROCTON

Air France Industries (AFI) (Orly, 94)

Mission : Déploiement de la mesure de la performance fournisseurs pour l'activité de maintenance des moteurs.

Les activités de maintenance du groupe Air France-KLM, qui ont lieu en partie sur le site d'Orly d'AFI, entretiennent la flotte d'Air France et de KLM ainsi que celle d'environ 150 clients, représentant 900 avions traités par an, et comptent 15000 salariés. La révision des moteurs représente environ 30% de ces activités, et fait intervenir de nombreux fournisseurs, pour l'approvisionnement en pièces ou pour la sous-traitance de certaines réparations.

Le but du stage est de déployer un outil de mesure de la performance fournisseurs, puis d'analyser les résultats dégagés. L'étude des causes de non-performance amène ensuite à la définition d'un plan d'action en partenariat avec les fournisseurs. Les mesures se réalisent au travers d'entretiens et d'enquêtes de satisfaction internes menés sur l'ensemble des acteurs de la maintenance, puis au travers d'une auto-évaluation des fournisseurs sur leur propre performance. Le déploiement de l'outil peut également intégrer des modifications de celui-ci si besoin.

Soutenance confidentielle

15h30 - 16h30



Alejandra PARRA

Sicos L'Oréal (Caudry, 59)

Dimensionnement de Base picking.

Le Centre de Distribution, la Centrale AOPLI, réceptionne, stocke et expédie des produits de luxe de L'Oréal vers les boutiques Duty Free d'Europe. La préparation des commandes se fait grâce à des chariots et des opérateurs qui prélèvent les produits au sol. Chaque référence possède un emplacement unique au sol, appelé « base ».

Le projet a pour but de dimensionner les bases des produits de façon à diminuer le nombre de réapprovisionnements et ainsi améliorer la productivité (donc les coûts). Il est ainsi demandé de proposer et de mettre en place une méthode pour pérenniser le bon dimensionnement des bases. D'autres tâches sont associées à cette mission principale et concernent d'une manière globale l'amélioration des flux des produits : mise en place et transferts de produits (déménagement d'une ligne d'environ 2000 références), chiffrage éventuel des casiers, etc.

14h - 15h



Sophie CAYLAK
SNCF Transilien (Paris, 75)

Animation des processus opérationnels et préparation de la certification ISO 9001.

La Direction Transilien est en charge de 14 Lignes ferroviaires et 11 Lignes de bus nocturne d'Île de France. Elle s'appuie pour cela sur 6 Directions de Lignes.

La Direction des Lignes N et U est la première à mettre en place une démarche qualité selon la norme ISO 9001 pour la gestion opérationnelle du plan de transport et de l'information des voyageurs sur son périmètre de responsabilité. Les Lignes N et U couvrent 218 kilomètres (42 gares sont desservies) et 175 000 voyageurs empruntent quotidiennement ses 366 trains.

L'objectif de mon stage est l'accompagnement de la Direction des Lignes N et U à l'obtention de la certification ISO 9001 prévue en juin 2008 et principalement la résolution des écarts mesurés lors d'un audit à blanc en janvier 2008. Les principaux écarts sur lesquels je suis amenée à travailler portent sur les points suivants :

- la gestion de la documentation et des enregistrements,
- l'écoute client et l'évaluation de sa satisfaction,
- la communication autour de la démarche ISO 9001.



Septembre 2008



Souheil SAMAHA
Private Bank (Paris, 75)

Assistant en produits structures dans le groupe Conseil en investissement.

HSBC Private Bank propose un large éventail de solutions personnalisées destinées à répondre aux attentes d'une clientèle privée haut de gamme, en s'appuyant sur l'expertise d'équipes de gestion discrétionnaire et conseillée. Cette expertise permet de dynamiser, accroître, protéger et/ou transmettre le patrimoine des clients. S'appuyant sur la puissance d'un réseau mondial important, HSBC Private Bank France est l'un des premiers spécialistes français de la banque privée.

L'équipe Investment Advisory Group (IAG) chargée de gérer le portefeuille des clients tout en offrant un service de conseil financier, possède parmi son éventail de propositions la possibilité d'investir dans des produits structurés. Vu la croissance actuelle de ce dernier pôle, IAG a besoin d'un mécanisme de vision/décision aidant au suivi des produits. L'équipe a donc besoin d'une base de données complète et robuste permettant l'analyse et le suivi des produits et de portefeuilles.

La base de données doit être capable d'importer les valeurs de marchés de plateformes comme Reuters et Bloomberg, de les stocker et de les analyser.

Afin de concrétiser ce projet, cinq phases majeures sont nécessaires : l'étude du besoin, la planification, la création, le testing et finalement le training.

Soutenance confidentielle

HSBC Private Bank 



Tia TUCKER
Mercedes-Benz Research & Development North America / Portland (Oregon, USA)
Étude d'évaluation de conception d'interaction d'Opérateur-Véhicule.

La compagnie Western Star sert principalement un marché spécialisé dans l'industrie du camionnage long-courrier. Les véhicules de la Western Star sont réputés pour leur longévité et la fiabilité d'utilisation dans des conditions climatiques extrêmes.

L'objectif de ce projet est d'évaluer les performances des camions de la Western Star d'un point de vue interaction Homme-Machine. L'évaluation repose notamment sur les informations déjà disponibles liées aux systèmes de mesure embarqués existants mais devra, et c'est le cœur de la mission confiée, reposer sur des nouvelles mesures intégrant de nouvelles informations comme le comportement du conducteur et ses préférences. Mes missions consistent à la fois en la détermination de ces mesures, la collecte des données et leur analyse pour aboutir à des recommandations de conception des camions. Ce projet servira de base pour les futures évaluations de la Western Star et devra permettre à la compagnie d'assurer ses performances futures en terme de sécurité, rentabilité, qualité et innovation.

Soutenance confidentielle

