

Dossier de validation des acquis de l'expérience

Nom de naissance : Perthuis
Nom d'épouse :
Prénom : Antony
N° auditeur : 2012041601

Centre d'inscription ou Institut : Centre CNAM de Bretagne Session de jury souhaitée : juin 2013

Date limite de dépôt : début avril 2013

Conseiller agréé : Elodie Connan

Coordonnées du conseiller : elodie.connan@wanadoo.fr

Cadre réservé à l'administration de l'établissement public

Dossier reçu le :

CERTIFICATION¹ VISEE :

Magister management intégré qualité-sécurité-environnement

Code de la certification : MG08

Dossier à remplir et à déposer au conseiller de votre centre Cnam selon les consignes ci-dessous.

Pour le travail en jury, il vous est demandé 5 exemplaires au total : deux thermo-collés, un non relié, un enregistré sur un CD, une version pdf adressée à votre conseiller.

¹ Diplôme, titre, ou certificat

SOMMAIRE

Le candidat inscrit son nom (de naissance) et prénom dans le pied de page du document.

RECAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE	3
MOTIVATIONS	5
1 VOTRE PROFIL	6
1.1 IDENTITE.....	6
1.2 SITUATION PROFESSIONNELLE ACTUELLE	7
1.3 FORMATIONS.....	8
1.3.1 VOTRE DIPLOME, TITRE OU CERTIFICAT OBTENU LE PLUS ELEVE	8
1.3.2 VOS ETUDES	8
1.3.3 VOS AUTRES TYPES DE CERTIFICATIONS	9
1.3.4 VOS STAGES ET SEMINAIRES DE FORMATION CONTINUE (non sanctionnés par une certification).....	9
1.3.5 VOTRE FORMATION AU CNAM EN DEHORS DE LA CERTIFICATION VISEE	9
1.3.6 TRAVAUX REALISES DANS LE CADRE DES FORMATIONS	10
1.4 EXPERIENCE	12
1.4.1 Expérience professionnelle	12
1.4.2 Expérience bénévole, syndicale OU DE VOLONTARIAT	13
1.4.3 Travaux liés à votre expérience.....	13
2 PRESENTATION DES ACQUIS DE VOTRE EXPERIENCE	16
2.1 RECIT DE LA CONSTRUCTION DE VOTRE EXPERIENCE	16
2.2 ARGUMENTATION SUR LES ACQUIS DE VOTRE EXPERIENCE A PARTIR DU REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION	19
3 ATTESTATION ET AVIS.....	61
3.1 DEMANDE D'ENTRETIEN	61
3.2 ATTESTATION SUR L'HONNEUR	61
3.3 ATTESTATION DU CONSEILLER VAE	62
ANNEXES	63

RECAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE

La certification visée est indiquée sur la page 1 du dossier.

Cocher d'un ☒ ci-dessous les cases spécifiant votre demande de VAE.

☐	1 – Demande de VALIDATION TOTALE
☐	2 – Demande de VALIDATION PARTIELLE avec obtention de la totalité du diplôme²
☒	3 - Demande PARTIELLE

Demandez-vous simultanément une dispense des pré-requis (VAP85) ?
 Si oui, cocher la case ci-contre : ☐
 Déjà obtenue Si oui, en quelle année ?

Liste des unités de la certification demandée par VAE, et précision sur les autres choix de suivi/obtention des unités http://catalogues-formation.cnam.fr	Code unité	VAE	VES	Inscrit en formation ³	Obtenue ⁴
		Cocher d'un ☒ la case grisée ci-dessous qui convient.			
Systèmes de Management de la Qualité, audit interne, certification ISO 9001	EME208	☒	☐	☐	☐
Aspects techniques de l'analyse des risques liés au travail	HSE103	☒	☐	☐	☐
Projets, travaux personnels, études de cas	UA170Y	☒	☐	☐	☐
Mission tuteurée en entreprise donnant lieu à un mémoire de fin d'études soutenu publiquement	UA170Z	☒	☐	☐	☐
Rapport de stage	UA1710	☒	☐	☐	☐
Management environnemental	EME260	☐	☐	☐	☒
Ateliers de méthodes des sciences sociales	FAD107	☐	☐	☐	☒
Principes généraux et outils du management d'entreprise	MSE146	☐	☐	☐	☒
Qualité Totale : Démarches, Méthodes et Outils - Modèle d'Excellence EFQM et Auto-évaluation	EME262	☐	☐	☐	☒
La normalisation et la réglementation sécurité dans la pratique managériale	HSE213	☐	☐	☐	☒
Comptabilité et contrôle de gestion Initiation I	CCG101	☐	☐	☐	☒
Management social pour ingénieur et communication en entreprise	TET 102	☐	☐	☒	☐

² Il s'agit du cas où l'ensemble des autres UE et UA ont déjà été obtenues.

³ Fournir les attestations d'inscription en annexe.

⁴ Pour les UE ou UA déjà acquises, indiquer la note obtenue ou la modalité (VAE/VES). Joindre obligatoirement les relevés de notes et/ou les copies de décision.

Votre demande de VAE peut inclure une demande de validation d'études supérieures réalisées hors du Cnam (VES)

VOTRE DEMANDE DETAILLEE DE VALIDATION D'ETUDES SUPERIEURES : VES.

Néant

MOTIVATIONS

Développer les raisons qui motivent votre engagement dans cette démarche de VAE. Vous préciserez également en quoi l'obtention d'une certification (totale ou partielle) participe à la réalisation de votre projet personnel et/ou professionnel.

J'occupe aujourd'hui un poste d'animateur qualité au sein de la direction qualité et communication interne de Keolis Rennes, exploitant du réseau des transports urbains rennais.

J'ai commencé à travailler pleinement dans le domaine de la qualité en reprenant mes études en 2005, avec une licence professionnelle « animateur qualité » en alternance. Depuis cette date, j'ai exercé des fonctions toujours plus intéressantes et responsabilisantes en lien direct avec le management de la qualité et de la sécurité. Mes connaissances, acquises au cours de mon cursus scolaire et universitaire, m'ont toujours permis de faire face aux problématiques quotidiennes. Très motivé par mon métier et désirant m'ouvrir à d'autres perspectives, je me suis engagé dans un cursus bac+5 en qualité, sécurité et environnement il y a deux ans. Continuer à progresser professionnellement est pour moi prépondérant et il me semble important d'approfondir mes connaissances dans un domaine que j'affectionne.

Mes activités actuelles consistent à mener des projets, des analyses ou des études dans lesquelles je dois maîtriser les référentiels et faire preuve d'innovation. Cet aspect du métier me conduit à mettre à jour mes connaissances pour rester force de propositions dans l'entreprise et évoluer dans ma fonction.

Je suis candidat à une validation des acquis de l'expérience pour obtenir partiellement le diplôme de magister management intégré QSE. Je considère en effet avoir acquis des connaissances et des compétences dans différents domaines. Les études et projets que j'ai pu menés en management de la qualité ou de la sécurité me semblent correspondre aux exigences spécifiées dans certaines unités d'enseignement du diplôme. Le processus de VAE doit ainsi me permettre de valoriser mon travail et mes productions en fonction de ces référentiels. La reconnaissance de mes activités par un bac+5 doit rendre mon CV plus cohérent et me faire avancer nettement dans l'obtention du magister.

Avec l'appel d'offre en cours pour la délégation de service des transports publics de Rennes, l'obtention d'un bac+5 peut être pour moi une opportunité d'évolution de carrière. En effet, le début du prochain contrat en 2013 s'accompagnera d'une réorganisation de la direction qualité de Keolis Rennes. Dans ce contexte, la directrice qualité a dernièrement souhaité financer mon processus de VAE par la formation continue. Keolis souhaite me faire évoluer en revalorisant mon poste actuel de bac+3 à bac+5. L'objectif est aussi de montrer à Rennes Métropole, la mise en place de ressources pour la réalisation des projets qualité proposés dans la réponse à appel d'offre.

A moyen terme, l'obtention du magister m'aidera à progresser dans ma fonction, à faire valoir mes expériences passées et à disposer de connaissances plus abouties. Ces nouveaux outils et méthodes me seront indispensables pour m'imposer dans un poste à dimension plus stratégique. A plus long terme, je serai heureux de travailler en tant que consultant ou dans une autre fonction QSE pour contribuer plus directement à la protection de l'environnement. Je me suis engagé dans ce cursus de formation parce qu'il répond pleinement à mes aspirations et doit me permettre d'atteindre mes objectifs.

1 VOTRE PROFIL

1.1 IDENTITE

M, Mme , Mlle <i>Rayer la mention inutile</i>					
Nom :	Perthuis				
Nom d'épouse :					
Prénoms :	Antony				
Date de naissance :	14/03/1974	Commune : ERNEE (053)		Code du département ou pays : - FRANCE	
Nationalité : Cocher d'un ☒ la case grisée	Française	☒	Ressortissant communautaire	☐	Hors UE
Adresse :	4 RUE ROBERT DOISNEAU RDC 201				
Ville :	ACIGNE	Code postal :		35690	
Pays de résidence :	FRANCE				
Tél. personnel : (fixe)					
Tél. portable :	0681893629				
Tél. professionnel : (facultatif)					
Adresse électronique :	aperthuis@voila.fr / antony.perthuis@keolis.com				

1.2 SITUATION PROFESSIONNELLE ACTUELLE

Votre situation professionnelle actuelle

Cocher d'un ☒ les cases grisées ci-dessous et remplir les demandes d'information complémentaire.

☒	Actif (toute personne qui a un emploi ou est demandeur d'emploi)
☐	☒ salarié du secteur privé
☐	☐ salarié du secteur public
☐	☐ non salarié
☐	☐ demandeur d'emploi
☐	Inactif (toute personne qui ne se présente pas sur le marché du travail : retraité, mère au foyer, etc.)

Votre catégorie socio-professionnelle (emploi actuel ou dernier emploi)

☐	10	Agriculteurs exploitants
☐	21	Artisans
☐	22	Commerçants et assimilés
☐	23	Chefs d'entreprise de 10 salariés ou plus
☐	31	Professions libérales et assimilés
☐	32	Cadres de la fonction publique, professions intellectuelles et artistiques
☐	36	Cadres d'entreprise
☐	41	Professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction publique et assimilés
☐	46	Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises
☐	47	Techniciens
☒	48	Contremaîtres, agents de maîtrise
☐	51	Employés de la fonction publique
☐	54	Employés administratifs d'entreprise
☐	55	Employés de commerce
☐	56	Personnels des services directs aux particuliers
☐	61	Ouvriers qualifiés
☐	66	Ouvriers non qualifiés
☐	69	Ouvriers agricoles
☐	71	Anciens agriculteurs exploitants
☐	72	Anciens artisans, commerçants, chefs d'entreprise
☐	73	Anciens cadres et professions intermédiaires
☐	76	Anciens employés et ouvriers
☐	81	Chômeurs n'ayant jamais travaillé
☐	82	Inactifs divers (autres que retraités)

Financement de votre VAE

Votre démarche VAE bénéficie t-elle d'une aide financière ?	
☐	NON
☒	OUI
☐	Si oui, laquelle : Employeur

1.3 FORMATIONS

1.3.1 VOTRE DIPLOME, TITRE OU CERTIFICAT OBTENU LE PLUS ELEVE

Intitulé exact :	licence professionnel animateur qualité				
Date d'obtention :	13/10/2006				
Nom de l'établissement :	Université de Rennes I				
Statut de l'établissement cité ci-dessus	Public ✓			Privé	
Niveau de ce diplôme, titre ou certificat : Les niveaux sont décrits dans le tableau ci-dessous	I	II ✓	III	IV	V

1.3.2 VOS ETUDES

Niveaux	Diplômes, certificats, titres obtenus ou formations suivies (Supprimer les certifications présentées ci-dessous inutiles)	Intitulé/Spécialité (Reporter l'intitulé exact)	Etablissement	Période de préparation (Du .././..... au .././.....)	Obtention diplôme (Indiquer oui ou non ci-dessous)
I	Titre Ingénieur, Titre ou diplôme enregistré au RNCP ou homologué, DEA, DESS, Master, Magister, Doctorat				
II	Licence générale ou professionnelle, Titre ou diplôme enregistré au RNCP ou homologué, Bachelor Cnam, Maîtrise, MST, MSG, IUP, DEST, DESE, DESA, DSC, DSG CNAM	Licence professionnelle « animateur qualité »	Université de Rennes I	Du 01/09/2005 au 01/09/2006	Obtenu mention bien
III	DEUG, DUT, BTS, Titre ou diplôme enregistré au RNCP ou homologué, DPCT, DPCE, DPC CNAM	DEUG sciences de la vie	Université de Rennes I	Du 01/09/1993 au 01/06/1997	obtenu
IV	BT, BTn, BP, Bac général, technologique, professionnel, ESEU, DAEU, Titre ou diplôme enregistré au RNCP ou homologué	BAC D mathématique et sciences de la vie	Lycée Ambroise Parée à Laval	Du 01/09/1989 au 01/07/1993	obtenu
V	CAP, BEP, Titre ou diplôme enregistré au RNCP ou homologué				

En annexe, joindre une copie de l'ensemble des diplômes, titres ou certificats obtenus (ou les relevés de notes en cas de formations non validées) ainsi que le programme de la dernière formation effectuée (validée ou non).

1.3.3 VOS AUTRES TYPES DE CERTIFICATIONS

Citer dans le tableau ci-dessous l'ensemble des certifications que vous avez obtenues (autorisation d'exercice, habilitations, etc.) et qui sont utiles/impératives à l'exercice de l'activité actuelle ou passée. Insérer autant de lignes que nécessaire.

Néant

1.3.4 VOS STAGES ET SEMINAIRES DE FORMATION CONTINUE (NON SANCTIONNES PAR UNE CERTIFICATION)

Citer les stages les plus significatifs au regard de la validation sollicitée de la plus récente à la plus ancienne.

Intitulé	Organisme	Durée ou volume horaire	Année
Formation de formateur	Institut Keolis Bretagne	14 heures	2010
Analyste-programmeur de gestion	ENI école Nantes	1190 heures	2001
Excel spécifique	Buroscope	10 heures	2010

En annexe, joindre éventuellement les attestations et le descriptif du stage ou du séminaire de formation continue.

1.3.5 VOTRE FORMATION AU CNAM EN DEHORS DE LA CERTIFICATION VISEE

Suivez-vous, ou avez-vous suivi des formations au Cnam en dehors de la certification visée ? Listez-les dans le tableau ci-dessous. Insérez des lignes supplémentaires si nécessaire.

Néant

1.3.6 TRAVAUX REALISES DANS LE CADRE DES FORMATIONS

Lister les travaux significatifs et personnels réalisés dans le cadre des formations, présentées ci-dessus, qui sont dans le champ de cette demande de VAE (rapports, enquêtes, mémoires, sites web, logiciels, supports de cours, etc.).

1/ De septembre 2005 à juin 2006, j'ai réalisé un stage d'une année à la direction des ventes et des compétences Yves Rocher comme assistant qualité (entreprise de plus de 1000 salariés). J'ai pu conduire divers travaux dans le cadre d'une licence professionnelle « animateur qualité » en alternance (obtention de la mention bien).

La direction des ventes et des compétences a pour rôle de manager les ventes d'un réseau de 550 magasins en France. Voici ci-dessous ce que j'ai globalement produit lors de cette année de formation :

- Réalisation du tableau de bord des indicateurs qualité à l'aide du logiciel EXCEL (environ 5 mois de travail). Plusieurs étapes ont été nécessaires : développement des indicateurs, réalisation de la base de données, calcul des résultats du challenge qualité national de la chaîne magasin (« les trophées qualité »)
- Contribution au lancement du service client de la chaîne magasins France (environ 6 mois de travail) avec là aussi plusieurs étapes : création d'une application informatique à l'aide du logiciel SPHINX, analyse des feuillets papier de contacts clientèles pour actions correctives et productions de nouveaux indicateurs

Annexe 1 : extraits du rapport de stage avec la construction de la base des indicateurs (p 99) et les résultats des Trophées qualité (p 106)

2/ Ci-dessous, vous trouverez la liste des travaux réalisés dans le cadre du suivi des unités d'enseignements du master management intégré QSE au cours des années 2010 à 2012.

Pour le module EME 146 (note = 11.25/20), j'ai effectué diverses recherches documentaires et rapports sur les sujets listés ci-après :

- Description des fonctions principales d'une entreprise fictive et de l'organisation dédiée à la commercialisation de ses produits (environ 10 heures de travail)
- Analyse et construction d'un diagramme PERT pour planifier la réalisation d'un projet commercial fictif (environ 10 heures de travail)

Pour le module EME 262 (note = 17.5/20), j'ai effectué diverses recherches documentaires et rapports sur les sujets listés ci-après :

- Les facteurs clés de la réussite d'une démarche qualité (environ 2 heures de travail)
- La notion de client chez Octave Gélénier (environ 4 heures de travail)
- L'évolution des démarches qualité organisationnelles et produits (environ 4 heures de travail)
- L'apport de M Porter dans l'approche de la chaîne de valeur (environ 4 heures de travail)

Pour le module HSE 213 (note = 15.9/20), j'ai réalisé un support de cours et une présentation sur la formation et le management dans le domaine de la santé et la sécurité au travail (environ 20 heures de travail et note = 18/20)

Pour le module EME 260 (note = 17.5/20), j'ai réalisé une étude de cas sur l'éco conception d'un emballage de produit agroalimentaire, avec utilisation du logiciel « bilan produit » de l'ADEME (environ 15 heures de travail)

3/ J'ai participé en octobre 2010 à deux jours de formation avec l'Institut Keolis Bretagne sur le thème « formation de formateur » (6 participants et un formateur). J'ai acquis des connaissances clés et rédigé un module de formation fictif. L'objectif était entre autres d'animer la formation correspondante à ce module sous la forme d'un jeu de rôle. Pendant le stage, j'ai également effectué diverses mises en situation pour notamment comprendre comment animer une session de formation.

4/ En juillet 2010, j'ai réalisé un stage d'une durée de 10 heures 30 sur les macros dans EXCEL avec la société Bureauscope de Rennes. Avec l'aide du formateur, j'ai travaillé sur l'automatisation d'un tableur servant à la création de graphiques. Ceux-ci servent à rendre compte en interne des indicateurs de performance pour le label NF Service du métro rennais. Cette production me sert encore aujourd'hui, elle me permet de gagner du temps et d'éviter les erreurs lors de la répétition de tâches multiples.

5/ De juin 2001 à février 2002, j'ai réalisé un stage de 1190 heures à l'ENI école informatique de Nantes pour devenir analyste-programmeur de gestion. J'ai pu apprendre quotidiennement à l'aide d'exercices pratiques à développer dans les langages VB, SQL, JAVA, C++ et à utiliser les bases de données SQL SERVER, ORACLE. En binôme, nous avons créé des applications de gestion d'une clinique vétérinaire et d'un magasin de sport en utilisant les différents langages de programmation. Ces connaissances me servent aujourd'hui à travailler et collaborer avec le service informatique pour développer et faire évoluer les outils de mesure qualité. Ces outils sont par exemple utilisés pour réaliser et compiler les résultats des enquêtes mystères sur le réseau STAR.

1.4 EXPERIENCE

Durée totale de votre expérience :	12 ans
Durée de votre expérience en relation avec votre demande de VAE :	5 ans

1.4.1 EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Lister ci-dessous les emplois occupés, du plus récent au plus ancien :

Emploi occupé	Qualification (statut, coefficient, échelon...)	Entreprise			Période de l'activité (Du .././..... au .././.....)	Durée effective
		Nom commercial	Secteur d'activité	Taille		
Animateur qualité	Agent de maîtrise / CDI	Keolis Rennes	Transport urbain de voyageurs	> 900 salariés	depuis janvier 2009	4 ans et 3 mois
Animateur qualité	Agent de maîtrise / CDD	Keolis rennes	Transport urbain de voyageurs	>900 salariés	01/04/08 au 01/10/08	6 mois
Assistant ingénieur sécurité	Technicien / CDD	Université de Rennes II	Education nationale	>200 salariés	01/01/08 au 31/01/08	3 mois
Technicien qualité produit	Technicien / CDD	Yves Rocher La Gacilly	Industrie Cosmétique	>1000 salariés	01/02/06 au 17/07/07	6 mois
Assistant qualité	Employé / CDD	Yves Rocher Rennes	Marketing Cosmétique	>1000 salariés	01/07/06 au 31/01/07	7 mois
Stagiaire qualité	stagiaire	Yves Rocher Rennes	Marketing Cosmétique	>1000 salariés	01/09/05 au 30/06/06	10 mois
Technicien logistique	Employé / CDI	Sorelec Cesson Sévigné	Commerce de gros	<50 salariés	01/08/04 au 31/07/05	1 an
Technicien laboratoire	Technicien / CDD	Monbana Landivy	Agroalimentaire	>200 salariés	01/04/04 au 31/04/04	1 mois
Technicien laboratoire	Technicien / CDD	Lactalis Mayenne	Agroalimentaire	>200 salariés	01/07/02 au 30/06/03	1 an
Autres emplois	Employé ou intérimaire	divers	divers		01/09/98 au 01/03/01	3 ans

En annexe, joindre les bulletins de salaire d'entrée et de fin de période. Vérifier que la qualification est renseignée (une attestation peut être demandée à votre employeur pour prouver votre qualification par exemple), que le nom de l'entreprise est apparent.

1.4.2 EXPERIENCE BENEVOLE, SYNDICALE OU DE VOLONTARIAT

Vous avez occupé des fonctions bénévoles, syndicales ou de volontariat en rapport avec la certification visée.

Néant

1.4.3 TRAVAUX LIES A VOTRE EXPERIENCE

*Inscrire les travaux significatifs que vous avez réalisés dans le cadre des expériences présentées ci-dessus (rapports, études, comptes-rendus d'audits ou de projets, enquêtes, articles, livres, brevets, sites web, communications à des colloques ou des salons, conception d'appareillage ou de dispositif,). Les présenter en indiquant la période, en une dizaine de lignes. Vous pouvez joindre des extraits caractéristiques de certains de ces travaux **en annexe**.*

Vous trouverez ci-dessous la liste des postes que j'ai occupés dans les domaines du management de la qualité et de la sécurité.

1/ De juillet 2006 à février 2007, j'ai occupé un poste d'assistant qualité à la direction des ventes et des compétences Yves Rocher France. Ce CDD de sept mois peut être considéré comme la suite du stage réalisé à ce même poste l'année précédente. La direction des ventes et compétences regroupe plus de 1000 salariés si l'on compte les conseillères de ventes présentes en magasin. La principale mission de la DVC est de manager les ventes de produits cosmétiques d'une chaîne de 550 magasins. Pour cela, le directeur des ventes s'appuie sur des responsables commerciaux présents sur le terrain et, sur des services annexes qui conçoivent et mettent en place des outils de management. Lors de ce CDD, je devais faire évoluer les outils d'études et contribuer au lancement du service client magasins. Dans ce cadre, voici ci-dessous les principaux travaux que j'ai pu effectués :

- Installation des tableaux de bord, définition des indicateurs et calcul des résultats du challenge qualité national
- Supervision de la gestion des contacts et des réclamations clients magasins
- Développement d'un mode de traitement des données pour le service client et évaluation de l'efficacité du processus de ventes par l'analyse des indicateurs et des résultats d'audit

Annexe 2 : étude des contacts clientèles d'un magasin Yves Rocher réalisé avec le logiciel SPHINX (p 108)

2/ De février 2007 à juillet 2007, j'ai occupé un poste de technicien qualité produit à la direction qualité industrie du groupe Yves Rocher. Ce secteur emploie plus de 5000 salariés si l'on compte l'ensemble des sites présents dans le monde. Ce CDD de 6 mois correspond au remplacement de l'ingénieure qualité produit en place et en congé maternité. La mission générale de la direction QSE industrie groupe est de superviser les systèmes de management QSE des divers sites mondiaux de production et de logistique. Pour ma part, j'étais rattaché à la responsable qualité produit et avait pour tâche principale, d'identifier et de contribuer à la résolution des non-conformités packaging et formules des produits des différentes marques. Voici ci-dessous les activités réalisées au cours de cette période :

- Gestion des non-conformités et des plans d'action correspondants avec mise en place de tests, diagnostics en laboratoire et enquêtes diverses
- Suite aux signalements, prélèvements statistiques sur les plates formes logistiques ou supervision de procédures de tris dans d'autres centres. Rapatriement des produits pour analyses et tests en laboratoire, diagnostics puis recommandations fournisseurs
- Réalisations d'études comparatives pour des non-conformités avérées afin de dégager des axes d'amélioration (enquêtes panels, criticité de défaut, benchmarking)

3/ De janvier 2008 à mars 2008, j'ai effectué un CDD de 3 mois au service patrimoine de l'université de Rennes 2. L'université de Rennes 2 emploie plus de 500 personnes si l'on considère les professeurs et chercheurs qui y sont rattachés. En tant qu'assistant ingénieur sécurité, rattaché au responsable du service patrimoine, j'avais pour mission de réaliser l'évaluation des risques professionnels en santé et sécurité au travail. J'ai travaillé en collaboration avec le médecin du travail pour notamment orienter l'étude dans certaines populations. Voici ci-dessous les principales activités que j'ai pu menées au cours de ces trois mois :

- Définition des supports et de la méthode de travail pour réaliser l'évaluation des risques
- Planification des diverses réunions sur les trois mois de la mission
- Animation des réunions autour des problématiques SST pour sensibilisation et identification des risques dans chaque cas
- Evaluation et hiérarchisation des risques pour chaque unité de travail
- Création d'une première version du document unique et proposition d'un premier plan d'action à présenter au CHSCT de l'université

4/ D'avril 2008 à octobre 2008, j'ai occupé un poste d'animateur qualité à la direction qualité et communication interne Keolis Rennes. Cette entreprise exploite le réseau des transports publics mis à disposition par Rennes Métropole. L'entreprise emploie plus de 850 salariés qui travaillent quotidiennement pour assurer un service public de qualité dans les transports en commun rennais (métro, bus et vélos). Lors de ce CDD de six mois, j'avais pour mission d'assurer le renouvellement du label NF métro et de développer des outils d'évaluation de la qualité de service. Voici ci-dessous les principales activités que j'ai pu menées pendant cette période :

- S'imprégner du système qualité NF Service, en comprendre la structure et le déploiement (organisation, documentation, principaux acteurs, modes opératoires, procédures et calcul des indicateurs de performance)
- Présenter le dossier lors de l'audit de renouvellement et défendre le certificat pour les points faibles (deux remarques ont finalement été spécifiées dans le rapport de l'auditeur AFNOR contre trois l'année précédente)
- En collaboration avec le service informatique, création d'outils destinés à la mesure de la ponctualité et de la propreté des bus sur le réseau

5/ Depuis janvier 2009, je suis en CDI sur ce même poste d'animateur qualité au sein de la direction qualité et communication interne chez Keolis Rennes. Ma mission consiste à concevoir, développer et faire vivre les démarches qualité du réseau STAR. Sur ces trois dernières années, voici brièvement ce que j'ai pu réaliser :

- Suivi du dossier qualité NF Service dans son entièreté avec supervision du fonctionnement global du système, correspondance avec AFNOR Certification, préparation et gestion du renouvellement annuel, suivi des plans d'actions et consolidation des évolutions
- Pour le système de management qualité global basé sur les indicateurs contractuels de Rennes Métropole, analyse des données et recommandations, réalisation des contrôles contradictoires et suivi des actions, préparation et animation des revues qualité

- Depuis l'année dernière, engagement dans une démarche d'analyse de processus pour le nouveau système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur
- Conception et mise en place de la démarche d'amélioration continue sur le réseau STAR
- Contribution à la création d'une démarche qualité innovante, globale, intégrant tous nos référentiels et répondant aux problématiques rennaises. Rédaction des annexes du projet et des procédures qui seront mises en place dans la délégation de service des cinq prochaines années

2 PRESENTATION DES ACQUIS DE VOTRE EXPERIENCE

2.1 RECIT DE LA CONSTRUCTION DE VOTRE EXPERIENCE

Vous êtes invité ci-dessous à décrire votre parcours sur 1 page ½ minimum. Le but est de présenter les contextes favorables à la construction de vos acquis d'expérience. Vous exposerez les liens entre les différents emplois que vous avez présentés dans les rubriques 1.4.1 et 1.4.2. Vous situerez également comment au cours de ces différents emplois, ou des périodes de rupture qui jalonnent votre parcours, des situations particulières vous ont permis de construire une ou plusieurs compétences. Penser à indiquer le contexte de l'emploi occupé, les activités exercées (uniquement celles en lien avec le champ et le niveau de la certification visée), votre niveau de responsabilité, votre fonction dans l'organisation, vos liens hiérarchiques et vos liens avec l'externe.

Le texte ci-dessous a pour objectif de présenter les étapes clés de mon expérience professionnelle. J'ai choisi de les décrire parce qu'elles sont en lien direct avec ma demande de VAE. Celles-ci m'ont amené à prendre de nouvelles orientations ou permis de progresser dans mon métier. Dans ce récit, je détaille ces événements en m'appuyant sur la chronologie des emplois et formations présentés dans les parties précédentes. Pour chaque cas, je cherche à montrer la motivation de mes choix ou à mettre en avant les compétences graduellement acquises.

Je décide d'arrêter mes études en 1997 après l'obtention d'un DEUG en sciences de la vie. A l'époque, j'éprouve des difficultés à me concentrer sur le travail universitaire et choisit donc de me lancer dans la vie active. J'opte dans un premier temps pour des activités en milieu associatif et réalise parfois des missions en intérim qui me font progressivement découvrir le milieu professionnel. Insatisfait par ces diverses missions, j'ai la possibilité de suivre en 2001 une formation d'analyste-programmeur de gestion en informatique. Ce stage est très enrichissant mais ne se concrétise finalement pas par un emploi. J'acquière toutefois pendant cette période de très bonnes connaissances en informatique que j'utilise très souvent aujourd'hui dans mon travail. Cette formation a aussi pour effet de valoriser mon curriculum vitae et me permet d'accéder à de meilleurs emplois.

Pendant trois années, j'occupe alors successivement des postes de laborantin et de technicien logistique pendant lesquelles je découvre l'univers de la qualité (ISO 9001 v2000). J'ai en effet l'occasion d'observer des métiers plus transverses, d'échanger avec des personnes d'horizons différents, ce qui me conduit à penser à une réorientation professionnelle. Au printemps 2005, après m'être rapproché de plusieurs organismes de formation, j'ai la possibilité de reprendre mes études en biologie, mais choisit finalement de suivre une licence professionnelle « animateur qualité » en alternance. Dans les métiers exercés précédemment, c'est en effet le domaine qui m'a semblé me correspondre le mieux. Le mode d'apprentissage proposé me permet en plus de ne pas quitter la sphère professionnelle. Les enseignements comportent également une composante environnementale, matière que j'affectionne particulièrement.

En juillet 2005, j'ai la chance de rencontrer la responsable qualité des magasins Yves Rocher France et, celle-ci m'embauche comme stagiaire pendant un an à la direction des ventes France. J'intègre donc la licence professionnelle choisie. Cette période correspond à une forte remise en question. Je travaille en effet au sein d'une direction importante stratégiquement et suis rattaché à la responsable qualité, elle-même positionnée sous la directrice des ventes. Je remplace aussi une étudiante en fin d'étude master II de commerce. Ainsi, pour répondre aux exigences du poste, je dois pendant un an travailler durement et faire preuve de ténacité pour me mettre à niveau. Une semaine sur quatre en cours, j'essaie d'acquérir le maximum de connaissances pour donner satisfaction le reste du temps. Mes bases en informatique me sont très utiles au départ puis, l'année universitaire avançant, j'évolue positivement dans cet univers commercial très exigeant. Cette année charnière est très riche d'enseignements. Je parviens à m'intégrer dans ce contexte marketing que je découvre totalement. Je prends donc conscience que je suis capable de m'adapter à de fortes exigences intellectuelles ou comportementales, ceci en m'appuyant sur ma capacité de travail et mon envie permanente d'évoluer. J'obtiens en septembre 2006 ma licence avec une « mention bien » et peut poursuivre mon travail de chargé d'étude en CDD pendant 6 mois. Je suis finalement remplacé en février 2007 par un étudiant en quatrième année d'ingénieur, ce poste étant avant tout destiné à accueillir des stagiaires.

Par la suite, j'ai l'opportunité de poursuivre chez Yves Rocher en tant que technicien qualité produit à la direction qualité industrie du groupe. En effet, je réussis un entretien d'embauche en janvier 2007 au cours duquel je suis en compétition avec une personne ayant un bac +5 dans le domaine. Je suis alors rattaché à la responsable qualité produit groupe, elle-même positionnée sous le directeur qualité. Le poste, basé à la Gacilly dans le Morbihan, correspond à un remplacement pour le congé maternité de la future ingénieure qualité. J'apprends à nouveau beaucoup dans cette fonction puisqu'après 15 jours de formation, je dois être autonome sur le poste. Globalement, je collabore avec les responsables de service et chefs de projets pour proposer des améliorations sur les produits avérés non conformes. Je contribue aussi quotidiennement à la détection ou à la résolution de ces non conformités pour les différentes marques du groupe.

Après deux années passées au sein d'un groupe reconnu, j'acquière une certaine aisance relationnelle et des capacités de communication qui me permettent de travailler dans des contextes rigoureux. Je suis également autonome pour mener des études, suivre des projets et dispose de bonnes compétences pour appliquer divers outils et méthodes de la qualité.

A partir de juillet 2007, comme je n'ai pas obtenu de propositions intéressantes chez Yves Rocher, je décide de chercher un emploi ailleurs. Cette recherche est difficile et s'accompagne là aussi d'une forte remise en question. Disposant d'un suivi personnalisé intéressant avec le pôle emploi, je recherche activement un travail et passe de nombreux entretiens d'embauche. Cette période me permet de prendre du recul et de réfléchir aux qualités que je peux mettre en avant. Ainsi, en janvier 2008, je décroche un CDD de trois mois comme assistant ingénieur en sécurité. L'objectif est de réaliser l'évaluation des risques professionnels dans les différents services de l'université de Rennes II. Pour ce poste, je suis rattaché au responsable patrimoine de l'université. En compétition avec des personnes possédant un bac+5 dans le domaine, j'ai finalement été préféré pour ma forte motivation, mon dynamisme et mes capacités de communication écrites et orales. Cette expérience est très intéressante puisqu'elle me fait notamment découvrir le domaine de la sécurité. Après une première partie dédiée à la préparation de l'évaluation, je travaille avec le médecin du travail pour recueillir et compiler les données de l'analyse des risques. Ce poste me permet de progresser dans la manipulation des outils de projets et de management QSE. En avril 2008, j'ai la possibilité de poursuivre cette mission à l'université

avec notamment le partage et la mise en place du plan d'action ou, je peux aussi travailler dans une société de transport en commun comme animateur qualité.

Je choisis le CDD chez Keolis Rennes, une filiale du groupe Keolis, premier opérateur du transport public en France. C'est une mission plus longue que celle proposée à l'université et, elle peut à priori m'offrir plus de débouchés. Je suis cette fois rattaché à la directrice qualité, membre du comité de direction de l'entreprise. Pour ce premier contrat, je fais à nouveau preuve d'adaptabilité, de travail et de rigueur. Après deux mois d'exercice, je réussis ma mission en contribuant activement au renouvellement du label NF Service pour le métro rennais. La directrice qualité me missionne alors sur d'autres sujets en attente, tel que le déploiement de nouveaux outils d'évaluation de la qualité de service. J'ai à cet instant la possibilité de collaborer avec divers responsables et peut ainsi démontrer mes compétences techniques et d'animateur. En octobre 2008, ce remplacement de congé maternité est terminé et je suis à nouveau en recherche d'emploi. Je sais également à ce moment que ma responsable souhaite me proposer un CDI. Elle m'informe qu'elle devrait trouver une solution avec le comité de direction pour me proposer ce poste d'animateur qualité. Pendant ce temps, je construis en parallèle un dossier de financement pour suivre le magister management intégré QSE enseigné à la Roche sur Yon. Je suis déjà à l'époque motivé pour acquérir des connaissances plus abouties dans ce domaine. Je cherche également du travail et obtient quelques entretiens intéressants. Je suis par exemple convoqué pour un poste de responsable qualité des UDAF de la banlieue sud de Paris. En décembre 2008, trois possibilités me sont offertes, je peux poursuivre comme animateur qualité chez Keolis Rennes en CDI, suivre le magister management intégré QSE à la Roche sur Yon, devenir responsable qualité / centre d'appels chez Handistar (une autre filiale du groupe Keolis). J'opte pour le poste d'animateur qualité puisque le premier CDD s'est très bien passé et les projets à venir sont très intéressants.

Je suis à nouveau rattaché directement à la directrice qualité et communication interne de la filiale. Je suis chargé, en collaboration avec un autre animateur, de suivre et d'animer les démarches qualité, de faire évoluer les outils et méthodes qualité, de conseiller la direction dans sa stratégie qualité. Chaque année, j'ai la responsabilité du renouvellement du certificat NF Service. En 2012, j'ai conduit ce projet dans son entièreté. En tant qu'animateur, je dois également superviser ou réaliser les audits et contrôles qualité sur le réseau STAR. Je prépare et anime les revues qualité en interne et avec les sous-traitants. Je participe activement depuis deux ans à la conception et à la mise en place d'une organisation favorisant l'intégration des démarches qualité dans toutes les fonctions de l'entreprise. Dernièrement, j'ai rédigé une grande partie du projet qualité inclus dans la réponse à l'appel d'offre pour la future exploitation du réseau de transport urbain rennais. J'ai aussi commencé en interne, une démarche de processus, pour accompagner le développement du nouveau système d'information des voyageurs.

Comme j'ai tenté de le démontrer, mon expérience dans le domaine du management de la qualité et de la sécurité s'est construite pas à pas. Je me suis d'abord progressivement intéressé au sujet par le biais des différents métiers que j'ai réalisés en début de carrière. Par la suite, motivé pour évoluer professionnellement, j'ai repris mes études et obtenu un diplôme reconnu en partenariat avec une grande entreprise. Pendant les trois années suivantes, j'ai occupé différents types de postes qui m'ont permis d'appliquer quotidiennement les outils et méthodes du management QSE. J'ai alors progressé graduellement dans ma fonction, d'un point de vue technique et relationnel, et obtenu des résultats concrets pour chacune de ces missions en CDD. En CDI depuis quatre ans comme animateur qualité, j'ai aujourd'hui la possibilité d'obtenir en interne une valorisation de mon poste à bac +5, promotion qui sera certainement favorisée si j'obtiens le diplôme de magister management intégré QSE.

2.2 ARGUMENTATION SUR LES ACQUIS DE VOTRE EXPERIENCE A PARTIR DU REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION

Cette partie permet d'expliciter les résultats de vos activités, des travaux expérimentiels précédemment présentés (rubrique 1.4.3.) qui s'appuient sur des concepts, méthodes, outils, savoir-faire construits dans le cadre d'expériences (construites dans des situations).

Elle est très importante puisqu'elle présente aux membres des jurys vos acquis qui valent une certification (celle que vous avez choisie).

Après avoir pris connaissance du référentiel de la certification (des connaissances et compétences attestées notamment), vous mettrez en évidence vos acquis pour chaque unité de certification, soit en les regroupant lorsqu'elles sont dans un champ proche, soit en les décrivant. Deux ou trois pages d'argumentation sont attendues par unité ou unités regroupées (pas plus de trois), appuyées par des preuves si vous le souhaitez (**à placer en annexe**).

Voici quelques pistes ci-après, non obligatoires, sur lesquelles vous appuyer. Vous pouvez décrire une ou deux situations de travail, par unité ou groupe d'unités de certification, les tâches et moyens qui vous étaient donnés, ainsi que votre manière d'organiser et de réaliser le travail demandé (les objectifs, les méthodes de travail que vous avez mobilisés, ceux que vous avez adaptés ou construits, individuellement ou avec votre collectif et votre réseau de travail). Vous pouvez également montrer les transformations du travail que vous aviez à faire, durant une certaine période, pour montrer comment vous avez dû re-concevoir tel ou tel aspect de votre action (coopération avec les collègues, changement d'outils ou de système technique, changement managérial, modification de votre autonomie à l'égard de la hiérarchie, etc.).

UE / HSE 103 – Aspects techniques de l'analyse des risques liés au travail

I - Le contexte général et le cadre de la mission

J'ai rejoint début 2008 le service patrimoine de l'université de Rennes II en tant qu'assistant ingénieur. Ce pôle universitaire est spécialisé dans l'enseignement des sciences sociales, humaines, langues étrangères, arts plastiques et arts du spectacle. Par opposition au pôle universitaire scientifique de Beaulieu, cette faculté est située à l'ouest de la ville de Rennes. En considérant l'ensemble du personnel travaillant pour l'université de Rennes II, chercheurs, enseignants, personnel administratifs et techniques, on dénombre plus de 500 salariés. D'un point de vue des infrastructures, la majorité des enseignements et des activités se déroulent sur le campus de Villejean tandis qu'une autre partie s'effectue sur le campus de La Harpe (à environ 500 mètres de Villejean) ou sur le campus Mazier, localisé à Saint Briec (à environ 80 kilomètres de Rennes).

J'ai été embauché en janvier 2008 pour effectuer une mission de trois mois au sein du service patrimoine de l'université. L'objectif de la mission était de réaliser l'évaluation des risques professionnels (EvRP) et de construire le document unique pour l'université de Rennes II. Lors de la phase de recrutement, j'étais en compétition avec des personnes disposant d'un bac +5 dans le domaine hygiène, sécurité et environnement (HSE). Le responsable patrimoine m'a par la suite expliqué que l'université considérait mes compétences en HSE suffisantes et qu'elle m'avait finalement choisi pour mes capacités à communiquer. A cette période, je sortais en effet d'un travail de deux années dans le groupe Yves Rocher où j'avais pu développer des capacités de communication en me confrontant à un univers exigeant. Ce contrat à durée déterminée de trois mois correspondait au remplacement en congé maternité de la personne chargée du volet HSE à l'université. Je me suis aperçu par la suite qu'il fallait effectivement une certaine aisance relationnelle pour mener à bien cette mission, le sujet de la sécurité n'étant pas toujours bien perçu par les salariés de l'université.

Pour réaliser ce travail, j'étais rattaché au responsable du service patrimoine. Ce service était sous la responsabilité de la présidence de l'université, pilotée par le secrétaire général et la directrice des ressources humaines. Le service patrimoine gère la maintenance et le développement des infrastructures, l'entretien des espaces verts et des jardins, la sécurité des biens et des personnes, l'hygiène, la sécurité et l'environnement. C'est pour ce dernier aspect que j'ai été engagé pour cette mission de trois mois. L'EvRP avait déjà été initiée un peu avant le départ de la chargée de mission HSE. Avec le responsable du service, ils avaient validées les unités de travail à évaluer. L'engagement dans la création du document unique était également la conséquence d'un aspect réglementaire obligatoire puisque une directive du ministère de l'éducation nationale imposait aux organismes de l'enseignement supérieur de créer ce document. Dans ce contexte de l'absence de la chargée de mission HSE, avec cette nouvelle obligation réglementaire et des relations parfois tendues entre les services et la présidence de l'université, il a sans doute été opportun de confier la mission d'évaluation à une personne extérieure. C'est en échangeant et en rencontrant par la suite le personnel de l'université que je me suis aperçu des tensions existantes, ajoutant dans certains cas une difficulté supplémentaire à la réalisation de mon travail.

D'une manière plus officielle, j'étais chargé de conduire l'EvRP et de rédiger le document unique pour l'ensemble du périmètre de l'université de Rennes II. L'exercice devait être réalisé en association avec le médecin du travail et sous la responsabilité du service patrimoine.

II – Planification de la mission et construction des outils d'évaluation

A cette époque, je disposais d'à peine deux ans d'expérience dans le domaine du management de la qualité et n'avais jamais exercé dans le secteur de la santé et sécurité au travail (SST). De ce fait, cette nouvelle mission était pour moi un véritable challenge. Je suis toutefois parti assez confiant puisque j'avais su travailler et m'adapter auparavant à des univers compétitifs au sein de deux directions importantes d'un grand groupe de la cosmétique. De ce point de vue, je pensais être capable de répondre à la commande, en apportant pragmatisme et efficacité à la démarche. Pour mon dernier poste, j'avais su relevé le pari en remplaçant temporairement l'ingénieur qualité produit à la direction qualité du groupe Yves Rocher. Ce qui m'a finalement posé la plus question au départ était surtout la méthode à employer pour mener à bien cette EvRP. Je ne pouvais en effet me référer à aucune expérience professionnelle en lien direct avec le sujet et, ma seule source de données était finalement celle des cours et exercices réalisés en licence professionnelle. Mon premier travail a donc consisté en une recherche documentaire et méthodologique s'appuyant dans un premier temps sur mes documents de cours puis dans un second temps sur les nombreuses ressources disponibles sur le site de l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles). J'ai commencé à faire ces recherches dès la réponse favorable de l'université pour mon contrat à durée déterminée, ceci pour gagner du temps et pour me rassurer sur ce point de questionnement. A la lecture des nombreux documents, j'ai compris globalement la méthode et les outils à employer pour effectuer cette évaluation. Ainsi, j'ai opté pour une méthode proposée dans un des fascicules de l'INRS dédié à l'EvRP et que j'avais également obtenue en document de cours en licence.

Brièvement, cette démarche se réalise en quatre étapes et selon un schéma issu de la roue de Deming :

- Préparer le déroulement de l'évaluation (choix des outils, des personnes, découpage de l'entreprise en unités de travail)
- Repérer et identifier les risques (rechercher les situations dangereuses via des entretiens et analyses de poste)
- Classer les risques en fonction de leur gravité, leur probabilité d'occurrence, le nombre de salariés exposés
- Mettre en œuvre les solutions pour limiter ou supprimer les situations dangereuses

Je me suis appuyé sur les documents présents sur le site internet de l'INRS pendant les trois mois de ma mission, afin de mieux comprendre certaines problématiques, d'approfondir la méthode ou d'acquérir d'autres connaissances.

Les premiers jours de ma mission ont consisté en une appropriation de la méthode proposée ci-dessus. Ma première rencontre avec le responsable du service a permis de définir le cadre du travail à réaliser. Comme précisé plus haut, environ trente unités de travail avaient été définies avec la chargée de mission HSE pour effectuer l'EvRP. Chaque unité correspondait en fait à un service ou bien une partie d'une UFR (unité de formation et de recherche) de l'université. Au cours des trois mois, il était prévu que je réalise un atelier de travail avec le responsable de chaque unité assisté de quelques personnes choisies par ce référent. Cette première analyse pouvait se poursuivre par des interviews ou des analyses de postes plus ciblées pour les activités jugées plus dangereuses. Je pouvais également être amené à effectuer des visites de locaux ou d'infrastructures pour mieux préciser et évaluer les dangers in-situ. Suite à cette première réunion de cadrage, je commençais à planifier mes premiers rendez-vous. Comme précisé lors de l'entretien d'embauche, mon

responsable m'indiquait que l'EvRP se déroulerait en binôme avec la médecin du travail. Je devais donc la rencontrer rapidement pour faire valider la méthode et les outils proposés.

Je me suis ensuite donné trois jours pour formaliser la méthode et créer les outils d'évaluations. Comme précisé plus haut, j'avais déjà bien réfléchi à cet aspect et connaissais la démarche à employer. A partir des fascicules de l'INRS, j'ai composé mon support de présentation sur power-point et déroulé la méthode comme suit :

- *1ère partie, les principes :*

Rappel réglementaire sur le document unique et l'évaluation des risques professionnel, mise en place d'une politique de santé et de sécurité au travail (SST) initiée par la présidence de l'université, importance du management et rôle du responsable de service dans le déploiement de la démarche

- *2ème partie, les définitions :*

Unité de travail, danger, gravité, fréquence, risque, indice de criticité

- *3ème partie, la méthode :*

Identification et description du danger potentiel dans l'unité de travail, identification des moyens de prévention existants (coefficient de pondération), estimation de la gravité applicable au danger identifié, estimation de la fréquence de survenue du danger identifié, calcul de l'indice de criticité applicable au risque identifié : $IC = \text{gravité} \times \text{fréquence} \times \text{coefficient de pondération}$, hiérarchisation et proposition d'actions correctives pour supprimer ou limiter ce risque

- *4ème partie, l'inventaire des risques :*

Bruit, vibrations, chute de plain pied, travail en hauteur, accident de la route, ambiances thermiques, travail sur écran, facteurs psychosociologiques...

Dans ce support, j'utilisais une démarche classique et reconnue pour mener l'exercice. Globalement, cette présentation posait la chronologie du travail à accomplir avec chaque unité de travail :

- Réaliser l'inventaire des risques de l'unité en se référant à la typologie décrite sur les documents de l'INRS
- Effectuer une cotation de chacun des risques identifiés avec une matrice de calcul simple
- Identifier les moyens de maîtrise existants et proposer des axes d'amélioration

Annexe 3 : extrait du document power-point dédié aux ateliers d'évaluation des risques (p 111)

Le modèle d'animation se voulait interactif et, suite à une introduction assez directive, l'inventaire des risques se mettait en place sous forme d'entretien. Le timing proposé pour chaque regroupement était de quinze minutes pour exposer l'objet, la méthode, le caractère obligatoire du document unique puis d'une heure quarante cinq minutes pour mener l'inventaire et la cotation des risques.

Pour ne rien oublier de chaque rendez-vous, je prévoyais également de prendre un maximum de notes afin de rédiger un compte-rendu. Ce dernier serait par la suite envoyé au référent de l'unité pour être éventuellement corriger et valider. Pour aider à la prise de note, je créais un document modèle me permettant de qualifier et quantifier chaque risque :

- Le type d'activité, le nombre de personnes, le lieu, le type de risque, la description et les modalités d'exposition, les moyens de prévention, la criticité et les actions correctives possibles

Annexe 4 : extrait du document word dédié à la prise de note lors des ateliers d'évaluation des risques (p 127)

Je souhaitais conduire mes réunions selon une trame précise et sous la forme d'entretiens semi-directifs. Ce format d'animation devait me permettre de n'oublier aucune étape, de garder la main sur le sujet et de respecter le timing proposé aux participants. Le programme étant relativement dense, je préférais bien cadrer mes interventions et ceci s'est avéré globalement assez efficace. Ce modèle devait toutefois garantir un maximum d'interactions et d'échange entre les participants pour dynamiser l'atelier.

J'ai présenté la méthode et les outils d'entretien envisagés à mon responsable. Celui-ci a adhéré à l'ensemble et une discussion s'est installée autour de la quantification des risques. Il m'a suggéré d'employer une méthode de notation simple pour les ateliers et nous avons ainsi aménagé les échelles proposées initialement pour quantifier la gravité, la fréquence et la maîtrise des risques :

- *La gravité* pouvait prendre quatre valeurs de 1 à 4 (négligeable, faible, grave, très grave)
- *La fréquence* pouvait prendre quatre valeurs de 1 à 4 (exceptionnelle, peu fréquente, fréquente, continue)
- *L'indice de criticité* calculé était pondéré par trois coefficients en fonction de la maîtrise existante (0.25 ; 0.5 ; 1)

Pour favoriser les phases de notation, nous proposons quatre valeurs possibles, afin d'éviter que les participants ne se positionnent au milieu de l'échelle.

Une fois les outils validés, nous avons commencé à planifier les rendez-vous. Ayant une bonne connaissance des services, le responsable patrimoine me conseillait d'engager le travail avec les unités les plus exposées ou avec celles ayant initié un premier travail d'analyse.

J'ai pris note de toutes ces conseils et directives puis ai poursuivi la validation des outils auprès du médecin du travail. Celle-ci était très intéressée par le schéma proposé et m'a indiquée qu'elle souhaitait participer à quelques réunions et entretiens. Elle disposait déjà d'une vision globale des risques existants à l'université de Rennes II. Nous avons ainsi planifié les rendez-vous pour lesquelles elle souhaitait intervenir. Elle désirait approcher certains services sous l'angle de l'évaluation des risques professionnels. Elle ciblait ainsi quelques rendez-vous afin de s'entretenir avec certaines personnes selon un cadre différent de celui de la médecine du travail. Des ambiances particulières ou des problèmes de « charge mentale » existaient en effet dans certains services de l'université. Le fait d'être présente à ces réunions et de me laisser la main pour conduire les entretiens, lui permettrait peut-être d'aborder les difficultés par d'autres biais et de débloquer certaines situations.

Suite à ces deux étapes de validation, avec mon responsable et le médecin du travail, je disposais d'outils d'entretiens validés et des noms des premières personnes à contacter. Après un message de lancement officiel de la démarche envoyé par mon responsable à l'ensemble des participants, je commençais à planifier mes ateliers. Dans ce message, nous recommandions à chaque responsable

d'unité de travail, d'inviter les personnes paraissant utiles ou indispensables à la réalisation de l'EvRP, ceci pour garantir l'exhaustivité et la précision de l'analyse.

Le planning de la démarche :

[illegible]

III – L'évaluation des risques professionnels

1/ le déroulement générale des interventions

Comme défini dans la méthode, chaque atelier de travail était constitué par le responsable de service ou un référent, accompagné d'autres personnes désignées par le responsable. Le lieu de réunion était souvent laissé au choix des responsables ou des référents d'unité puisque je ne disposais pas de salle dédiée pour cette EvRP. Certains ateliers se sont par exemple déroulés dans des salles spécifiques et regroupaient jusqu'à dix personnes alors que dans d'autres cas, l'analyse était basée sur l'entretien avec une personne dans mon bureau. En début de réunion, je me présentais puis exposais l'objet du travail à réaliser conformément à mon modèle d'animation. Les salariés se présentaient à leur tour et évoquaient éventuellement leurs attentes ou réticences par rapport au sujet. Après quelques échanges, j'initiais le travail en présentant le document unique et son caractère réglementaire puis n'oubliais pas de rappeler la volonté de la présidence de l'université de mener à bien cette EvRP. Il me paraissait important de poser ce cadre en début de réunion pour mieux capter l'attention des interlocuteurs et montrer que je faisais office de relais de la direction. En m'appuyant sur la finalité du document unique, je tentais de démontrer que l'EvRP était une base pour mettre en place une démarche SST à l'université de Rennes II. Cette manière d'aborder le sujet avec les groupes m'a paru intéressante puisqu'elle plaçait le sujet dans un concept plus large, en donnant du sens et en valorisant le travail à effectuer. J'entrais ensuite dans le vif du sujet en précisant plus clairement les définitions et la méthode à employée pour évaluer les risques au sein de l'unité.

Les quinze premières minutes de réunions préfiguraient généralement l'ambiance et le degré d'investissement constaté par la suite. J'ai principalement rencontré deux cas de figure. Les personnes adhéraient à la démarche, en comprenaient l'utilité et jouaient le jeu en respectant le cadre proposé. Je récupérais ainsi des données précises et relativement simples à mettre en forme. A contrario et pour différentes raisons, les salariés pouvaient n'afficher aucun enthousiasme pour le sujet et l'atelier était difficile à mener. Il me fallait souvent rappeler la méthode et modifier mon modèle d'animation. Je tentais par exemple de faire réagir chacun sur les risques présentés dans la présentation power-point, je leur posais des questions plus ouvertes pour tenter par la suite de les recentrer sur les attendus. Comme précisé plus haut, certains ateliers ou entretiens ont été réalisés en binôme avec le médecin du travail. Pour rappel, le docteur souhaitait être présente sur certains ateliers où elle considérait des risques importants et non formalisés, également pour les services où étaient supposés des risques du type « charge mentale ». Le médecin m'accompagnait aussi pour certaines réunions pressenties comme difficile à réaliser ou pour les services où elle n'avait pas eu de contact direct avec les salariés.

Suite à chaque réunion d'EvRP, je réalisais un compte-rendu en m'appuyant sur les notes prises en réunions ainsi que sur ce que j'avais entendu et vu. Je rédigeais ce bilan dans un format proche du document unique que je comptais créer. Ceci avait parfois pour conséquence de compléter certaines données non évoquées en réunion ou de clarifier certaines informations pour les rentrer dans un modèle défini. Je tentais toutefois de rester fidèle aux propos tenus par les salariés. Ainsi, c'est bien lors des réunions d'EvRP que j'ai dû veiller à bien traduire et faire valider par tous l'information retenue pour le document unique. J'indiquais précisément pour chaque risque identifié, l'activité en question, le nombre de personnes exposées, une description, la gravité, la fréquence, l'indice de criticité, les moyens de prévention existants et les améliorations envisageables. J'envoyais ensuite le document produit au responsable de l'unité de travail et lui demandais de valider et/ou modifier le texte. Une fois les corrections apportées et la validation effectuée, je disposais d'une base suffisante pour l'intégrer dans ma proposition finale de document unique. Avec cette méthode d'évaluation très participative et cette validation quasi-immédiate des données recueillies lors des ateliers, j'ai pu construire un document de synthèse validé et partagé par l'ensemble des acteurs.

Pour mieux décrire les ateliers d'EvRP à la base de la création du document unique, j'ai choisi de détailler dans les paragraphes suivants quelques situations qui reflètent à mon avis assez bien ce à

quoi j'ai dû faire face. Ces descriptions renseignent aussi sur la diversité des métiers et des activités à analyser.

2/ le service imprimerie-reprographie

Ce service était composé d'environ dix personnes et disposait de divers instruments, machines ou produits chimiques à risque. Le sujet de l'imprimerie est d'ailleurs traité en détail sur le site de l'INRS et je me suis appuyé sur cette documentation pour conduire l'analyse. Toutes les activités de ce service étaient réalisées dans des locaux dédiés et entretenus par le personnel. Une grande partie des documents, affiches et recueils, produits par ce service, étaient destinés aux autres services de l'université. En tenant compte des dangers et risques potentiels propres à l'activité, il était important de réaliser clairement l'EvRP pour cette unité. Du fait de la dangerosité de ces métiers, une pré-évaluation avait d'ailleurs été engagée et quelques actions de prévention étaient en place. Par son caractère règlementaire, le volet « produits chimiques » avaient conjointement été traité par la chargée de mission HSE et le médecin du travail. Le public était donc sensibilisé à la démarche de prévention. Cet atelier a été réalisé en début de mission et j'ai été accueilli par le responsable qui m'a présenté les actions déjà en place. Je lui ai à mon tour expliqué l'objet de l'intervention, la méthode puis nous avons engagé une visite des locaux. L'objectif de cette observation était de situer les principaux risques en fonction des activités réalisées. Chaque salarié rencontré donnait son avis sur les dangers propres à son poste de travail. Pour chaque outil, machine et activité, je questionnais la personne pour réaliser l'inventaire. Après une visite d'environ une heure, nous poursuivions l'évaluation dans le bureau du responsable pour notamment quantifier la gravité et la fréquence attribuable à chaque danger. En m'appuyant sur ma présentation power-point et mon document de recueil, nous classions ensuite chaque risque selon la typologie et alimentions les moyens de maîtrise observés pendant la visite. Nous évoquions également les autres pistes de prévention à mettre en œuvre à court ou moyen terme.

Cet atelier est un exemple de rendez-vous productif. Le personnel a d'emblée été participatif puisqu'il était déjà sensibilisé à ce type de démarche. Le responsable de l'unité avait préparé ce rendez-vous et avait imaginé cette visite détaillée pour faire participer chaque salarié. Cette complémentarité entre l'observation des postes de travail et les entretiens en situation a permis d'aboutir à un inventaire précis et exhaustif. On peut sans doute supposer que la participation active du personnel de ce service était liée à une bonne appropriation de la démarche, due à une sensibilisation régulière du chef de service sur la santé et sécurité au travail.

Annexe 5 : compte-rendu de l'évaluation des risques de l'unité de travail imprimerie-reprographie (p 128)

3/ l'UFR en sciences sociales / enseignement

Pour la partie enseignement de l'UFR en sciences sociales, mon responsable avait décidé de bâtir l'EvRP autour de deux entretiens d'enseignants-chercheurs désignés par le responsable de l'UFR. Ces deux entretiens ont eu lieu à la fin de la mission, j'étais donc bien rodé avec ma méthode et les difficultés rencontrées. Je pense aussi que le fait d'avoir pratiqué l'exercice de nombreuses fois et d'avoir tenté d'améliorer mon modèle d'animation constamment, m'a permis de rendre les entrevues plus fluides et plus pertinentes. Pour cette unité, j'ai successivement rencontré un enseignant-chercheur en histoire et archéologie puis un autre en géographie. Pour ces deux disciplines, nous abordions rapidement la partie relative aux cours donnés en amphithéâtre et travaux dirigés, ceci ayant été évalué via d'autres EvRP. La partie spécifique à la recherche faisait par contre l'objet d'une attention particulière.

L'entretien avec l'enseignant-chercheur en histoire et archéologie s'est déroulé dans mon bureau. Cette personne n'a pas cherché à remettre en cause la méthode et s'est ainsi attaché à respecter le plan de travail proposé. Nous sommes rapidement rentrés dans l'inventaire et la cotation des risques du métier. Le chercheur s'est transporté sur les lieux de ses fouilles archéologiques. En suivant ma présentation, nous avons réussi à imaginer une grande partie des risques encourus pour cette population. Nous avons par la suite procédé à la cotation et à l'inventaire des moyens de prévention en place. Ce type d'entrevu était intéressante puisqu'elle montrait la grandeur du périmètre d'étude. Le chercheur, sous la responsabilité de l'université, travaillait en effet sur des lieux éloignés et où les problématiques de sécurité étaient importantes (nous évoquons par exemple les dangers de chute de hauteur et plain pied, les dangers liés au transport, à l'activité physique...). Cette personne m'expliquait aussi qu'elle gérait elle-même ce volet de prévention des risques avec un budget assez limité. La démarche d'EvRP pouvant aboutir à la mise en place d'actions concrètes, cette personne a marqué un certain intérêt à collaborer à l'exercice.

L'entretien avec l'enseignant-chercheur en géographie s'est également déroulé dans un bureau. Ce salarié était en mission pendant six mois chaque année au Brésil, dans une zone peu connue de la forêt amazonienne. Ces voyages lui permettaient à priori d'établir de nouveaux éléments cartographiques de la région. Comme pour l'interview précédente, je n'ai pas rencontré de problème pour faire accepter la méthode d'évaluation. Après quelques questions sur la finalité de mon intervention, nous nous concentrons sur l'inventaire des risques rencontrés dans ce type de mission. Comme pour le chercheur en archéologie, il était nécessaire de se laisser transporter sur les lieux de la recherche pour tenter d'imaginer l'ensemble des risques encourus par ces chercheurs. Ceux-ci étaient confrontés à un environnement hostile et vivaient dans des régions où les seuls moyens de communication étaient le téléphone par satellite. Ce salarié évoquait aussi des dangers dus à la présence d'animaux sauvages, de crocodiles et de fauves. Il m'indiquait que des prises d'otages étaient également envisageables par les populations locales pour demander des rançons et que les maladies tropicales comme la dengue ou le paludisme étaient assez fréquentes. Pour chaque risque évoqué par le chercheur, celui-ci disposait de moyens de prévention ou avait suivi des formations qui en minimisaient l'impact. Il savait par exemple comment fuir lors d'une attaque de crocodile, était vacciné contre les principales maladies tropicales du pays et disposait de vêtements ou de médicaments adaptés. Toutefois, au regard de la gravité des dommages encourus, le risque résiduel restait important. Pour couvrir efficacement certains risques, il fallait à minima que l'activité soit réalisée par un expert disposant du matériel adéquat.

Ces deux entretiens ont été très intéressants d'un point de vue personnel. Je ne m'imaginais pas les activités réalisées lors de ces recherches et les ai trouvées passionnantes. J'ai finalement pensé que le géographe présentait un profil plus proche de l'aventurier que de l'enseignant. Ceci m'a aussi montré qu'une EvRP pouvait avoir un spectre bien plus large que celui imaginé au départ. Le document unique étant à la base de la mise en place d'une démarche SST en entreprise, ces entretiens montrent la complexité de sa mise en œuvre lorsqu'il est nécessaire d'inclure ce type de métiers.

Annexe 6 : compte-rendu de l'évaluation des risques de l'unité de travail UFR sciences sociales / enseignement (p 130)

4/ l'UFR en sciences humaines / enseignement

Cette réunion a pu être planifiée assez tardivement et s'est déroulée avec la présence du médecin du travail et des deux responsables de l'UFR, respectivement enseignant-chercheur en sociologie et en psychologie. Cet atelier aura été le plus difficile à réaliser de la mission, les deux personnes ne

souhaitant pas adhérer aux différents principes proposés. Le médecin du travail avait pressenti ces possibles difficultés et souhaitait donc m'accompagner dans cette analyse. Elle m'avait également prévenue peu de temps avant la réunion qu'elle aurait un peu de retard et m'avait conseillé de commencer avant son arrivée. Je présentais comme habituellement l'objet de mon intervention ainsi que la méthode utilisée pour effectuer l'inventaire et la cotation des risques identifiés. Cette introduction n'a pas convaincu les deux enseignants-chercheurs. Le sociologue a continué à lire ses dossiers et m'a finalement répondu qu'il ne voyait pas de dangers particuliers en lien avec son UFR. Le psychologue a semblé plus curieux mais m'a demandé de préciser la méthodologie. Cet aspect est apparemment une thématique importante en sciences humaines et il a souhaité que je justifie mes choix. A ce stade de l'atelier, j'étais très embarrassé et gêné puisqu'il me fallait clarifier une méthode générique, déclinée par de nombreux animateur en SST et pour laquelle je n'avais détecté aucune faille. Au regard de la faible adhésion des deux enseignants, je ne voyais vraiment pas comment engager l'exercice. Après quelques tentatives d'explications et relances, le médecin du travail arrivait finalement au rendez-vous. J'ai alors tenté de présenter au docteur là où nous en étions arrivés et le médecin a finalement pris la main pour continuer l'entretien. Tout au long de cette entrevue, j'évitais de prendre la parole et écoutais la discussion en prenant un maximum de notes. Les échanges se sont finalement centrés sur les problèmes liés aux difficultés psychologiques en lien avec le manque de moyens dédiés à l'enseignement universitaire. Cette discussion entre les trois personnes était riche et les arguments évoqués très intéressants.

Nous avons par la suite réalisé un bilan de la réunion avec le médecin du travail. Cette dernière m'a rassuré sur le contenu de mes interventions et sur mon modèle d'animation. En observant les choses plus positivement et même si le début de l'atelier ne correspondait pas à l'attendu, nous étions quand même sortis avec quelques données quantifiées et avons pu sensibiliser ces personnes à la démarche SST. Même si je me suis retrouvé en difficulté dans ce contexte, ceci m'a permis de remettre en question mes interventions et de prendre plus de hauteur sur le sujet. Pour réaliser une EvRP avec ce type de population, il faut connaître parfaitement son sujet et être en capacité de justifier l'ensemble de ses choix méthodologiques. En m'appuyant sur les documents de l'INRS validés et reconnus par l'ensemble de la profession, je n'avais pas vraiment fouillé les grilles d'évaluation et les choix de notation mais, personne ne m'avait jusque là demandé de le faire.

Annexe 7 : compte-rendu de l'évaluation des risques de l'unité de travail UFR sciences humaines / enseignement (p 133)

5/ Le service maintenance patrimoine et la visite des locaux de l'université de Villejean

Le service maintenance de l'université de Rennes II est rattaché au service patrimoine. Il est constitué d'environ vingt personnes et dirigé par une responsable maintenance. L'évaluation pour ce service s'est faite en plusieurs étapes, en rencontrant différents salariés exerçant divers métiers. Je me suis dans un premier temps entretenu avec la responsable pour lui présenter la démarche et la typologie des risques à inventorier. Suite à ce premier contact, nous avons planifié des visites des locaux présentant à priori le plus de risques et une observation plus générale de l'université. En parallèle, nous avons aussi programmé des interviews du personnel pour connaître leur avis et les moyens de prévention à disposition. Dans une dernière étape, nous avons réalisé avec la responsable une synthèse des risques identifiés lors des visites et interviews. L'observation des locaux a permis de détecter des dangers exposant le personnel de l'université mais aussi les étudiants (passerelles de bois glissantes ou nez de marches détériorés). Comme pour le service imprimerie-reprographie, la tâche m'a été facilitée par une participation active de la responsable maintenance. Nous avons ainsi répertorié de nombreux risques pour le personnel. Les peintres utilisaient par exemple de nombreux produits chimiques mais n'employaient pas systématiquement les masques ou EPI (équipements de

protection individuels), ils ne mettaient pas en marche les hôtes d'aspiration. Les électriciens étaient exposés à des risques de chutes de hauteur et intervenaient sur des armoires électriques à haute tension, ils étaient toutefois plus rigoureux sur l'utilisation des moyens de prévention. Globalement pour le service maintenance et même si une sensibilisation régulière était faite par la responsable, nous étions en présence d'une population assez résistante à la règle. Malgré des risques parfois avérés et importants, les EPI n'étaient pas toujours employés et certaines pratiques métiers n'étaient pas conforme aux règles de sécurité (changement d'accessoires d'éclairages en utilisant des escabeaux montés sur des tables, travail en milieu confiné sans avoir prévenu les collègues, ...). La visite générale des locaux et des endroits à risques m'a également permis de mettre en évidence des risques de chutes de hauteur, de chutes de plain pied et des problèmes liés aux conditions de circulation dans l'enceinte de la faculté (notamment lors de l'intervention de certaines entreprises sous-traitantes). J'ai pris quelques photos des situations les plus significatives dans le but de les présenter au CHSCT lors d'une future synthèse. Du fait d'un périmètre d'étude relativement large, l'EvRP du service maintenance a nécessité de nombreuses visites et interviews. Cette façon de procéder a semblé satisfaisante puisque nous sommes finalement arrivés à un bilan exhaustif des risques encourus par ces salariés. L'évaluation a permis de mettre en évidence de nombreux risques, relevant parfois d'un indice de criticité élevé et avec des moyens de prévention inexistantes ou non employés. Ces problèmes étaient pour la plupart déjà connus mais ils ont ainsi été formalisés, quantifiés et hiérarchisés.

Annexe 8 : compte-rendu de l'évaluation des risques de l'unité de travail service maintenance patrimoine (p 135)

6/ Exemples de réunions réalisées en binôme avec le médecin du travail

Comme précisé plus haut dans mon récit, certaines réunions avaient été ciblées par le médecin du travail pour une intervention en binôme. Les services en question étaient surtout ceux présentant a priori des problèmes liés à la charge mentale, le médecin ayant parfois eu échos de ces difficultés lors des visites médicales du personnel de l'université. Voici ci-dessous deux exemples d'EvRP menées conjointement avec le médecin, une relève du risque lié à la charge mentale et l'autre est en lien avec des problèmes d'allergiques :

Une première réunion concernait le service comptabilité de l'université. Après avoir mené une démarche classique d'inventaire des risques pour les personnes travaillant au bureau (chutes de plain pied éventuelles dues au passage des fils électriques, risque de coupure), nous nous sommes concentrés sur le risque lié au travail sur écran. Pour cet aspect, le médecin m'avait conseillé d'aborder des points particuliers concernant les bonnes postures et les bons réglages du poste de travail (hauteur et inclinaison de l'écran, ergonomie du fauteuil utilisé). Nous avons d'ailleurs noté au cours de notre analyse globale que certains services disposaient de matériel de très bonne qualité et d'autres, notamment le personnel travaillant directement dans les UFR, travaillaient avec du matériel insuffisant pour prévenir ce risque de travail sur écran (ergonomie des fauteuils ou hauteur d'écran inadaptée). La dernière diapositive de ma présentation concernait le risque lié à la charge mentale, c'est donc à ce moment que nous l'avons abordé. La responsable comptabilité a semblé directement touchée par ce problème et, comme elle était en présence d'une collègue de confiance, elle s'est un peu livrée sur le sujet en précisant d'ailleurs un niveau de souffrance assez élevé. Le médecin du travail a creusé un peu la problématique et a finalement proposé de prendre des rendez-vous privés avec les personnes exposées.

Une seconde réunion concernait le service SCD ayant en charge la gestion de la bibliothèque universitaire. Des problèmes de réaction allergiques avaient en effet été signalés par deux salariés

du service SCD. Ces personnes présentaient ces symptômes depuis quelques temps et en étaient particulièrement affectées, un risque lié à la charge mentale venait ainsi s'ajouter à celui de l'allergie. Cette évaluation a donc eu lieu en deux temps. Une première phase était programmée pour mener une EvRP générale et inventorier l'ensemble des risques existants au SCD. La responsable du service avait invité quatre personnes pour réaliser cette analyse globale en présence du médecin du travail. Ce rendez-vous mettait par la suite en évidence l'importance du risque allergique pour certaines personnes du SCD, qui étaient d'ailleurs invitées à l'EvRP. Après une description des phénomènes et une quantification de ce risque, il a été décidé de programmer une seconde réunion spécialement dédiée à l'investigation sur ce problème. Le responsable sécurité de l'université était convié à ce second rendez-vous puisque les exercices de désenfumages réalisés à la bibliothèque semblaient être une cause probable du problème. Cet atelier suivant a été relativement productif puisqu'il a abouti à la mise en œuvre d'un plan d'action pour tenter d'isoler les causes. Le responsable sécurité était ainsi chargé de réaliser les exercices de désenfumages selon un protocole précis et le médecin du travail suivait en parallèle les effets sur les personnes touchées par les allergies.

Annexe 9 : compte-rendu de l'évaluation des risques de l'unité de travail SCD (p 137) + compte-rendu du plan d'action programmé(p 139)

7/ Suivi et avancement du projet

Dès mon premier entretien avec mon responsable, celui-ci m'a précisé qu'il me laissait autonome sur cette mission d'EvRP et que je devais lui fournir fin mars 2008, le document unique résultant. Pour cette échéance, chaque unité de travail devait avoir validée la partie du document unique la concernant. Une des conditions principales du travail à effectuer était de le mener en binôme avec la médecin du travail. Dès le premier rendez-vous avec le docteur, j'ai compris que cette personne pouvait être d'une aide précieuse. J'ai par conséquent choisi de réaliser régulièrement un avancement du projet avec elle et, comme elle l'a accepté, nous faisions un point d'environ une heure toutes les deux semaines. Ceci était l'occasion d'exposer les difficultés rencontrées avec les services, d'enrichir et d'améliorer la méthode d'investigation, de revoir le planning et d'évoquer les risques principaux identifiés au cours de la semaine. Pendant cette période, je n'ai finalement rencontré mon responsable que pour effectuer l'EvRP propre à son service et pour lever quelques points bloquants (notamment la difficulté d'obtenir certains rendez-vous). Je pense avoir fait un choix intéressant en provoquant ce travail collaboratif avec la médecin du travail. Ceci a donné une plus forte crédibilité à la démarche et favoriser la participation de l'ensemble du personnel. D'un point de vue personnel, j'ai pu profiter des connaissances et de la forte expérience du médecin pour tous les sujets en lien avec les maladies professionnelles et la santé en générale. A plus long terme, je pense aussi que la forte implication de cette personne dans l'EvRP favorisera la mise en œuvre d'actions de prévention durables.

IV – La création du document unique et la préparation d'un plan d'action

Cette dernière phase de la mission s'est déroulée les deux dernières semaines de mars. Elle a consisté dans un premier temps à agréger l'ensemble des données des comptes-rendus validés dans le document unique final. J'ai repris les risques identifiés un à un pour apporter si nécessaire des précisions. Les corrections les plus significatives ont concernées le calcul de l'indice de criticité et la hiérarchisation des risques entre eux. J'ai également apporté des modifications pour la partie liée aux actions d'amélioration, en les classant selon leur caractère technique, organisationnel ou relatif à la formation et l'information. J'avais volontairement effectué une première cotation des risques en réunion et de manière participative. Pour apporter une cohérence au document et hiérarchiser

convenablement les données entre elles, il m'a fallu par la suite objectiver ces chiffres. Cette réévaluation des données globales s'est faite en collaboration avec mon responsable et le médecin du travail. Deux réunions séparées m'ont ainsi permis d'aboutir à une hiérarchisation partagée de l'ensemble des risques.

Annexe 10 : extrait du document unique de l'université de Rennes II (p 142)

Comme mon responsable était satisfait du travail réalisé, il m'a proposé de poursuivre la mission pendant deux mois supplémentaires, afin de préparer la mise en œuvre du plan d'action en collaboration avec le CHSCT de l'université (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail). Cette proposition permettrait également de partager les résultats de l'EvRP avec la chargée de mission HSE, reprenant son poste en avril 2008. J'ai accepté de poursuivre et ai commencé fin mars à préparer une synthèse des données recueillies pendant ces trois mois. Une réunion était ainsi programmée avec les membres du CHSCT début avril pour présenter les premiers résultats de l'étude. Pour ce rendez-vous, je préparais une présentation power-point basée sur quelques analyses statistiques présentant les risques les plus fréquents, les plus importants et les moins maîtrisés, les services les plus exposés. J'évoquais aussi la méthode utilisée pour en arriver à ces résultats et l'intérêt d'initier une démarche plus globale de prévention des risques.

Annexe 11 : extrait du document de présentation pour la réunion de synthèse programmée avec le CHSCT (p 147)

J'ai finalement arrêté cette mission d'assistant ingénieur sécurité le 31 mars 2008 pour commencer un nouveau CDD dans l'entreprise Keolis Rennes, exploitant des transports urbains de l'agglomération. Le contrat proposé était plus long et la rémunération plus intéressante.

V – Conclusion

Cette mission de trois mois a été très enrichissante et m'a permis de me confronter à un sujet complexe et captivant. J'ai su faire preuve d'adaptabilité, de pragmatisme et de dynamisme, pour animer des groupes de travail parfois difficiles et conduire un projet conséquent sur une durée très courte. Je pense que le résultat fut satisfaisant puisque une prolongation de contrat m'a été proposée. Plus concrètement, j'ai réussi à mener sur cette période, une trentaine d'atelier de travail, quelques interviews et des visites de locaux. J'ai recueilli un nombre important de données qualitatives et quantitatives, puis les ai formalisées dans un document unique encore utilisé aujourd'hui. J'ai dernièrement appelé mon ex-responsable et la chargée de mission HSE de l'université de Rennes II qui m'ont confirmé que l'EvRP, menée début 2008, servait toujours de base au déploiement de la démarche SST à l'université. Lors de mon départ, j'étais également fier puisque le médecin du travail me félicitait et me confiait qu'un tel recueil d'information n'avait jamais pu être initié à l'université.

UE / EME 208 – Systèmes de Management de la Qualité, audit interne, certification ISO 9001

Le contexte général :

Keolis Rennes est une filiale du groupe Keolis, premier opérateur de transport public en France. Elle exploite le réseau de transport public à Rennes et est composée de 1000 salariés. Elle gère une ligne de métro automatique, 70 lignes de bus et un parc de vélos en libre service. Depuis l'année 2005, Rennes Métropole confie l'exploitation de ce réseau de transport selon un contrat de délégation de service public. Le contrat arrivant à sa fin, un appel d'offre est en cours pour choisir le nouveau délégataire du réseau STAR 2013-2017. Cette délégation contractuelle fait de Keolis Rennes le fournisseur de la communauté de communes de Rennes. La filiale a ainsi un rôle de conseil auprès de son client, pour construire et mettre en œuvre chaque année la nouvelle offre du réseau. Globalement, Keolis Rennes doit satisfaire les exigences de ses trois principaux clients : l'autorité organisatrice ou Rennes Métropole, l'actionnaire principale Keolis et les voyageurs du réseau.

Pour mettre en application sa stratégie et répondre correctement aux attentes des clients, Keolis Rennes s'est organisée selon 6 grandes directions, rattachées à la direction générale : le secrétariat général, l'exploitation, le marketing, la maintenance et les projets, les ressources humaines, la qualité et communication interne. La directrice qualité fait partie du comité de direction, ceci dans le but de favoriser l'intégration de la démarche dans l'ensemble des services et de positionner la qualité comme une des composantes incontournables du service délivré. La qualité de service sur le réseau STAR est une volonté forte des élus de Rennes Métropole, cet aspect sera sans doute accentué dans le prochain contrat de délégation.

L'organisation de la qualité chez Keolis Rennes :

Deux démarches qualité coexistent sur le réseau STAR. La première d'entre elles correspond à la qualité contractuelle pilotée par la responsable qualité de Rennes Métropole. Ce système incitatif a pour objectif de contrôler la qualité du service produit par le délégataire. Il s'articule principalement autour de l'évaluation de onze indicateurs de performance représentatifs de la vie du réseau. Consolidés chaque trimestre, les résultats obtenus sont comparés à des objectifs ou seuils et sont à la base d'un système d'intéressement financier conséquent. Tous les trimestres, le délégataire peut ainsi obtenir un bonus maximum de 160 KE ou un malus maximum de 320 KE.

La seconde démarche est spécifique à la ligne A du métro rennais et correspond également à une demande de Rennes Métropole. Il s'agit du label NF Service. Pour l'année 2011/2012, j'ai piloté ce système dans sa globalité. L'objectif est de renouveler chaque année le certificat pour valoriser la qualité de nos prestations auprès des clients et de Rennes Métropole. Les trois directions opérationnelles de l'entreprise sont directement impliquées dans NF Service et participent quotidiennement à la vie de la démarche.

Depuis mon entrée dans l'entreprise en 2008, j'ai toujours eu en charge de suivre cette démarche, avec un degré d'implication qui a augmenté progressivement. Dans un premier temps, mon travail consistait à gérer les aspects techniques et à préparer les réunions, la directrice qualité se chargeant de la partie managériale. Avec le temps et ma contribution à la réussite des audits, mon intervention dans l'organisation et la mise en œuvre des plans d'action s'est concrétisée. En 2011/2012 et avec les conseils de ma responsable, j'ai piloté la démarche et le projet de certification dans son entièreté.

Le label NF service a été obtenu pour la première fois en 2004 et est depuis renouvelé chaque année. Jusqu'en 2006, le service qualité était composé d'une assistante et d'un responsable rattaché au directeur maintenance. Ce positionnement ne favorisait pas l'adhésion des différents acteurs et il était difficile de faire vivre la démarche et les plans d'actions. Avec la naissance d'une direction qualité en 2006, ce système s'est trouvé valorisé et est devenu aujourd'hui un outil de management utilisé par de nombreux responsables de service.

Le planning du projet :

[illegible]

Le label NF Service :

Contrairement à l'ISO, NF Service ne se construit pas autour des processus mais en fonction des caractéristiques du produit à labelliser. La conformité du système est évaluée suivant les résultats obtenus pour dix-sept critères représentatifs de ces caractères et selon les dispositions d'organisation en place. Pour chaque critère, l'atteinte des objectifs est dictée par l'efficacité des processus en jeu et les relations entretenues avec nos fournisseurs. Pour corriger ou améliorer la valeur d'un indicateur, il est donc possible d'agir sur la méthode de mesure ou sur les moyens techniques et organisationnels dédiés. Toutes les mesures permettant d'alimenter le système NF ne sont pas pilotées par Keolis Rennes. Une partie des résultats s'appuie sur les enquêtes mystères menées par Rennes Métropole, qui servent dans un premier temps à calculer les indicateurs contractuels. Ces mesures sont ensuite reprises dans le second système avec des pondérations différentes. Cette particularité peut compliquer la lisibilité des résultats pour les opérationnels mais place Rennes Métropole au cœur de notre démarche, ce qui contribue à mieux l'intégrer sur un plan managérial.

Annexe 12 : lettre d'engagement de la direction 2012 me citant en tant que référent (p 156)

Défendre le dossier NF service lors de l'audit, communiquer clairement sur tous les aspects de la démarche :

Chez Keolis Rennes, l'audit NF a généralement lieu début juillet et dure une journée et demi. En théorie, chaque membre du comité de pilotage est présent pour contribuer si nécessaire à la description des critères le concernant. La directrice qualité, la responsable qualité Rennes Métropole et le responsable des études marketing m'accompagnent également dans la présentation de notre dossier qualité. Lors de la réunion d'ouverture de l'audit, le directeur de l'entreprise et des membres du comité de direction sont présents pour démontrer l'engagement de l'entreprise à son plus haut niveau hiérarchique. Cette présence systématique de l'encadrement donne une forte crédibilité à notre démarche en démontrant immédiatement à l'auditeur son intégration sur un plan managérial.

Pour chaque critère examiné, la parole est dans un premier temps laissée à l'auditeur afin que celui-ci expose ses objectifs et interrogations. Généralement, je laisse les personnes présentes répondre à la question en écoutant attentivement les arguments. Je peux alors me permettre de prendre la parole pour ajouter des preuves ou tenter de réorienter le débat sur des points que nous maîtrisons mieux. Cette technique de réponse nécessite de bien connaître les points forts et les points faibles de notre référentiel et ceci, en fonction des exigences définies dans le règlement de certification. Dans l'idéal, il est intéressant de bien comprendre la raison ou l'objectif de la question de l'auditeur. Il faut ensuite orienter les opérationnels à répondre sous un angle qui nous est favorable et les laisser dérouler leur plan d'action si nécessaire. Chaque plan d'action est suivi dans l'année avec les équipes concernées et revu précisément dans le mois précédent l'audit. Une dizaine de critères sont ainsi examinés par l'auditeur au cours de la journée et demi d'audit.

Nous nous rendons également sur le terrain pour effectuer un parcours voyageur. Cette année, j'étais le seul représentant de la qualité à cette étape et était donc l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à l'évaluation in situ de la qualité. Lors de ce parcours, un enquêteur mystère est présent pour effectuer une démonstration des mesures. Cet exercice et les potentielles non-conformités détectables amènent l'auditeur à poser de nombreuses questions. En veille permanente, je lui montre concrètement les nouveautés ou les aspects qui enrichissent notre démarche qualité. Je tente aussi d'exposer des arguments convaincants pour des questions parfois beaucoup plus délicates. A ce moment, j'essaie de mesurer les écarts possibles au référentiel et de mettre en avant nos plans de contrôle ou d'actions, qui nous permettent de les détecter et les corriger. Le but est bien de minimiser les constats négatifs, points qui pourraient être transformés en non-conformités ou points sensibles lors de la conclusion d'audit.

Pendant le temps de rédaction du rapport d'audit, l'équipe qualité se réunit pour faire un bilan des points négatifs semblant avoir été mis en avant. Cette dernière analyse peut éventuellement déboucher sur des objections lors de la conclusion de l'auditeur. Dans ce débriefing, j'ai un rôle de conseiller, pour par exemple mettre en avant des aspects qui ne semblent pas avoir été suffisamment pris en compte par l'auditeur. Cette année, lors de la conclusion d'audit, la directrice qualité a ainsi mis en avant l'implication des équipes et les moyens financiers mis en œuvre pour développer la relation de service dans notre agence commerciale. Même si le résultat n'atteint pas l'objectif et fait l'objet d'une remarque, les progrès et nos actions permanentes doivent être soulignées. Ce résultat négatif s'explique en partie par une mesure trop exigeante de Rennes Métropole, reprise directement dans notre système NF, qui cache nos progrès, et a pour conséquence la reconduction de cette remarque.

Au cours de cette journée et demi d'audit, plusieurs problèmes peuvent se poser :

- les responsables de services se trouvent en difficulté face au questionnement de l'auditeur
- les réponses données par les différents acteurs mettent en avant des points faibles
- les salariés rencontrés sur le terrain ne sont pas suffisamment concernés par la démarche
- d'un point de vue plus technique, des erreurs de calculs ou de gestion documentaire sont observables

Pour pallier à ces difficultés, la démarche doit être pérenne, pilotée et suivie toute l'année, l'audit doit être préparé au mieux. Je suis chargé d'effectuer ce travail en collaboration avec les chefs de service et le service communication. Les plans d'actions sont par exemple définis et partagés avec les responsables de services pour être exposés clairement. Les managers connaissent les points forts et points faibles pour les critères les concernant. La communication auprès des salariés est régulière et efficace. Le dossier d'audit est préparé rigoureusement en vérifiant chaque point de la norme et du dossier.

Depuis 2004, la ligne a du métro rennais est certifiée NF service. Les résultats des audits sont généralement bons et en progression constante. En 2012, l'auditeur a mis en avant de nombreux points forts et souligné la transversalité et l'intégration de la démarche dans les différents services.

De mon point de vue, pour réussir ce projet de certification et plus particulièrement l'audit, il est impératif de bien connaître les techniques d'animation de la qualité ainsi que les référentiels NF EN 13816 / NF 281 / et NF 286. Quelques bases des techniques de communication sont importantes pour la prise de parole en public. La maîtrise de l'entretien d'audit se concrétise en le pratiquant chaque année et est aussi fonction du travail mené sur la globalité du dossier. La qualité de la relation avec l'auditeur AFNOR et avec les autres participants me semblent aussi conditionner le bon déroulement de l'audit. La maîtrise du dossier qualité peut à mon avis être considérée comme suffisante lorsque l'animateur est capable de mener sa propre évaluation du système. Il connaît ainsi une grande partie des points faibles du dossier. Une analyse et une veille permanente permettront toujours de mieux comprendre ou d'anticiper le questionnement de l'auditeur et de rester proactif lors de l'entretien d'audit.

Annexe 13 : mail de félicitation suite à la reconduction du certificat NF Service 2012 (p 157)

Rédiger la réponse suite à la réception du rapport d'audit et planifier les actions d'améliorations :

A réception du rapport d'audit, un mois après le passage de l'auditeur, il est nécessaire d'envoyer à AFNOR notre plan d'action en réponse aux écarts spécifiés. La directrice qualité souhaite une réponse à tous les écarts constatés : remarques, points sensibles et pistes de progrès. Je rédige une

première version de ce plan d'action puis l'enrichie et la finalise avec les responsables de service ou acteurs concernés par le sujet. Pour chaque point, nous confirmons ou non le constat et proposons une ou plusieurs solutions à mettre en application. Chaque solution est détaillée et un planning de mise en œuvre est proposé. Il faut évaluer la faisabilité des solutions à court ou moyen terme pour proposer des actions réalistes qui se concrétiseront et amélioreront au final le service à la clientèle. Certaines actions sont en effet faciles à mettre en place car elles ne nécessitent pas de moyens supplémentaires et ne bouleversent pas les organisations. Pour d'autres, des plans d'actions conséquents doivent être programmés pour corriger des problèmes nécessitant un réel changement. Voici par exemple quatre années que nous tentons de répondre aux objectifs NF service pour la qualité des réponses apportées au téléphone par nos agents commerciaux. Nous revoyons chaque année notre plan d'action et les moyens à mettre en œuvre sur le sujet, pour toujours montrer notre volonté de progresser. Comme énoncé dans la partie précédente, même si le résultat reste sous l'objectif, les moyens mis en œuvre et nos constats terrains montrent un réel progrès chez les agents commerciaux.

Pour rédiger correctement cette réponse, il est important de bien comprendre le constat énoncé. Il faut s'appuyer sur la connaissance du terrain et du dossier NF service pour proposer des solutions concrètes et réalistes. Si cela est nécessaire, il est ensuite impératif de partager ces actions avec les responsables de services, pour construire un plan d'action intégrant la dimension managériale et organisationnelle.

Annexe 14 : extrait du plan d'action proposé pour répondre au constat d'audit 2012 (p 158) et conclusions de l'ingénieur certification AFNOR pour ce plan d'action (p 161)

Réaliser les audits terrain, calculer les indicateurs pour auditer la conformité et évaluer la performance :

Pour quelques critères du système, je réalise tous les mois des contrôles sur le terrain afin d'observer le niveau de qualité offert aux clients. D'autres critères sont évalués via des enquêtes mystères gérées par Rennes Métropole ou par des agents Keolis Rennes formés au préalable. Les résultats de ces contrôles terrains et enquêtes servent à alimenter une partie des indicateurs NF service. D'autres indicateurs sont mis à jour à partir de données enregistrées automatiquement dans des bases de données. Lors des contrôles terrain réalisés par l'équipe qualité, toutes les situations critiques sont signalées aux opérationnels afin qu'une action curative soit immédiatement mise en place.

Tous les trois mois, je réalise une consolidation des indicateurs. Cette opération nécessite une bonne maîtrise du tableur Excel. Pour chaque indicateur, les données sont comparées aux exigences de nos référentiels afin de statuer sur la conformité des mesures. Dans NF service, la règle est également de transformer les taux de conformité obtenus en pourcentage de voyageurs satisfaits. Selon les critères et les référentiels associés, certaines données doivent à nouveau être retravaillées pour y intégrer des notions de flux clientèle. Par exemple, un escalier mécanique en panne pendant une heure en période de fort trafic n'aura pas le même poids que ce même équipement en panne en période creuse. De même, un escalier mécanique situé dans une station de métro peut fréquentée aura un poids moins grand que s'il est implanté dans une station à fort trafic. Toutes ces données de flux sont issues de base de données marketing. Via divers requêtes, elles sont extraites des bases et intégrées dans les fichiers pour traduire plus précisément les taux de voyageurs satisfaits par critères. Pour d'autres critères, aucune donnée de flux n'est associée et le pourcentage de voyageurs satisfaits est directement égal au taux de conformité. Dans ce cas, ce sont les pondérations associées en amont à chaque item composant un critère qui reflète la vision client. Celles-ci sont en effet

issues d'une hiérarchisation obtenue suite à des enquêtes menées pour définir les attentes clientèles. Cette mise à jour des indicateurs comprend aussi le bilan des situations inacceptables de la période. A partir d'une analyse des données issues des réclamations, des remontées réalisées par les intervenants qualité de service (IQS) et de différentes bases de données, je peux dresser le profil de la période en terme de situations inacceptables.

Comme j'ai tenté de le décrire, tous les indicateurs de pilotage de notre démarche sont issus d'un système de mesure relativement complexe. En effet, celui-ci fait intervenir de nombreux acteurs, tant pour contrôler la qualité sur le terrain que pour maintenir les bases de données utilisées. En tant que pilote de la démarche, j'ai pour rôle de veiller à la fiabilité de l'ensemble des données utilisées dans les calculs. Il me faut donc planifier les contrôles qualité menés par les IQS et former les nouveaux arrivants si nécessaire. Je dois également sensibiliser régulièrement cette population à faire remonter les situations inacceptables détectées sur la ligne. Pour les données automatisées, je dois m'assurer de leur justesse et donc faire partager et valider les méthodes de calcul employées. Avec les évolutions de matériel, ces méthodes peuvent parfois être revues, ce qui correspond souvent à une opportunité d'évolution de notre système de mesure.

Suite à cette consolidation des indicateurs, je réalise un affichage de ceux-ci auprès des salariés du métro. Je mets à jour cette affiche tous les deux à trois mois car il ne me semble pas opportun de communiquer une tendance plus fréquemment. En accord avec l'équipe qualité, nous présentons donc un état de notre démarche NF à ce rythme. Dans le cas de dérive notable, nous informons alors directement le manager concerné qui engage les actions curatives ou correctives nécessaires. L'affichage des indicateurs est aussi accompagné d'une brève analyse des résultats pour mettre en avant les événements marquants de la période.

Pour les tendances plutôt négatives, ces commentaires font l'objet d'une validation auprès des responsables de services. Pour les indicateurs à la baisse ou en dessous de l'objectif, je mets en avant les plans d'actions en cours et leur état d'avancement pour démontrer entre autres notre engagement dans l'amélioration continue.

Cette analyse régulière du système permet d'observer l'avancement des plans d'actions, de relever les non-conformités récurrentes, qui peuvent faire l'objet d'une présentation en comité de pilotage. Cette veille bimensuelle ou trimestrielle est également accompagnée d'une attention plus fréquente via nos visites hebdomadaires sur la ligne et notre regard sur les réclamations émises par la clientèle. Ce travail de relevé permanent des non-conformités et d'analyse permet d'alerter et de sensibiliser en permanence. Ceci garantit également l'intégration de notre démarche dans la sphère managériale.

Pour réussir ce travail d'audit terrain et de consolidation des indicateurs, il me semble nécessaire d'être très rigoureux et d'avoir un bon esprit de synthèse. Il ne s'agit pas de noyer les opérationnels avec un maximum de non-conformités ou informations mais bien de les sensibiliser avec des constats représentatifs et avérés. Il faut savoir communiquer sur la performance du système et prendre du recul par rapport aux situations rencontrées. Pour le calcul des indicateurs et le contrôle du système de mesure, il faut avoir de bonnes bases en informatique, mathématique et maîtriser les outils du pack office. L'évaluation de la performance fait en effet appel à de nombreuses formules dans Excel ou nécessite de participer à des développements informatique pour extraire et transformer des données. La réalisation des affichages doit quant à elle être réalisée dans le cadre de la politique de l'entreprise, avec des commentaires clairs et précis. Je pense aussi qu'il est impératif de bien communiquer avec les différents managers pour dynamiser la démarche. Il faut savoir s'adapter à chaque interlocuteur, être convaincant pour faire agir dans le cadre de notre politique qualité.

Annexe 15 : fiche de mesure annotée pour un contrôle qualité dans les rames métro (p 164) + tableau correspondant à ce contrôle (p 166) + résultats de l'indicateur de performance rames métro (p 167) + extrait de l'affichage des indicateurs NF à fin avril 2012 (p 168)

Préparer et animer les comités de pilotage et les comités tripartite, garantir l'amélioration continue de notre système :

Chaque année, nous réalisons deux à trois comités de pilotage avec les managers associés à la démarche NF service. Nous organisons aussi un comité tripartite avec l'association des usagers des transports d'Ille et Vilaine (AUTIV) et Rennes Métropole. Ces deux rendez-vous sont décrits et planifiés dans notre manuel qualité, avec des objectifs différents dans chaque cas. Le comité de pilotage sert à faire un point étape sur la démarche. Nous observons les indicateurs, les non-conformités marquantes de la période, nous revoyons les plans d'actions ou initions d'autres améliorations à mettre en œuvre. Chaque année, une réunion sert aussi à lancer le projet de certification pour préparer l'audit de juillet. Le comité tripartite a, quant à lui, plutôt vocation à démontrer notre capacité à délivrer un service de qualité. Il sert également à valider toutes les modifications, nouveautés qui ont été apportées dans l'année et permet de prendre en compte toutes les remarques de l'AUTIV. Ces remarques font l'objet d'une réponse détaillée et sont parfois à l'origine d'actions curatives ou correctives. Les règlements de certification NF spécifiques au transport public imposent une réunion de comité tripartite au moins une fois chaque année.

Je suis chargé de préparer le contenu et le support de présentation de ses comités. Pour le comité tripartite, j'anime la réunion en collaboration avec la directrice qualité puisque ce rendez-vous a un caractère plus politique : l'association des voyageurs et la responsable qualité Rennes Métropole sont en effet présents. Concernant les comités de pilotage, l'objectif est avant tout de mettre à jour, d'enrichir le plan d'actions et de dynamiser la démarche. La présence de la directrice permet de réaffirmer l'engagement de la direction et de trancher en cas de litiges sur certains points.

Je prends soin de préparer minutieusement ces rendez-vous. En effet, c'est le moment où tous les responsables de services sont présents et, c'est un cadre dans lequel les plans d'action peuvent être discutés et validés. La préparation nécessite une consolidation des indicateurs, réclamations et situations inacceptables de la période. L'objectif est de faire clairement ressortir les points marquants et les tendances. La présentation se fait classiquement sur un support power-point. Sur ce document, je rappelle également l'avancement des plans d'actions ou propose l'initiation d'amélioration. Cette revue globale du système à un instant t peut par exemple aboutir à la formation de groupes de travail. Elle peut également servir à clore et entériner des actions correctives lorsque le groupe valide leurs efficacités.

J'anime ces comités en prenant dans un premier temps la parole pour présenter une tendance sur un aspect précis du service. J'essai par ce biais d'instaurer un débat autour d'un sujet apparemment fragile. La tendance évoquée doit être argumentée par des indicateurs fiables et, si possible, imagée par des réclamations ou situations marquantes. Il me paraît très important d'éviter de stigmatiser un manager sur une tendance négative et il faut donc veiller à bien présenter le sujet. Pendant la construction du support de présentation, si j'estime qu'un point peut être gênant pour un responsable de service, je le contacte afin de connaître son avis. Cette méthode permet à minima d'éviter les surprises et de ne pas se mettre à dos des personnes indispensables à la vie de la démarche. Je garde à l'esprit que le management par la qualité est basé sur un style participatif. Dans un second temps, j'interroge les managers susceptibles d'apporter des réponses à mes interrogations. Je cherche par ce biais à ce qu'une dynamique s'installe autour d'une problématique. La directrice qualité peut également prendre la parole pour donner son avis ou éclaircir le débat.

Globalement, ces réunions sont vivantes et je cherche ainsi au fil du temps à prendre un rôle de facilitateur. A mon avis, je ne dois intervenir que pour amener des preuves ou des méthodes mais les solutions doivent être discutées entre les managers. Cette manière de faire me permet par ailleurs de prendre les notes suffisantes pour rédiger le futur compte-rendu. De nouvelles solutions doivent émerger de ces rendez-vous et être partagées, organisées avec l'ensemble du groupe. Nous sommes à ce stade dans un cadre similaire à la revue de direction définie dans la norme ISO 9001. C'est bien à ce moment que se joue l'amélioration continue de notre système, ce qui fait de ce rendez-vous un moment stratégique de notre démarche. L'adhésion des managers doit être la plus forte pour que cela se répercute au sein de chaque service.

La préparation des comités nécessite un bon esprit d'analyse pour dégager une tendance objective du système à un instant t. Ce point étape incontournable doit être soigneusement préparé afin de valoriser et servir l'avancement de notre plan d'actions. L'animation des comités nécessite d'être un minimum à l'aise avec la prise de parole en public. Il faut également savoir gérer des potentiels conflits entre participants ou gérer des questions difficiles. Chez Keolis Rennes, je peux être amené à prendre la parole devant une quinzaine de personnes dont une majorité de responsables de service. Il faut donc être sûr de ses arguments pour ne pas être déstabilisé et perdre sa légitimité. L'animation conjointe avec la directrice qualité et communication me permet de mieux appréhender ces réunions. En effet, sa présence garantit une certaine tenue dans les réunions.

Cette exposé nécessite également de bien connaître les référentiels et toutes les subtilités de la démarche pour apporter des réponses pertinentes et ne pas perdre de crédit par rapport à des questions plus théoriques.

Suite au comité de pilotage, je rédige un compte-rendu que je fais valider par la directrice qualité et le second animateur qualité. Pour la démarche NF service le second animateur qualité intervient pour l'aspect coordination et mise en œuvre de certains plans d'action. Il est donc important de partager avec l'équipe qualité le compte-rendu afin d'y apporter les modifications nécessaires. Certains points peuvent être bloquants et peuvent par exemple faire l'objet d'une présentation en comité de direction pour résolution. Comme précisé plus haut, ces rendez-vous servent aussi à démontrer à l'auditeur AFNOR la dynamique de notre démarche et l'intégration du volet managérial. Chacun de ces comptes-rendus est donc potentiellement une preuve de l'amélioration continue de notre démarche. Ils sont incorporés à notre documentation et servent de marqueurs pour l'état d'avancement de celle-ci. Je passe ainsi un long moment pour écrire un texte précis retraçant les points de validation, les accords et désaccords. Je formule les décisions prises pendant la réunion pour au final les intégrer à un plan d'actions plus globale. Une fois le compte-rendu validé, je le diffuse à tous le groupe de pilotage pour actions. C'est ce document qui sera repris lors du prochain comité de pilotage. Il sera enrichi des événements marquants de la prochaine période, de l'état des indicateurs et de l'état d'avancement des améliorations en cours.

Comme j'ai tenté de le démontrer dans ces deux dernières parties, la démarche qualité NF service vit tout au long de l'année, selon différents temps et à différents niveaux. Une période est consacrée à la consolidation des indicateurs et à un affichage aux salariés. Une autre période est plutôt ciblée sur une communication vers les managers avec la préparation et la réalisation des comités de pilotage. A tout moment, une sensibilisation et une communication plus opérationnelle est réalisée via les contrôles et audits qualité terrain, aboutissant parfois à la résolution immédiate de non-conformités. La concrétisation des plans d'actions et actions correctives dynamisent également la démarche même si ces améliorations ne sont pas toujours exclusivement liées à NF service. Globalement, c'est cette activité permanente autour d'une démarche reconnue par AFNOR qui mobilise chaque année le personnel autour de l'obtention du label.

Annexe 16 : extrait power-point de présentation d'un comité de pilotage (p 170) + extrait du compte-rendu de réunion de ce même comité de pilotage (p 175)

Maintenir la documentation NF service avant l'envoi à l'organisme certificateur

Un des volets important de la démarche NF service consiste à construire et tenir à jour la documentation globale du système. Ces documents doivent également être conformes aux règles de certification NF service. Les actions correctives et améliorations techniques ou organisationnelles mise en œuvre au cours de l'année peuvent entraîner des modifications dans la documentation. Les constats évoqués par l'auditeur lors de l'audit précédent influent parfois sur le contenu de quelques documents. Conformément à notre procédure de gestion documentaire, je réalise généralement une mise à jour globale chaque année, environ deux mois avant d'envoyer le dossier d'audit à AFNOR. En effet, nous devons faire parvenir notre dossier à l'organisme de certification un mois avant la date de l'audit. Dans ma charge de travail annuelle, je prévois donc de me laisser deux à trois semaines pour réaliser ces changements. J'essaie toujours d'anticiper ces évolutions afin de planifier également les étapes de validation associées. En effet, certaines d'entre elles peuvent être relativement lourdes et liées à l'application de nouvelles techniques. La validation du modèle peut alors prendre un certain temps.

Actuellement notre système documentaire est géré de manière archaïque puisque notre support est le papier. Nous attendons impatiemment la mise en place d'un intranet qui permettra sans doute de passer à un mode de diffusion et de validation beaucoup plus moderne et efficace. L'utilisation et la diffusion du modèle papier complique en effet le contrôle de la diffusion. Il est en effet difficile de faire respecter les droits d'accès à des documents sans limiter la consultation des opérationnelles. Par exemple, notre agence commerciale fait partie du périmètre de certification et quatre critères lui sont directement associés.

Je diffuse à la responsable commercialisation et au responsable de l'agence : notre manuel qualité, le recueil des engagements de service, les procédures et modes opératoires nécessaires. Théoriquement, une partie de ces documents doit être consultable par l'ensemble des agents et ces derniers doivent donc y avoir accès. Seulement, le contenu de certains modes opératoires est assez confidentiel et ne doit pas dépasser les frontières de l'entreprise. Il me faut donc tenir compte de ces deux contraintes et du support dont je dispose. Pour être conforme aux règles de certification, chaque agent peut consulter la documentation le concernant via une demande à son responsable hiérarchique. Ceci est sans doute un point faible de notre démarche mais, la communication réalisée autour des contrôles, de la performance et de nos plans d'action permet de faire appliquer clairement nos procédures et modes opératoires.

Un mois avant l'audit, j'effectue une diffusion ciblée des documents à la direction et à chaque responsable de service. Je demande également de supprimer ou de me renvoyer toutes les versions obsolètes. Je mets également à jour nos enregistrements de contrôle de la documentation en fonction de notre procédure de gestion documentaire. Je pense que le fait de réaliser une diffusion un mois avant l'audit entraîne une sensibilisation relativement globale du personnel. Ceci prépare la phase de pré-audit au cours de laquelle nous effectuons une plus forte sensibilisation avec notamment des moyens de communication dédiés. Par ailleurs, toutes les modifications apportées préalablement aux documents me permettent de conserver l'adéquation entre la réalisation du service sur le terrain et sa description dans nos documents. Par toutes ces actions j'essaie de me préserver des possibles écarts qui pourraient exister entre réalisation et documentation, qui entraîneraient sans doute une ou plusieurs remarques le jour de l'audit.

Avant d'envoyer notre dossier à AFNOR, je réalise également un bilan des indicateurs de la période. Je dois en effet présenter les résultats consolidés des douze derniers mois. Ainsi j'en profite pour revoir les formules de calcul et m'assure de la justesse des résultats qui seront présentés. En cas de doute, j'ai la possibilité de travailler avec le responsable des études marketing qui me conseille sur les modifications de dernières minutes. Je peux aussi détecter une erreur de calcul ou un problème dans notre documentation que nous ne pouvons plus changer. Dans ce cas, nous anticipons sur l'argumentation que nous apporterons à l'auditeur si celui-ci aborde le sujet.

Ce travail de mise à jour de la documentation et de préparation du dossier d'audit est fastidieux. Il nécessite d'être très rigoureux et méthodique. Pour m'assurer de tout traiter, je monte un planning en début de période que je respecte tout au long de cette phase. Comme pour les parties traitées auparavant, il me semble indispensable de bien connaître les règles de certification applicables. Ce sont en effet ces référentiels qui cadrent la constitution du dossier. La rigueur employée lors de la diffusion à l'ensemble des managers démontre aussi le contrôle et le recul que nous avons sur notre système. Pour garder la plus grande crédibilité, rassurer tout le monde et notamment le directeur, il faut éviter les annulés-remplaces qui à mon avis posent question sur la maîtrise du système.

En résumé, une gestion documentaire et une préparation de dossier d'audit bien menée permettront d'aborder l'audit dans les meilleures conditions en ayant :

- rassurer le personnel quant à la maîtrise de notre démarche
- montrer à AFNOR Certification que nous présentons un dossier complet et actualisé

Annexe 17 : mail de diffusion de la documentation qualité à AFNOR (p 180) + mail d'envoi du programme d'audit par l'auditeur (p 181)

Assurer la sensibilisation des acteurs, préparer l'audit NF service et responsabiliser ainsi chaque acteur du système :

Suite à l'envoi du dossier à AFNOR, j'organise avec les managers des sessions de sensibilisations au sein des différentes équipes. Je suis parfois accompagné du chargé de projet en communication pour valoriser ces interventions. Ces réunions sont l'occasion de rappeler les différents points pouvant être abordés par l'auditeur. J'explique par exemple aux agents et techniciens que l'auditeur peut les interroger sur leur connaissance vis à vis de la démarche, leur façon de faire ou la communication réalisée par le service qualité. Pour aider le personnel, nous avons créé un document intitulé le mémo du NF'EUR. Cet aide mémoire est mis à jour et distribué chaque année à ce moment. Il rappelle les incontournables de la démarche. Il est également ciblé en fonction de chacune des populations. Un agent s'occupant de la maintenance des distributeurs disposera d'un mémo du NF'EUR différent d'un agent travaillant sur l'information dans les stations. Une partie de ce mémo est commune à l'ensemble des services et une autre spécifique, concernant les savoir-faires à maîtriser pour chacun. Lors des réunions, j'insiste sur l'utilisation et la lecture de ce document pour préparer l'audit. Un autre moment de ce rendez-vous est consacré à la présentation des points forts et des points faibles concernant le service ainsi que les actions en cours si elles existent. Je mets également en avant l'importance du maintien de notre certificat vis-à-vis de notre client final et surtout de notre donneur d'ordre. Je réponds également aux questions des opérationnels si c'est le cas.

Une information plus directe est également effectuée vers les managers. Cette année, je me suis par exemple assuré que l'ensemble des sous-traitants impactés par la démarche avaient été sensibilisés. Si ce n'est pas les cas, les responsables de service sont invités à faire le nécessaire. Pour arriver

dans les meilleures conditions le jour de l'audit, il est aussi important de prendre les mesures pour présenter une ligne de métro propre avec un matériel fonctionnant et une information à jour. Cet aspect dépasse la sous-traitance et nécessite que l'ensemble des équipes soient bien mobilisées autour d'un objectif commun. Peu avant le jour j, je réalise en collaboration avec le service communication, des affiches annonçant la date et le jour de l'audit. Posées à différents endroits clés, ceci nous permet de faire en sorte que le personnel soit vigilant. Je réalise aussi des pochettes qui seront distribuées à l'ensemble des managers lors de la réunion d'audit. Elles comprennent le programme d'audit et les différents tableaux de bord. Tous ces documents de sensibilisation sont réalisés selon la même charte graphique en collaboration avec le service communication.

Pour cette période de sensibilisation, motivation des équipes, nous travaillons avec le service communication. Ceci nous permet par exemple de valoriser nos différents documents mais aussi de donner du poids à nos intervention auprès des opérationnels. Cela montre aussi que le système NF service est un projet d'entreprise porté par le directeur et son comité de direction. La communication menée autour du sujet toute au long de l'année, et accentuée un mois avant l'audit, permet de maintenir une connaissance partagée du sujet avec les managers. Le suivi régulier et la sensibilisation permanente des agents permettent de garder la vigilance nécessaire autour de nos diverses problématiques qualité.

Annexe 18 : extrait des mémos du NF'EUR présentant, pour une population, les activités à réaliser dans le cadre de la démarche NF Service (p 182)

Avec la description de ces activités, j'espère avoir démontré ma capacité à piloter un système qualité et à conduire un projet de certification. En tant que référent de la démarche NF service chez Keolis Rennes, je suis en effet chargé d'évaluer en permanence la performance, de manager et d'initier l'amélioration continue du système. En m'appuyant sur des divers outils qualité et projets, je favorise l'intégration des exigences qualité sur un plan managérial en apportant la lisibilité nécessaire à l'action.

UE / UA170Y - Projets, travaux personnels, études de cas

Le contexte général :

Afin d'améliorer la qualité de service sur le réseau STAR, les élus de Rennes Métropole ont décidé la mise en place d'un « SAE-IV » en 2009. Les initiales « SAE-IV » correspondent à un système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur. Cet outil, présent dans de nombreux réseaux de transport public en France, permet entre autres de mieux contrôler le trafic des bus et de diffuser une information en temps réel à la clientèle. Tous les bus en ligne sont par exemple visualisés sur des écrans au poste de commande centralisé (PCC Bus). Ceci permet d'effectuer une régulation du trafic permanente en tenant compte des perturbations du moment. Simultanément, une information dynamique est diffusée au client via des bornes d'information voyageur. Cette information est ciblée en fonction des secteurs de la ville et contrôlée par des agents travaillant sur la plateforme d'information voyageur (PIV). Un ensemble d'équipements embarqués dans le bus permet également au conducteur d'être en contact avec le PCC Bus via le pupitre, d'adapter son allure et son parcours en temps réel. La mise en place du système a débuté en 2009 et celui-ci est effectif depuis 2012. Nous sommes en effet sortis de la garantie matérielle en mars 2012, un an après son déploiement complet sur le réseau. Pour intégrer ce nouvel outil dans l'entreprise, une chef de projet a été engagée afin de coordonner et suivre les différentes phases de déploiement. Rennes Métropole étant maître d'œuvre sur ce travail, de nombreux points bloquants signalés par Keolis ont toutefois été entérinés afin de ne pas ralentir le projet. Ceci est aujourd'hui une des causes des dysfonctionnements constatés sur le SAE-IV.

Malgré un fort accompagnement sur la mise en œuvre du système, avec notamment l'intervention d'une chef de projet dédiée et d'un chargé de communication, l'utilisation du SAE-IV actuelle génère de nombreux bugs. Les habitudes de travail de nos équipes et conducteurs ne sont pas toujours adaptées à cette technologie, cela fait par exemple apparaître des problèmes d'organisation et d'interfaces. Le système d'information voyageur officialise clairement ces dysfonctionnements puisqu'ils sont directement répercutés en clientèle via nos bornes d'informations et sur internet.

L'émergence de ces nombreux problèmes nuit à l'image de l'entreprise et à son bon fonctionnement, ils montrent par exemple un processus de production des données SAE-IV mal maîtrisé. En mars 2011, pour tenter de remédier à ce constat, la responsable des projets et investissements a contacté la directrice qualité pour initier une démarche processus sur le périmètre du SAE-IV. Cette démarche, toujours d'actualité, doit permettre de fiabiliser les échanges de données autour du SAE-IV, pour améliorer le service délivré aux voyageurs. Pour ma part, je me suis engagé dans le master management QSE en 2010 et ai suivi des unités d'enseignement traitant des problématiques de processus. Ma supérieure hiérarchique, informée de cette formation, m'a proposé le sujet du processus SAE-IV en mars 2011.

Annexe 19 : mail envoyé par la directrice qualité au comité de direction, précisant mon rôle initial dans l'analyse des processus (p 185)

La première phase de cette démarche consistait à mener une analyse ou un état des lieux du processus de gestion des données du SAE-IV. Ce périmètre est très large et fait intervenir de nombreux services ou entités de l'entreprise. En mars 2011, je suis donc chargé de réaliser cette analyse de processus. Cette mission est très intéressante pour moi. Je n'ai en effet pas eu l'occasion de travailler sur un tel sujet et initier concrètement une démarche processus est nouveau chez Keolis

Rennes. Une activité semblable avait été lancée en 2005 pour la mise en place de la norme ISO 9001. Elle avait été rapidement abandonnée du fait de fortes résistances internes. L'omniprésence des syndicats, le climat social et les habitudes ancrées chez Keolis Rennes sont des freins considérables à la mise en œuvre de ce type de démarche. Mes précédentes missions effectuées chez Yves Rocher et à l'université de Rennes II m'ont toutefois motivé pour me lancer dans cette analyse. Avec les enseignements suivis au CNAM, notamment les UE qui traitent directement de ce sujet, j'ai aussi considéré posséder suffisamment de méthodes pour m'attaquer au problème. Cette mission était un vrai challenge pour moi puisqu'elle présentait un caractère expérimental et aucun document n'existait concrètement dans l'entreprise pour ce sujet. Je n'avais par ailleurs jamais conduit d'exercice similaire.

Le planning de la démarche

[illegible]

Comprendre le sujet et décrire la méthode applicable

La demande faite par la direction consistait bien à réaliser un état des lieux de l'organisation autour des données utilisées directement ou indirectement dans le SAE-IV. Il s'agissait donc de formaliser le processus selon le modèle défini dans la norme ISO 9001. Dans ce cadre et avec les données dont je disposais, j'ai posé la définition suivante : dresser dans un premier temps une cartographie du processus en montrant les interrelations entre les services concourant à l'établissement de la chaîne de valeur puis, mettre en avant les points critiques du modèle existant pour proposer un premier plan d'actions. A moyen terme, il s'agissait d'initier une démarche de fiabilisation basée sur la méthode du Lean management six Sigma.

Pour définir le périmètre du travail à réaliser, j'ai rencontré deux personnes clés du système afin de recueillir leurs avis. Mon premier rendez-vous avec le directeur Marketing m'a aidé à identifier les données principales du SAE-IV et à comprendre la mécanique globale de construction de l'offre de service. Le second entretien avec le responsable des méthodes m'a permis de comprendre les activités entrant dans le paramétrage et la mise en œuvre de l'offre. Ces rencontres étaient basées sur des entretiens d'une heure. Elles ont abouties à une meilleure compréhension du sujet et une définition plus claire du périmètre d'étude. J'ai également obtenu des documents stratégiques qui ont alimenté ma réflexion sur un outil que je ne connaissais pas. Ces personnes m'ont aussi invité à interroger d'autres acteurs de leur direction ou service respectif. Avant de prendre ces rendez-vous, je me suis laissé un temps d'analyse pour établir un premier bilan et construire une méthode d'entretien.

La construction des outils d'entretien et la méthode

Pour définir une méthode, je me suis appuyé sur les travaux menés à l'université de Rennes II, lorsque j'avais créé le document unique. Cette méthode d'entretien en face à face avait très bien fonctionné et m'a semblé approprié au sujet. Elle correspondait en fait à des entretiens semi-directifs construits autour d'un modèle type. Une fois les services identifiés, il m'a donc paru judicieux de comprendre la problématique de chacun pour l'intégrer par la suite dans une synthèse plus globale. C'est de cette façon que j'avais procédé pour établir le document unique. Concernant le contenu des entretiens, je me suis appuyé sur les nombreux cours universitaires à ma disposition et traitant du sujet. Je me suis également inspiré des documents, obtenus lors de la rencontre des deux premiers responsables, qui précisaient bien le périmètre et les problématiques à traiter. Pour chaque entretien semi-directif, j'ai donc imaginé procéder par un échange basé sur des questions très orientées « description processus ». La seconde phase du travail a consisté à synthétiser les échanges selon une logique processus, en ayant préalablement fait valider chaque compte-rendu par les protagonistes. Ces résumés séparés ont permis d'alimenter une synthèse globale qui a servi à construire la cartographie du processus. La discussion en face à face a été imaginée autour d'un schéma relativement simple et répondant aux questions : qui ? Quoi ? Comment ? Quand ? Avec quoi ? Points faibles et forts ? Interfaces ? L'objectif était donc de connaître les données d'entrée, de sortie, de mettre en avant les interfaces, d'identifier les outils et les acteurs du processus, de comprendre le sens et les flux d'informations, en résumé, cibler les pratiques existantes.

J'ai présenté fin mars 2011 à la responsable des projets et à la directrice qualité cette méthode d'étude. J'ai également montré une première analyse tirée des deux premières rencontres et documents associés. Ces personnes souhaitaient en effet réaliser des points d'avancement réguliers de l'étude pour mieux contrôler et réorienter l'analyse si nécessaire. Suite à la validation des documents présentés, quelques rencontres ont été programmées avec les acteurs principaux de la chaîne de valeur. Il a aussi été décidé que j'interviendrais à la fin de ces premiers rendez-vous devant le groupe de projet SAE-IV pour valider un premier jet de cartographie.

Dans le planning ainsi écrit, je devais m'entretenir avec le responsable méthode, le gestionnaire des données SAE-IV, le responsable de l'information voyageur, l'administrateur système SAE-IV et l'assistante information voyageur. La rencontre de ces personnes avait pour but de m'aider à décrire

les principales unités de la chaîne de valeur SAE-IV. A fin avril 2011, je devais être en mesure d'intervenir devant le groupe de projet.

Annexe 20 : schéma proposé pour la méthode employée lors des premiers entretiens (p 186)

Le déroulement des entretiens et l'enrichissement d'un document de synthèse

Pendant un mois, j'ai planifié ces rendez-vous à raison de deux au maximum par semaine. Je me suis en effet laissé un temps de réflexion entre chaque entretien pour poser les idées sur papier et ajuster ma méthode de recueil. Lors du premier entretien avec le pôle méthode, je suis venu avec une trame écrite et précise que je comptais faire remplir à mes interlocuteurs. L'intérêt de ce plan était de faire comprendre la méthode et de poser l'angle d'analyse de la problématique. Je me suis vite rendu compte que les interviewés ne rempliraient pas aussi facilement les cases. Il m'a fallu animer la réunion en posant les bonnes questions, relances et en prenant un maximum de notes. Ce premier entretien n'a pas été très productif. Le pôle méthode étant directement impliqué dans la production des données du SAE-IV et parfois la cible des dysfonctionnements rencontrés avec l'outil, ces personnes n'étaient pas très intéressées par mes questions. Cela m'a toutefois permis d'obtenir deux autres rendez-vous qui m'ont permis de clarifier cette brique par la suite. A ce moment, j'ai pris conscience que la collaboration des différents interlocuteurs pouvait finalement être assez imparfaite. La remise en cause d'un processus de réalisation s'apparente parfois à une lutte de pouvoir, avec des prérogatives que l'on ne souhaite pas forcément remettre en question.

Pour les prochaines rencontres, j'ai choisi de procéder en m'appuyant sur la même trame mais, en posant des questions plus ouvertes afin de recueillir plus de données. Globalement, j'interrogeais les gens sur leur façon de faire, les laissais dérouler leurs argumentations et les interrompais parfois pour poser des questions plus précises sur les interfaces, les outils utilisés, les délais ou les difficultés rencontrées. Mon objectif était de laisser la main à l'interviewé et de réorienter l'échange si nous étions trop hors sujet. En parallèle de ce questionnement, je prenais des notes qui m'ont servi à formaliser un compte-rendu pour chaque entretien. J'ai par la suite fait valider celui-ci par chaque protagoniste puis l'ai intégré dans un document de synthèse globale. Finalement, ces entretiens semi-directifs étaient assez proches d'un entretien d'audit d'un point de vue de la méthode et des paramètres étudiés.

La réalisation de l'entretien et du recueil de données ne sont pas la seule difficulté de cet exercice. Le sujet traitait en effet d'un outil complexe, construit autour de nombreux logiciels et bases de données, utilisant des techniques informatiques modernes. Le périmètre de l'analyse était relativement large avec un nombre d'acteurs et de services impliqués importants, multipliant la complexité du problème. L'ensemble de ces paramètres ont rendus l'exercice compliqué et, malgré des entretiens globalement productifs, le temps de synthèse et de rédaction a été relativement long. J'ai passé pas mal de temps à réaliser les comptes-rendus, à les faire corriger et valider puis, à les intégrer au document de synthèse. Pour chaque activité concernée, le résumé d'entretien était construit selon un modèle ou fiche d'identité qui reprenait les données d'entrée, de sortie, le diagramme d'activité ou flux de données, les interfaces, les outils et les délais.

Annexe 21 : extrait d'un compte-rendu d'entretien (p 189)

Première présentation et suite des entretiens

Fin avril 2011, je suis invité à présenter un premier état des lieux devant le groupe de projet SAE-IV. J'ai environ une heure pour montrer l'avancement de mon travail et sa qualité. Le secrétaire général de l'entreprise est par ailleurs présent à cette réunion. J'ai choisi de créer un document power-point très synthétique, soit trois à quatre images décrivant la méthode et la cartographie dans son ensemble. Lors de l'exposé, je mets en avant l'importance de la transversalité dans le modèle, les relations client-fournisseur et les problèmes rencontrés lors de ma première série d'entretiens. Cette intervention est plutôt une réussite, elle aboutie à une seconde série d'entretien pour préciser la cartographie et prendre en compte l'ensemble des problématiques. Pour la suite de l'étude, je choisis de ne pas modifier ma technique d'entretien puisqu'elle a permis d'aboutir à une production satisfaisante. Avec du recul, je m'apercevrai aussi que cette réunion aura permis de lever des freins car la participation des différents acteurs a ensuite été meilleure.

Annexe 22 : extrait du power-point utilisé pour la première réunion de présentation fin avril (p 191)

Au cours du mois de mai 2011, je rencontre le responsable trafic bus, l'ingénieur coordination-maintenance et le responsable des systèmes d'information. Ces entretiens vont être très riches et me permettre de finaliser l'étude. Le responsable trafic va par exemple m'aider à éclaircir la problématique et le rôle du PCC Bus dans la chaîne, l'ingénieur coordination me précisera mieux les interfaces avec l'univers de la maintenance (notamment pour la mise à disposition des bus). La rencontre avec le responsable informatique me permet d'introduire les différentes briques du système d'information dans la chaîne de valeur et de construire un premier plan d'action. Cette personne est en effet confrontée chaque jour aux dysfonctionnements du processus de production des données et connaît les points les plus critiques. Il était donc intéressant de boucler les interviews avec cette personne. Au final, l'analyse de processus démontre la fragilité de celui-ci et confirme le plan d'action imaginé par le responsable des systèmes d'information. A ce stade de l'étude, je suis maintenant capable de dresser une description assez précise du modèle et des actions correctives à mettre en œuvre pour le fiabiliser.

Rédaction d'un document de synthèse et seconde présentation

La responsable des projets et la directrice qualité m'invitent à restituer les conclusions de l'étude au groupe de projet SAE-IV début juillet 2011. Cette réunion aura lieu devant environ quinze personnes, utilisateurs ou managers des activités gravitant autour de l'outil. Pendant les trois mois précédents, j'ai réalisé une dizaine d'entretiens, ce qui représente une production d'environ vingt pages de comptes-rendus. Il est nécessaire d'en réaliser une synthèse pour mettre en avant l'essentiel. Je décide de créer un nouveau document power-point en trois parties : la cartographie globale de la chaîne de valeur, les principaux points de fragilités et les annexes des résumés d'interviews. Le modèle souligne quatre grandes phases de réalisation dans le processus et les sous-activités correspondantes. Il correspond à un très faible niveau de détail pour surtout mettre l'accent sur les relations interservices. Il présente la longueur de la chaîne plutôt que sa profondeur qui est elle préciser via les annexes. La production de ce schéma m'a pris un peu de temps puisqu'il nécessite une certaine capacité d'abstraction. Il faut en effet imaginer le modèle le plus juste et le plus en accord avec l'ensemble des données recueillies. Il faut également que ce modèle réponde aux règles de description classique d'un processus et qu'il tienne sur deux diapositives au maximum : en quelque sorte, un condensé suffisamment précis, lisible et explicite. La seconde partie de mon document consiste à évoquer les principaux points de fragilité. Ces constats sont déduits des différentes rencontres et sont généralement en cohérence avec ceux exprimés par le responsable informatique. Ce dernier m'incite aussi à montrer d'autres points qui paraissent

cruciaux et qui doivent être solutionnés pour engager une refonte du système d'information autour du SAE-IV. Cette refonte sera d'ailleurs mise en œuvre par la suite à l'occasion de la naissance d'un autre projet.

Annexe 23 : extrait du power-point utilisé pour la seconde réunion de présentation début juillet (p 196)

J'interviens en juillet pendant environ deux heures et comme prévu devant environ quinze personnes. L'objectif premier est de partager l'analyse et les constats. Cette présentation est bien accueillie et validée par l'ensemble des protagonistes. Je prends dans un premier temps la parole pour décrire le processus et très vite, une discussion s'installe autour du modèle. Les nombreux constats sont ainsi confirmés et discutés. Cette seconde revue est finalement réussie puisqu'elle permet d'entrer pas à pas dans une démarche acceptée de fiabilisation de la chaîne. L'objectif caché de la réunion est ainsi atteint et l'on entre maintenant dans une phase de résolution de problème. Pour les prochaines étapes, je suis invité à poursuivre le travail sur le problème à priori le plus simple et générant de nombreux dysfonctionnements : la mise en place prévue d'une déviation sur une ou plusieurs lignes de bus.

Deux grands types de modifications de l'offre existent en effet sur un réseau de transport public. Ces modifications peuvent être planifiées concrètement à l'avance et chaque année, avec un planning de mise en œuvre répondant à un cahier des charges validé par les élus de la communauté de communes. Dans ce cas, on rencontre peu de surprise mais l'ensemble de la chaîne est mobilisée : la fiabilisation est donc complexe. A contrario, ces modifications peuvent être dues à des perturbations ponctuelles du trafic et sont mise en œuvre au coup par coup dans l'année. Le sujet est moins complexe car ne mobilisant pas l'entièreté de la chaîne et n'entraînant pas de refonte des horaires des lignes. Dans le plan d'action présenté, les actions correctives concernent ces deux types de modifications. Pour le cas n°1, il est prévu de redéfinir le système d'information en place. Pour le cas n°2, il est prévu de fiabiliser les procédures existantes. La refonte du système est lourde et aurait pu être initiée lors de la phase projet et du déploiement de l'outil. Pour éviter de gros bouleversements et des conflits potentiels, il a été préféré de mener ce travail après l'implantation de l'outil. L'engagement dans cette démarche processus est un des moyens pour initier cet exercice. La fiabilisation des procédures pour la mise en place des déviations est quant elle indispensable. L'outil SAE-IV est devenu le premier mode de diffusion de l'information clientèle et il a été trop partiellement intégré dans le processus de réalisation. Cette fiabilisation des procédures peut également être réalisée sans entraîner des changements trop importants. Il s'agit surtout de clarifier les responsabilités et de trouver la meilleure organisation avec des moyens constants.

Annexe 24 : mail de la responsable projets envoyés à quelques opérationnels SAE-IV pour les informer de la suspension du travail sur les processus (p 203)

La réponse à appel d'offre et la reprise du travail sur les déviations bus

Suite à cette présentation de juillet 2011, le travail autour du processus SAE-IV est suspendu. Le contrat de délégation de service public du réseau STAR arrive en effet à terme et un nouvel appel d'offre est lancé pour l'exploitation de 2013 à 2017. Je suis mobilisé sur la rédaction du projet pour le sujet qualité. Je ne détaille pas cet aspect dans mon dossier de VAE puisque ce sujet est finalement assez vaste. Il est intéressant de noter que notre projet qualité intègre le volet processus pour tenter de mieux comprendre et améliorer nos pratiques. J'ai écrit une grande partie des annexes du projet qualité pour cette réponse ainsi que de nombreux paragraphes du texte principal : j'ai par exemple conçu toutes les grilles de chiffrage afin de déduire les objectifs qualité à décliner pour les cinq prochaines années. Globalement, la réponse qualité pour l'appel d'offre est centrée sur

la mise en place d'un système qualité sur mesure, en adéquation avec les problématiques du réseau STAR, et selon un modèle certifiable AFAQ Engagement de Service. Il permet par exemple d'intégrer le système qualité contractuel Rennes Métropole dans un système plus global, reconnu et labellisable. Il a pour objectif de présenter des référentiels d'évaluation exhaustifs et de calculer les indicateurs correspondants selon une vision client. Il implique par exemple d'améliorer et de revoir l'ensemble de nos grilles et critères d'enquêtes mystères. En parallèle de ce système sur mesure, nous avons décrit notre engagement dans une démarche d'amélioration de nos processus. Ce travail ne sera sans doute pas global mais plutôt basée sur des résolutions de problèmes, en s'appuyant notamment sur des méthodes et outils proches du Lean Management Six Sigma. La cartographie que j'ai pu dresser pour la présentation de juillet 2011 a été intégrée dans la réponse à appel d'offre pour illustrer les projets futurs liés à la maîtrise des coûts et au contrôle de gestion. Le responsable administratif et financier ou secrétaire général souhaitait faire apparaître ce modèle pour montrer la possible application à son service. Ceci m'a aussi permis de comprendre les raisons de sa présence lors de mes deux premières présentations.

En février 2012, après que l'entreprise est finalisée son dossier de réponse à appel d'offre, je reprends le travail autour de la description des activités concourant à la mise en place d'une déviation bus. On me demande de faire un travail d'investigation quasiment identique mais sur un périmètre plus restreint, de manière à entrer plus dans le détail et les solutions : en quelque sorte, travailler sur la profondeur du processus. Je m'appuie logiquement sur le document de synthèse que j'ai préalablement rédigé et reprends les interviews suivant la même méthode. La trame de ces entretiens semi-directifs est plutôt bien rodée et j'ai abouti assez rapidement à des comptes-rendus relativement riches.

Je rencontre moins de difficultés au cours de ces nouveaux rendez-vous puisque les protagonistes perçoivent mon intervention comme plus légitime. La première analyse ayant été validée par leurs responsables respectifs, j'obtiens plus facilement l'adhésion. Le questionnaire de données, qui ne m'avait par exemple fourni que très peu d'informations, est cette fois-ci nettement plus bavard. Cette bonne participation me permet de dresser assez rapidement une vue d'ensemble et détaillée des trois grandes façons de concevoir puis mettre en place une déviation. Je peux également écrire pour ces trois diagrammes d'activité les matrices de responsabilité correspondantes (tableaux ICAR). Ayant aussi recueilli des suggestions d'amélioration et les points faibles pour chaque cas, je croise ces éléments avec ceux existants pour dresser à nouveau un premier constat et pré plan d'action. Je prends soin de ne pas stigmatiser certains acteurs vis-à-vis d'autres mais de bien montrer les points faibles dans un schéma de relation et de fonctionnement global.

Annexe 25 : extrait d'un compte-rendu de réunion concernant le travail initié sur les déviations bus (p 204)

Le passage du projet à la direction de l'exploitation

Fin mars 2012, l'analyse sur la mise en place des déviations est formalisée et prête à être diffusée afin d'initier la démarche de fiabilisation. Parallèlement, des décisions stratégiques sont prises en comité de direction et notamment autour de la démarche processus à mener dans l'entreprise. Le directeur général décide de fiabiliser cinq macro-processus clés et ce projet est d'ailleurs présenté lors d'un séminaire regroupant l'ensemble des salariés de la filiale Keolis Rennes. Parmi ces cinq macro-processus se trouve celui des données SAE-IV. Le pilotage de ce processus qui n'avait pas été clairement acté, passe ainsi à la direction de l'exploitation (la plus grosse direction de l'entreprise, composée d'environ 650 personnes). Après avoir pris conseil auprès de responsable, je rédige un document de synthèse global reprenant l'ensemble des travaux réalisés depuis 2011. Ce document power point présente l'analyse du processus dans sa globalité, le focus sur la gestion des

déviation, les matrices ICAR correspondantes et la proposition d'actions d'amélioration. Il a pour but de présenter une première conclusion ou orientation pour des choix stratégiques futurs. J'envoie en mars 2012 ce document à ma responsable (la directrice qualité), la responsable des projets et au nouveau responsable des systèmes d'information.

Annexe 26 : extrait de la synthèse globale envoyée aux responsables projets, informatique et directrice qualité (p 206) + copie du mail d'envoi de cette synthèse (p 219)

En juin 2012 et suite au lancement de la démarche processus par le directeur général, le directeur de l'exploitation me demande de continuer le travail de fiabilisation des données SAE-IV. Il a finalement lu le document de synthèse que j'ai rédigé et estime que je suis le plus légitime pour conduire cette mission. Cette proposition, d'abord informelle, me paraît très intéressante mais elle doit être validée par ma responsable hiérarchique. La directrice qualité et le directeur exploitation ne sont généralement pas en accord sur de nombreuses questions mais pour ce sujet, ma responsable m'invite à continuer le travail. Elle insiste toutefois sur le fait que je dois prioritairement mener mes autres missions qualité que sont NF Service, la préparation des revues qualité, les audits, le suivi contractuel et la construction du nouveau système certifié.

La seconde phase du projet : la fiabilisation des procédures

Le lancement de la nouvelle phase de travail commence en juin 2012 dans le cadre du groupe de suivi SAE-IV piloté par le directeur exploitation. Ce groupe est composé de nombreux chefs de service et projets : ingénierie, méthode, projet, informatique, SAE-IV, information et innovation. Le directeur exploitation officialise ma mission auprès des membres du comité de suivi et définit globalement la feuille de route sur le sujet. Pour répondre à la demande de ma responsable hiérarchique, je propose au groupe d'être accompagné pour cette nouvelle étape. Un travail en binôme me semble en effet plus approprié pour conduire un travail de résolution de problème. Deux personnes sont pressenties pour constituer ce binôme, soit la responsable du pôle formation et assistance exploitation ou l'ex chef du projet SAE-IV. Cette dernière connaît très bien le sujet et apportera de ce point de vue une valeur ajoutée certaine pour cette démarche, c'est donc avec elle que je poursuis. Au regard de la complexité du processus, un périmètre à nouveau plus restreint est défini et nous sommes ainsi chargés de fiabiliser, via des groupes de travail, la procédure pour les « déviations prévues ».

A partir de mi-juin 2012, nous préparons une première réunion de résolution de problème, programmée pour fiabiliser les façons de faire sur les déviations prévues. Il est dans un premier temps entendu avec ma binôme que nous nous appuyons sur l'existant que j'ai défini préalablement. Nous sélectionnons également les participants les plus intéressants pour réaliser ce premier atelier. Nous choisissons une méthode d'animation de réunion en lien avec nos objectifs et orientée vers un maximum de participation. Nous souhaitons sortir de la réunion avec un diagramme d'activité partagé et optimisé, avec une grille des responsabilités partagées pour chaque étape de réalisation et, avec une qualification des données principales transitant dans ce schéma. Nous imaginons les différents temps de la réunion et cadrions nos réciproques interventions en conséquence. La chef de projet planifie et organise finalement cette réunion à fin juin 2012. En contrepartie, je m'engage à construire les outils et supports d'animation de ce rendez-vous. A cette époque de l'année, je dois également préparer l'audit NF Service programmé début juillet 2012.

Annexe 27 : extrait du power-point utilisé pour l'animation de la réunion dédiée à la construction de la procédure de déviation des bus (p 220)

Conception, écriture et mise en place de cette première procédure

Cette réunion de résolution de problème se déroule très bien et est à la hauteur des objectifs fixés. Les participants adhèrent assez facilement à notre modèle d'animation et au contenu. Au départ et comme dans les premiers entretiens semi-directifs que j'avais pu menés, les participants ont toutefois beaucoup de mal à répondre à des questions trop précises et à remplir simplement des cases. J'avais alerté ma binôme sur ce point mais elle voulait quand même conserver une trame précise. Cet aspect a donc constitué une gêne au départ puis nous nous sommes éloignés petit à petit de ce modèle trop figé. Une grande partie de la réunion consistait surtout à partager le schéma des activités et les rôles associés. Nous passons moins de temps sur la qualification des données ou documents transitant entre chaque interface. Nous sortons finalement de cette réunion avec beaucoup de données nécessitant d'être précisées pour certaines. Pour compléter, je rencontre à nouveau quelques personnes en interview. Après quelques débriefes avec la chef de projet, je m'engage à écrire cette procédure pour la fin de l'été. Comme convenu dans la feuille de route, celle-ci devra être présentée et validée en septembre par le directeur exploitation pour une mise en œuvre en octobre 2012. L'apport de ma binôme pour cet exercice est très intéressant d'un point de vue de la gestion de projet. Elle connaît aussi le sujet et les points faibles parfois issus d'une intégration trop partielle de l'outil dans la chaîne de valeur. Je souhaite ainsi continuer à travailler avec cette personne et le binôme fonctionne plutôt bien. Par conséquent et afin de préserver cet équilibre, je propose d'écrire la procédure. Ceci me permet aussi de ne pas perdre la main sur le sujet et je pense également mieux maîtriser la rédaction de ce type de document.

Entre juillet et août 2012, j'écris le document en y intégrant les parties classiques rencontrées dans une procédure. Pour appuyer l'aspect managériale de la démarche, j'y ajoute également une partie revue de processus et traçabilité / suivi. Il me paraît indispensable de créer un cadre dans lequel sera mis à jour, débattu les aspects d'amélioration du process et les outils d'évaluation ou de suivi de l'efficacité. Après quelques discussions dans le binôme, nous finalisons le document en septembre 2012, dans le temps demandé. Nous avons ainsi clairement défini les rôles, désigné un responsable d'application et créé des outils de suivi destinés à produire des indicateurs. Cette procédure est ensuite présentée en comité de suivi SAE-IV puis exploitation pour être validée. Même si nous avons pris le soin de ne pas bouleverser le schéma d'organisation initial, des changements ou quelques systématisations d'action sont toutefois susceptibles de générer des blocages chez des chefs de service. Un exemple concret est lié à la réalisation des relevés GPS pour les points d'arrêts déplacés temporairement suite à une modification de trajet. Lorsque cette modification de tracé est critique pour la clientèle, nous obligeons le responsable de ligne à se déplacer sur le terrain pour effectuer le relevé GPS et au final fournir une information fiable au client. Un second exemple est lié à l'intégration des données de déviation dans l'outil SAE-IV. Cette opération peut avoir lieu à différent niveau de la chaîne en fonction du degré d'anticipation de la déviation. Dans le cas des déviations prévues trop tardivement, et pour garder une cohérence avec les choix pris lors du déploiement du projet, nous systématisons l'intervention du chef PCC Bus en bout de chaîne, pour rentrer les données dans l'outil SAE-IV.

Ces sécurisations des façons de faire ne sont pas toutes accueillies chaleureusement par les chefs de service concernés. Nous devons donc à nouveau expliquer ces options et partager ces évolutions au sein des équipes lors de réunions de présentation intra-service. Fin octobre 2012, nous aboutissons à une procédure partagée et validée par le directeur exploitation. Elle est mise en œuvre en novembre et décembre 2012 avec la désignation d'un responsable d'application : le responsable trafic bus apparemment le mieux armé pour cette tâche. Parallèlement, quelques outils de suivi doivent être complétés par chaque protagoniste, ceci dans le but de mieux suivre l'efficacité du modèle et de

tracer les dysfonctionnements. Cette première phase d'application de la procédure sera évaluée début 2013 lors d'un comité de suivi SAE-IV afin d'améliorer, revoir ou systématiser la mise en place du modèle.

*Annexe 28 : extrait de la procédure « déviation bus » (p 225) +
compte-rendu de la présentation en comité SAE-IV avec remerciement du directeur exploitation (p 236)*

La refonte du système d'information SAE-IV : le projet TRANSMODEL / KONVERGENCE

Simultanément au travail mené sur les déviations, le responsable informatique et système d'information a pris la décision, avec le comité de direction, de refondre le système d'information du SAE-IV. Ce projet de refonte est intitulé Transmodel et doit permettre de fiabiliser les échanges de données de la conception à la mise en place de l'offre de service. Plus concrètement, il s'agit de mettre en place une base de données qui alimentera l'ensemble des applications utilisées dans le SAE-IV et plus largement dans la mise en musique de l'offre du STAR. Ceci aura parfois pour conséquence de modifier l'organisation et les activités de certains services de l'entreprise. Comme je l'ai signalé plus haut dans mon récit, cet aspect avait été évoqué dans le premier constat et plan d'action que nous avons rédigé avec l'ex-responsable informatique. Un audit réalisé par Orange Consulting et commandité par Rennes Métropole a également alerté sur l'urgence de la refonte de ce système. Du fait de mon rôle sur la partie processus depuis deux ans, je suis invité à la réunion de présentation du projet qui a lieu fin octobre 2012 : un chef de projet et une coordinatrice y sont désignés. L'aspect processus est également mis en avant au regard des modifications d'organisation qui en découleront. A cette occasion, le directeur exploitation, qui devient directeur du projet Transmodel, me sollicite pour prendre en charge le volet processus. Il a apprécié les travaux que j'ai menés sur les processus jusqu'à maintenant. Ce travail paraît à nouveau conséquent et je consulte donc ma responsable hiérarchique pour savoir si je peux m'y engager. Elle me donne le feu vert pour une première étape qui consistera uniquement en une description de l'existant. Je peux en effet m'appuyer sur tout le travail que j'ai déjà effectué et la réflexion à mener autour du sujet devrait donc être moins chronophage. Par ailleurs, la direction qualité et communication interne doit devenir, suite aux projets décrits dans la réponse à appel d'offre du STAR, la direction qualité et processus en 2013 : cette décision de ma responsable est donc assez stratégique. Lors de la seconde réunion de lancement du projet Transmodel, le directeur exploitation m'officialise dans le rôle de responsable de la partie organisation / processus, partie pour laquelle il spécifie également la majeure partie des risques sociaux associés au projet (je n'ai pas en possession d'invitation ou d'extrait des documents projetés par le DEX lors de cette réunion). Je suis bien évidemment conscient de ce risque et en discute par la suite avec ma responsable : comme mon intervention se limite dans un premier temps à un aspect descriptif, mon engagement est réaffirmé. Ainsi, je consacre les mois de novembre et décembre 2012 à l'établissement de la cartographie préfigurant le déploiement de la base Transmodel. En parallèle de ce travail, des ateliers sont menés avec le chef de projet informatique pour qualifier et définir chaque donnée entrant dans le modèle.

J'interviens cette fois-ci en solo sur la description de la cartographie et mène à nouveau quelques entretiens semi-directifs. J'utilise les documents et synthèses que j'ai déjà produites auparavant. J'ai décrit une bonne partie de la longueur du processus en 2011 et je dois cette fois-ci entrer dans un niveau de détail supérieur en faisant notamment l'inventaire de toutes les bases de données utilisées avec la description de leur organisation respective. Le périmètre du premier travail est lié à la notion de point d'arrêt. Fin novembre 2012, j'ai écrit une synthèse de ces entretiens sous la forme d'une cartographie détaillée. J'ai utilisé la même technique d'investigation et ai rencontré assez peu de

résistance dans les publics interviewés. Lors de l'atelier de travail n°2, j'ai présenté la description de cet existant aux différents acteurs. L'objectif de cette première présentation était de partager à nouveau ce modèle et de le corriger si nécessaire. Je continue actuellement les entretiens pour enrichir et ajuster la cartographie. En janvier 2013, je suis invité à présenter au directeur exploitation, au responsable informatique et système d'informations, au chef de projet et à la coordinatrice, les conclusions de mon travail. Pour cette réunion, l'objectif sera de croiser mon analyse avec celle des ateliers informatiques menés en parallèle. Cette confrontation des points de vue devrait permettre de commencer à imaginer les changements ou réorganisations à prévoir dans le futur. Lors de cette seconde phase, je ne sais pour l'instant pas quel sera mon rôle. Pour ce rendez-vous de 2013, j'ai également finalisé mon intervention par l'envoi d'un document word qui devrait être inclus dans une prochaine demande d'investissement à Rennes Métropole.

Annexe 29 : compte-rendu de réunion de l'entretien mené avec le service Info Voyageur pour la description de l'organisation dans le projet Transmodel (p 238) + mail d'envoi de la synthèse aux directeur exploitation, qualité et autres responsables (p 241) + synthèse de l'étude (p 242)

Conclusion

Comme j'ai tenté de le démontrer à travers ce récit, je participe aujourd'hui activement à la mise en place de la démarche processus dans l'entreprise depuis 2011. A partir d'un travail expérimental mené initialement, j'ai su convaincre les responsables de l'entreprise que ma méthode d'analyse, d'animation et de modélisation était pragmatique et adaptée aux problématiques rencontrées sur le réseau STAR. L'engagement pris par le directeur, avec notamment la création d'une direction qualité et processus pour la prochaine période 2013-2017, prouve l'intérêt porté à présent par la direction à cette démarche et les nouveaux moyens mis en œuvre pour progresser dans ce domaine. Dernièrement, l'équipe qualité et le service projets ont suivi une formation sur un outil de modélisation et d'animation des processus nommé « Qualigram » (logiciel utilisé actuellement dans de grandes entreprises françaises). L'acquisition de cet outil est aussi une preuve de la volonté et de la nécessité de se structurer autour d'un mode de management centré sur les processus. Pour ma part, je continue à être mobilisé pleinement sur le sujet avec par exemple ma participation au projet de refonte du système d'information Transmodel. Je poursuis également le travail de fiabilisation des procédures afférentes au système SAE-IV avec ma binôme qui sera elle aussi au cœur des projets liés aux processus (déploiement de la nouvelle ligne de métro).

Lors du dernier séminaire de la direction qualité, la directrice a également pris la décision, en collaboration avec le directeur qualité du réseau des transports urbains lillois, de mener à partir de 2013 et sur des périmètres ciblés, une démarche basée sur le Lean Management Six Sigma. Pour notre service, le projet de mise en place d'un système « certifié sur mesure » voulu par notre client Rennes Métropole (et décrit dans la réponse à appel d'offre), prend le pas sur la démarche processus. Nous préférons donc réaliser des analyses et fiabilisation de processus ponctuels centrés sur une méthode performante, et ne pas se lancer directement dans une démarche globale trop complexe et chronophage.

Référentiel des Compétences HSE 103 et EME 208 :

HSE103 - Aspects techniques de l'analyse des risques liés au travail

William DAB

Dominique VACHER



Informations
extraites de BDO
le 01-12-2011

Public concerné et conditions d'accès

Public : Auditeurs des filières Hygiène Sécurité Environnement ; auditeurs engagés dans un parcours en sciences et techniques industrielles (chimie, biologie, acoustique, radioprotection, biochimie...) ; auditeurs engagés dans un parcours d'ergonomie.

Cette UE est aussi proposée en cours de jour par l'IHIE-SSET dans le cadre de la licence professionnelle " santé, spécialité intervenant en évaluation et gestion des risques pour la santé/sécurité dans les entreprises ".

Finalités de l'unité d'enseignement

Objectifs pédagogiques :

- .Connaître les principaux éléments dangereux présents en entreprise : physiques, techniques, chimiques, psycho-sociaux.
- .Connaître les principales réglementations spécifiquement applicables à ces dangers.
- .Connaître les mécanismes de création des risques correspondant à ces dangers.
- .Savoir utiliser les typologies d'action pour construire une démarche de maîtrise des risques dans les champs technique, humain et organisationnel.

Capacités et compétences visées :

- .Construire pour chaque type de danger une démarche opérationnelle adaptée aux risques identifiés pour en assurer une meilleure maîtrise.

Organisation

Nombre de crédits enseignements ECTS

6 ECTS

Contenu de la formation

- .Rappels sur le management général du domaine santé sécurité au travail
- .Bruit
- .Vibrations
- .Chute de plain pied
- .Accident de la route
- .Travail de manutention
- .Travail en hauteur
- .Ambiances thermiques
- .Rayonnements non ionisants : champs électromagnétiques
- .Electricité
- .Produits et mélanges chimiques dangereux
- .Agents biologiques
- .Incendie
- .Facteurs psychosociologiques : stress, conduites addictives, harcèlement, violences/agressions
- .Troubles musculo-squelettiques
- .Travail sur écran
- .Entreprises prestataires
- .Equipements de protection individuelle

Bibliographie

Auteurs

ANACT
Ministère du travail
AFSSET
INRS

Titre

<http://www.anact.fr>
<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/>
<http://www.sante-environnement.fr/>
<http://www.inrs.fr/>

6

CRÉDITS

HSE103

Contacts

Responsables nationaux

William DAB

Dominique VACHER

Contact à Paris

Accès 2-RDC

Case courrier: 310

Chaire d'Hygiène et Sécurité

292 rue Saint-Martin

75141 Paris cedex 03

Tél : 01 40 27 25 65

Fax : 01 40 27 23 12

secretariat.chaire-hs@cnam.fr

Informations

complémentaires

[http://securite-](http://securite-sanitaire.cnam.fr/)

[sanitaire.cnam.fr/](http://securite-sanitaire.cnam.fr/)

EME208 - Systèmes de Management de la Qualité, audit interne, certification ISO 9001

Yvon PESQUEUX

Thierry TAVERSON



Informations
extraites de BDO
le 01-12-2011

Public concerné et conditions d'accès

UE soumise à agrément
CV et lettre de motivation

Auditeurs ayant à concevoir et animer un Système de Management de la Qualité basé sur la série des Normes ISO 9000, à réaliser des audits de Systèmes de Management de la Qualité, à conduire un projet de Certification tierce partie attestant de la conformité d'un Système de Management aux exigences de la norme ISO 9001, à contribuer à l'amélioration continue des Performances d'un organisme du secteur privé ou public.

Avoir suivi l'enseignement "Qualité Totale : Démarches, Méthodes et Outils" (EME 262)

Finalités de l'unité d'enseignement

Objectifs pédagogiques :

Contribuer à l'atteinte des objectifs professionnels des auditeurs par l'enseignement des principes et pratiques de pilotage et d'amélioration continue d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) fondé sur la série des normes ISO 9000. Le contenu pédagogique est articulé autour du "Pourquoi et Comment" :

- . responsabiliser, par la formation et la communication, les membres d'un organisme dans l'établissement, la documentation, la mise en oeuvre, l'entretien et l'amélioration permanente d'un Système de Management de la Qualité
- . auditer la conformité, l'efficacité, l'efficience d'un SMQ
- . mener un projet de Certification d'un SMQ
- . développer dans le cadre de l'enseignement la conduite de projets directement opérationnels dans le contexte professionnel des auditeurs
- . favoriser l'intégration des auditeurs dans des réseaux professionnels de promotion de la normalisation, de la qualité et de la performance des organismes

Capacités et compétences visées :

Capacité à planifier, mettre en oeuvre, évaluer, améliorer le Système de Management de la Qualité d'un organisme ("quels que soient son type, sa taille et le produit fourni"), à conduire un projet de Certification, à démontrer les aptitudes liées aux compétences "cœur de métier" d'un auditeur de systèmes de management

Organisation

Nombre de crédits enseignements ECTS

4 ECTS

Projet, mémoire

En complément des Travaux Dirigés et des mises en situation sur chaque partie du cours, réalisation d'un projet d'équipe consistant dans la rédaction (ou la révision) d'un

Manuel de Management

de la Qualité ou d'un Manuel de Management Intégré et dans la rédaction d'un

rapport de RETour d'EXpérience

sur la conduite de ce projet

Contenu de la formation

Séminaire d'Intégration Promotion EME 208 : "Certification Qualité utile "

Historique et évolution des Normes de la série ISO 9000, le dispositif normatif d'accompagnement à la mise en oeuvre de l'ISO 9001

Les principes essentiels et le vocabulaire relatifs aux Systèmes de Management de la Qualité selon la norme ISO 9000 : 2005

Les Exigences de la norme ISO 9001 : 2008 relatives au Système de Management de la Qualité "lorsqu'un organisme doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, mais aussi lorsqu'il vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables."

4

CRÉDITS

EME208

Contacts

Responsables nationaux

Yvon PESQUEUX

Thierry TAVERSON

Contact à Paris

Case courrier: 1D3P40

Cnam - École MS -

Département MIP

2 rue Conté

75003 Paris

Tél : 01 40 27 27 27

Gaëlle Sledz

gaelle.sledz@cnam.fr

Les lignes directrices de la norme ISO 9004 : 2009 pour l'amélioration continue et systématique des performances globales d'un organisme (gestion des performances durables d'un organisme - Approche de management par la qualité)

Les lignes directrices de la norme ISO 19011 : 2002 pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental

Travaux Dirigés Méthodes & Outils : politique, objectifs et processus / maîtriser la documentation / écouter et satisfaire le Client / gérer les plans de communication et de formation à la qualité / animer une revue de direction, une revue de processus, un groupe de travail, une session de formation à la qualité et à l'audit/ gérer le programme d'audit, réaliser un audit, suivre les actions de progrès/ gérer un projet de certification

Systèmes de Management de la Qualité et Systèmes de Management Intégré - "L'après-certification ""
- Evaluation de l'enseignement : "L'après-EME 208 ""

Bibliographie

Auteurs	Titre
Organismes de Normalisation: ISO (international) CEN (européen) AFNOR (français)	Normes NF EN ISO (dans leur dernière révision) : 9000, 9001, 9004, 19011
Michel Cattan Christian Doucet	Managers engagez-vous - La recette du chef (Afnor Editions, 2008) Certification qualité utile - Sortir du formalisme - Recentrer la qualité sur le développement de l'entreprise (Insep Consulting Editions, 2003)
Michel Bellaïche Daniel Boéri	Manager vraiment par la qualité (Afnor, 2008) Maîtriser la Qualité - Tout sur la certification, la qualité totale et le management éthique (Maxima, 2006)
Patrick Mongillon, Stéphane Verdoux Pierre Longin, Henri Denet	L'entreprise orientée processus - Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients (Afnor, 2008) Construisez votre qualité - Toutes les clés pour une démarche qualité gagnante (Dunod, 2008)
Bernard Froman	Du manuel qualité au manuel de management - L'outil stratégique (Afnor, 2007)
Yvon Mouglin	Les nouvelles pratiques de l'audit de management QSEDD (Afnor Editions, 2008)
Claude Pinet	10 clés pour réussir sa certification ISO 9001 (Afnor, 2006)

3 ATTESTATION ET AVIS

3.1 DEMANDE D'ENTRETIEN

Au Cnam :

- en cas de demande de validation totale d'un diplôme, l'entretien avec un jury est systématique ;
- dans tous les cas, le jury peut vous convoquer, ou vous pouvez solliciter un entretien avec le jury.

Si vous souhaitez un entretien avec le jury, rédigez votre demande :

Je ne souhaite pas d'entretien avec le jury à moins que vous considériez que cela est nécessaire.

3.2 ATTESTATION SUR L'HONNEUR

Cette déclaration est à remplir obligatoirement pour que votre dossier soit recevable.

Déclaration sur l'honneur

Je soussigné(e), Antony Perthuis, déclare sur l'honneur que toutes les informations fournies sont exactes et que la présente candidature à la validation des acquis de l'expérience en vue de l'obtention du Magister management intégré qualité-sécurité-environnement (certification visée) constitue l'unique demande pour ce diplôme pour la même année civile.

Je m'engage également à ne pas présenter plus de trois candidatures à la validation des acquis de l'expérience pour des diplômes, certificats ou titres différents durant la présente année civile.

Fait à Rennes
le 30 mars 2013

Signature du candidat



La loi punit quiconque se rend coupable de fausses déclarations :

"Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende (code pénal, art.441-1).

Le fait de se faire délivrer indûment par une administration publique ou par un organisme chargé d'une mission de service public, par quelque moyen frauduleux que ce soit, un document destiné à constater un droit, une identité ou une qualité ou à accorder une autorisation, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30000 euros d'amende "(code pénal art.441-6).

3.3 ATTESTATION DU CONSEILLER VAE

☐ Le dossier de VAE présenté par le candidat est conforme aux attendus du Cnam/Etablissement Public.

☐ Le candidat a été accompagné dans la construction de son dossier sur les trois temps prévus:

- rassembler les preuves,
- rendre compte de la construction de son expérience (parcours et contextes),
- produire une argumentation visant à présenter ses acquis de l'expérience en relation avec le référentiel de la certification.

☐ Le candidat a acquitté ses droits d'inscription.

Fait à

Date et signature du conseiller agréé par le Cnam/Etablissement public⁵ :

Cachet du CNAM :

⁵ Dans le cas où l'accompagnement a été assuré par un conseiller partenaire du Cnam (identifié en première page du dossier), le coordinateur régional doit également signer ce dossier.

ANNEXES

Sommaire des annexes

<i>Se reporter au dossier</i>	<i>Documents</i>	<i>Page du dossier</i>	<i>Contrôle par le conseiller</i>
1.1	Une photocopie de votre pièce d'identité (recto-verso pour votre carte d'identité)	p. 64	
2.2	Le référentiel de la certification visée	p. 65	
	Attestations de votre parcours de formation :		
1.3.1, 1.3.2 et 1.3.3	Photocopies des diplômes et certifications obtenus	p.66	
1.3.4	Photocopies des attestations et descriptifs des stages ou des séminaires de formation continue suivis en dehors du Cnam	p.70	
1.3.5	Photocopies de vos attestations et cartes d'inscription, ainsi que les résultats des formations suivies au Cnam	p. 73	
	Justificatifs de vos activités professionnelles ou bénévoles en rapport avec la certification demandée :		
1.4.1 et 1.4.2	Photocopies du premier et du dernier bulletin de salaire pour chaque emploi	p. 85	
1.4	Photocopies des attestations du positionnement dans la classification de la convention collective et de l'ancienneté, si elles ne figurent pas sur les bulletins de salaire		
1.4	Photocopies des attestations du président de l'association, du syndicat, etc., indiquant la fonction bénévole, syndicale ou de volontariat que vous occupez dans l'organisation et vos missions		
Autres documents à joindre en annexe concernant les parties : 1.3.6 TRAVAUX REALISES DANS LE CADRE DES FORMATIONS , 1.4.3 Travaux liés à votre expérience et 2.2 ARGUMENTATION SUR LES ACQUIS DE VOTRE EXPERIENCE A PARTIR DU REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION			

Toutes les photocopies des justificatifs sont à joindre en annexe et à classer de la plus récente à la plus ancienne.

**Page réservée aux autorités compétentes
pour délivrer le passeport**

*Página reservada a las autoridades competentes
para expedir el pasaporte / Forbeholdt de pasudstedende
myndigheder / Amtliche Vermerke*

*Προορίζεται για τις αρχές που είναι αρμόδιες για την
έκδοση του διαβατηρίου / Page reserved for issuing authorities*

Leathanàigh in àirithe d'údarais eisiúna

Pagina riservata all'autorità

Opmerkingen van bevoegde instanties

Página reservada às entidades competentes

para emitir o passaporte / Varattu passiintoviranomaisille

Förbehåll utlämnande myndighet.

**Ce passeport contient un composant électronique.
Il convient d'en prendre soin, et en particulier
de ne pas le plier, le perforer, l'exposer à des températures
extrêmes ou à une humidité excessive.**

*This passport contains sensitive electronics.
For best performance please do not bend,
perforate or expose to extreme temperatures
or excess moisture.*

Signature du titulaire/Holder's signature

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PASSEPORT
PASSPORT

Type/Tyyp: P Code du pays/Country code: FRA Passeport n°/Passport no: 10AR78960

Nom/Surname (1): PERTHUIS

Prénoms/Given names (2): Anthony, Jean-Louis

Nationalité/Nationality (3): Française

Sexe/Sex (5): M Taille/Height (12): 1,82 m Couleur des yeux/Colour of eyes (13): MARRON

Date de naissance/Date of birth (4): 14 03 1974 Lieu de naissance/Place of birth (6): ERNÉE

Date de délivrance/Date of issue (7): 16 04 2010 Domicile/Residence (11): 2 RUE D'IRLANDE 35510 CESSON-SÈVIGNÉ FRANCE

Autorité/Authority (9): Préfecture de l'Ille-et-Vilaine RENNES

Date d'expiration/Date of expiry (8): 14 04 2020

**P<FRAPERTHUIS<<ANTONY<JEAN<LOUIS<<<<<<<<<<<<<<
10AR789606FRA7403149M2004149<<<<<<<<<<<<<02**

management intégré qualité-sécurité-environnement 110

crédits

Magister
MG08Informations extraites de BDO
le 01-12-2011*Futurs managers en qualité, sécurité, environnement.***Public et conditions d'accès**

Diplôme de second cycle universitaire, ou d'un diplôme d'école d'ingénieur ou école de commerce ou justifiant et/ou expérience professionnelle significative.

Objectifs

Le manager Qualité, sécurité, environnement doit être capable de :

. Concevoir et mettre en place en association avec le chef d'entreprise la politique qualité et les activités associées, en particulier dans les champs de compétences liés à l'environnement et à la sécurité.

. Piloter et faciliter les systèmes d'amélioration continue internes à l'entreprise.

. Rationnaliser et améliorer l'ensemble des processus d'activité pour augmenter les performances économiques, sociales et environnementales.

. Intervenir et coopérer avec les opérationnels, initier l'action.

Compétences visées

- Savoir mettre en oeuvre des méthodes d'organisation et de communication ; concevoir des dé%

Métiers

Code NSF : Nettoyage - Protection environnement (343)

Organisation pédagogique**Volume global de la formation**

110 crédits

Contacts

Gaëlle Sledz

mél: gaelle.sledz@cnam.fr

Mentions officielles

Intitulé officiel : Magister management intégré qualité-sécurité-environnement

Contenu de la formation

Principes généraux et outils du management d'entreprise	MSE146 8 crédits
Qualité Totale : Démarches, Méthodes et Outils - Modèle d'Excellence EFQM et Auto-évaluation	EME262 8 crédits
Systèmes de Management de la Qualité, audit interne, certification ISO 9001	EME208 4 crédits
Management environnemental	EME260 8 crédits
La normalisation et la réglementation sécurité dans la pratique managériale	HSE213 6 crédits
Comptabilité et contrôle de gestion Initiation I	CCG101 4 crédits
Aspects techniques de l'analyse des risques liés au travail	HSE103 6 crédits
Ateliers de méthodes des sciences sociales	FAD107 4 crédits
une UE au choix dans le Pôle économie et gestion (hors EME213, PRS211, CFA142)	PUJ701 6 crédits
Une UE au choix dans l'offre du Cnam après accord du responsable de la formation	PUJ702 6 crédits
Projets, travaux personnels, études de cas	UAT70Y 20 crédits
Mission tuteurée en entreprise donnant lieu à un mémoire de fin d'études soutenu publiquement	UAT70Z 20 crédits
Rapport de stage	UAT710 10 crédits

ANNEXES : ATTESTATION DU PARCOURS DE FORMATION

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

ACADEMIE DE NANTES

DIPLÔME DU BACCALAURÉAT DE L'ENSEIGNEMENT DU SECOND DEGRÉ

Vu le procès-verbal de l'examen du Baccalauréat de l'Enseignement du Second Degré établi le 06 JUILLET 1993
par le Président du Jury, enseignant à l'Université,

Le Diplôme du Baccalauréat de l'Enseignement du Second Degré

en MATHÉMATIQUES ET SCIENCES DE LA NATURE (D)

est conféré à **MONSIEUR PERTHUIS ANTONY JEAN-LOUIS**

né(e) le 14 MARS 1974

à ERNEE (053)

pour en jouir avec les droits et prérogatives qui y sont attachés.

Pour expédition conforme :
Secrétaire général de l'Académie
JEAN-PAUL NAUDINEAU



Fait à **NANTES**

, le **09 JUILLET 1993**

Pour le Ministre de l'Éducation Nationale et par délégation :

Le Recteur de l'Académie

Signature du titulaire :

Signé : **MICHEL GAYRAUD**

N° 170143015293

Ministère de l'Education Nationale de la Recherche et de la Technologie .

UNIVERSITE DE RENNES I
DIPLOME D'ETUDES UNIVERSITAIRES GENERALES

Vu le décret n° 84-573 du 5 juillet 1984 modifié relatif aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur;
Vu l'arrêté (décision) ministériel(le) du 18 octobre 1994 habilitant l'Université de Rennes I à délivrer le Diplôme d'Etudes Universitaires Générales SCIENCES Mention SCIENCES DE LA VIE;
Vu les pièces justificatives produites par M. ANTONY PERTHUIS, né le 14 mars 1974 à ERNEE (053) en vue de son inscription au Diplôme d'Etudes Universitaires Générales;
Vu les procès-verbaux du jury attestant que l'intéressé a satisfait au contrôle des connaissances et des aptitudes prévu par les textes réglementaires, le Diplôme d'Etudes Universitaires Générales SCIENCES DE LA VIE, mention passable, est décerné(e) à M. ANTONY PERTHUIS, au titre de l'année universitaire 1996/1997.

Le titulaire

Perthuis

Le Président.

Le Président de l'Université de Rennes I

[Signature]
J. L'ENFANT

N° RENNI 387613

Fait à Rennes, le 04/02/1998

Le Recteur, l'Académie,
Chancelier des universités

[Signature]

W. MAROIS



Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

UNIVERSITÉ RENNES 1

LICENCE PROFESSIONNELLE

Vu le décret n° 84-573 du 5 juillet 1984 modifié relatif aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur

Vu l'arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle

Vu l'arrêté ministériel du 21 juillet 2005 relatif aux habilitations de l'Université Rennes 1 à délivrer des diplômes nationaux de second cycle

Vu l'arrêté ministériel du 28 juin 2005 relatif aux habilitations de l'Université Toulouse 1, de l'Université Nancy 1, de l'Université Clermont-Ferrand 2, de l'Université de Rouen, de l'Université de Corse à délivrer des diplômes nationaux de second cycle

Vu les pièces justificatives produites par M. ANTONY PERTHUIS, né le 14 mars 1974 à ERNÉE (053), en vue de son inscription à la licence professionnelle gestion de la production industrielle, spécialité animateur qualité

Vu les procès-verbaux du jury attestant que l'intéressé a satisfait au contrôle des connaissances et des aptitudes prévu par les textes réglementaires

la **LICENCE PROFESSIONNELLE GESTION DE LA PRODUCTION INDUSTRIELLE, spécialité ANIMATEUR QUALITÉ, mention bien**

est décernée à **M. ANTONY PERTHUIS**

au titre de l'année universitaire 2005-2006.

Le titulaire



Le Président

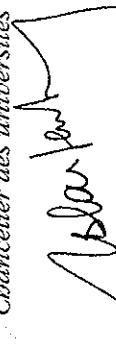


N° RENNI 5539852

Bertrand FORTIN

Fait à Rennes, le 13 octobre 2006

Le Recteur d'Académie,
Chancelier des universités



Jean-Baptiste CARPENTIER



Ecole Informatique

ATTESTATION

Je soussigné, Luc NACEUR, Directeur de ENI Ecole Informatique

certifie que **M. PERTHUIS ANTHONY**

demeurant : **13 RUE DES GLYCINES - 53500 ERNEE**

a suivi les cours de : **ANALYSTE PROGRAMMEUR**

dispensés par mon établissement du 11/06/01 au 01/02/02 soit 1190 Heures .

Fait à Nantes
Le 16/06/03

Luc NACEUR

Directeur de ENI Ecole Informatique

ENI Ecole Informatique
24, rue Crébillon - B.P. 32125
44021 NANTES CEDEX 1
Tél. : 02 40 73 16 96
Télécopie : 02 40 73 69 34
e-mail : ecole@eni-ecole.fr



ATTESTATION DE STAGE

Je soussigné(e) Madame Anne LE MENN atteste que :

Madame Antony PERTHUIS

a participé à une formation intitulée

Formation individualisée Excel spécifique

organisée par BUROSCOPE.

Cette formation s'est déroulée du 28/07/2010 au 29/07/2010, pour une durée totale de 10 heures 30.

Pour faire valoir ce que de droit,

Fait à CESSON SEVIGNE

Le 29/07/2010

Pour BUROSCOPE

Anne LE MENN


Buroscope S.A.
Tél: 02 99 22 84 84 - Fax: 02 99 22 84 80
4, rue de Bray - Z.I. Sud-Est
35510 CESSON SEVIGNE
SIRET 331 267 765 00047 - APE 804C



Numéro d'agrément : 533 501 708 35

Perthuis Antony



4, rue de Bray - ZI Sud-Est - 35510 CESSON SEVIGNE

Tél. : 02 99 22 84 84 - Fax : 02 99 22 84 80

E-mail : rennes@buroscope.fr - Web : www.buroscope.fr

S.A.S. au capital de 83 000€ - RCS Rennes B 331 267 765 - SIRET 331 267 765 000 47 - APE 804C

ATTESTATION DE FIN DE STAGE

Je soussignée, Valérie HUSSON, Responsable de l'Etablissement Institut Keolis Bretagne Atlantique, atteste que **Monsieur PERTHUIS Anthony** a suivi la formation suivante :

Devenir formateur occasionnel - 2ème partie .

Cette formation a démarré le **4 octobre 2010** et s'est terminée le **5 octobre 2010** pour une durée de : 7 heures.

Fait à Cesson Sévigné, le 26 novembre 2010

Pour servir et valoir ce que de droit.

La Responsable IKR,

Valérie HUSSON



Attestation d'inscription 2012-2013
valant reçu

Avertissement : Pour chaque enseignement, deux tarifs sont accessibles : un tarif employeur et un tarif individuel subventionné par le Conseil régional de Bretagne au titre de la promotion sociale et professionnelle. Les enseignements au tarif individuel sont au strict bénéfice des adultes en démarche individuelle de formation. Ils ne peuvent faire l'objet d'un remboursement ou d'une compensation par l'employeur ou par tout autre organisme. Tout contrevenant s'expose à des poursuites.

Centre d'enseignement de Saint-Brieuc Zoopôle			Droits d'adhésion annuels : 0,00 €	
Code	Unité	Semestre	Type de tarif	Coût
FAD117	Ateliers de méthodes des sciences sociales	Premier semestre	Individuel	84,00 €
			TOTAL	84,00 €

Centre d'enseignement de Rennes			Droits d'adhésion annuels : 155,00 €	
			TOTAL	155,00 €

VOS CODES DE CONNEXION

VOTRE CARTE D'AUDITEUR

Pour accéder à l'ensemble des informations relatives à vos formations Cnam, connectez-vous à votre espace personnalisé sur le site www.cnam-bretagne.fr

1. Cliquez sur « Portail Plei@d », en haut à droite de la page d'accueil.

2. Entrez :
Votre login : perthu14an
Votre mot de passe : p0374

Ces codes sont strictement personnels. Conservez-les précieusement car ils vous serviront pendant toute la durée de vos formations au Cnam.

Pour tout problème technique : assistance@cnam-bretagne.fr
Perthuis Antony



CARTE AUDITEUR

Année universitaire 2012-2013

N°Auditeur : BRT055563
Nom : PERTHUIS
Prénom : Antony
Né le : 14/03/1974
Adresse : 4 rue Robert Doisneau
35690 ACIGNE
Signature de l'auditeur :

Le titulaire de cette carte est régulièrement inscrit pour l'année universitaire, aux enseignements énumérés ci-dessous :

Centre de Caen	
EME260 : Management environnemental (Annuel)	8 ECTS
Total : 1 unité	
	8 ECTS

Code : BNO155713
 N° INE Cnam : Og5dr18ihc2
 Nom : PERTHUIS
 Prénom : Anthony
 Né le : 14/03/1974
 A : ERNÉE (53)
 Inscrit le : 25/11/2011

Plei@d : ouest.pleiad.net
 Login : perthu14an
 Mot de passe : p0374
 Courriel : anthony.perthuis@ouest.pleiad.net
 Signature de l'auditeur :

Année universitaire 2011-2012 Cnam Basse Normandie

Reçu

Je soussigné Alain SOTTON certifie que M. PERTHUIS Anthony est inscrit pour l'année universitaire 2011-2012 aux unités désignées ci-dessous :

Centre de Caen			Droits de base : 0,00 €		
Code	Unité	Centre régional	Type	Crédits	Coût
EME260	Management environnemental	Basse Normandie	CO	8	200,00 €

* Sous réserve d'ouverture de l'unité

Pour le paiement de ces unités, a été versée la somme de 200,00 € dont l'encaissement se déroulera selon l'échéancier suivant :

Date du versement	Date	Montant	Type de règlement	N° de chèque	Titulaire du chèque
25/11/2011	30/01/2012	200,00 €	Chèque bancaire	5504792	PERTHUIS

Fait à Caen, le 25/11/2011
 Le Directeur,



Alain SOTTON

Attestation d'inscription 2011-2012

valant reçu

Avertissement : Pour chaque enseignement, deux tarifs sont accessibles : un tarif employeur et un tarif individuel subventionné par le Conseil régional de Bretagne au titre de la promotion sociale et professionnelle. Les enseignements au tarif individuel sont au strict bénéfice des adultes en démarche individuelle de formation. Ils ne peuvent faire l'objet d'un remboursement ou d'une compensation par l'employeur ou par tout autre organisme. Tout contrevenant s'expose à des poursuites.

Centre d'enseignement de Rennes	Droits d'adhésion annuels :	155,00 €
	TOTAL	155,00 €

Centre d'enseignement de Vannes		Droits d'adhésion annuels :		0,00 €
Code UE	Libellé de l'UE	Semestre	Type de tarif	Coût
CCG101	Comptabilité et contrôle de gestion Initiation I	Premier semestre	Individuel	56,00 €
			TOTAL	56,00 €

VOS CODES DE CONNEXION

Pour accéder à l'ensemble des informations relatives à vos formations Cnam, connectez-vous à votre espace personnalisé sur le site www.cnam-bretagne.fr

1. Cliquez sur « **Portail Plei@d** », en haut à droite de la page d'accueil.

2. Entrez : Votre login : perthu14an
 Votre mot de passe : p0374

Ces codes sont strictement personnels. Conservez-les précieusement car ils vous serviront pendant toute la durée de vos formations au Cnam.

Pour tout problème technique : assistance@cnam-bretagne.fr
Perthuis Antony

VOTRE CARTE D'AUDITEUR

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

CARTE AUDITEUR

le cnam
Bretagne

Année universitaire 2011-2012

N°Auditeur : BRT055563
Nom : PERTHUIS
Prénom : Anthony
Né le : 14/03/1974
Adresse : 2, rue d'Irlande - Appt 362 A
35510 CESSON SEVIGNE
Signature de l'auditeur :

Conservatoire national des arts et métiers
Basse Normandie
Centre FOD

Année Universitaire 2010-2011

Convocation : Première session

N° BNO155713

M. PERTHUIS Anthony
2 rue d'Irlande - apt 362 A
Les Parcs des Hauts de Bray
35510 CESSON SE VIGNE

Monsieur,

Nous vous informons que l'examen de l'unité d'enseignement :

HSE213 : La normalisation et la réglementation, sécurité dans la pratique managériale CO (6 ECTS)

aura lieu le 18/06/2011 de 09:00 à 11:00 en salle Salle R2 (Batiment Vissol R+1, Esplanade de la Paix 14000 Caen).

Si vous désirez passer cette épreuve dans votre centre régional, merci de contacter le Cnam Bretagne pour savoir si cet examen peut y être organisé localement.

Eléments autorisés :

Modalité(s) pratique(s) :

Sans document

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Fait à CAEN, le 07/04/2011
Le Directeur,

Marcel CUSSY

Ce courrier tient lieu de convocation

Attestation d'inscription 2010-2011 valant reçu

Avertissement : Pour chaque enseignement, deux tarifs sont accessibles : un tarif employeur et un tarif individuel subventionné par le Conseil régional de Bretagne au titre de la promotion sociale et professionnelle. Les enseignements au tarif individuel sont au strict bénéfice des adultes en démarche individuelle de formation. Ils ne peuvent faire l'objet d'un remboursement ou d'une compensation par l'employeur ou par tout autre organisme. Tout contrevenant s'expose à des poursuites.

Centre d'enseignement de Rennes	Droits d'adhésion annuels :	155,00 €
	TOTAL	155,00 €

Formation à distance (FOD) Hors Bretagne		Droits d'adhésion annuels :		0,00 €
Code UE	Libellé de l'UE	Semestre	Type de tarif	Coût
EME262	Qualité totale : Démarche et outils	Premier semestre	Individuel	200,00 €
			TOTAL	200,00 €

VOS CODES DE CONNEXION

Pour accéder à l'ensemble des informations relatives à vos formations Cnam, connectez-vous à votre espace personnalisé sur le site www.cnam-bretagne.fr

1. Cliquez sur « **Portail Plei@d** », en haut à droite de la page d'accueil.

2. Entrez :
Votre login : perthu14an
Votre mot de passe : p0374

Ces codes sont strictement personnels. Conservez-les précieusement car ils vous serviront pendant toute la durée de vos formations au Cnam.

Perthuis Anthony
Pour tout problème technique : assistance@cnam-bretagne.fr

VOTRE CARTE D'AUDITEUR



CARTE AUDITEUR

le cnam
Bretagne

Année universitaire 2010-2011

N°Auditeur : BRT055563
Nom : PERTHUIS
Prénom : Anthony
Né le : 14/03/1974
Adresse : 2, rue d'Irlande - Appt 362 A
35510 CESSON SEVIGNE

Signature de l'auditeur :

Conservatoire national des arts et métiers Bretagne

Centre régional

Année Universitaire 2009-2010

Attestation Régionale d'Inscription Individuelle

Je soussigné Laurent Buchon, directeur du CNAM Bretagne certifie que :

M. PERTHUIS Anthony (BRT055563)

N° INE :

Né le : 14/03/1974 à Ernée (53)

Demeurant à : 2, rue d'Irlande - Appt 362 A

Les Parcs des Hauts de Bray

35510 CESSON SEVIGNE

est inscrit pour l'année universitaire 2009-2010 aux unités d'enseignement désignées ci-dessous :

Unité de gestion Rennes			Droits de base :		155,00 €
Unité de gestion FOD			Droits de base :		0,00 €
Date	Code	Unité	Type	Crédits	Coût
16/01/10	EME146	Principes, outils et pratiques du management	CO	8	112,00 €

- Le nombre total d'unités d'enseignement choisies est de 1.
- Droits versés (tous centres d'enseignement confondus) : 267,00 €

Fait à Ploufragan, le 16/01/2010
Le directeur,

Laurent Buchon

Cette attestation d'inscription individuelle ne peut être utilisée en application de la loi 71-575 du 16/07/71 ou de la réforme de la formation professionnelle continue (loi du 4 mai 2004).

** Sous réserve d'ouverture de l'unité d'enseignement*

Fiche d'inscription

Informations personnelles

Civilité :	Monsieur
Nom :	PERTHUIS
Prénom :	Antony
Nom d'usage :	
Nationalité :	France
Date de naissance :	14/03/1974
Dépt. de naissance :	Mayenne (53)
Lieu de naissance :	ERNÉE

Informations supplémentaires

Date d'inscription :	24/09/2012
Diplôme initial :	Licence
Diplôme préparé :	MAGISTER, Management integre qualité securité environnement MIQSE
Situation prof. :	En emploi : Contremaîtres et agents de maîtrise
Statut emploi :	Emploi stable (CDI, fonctionnaire)
Mémo :	

Coordonnées

Adresse :	4 rue Robert Doisneau RDC 201
Code postal :	35690
Ville :	ACIGNE
Pays :	France
Téléphone pers. :	
Téléphone prof. :	
Téléphone portable :	06.81.89.36.29
Courriel :	aperthuis@voila.fr
Courriel prof. :	aperthuis@keolis-rennes.fr
Envoi de SMS :	Oui

Identifiants Cnam

N° INE :	
N° INE Cnam :	0g5drl8ihc2
Code auditeur :	BRT055563
Ancien code :	
Centre d'attachement :	Centre d'enseignement de Rennes

Identifiants Plei@d

Login :	perthu14an
Email :	antony.perthuis@ouest.pleiad.net

Entreprise

Nom de l'entreprise :	KEOLIS	Code SIRET :	34003552600029
Code NAF :	4931Z		
Adresse :	Rue Jean Marie Huchet CS 94001	Civilité contact :	Madame
Code postal :	35040	Nom contact :	JEANTET
Ville :	Rennes Cedex	Prénom contact :	Florence
Téléphone :	02.99.27.40.00	Tél. contact :	02.99.27.40.00

Unités

Unités sélectionnées	CR	Type de tarif	Etat
FAD117 : Ateliers de méthodes des sciences sociales - Cours (6 ECTS) Centre d'enseignement de Saint-Brieuc Zoopôle - Premier semestre - 6 ECTS	BRT	Individuel : par ECTS 84,00 €	Validée
TET102 : Management social pour ingénieur et communication en entreprise - Cours (6 ECTS) Centre d'enseignement de Saint-Brieuc Zoopôle - Second semestre - 6 ECTS	BRT	Convention : Employeur 700,00 €	Validée
Droit de base : 0,00 €	Coût des unités : 784,00 €		TOTAL : 784,00 €

Règlements

Règlement	Montant	Encaissement	Type règlement	Banque	Num.chèque	Titulaire chèque	Imp.bordereau
27/09/2012	211,00 €	15/10/2012	Chèque bancaire	CIC	5561233	PERTHUIS	
27/09/2012	28,00 €	15/10/2012	Chèque bancaire	CIC	5561234	PERTHUIS	

Résultat

M. PERTHUIS Antony
4 rue Robert Doisneau
RDC 201
35690 ACIGNE

Monsieur,

Je vous fais savoir qu'à la suite de l'épreuve de :

FAD117 : Ateliers de méthodes des sciences sociales CO (6 ECTS)

à laquelle vous vous êtes présenté, vous avez obtenu la note de :

17,2 / 20

Je vous en fais mes compliments, et vous adresse l'expression de mes salutations distinguées.

Le Directeur du Cnam Bretagne,



Laurent BUCHON

*Les attestations de réussite aux examens seront adressées par courrier ultérieurement.
Veuillez nous signaler tout changement de domicile afin d'éviter la perte des documents.*

M. PERTHUIS Anthony
4 rue Robert Doisneau
Appt RDC 201
35690 ACIGNE

Attestation de succès à l'examen de :

Code : **EME260**

Crédits : **8 ECTS**

Intitulé : **Management environnemental**

Délivrée à N° d'élève : **BN0155713**

Nom : **PERTHUIS**

Prénom : **Anthony**

Né le : **14/03/1974** à **ERNÉE (53)**

Année universitaire : **2011-2012**
Annuel

Note obtenue : **17,50 / 20**

Fait à Caen, le 15/11/2012
Pour l'administrateur général et par délégation

Le Directeur,



Alain SOTTON

M. PERTHUIS Anthony
4 rue Robert Doisneau
RDC 201
35690 ACIGNE

MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS
Centre régional en Bretagne

le cnam

Attestation de succès à l'examen

Code : **CCG101**

Crédits : **4 ECTS**

Intitulé : **Comptabilité et contrôle de gestion Initiation I**

Délivrée à N° d'élève : **BRT055563**

Nom : **PERTHUIS**

Prénom : **Anthony**

Né le : **14/03/1974** à **ERNÉE (53)**

Année universitaire : **2011-2012**
Premier semestre

Note obtenue : **20,00 / 20**

Fait à Ploufragan, le 04/05/2012
Pour l'administrateur général et par délégation

Le Directeur du Cnam Bretagne,

Laurent BUCHON



M. PERTHUIS Anthony
2 rue d'Irlande - appt 362 A
Les Parcs des Hauts de Bray
35510 CESSON SEVIGNE

Attestation de succès à l'examen de :

Code : **HSE213**

Crédits : **6 ECTS**

Intitulé : **La normalisation et la réglementation sécurité dans la pratique
managériale**

Délivrée à N° d'élève : **BN0155713**
Nom : **PERTHUIS**
Prénom : **Anthony**
Né le : **14/03/1974** à **Emée (53)**

Année universitaire : **2010-2011**
Second semestre

Note obtenue : **15,90 / 20**

Fait à Caen, le 14/11/2011
Pour l'administrateur général et par délégation

Le Directeur Régional,

Alain SOTTON



M. PERTHUIS Anthony
2 rue d'Irlande - appt 362 A
Les Parcs des Hauts de Bray
35510 CESSON SEVIGNE

Attestation de succès à l'examen de :

Code : **EME262**

Crédits : **8 ECTS**

Intitulé : **Qualité Totale : Démarches, Méthodes et Outils - Modèle d'Excellence
EFQM et Auto-évaluation**

Délivrée à N° d'élève : **BNO155713**
Nom : **PERTHUIS**
Prénom : **Anthony**
Né le : **14/03/1974** à **Ernée (53)**

Année universitaire : **2010-2011**
Annuel

Note obtenue : **17,50 / 20**

Fait à Caen, le 15/11/2011
Pour l'administrateur général et par délégation

Le Directeur Régional,

Alain SOTTON



M. PERTHUIS Anthony
2, rue d'Irlande - Appt 362 A
Les Parcs des Hauts de Bray
35510 CESSON SEVIGNE

Si l'adresse ci-dessus est inexacte, prévenir votre centre d'enseignement

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

RÉGION BRETAGNE



ATTESTATION DE SUCCÈS

De : **Principes, outils et pratiques du management**

Code : **EME146** Type : **Cours**

Crédits : **8**

Délivrée à : Nom : **PERTHUIS**

Prénom : **Anthony**

Né le : **14/03/1974 à Ernée (53)**

Année universitaire : **2009-2010**

Note obtenue : **11,25 / 20**

Unité de gestion **FOD**

Fait à Ploufragan, le 09/07/10
Le Directeur Régional,



Laurent Buchon

ARCNAM BRETAGNE
ZOOPOLE FORT MOREL
2 RUE JEAN ROSTAND
B P 5 7
22440 PLOUFRAGAN
TÉLÉPHONE
02 96 76 59 30
TÉLÉCOPIE
02 96 76 59 31

Cette attestation sanctionne le succès à l'examen de l'unité d'enseignement (UE) :
note égale ou supérieure à 10 sur 20.

Il ne sera pas délivré de duplicata.

Cette attestation pour être valable, ne doit être ni surchargée, ni grattée.

ANNEXES : JUSTIFICATIFS DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES



UNIVERSITE DE RENNES I

LICENCE PROFESSIONNELLE ANIMATEUR QUALITE

CONVENTION DE STAGE

ARTICLE 1

La présente convention règle les rapports entre



- YVES ROCHER 6 Place des Colombes
35000 RENNES,
représenté(e) par, *MADAME SANTERRE VALERIE*
RESPONSABLE QUALITE

et

- L'IUT DE RENNES I, 3 rue du Clos Courtel -BP 90422 - 35704 Rennes
Cedex,
représenté par *Robert LABBE, Directeur*

concernant le stage de formation professionnelle effectué dans la
Société

par Monsieur Antony PERTHUIS
demeurant 58 Résidence du Prieuré 35133 SAINT SAUVEUR DES
LANDES
étudiant(e) en L.P. *ANIMATEUR QUALITE*

ARTICLE 2

Ce stage a pour objet de donner une formation dans le domaine de la qualité et de permettre
à l'étudiant de piloter et de développer un projet qualité au sein de l'entreprise.

ARTICLE 3

Le programme du stage est établi par le chef de l'entreprise en accord avec le responsable
de la licence professionnelle, l'entreprise s'engage à fournir un sujet de stage s'intégrant dans
une démarche qualité et à procurer au stagiaire les ressources nécessaires à sa réalisation.

ARTICLE 4

La formation se déroulera du 19/09/2005 au 21/07/2006. Les périodes de stage sont
jointes en annexe, une semaine de présence est nécessaire à l'IUT en septembre pour les
soutenances des rapports de stage.

ARTICLE 5

Le stagiaire, pendant la durée du séjour dans l'entreprise, demeure étudiant de l'IUT. Il est
suivi par un enseignant de la licence professionnelle. qui joue le rôle de tuteur.

La présence de l'étudiant aux sessions de formation est obligatoire. Si une décision
d'exclusion de l'établissement est prise à l'encontre du stagiaire par le jury de la licence
professionnelle, la présente convention deviendra caduque, et le chef d'entreprise sera
immédiatement averti de cette décision.

ARTICLE 6

ARTICLE 7

Photocopies des bulletins de salaire

En cas de manquement à la réglementation de l'entreprise, le chef d'entreprise se réserve le droit de mettre fin au stage de l'étudiant après avoir prévenu le Directeur de l'IUT.

Avant le départ de l'étudiant stagiaire, le chef d'entreprise s'assurera que l'avertissement a bien été reçu par l'IUT et le représentant légal de l'étudiant mineur.

ARTICLE 8

Dans le cadre de cette formation, l'étudiant ne pourra prétendre à aucun salaire. Toutefois une gratification peut être envisagée. L'opportunité et le montant de cette rémunération sont laissés à l'appréciation de l'entreprise, dans la limite de 30 % du SMIC (SMIC au 1^{er} janvier de l'année en cours). Il lui sera possible de toucher une indemnité destinée au remboursement des frais occasionnés par le stage conformément aux textes en vigueur.

L'inscription à la licence professionnelle ouvre droit au bénéfice du régime d'assurances sociales des étudiants ; les stagiaires continueront à recevoir, au titre de ce régime, les prestations des assurances maladie, maternité, ainsi, éventuellement, que les allocations familiales. Les dites prestations pourront leur être servies s'ils ont la qualité d'ayant droits d'assurés sociaux au sens de l'article L 285 du Code de la Sécurité Sociale. D'autre part, les Etudiants continueront à bénéficier de la législation sur les accidents du travail en application de l'article 416, 2^{ème}, (premier paragraphe du dit code) et devront être munis de leur carte d'immatriculation ou de leur carte d'étudiant.

En cas d'accident survenant à l'Etudiant stagiaire, soit au cours du travail, soit au cours du trajet, le chef d'entreprise s'engage à faire parvenir toutes les déclarations, le plus rapidement possible, au Directeur de l'IUT.

L'étudiant aura obligatoirement souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile auprès de l'organisme d'assurance de son choix ; enfin l'entreprise elle-même doit avoir souscrit une assurance responsabilité civile.

ARTICLE 9

Les frais de nourriture et d'hébergement resteront, éventuellement, à la charge du stagiaire. Les frais de formation nécessités par le stage seront à la charge de l'entreprise.

ARTICLE 10

Le responsable de la licence professionnelle demandera au chef d'entreprise son appréciation sur le travail de l'étudiant.

Un certificat de stage indiquant la nature et la durée du stage sera remis à l'étudiant par le chef d'entreprise.

ARTICLE 11

L'étudiant rédigera un rapport de stage dont un exemplaire sera obligatoirement adressé au responsable de la licence professionnelle ; un autre exemplaire pourra être remis, sur sa demande, au chef d'entreprise pour annotation éventuelle.

ARTICLE 12

Le stagiaire et les enseignants encadrant le stage sont tenus à une obligation de réserve.

Rennes, le 21/09/05

Lu et Approuvé
Responsable Qualité

Valérie SANTERRE

Le responsable de la Formation

Lionel ROBERT

Le Directeur
de l'IUT

23 SEP. 2005
Robert LABBE

L'étudiant(e)

Antony PERTHUIS

BULLETIN DE PAIE

EN EUROS

LABO. BIOL. VEG. YVES ROCHER
S.A. A CONSEIL D'ADMINISTRATION
0006 PLACE DE COLOMBES
35238
35000 RENNES

DATE DE PAIEMENT : 31 JUILLET 2006
PERIODE DU : 22 JUILLET 2006
AU : 31 JUILLET 2006
N° DE SALAIRE : 15718
N° SECURITE SOCIALE : 174035309602983

Yves
Rocher

N° SIRET : 87658007700561 N° APE : 741J
CONVENTION COLLECTIVE : NATIONALE DES
INDUSTRIES CHIMIQUES
LIEU DE PAIEMENT DES COTISATIONS ASSURANCES SOCIALES :

DEST: 080745

/0052. 1

PERTHUIS ANTONY

0058 RESIDENCE DU PRIEUR

35133 SAINT SAUVEUR DES LANDES

URSSAF VANNES

0037 BD DE LA PAIX

56018 VANNES

350902035146

AFFECTATION : 201403108074516
EMPLOI : ASSISTANT QUALITE
COEFFICIENT : 205,00

HORAIRE : 34,20

DESIGNATION	NOMBRE OU BASE	TAUX OU %	MONTANT A AJOUTER	MONTANT A DEDUIRE	COTISATIONS PATRONALES		INFORMATIONS JOURNALIERES			
					TAUX OU %	MONTANT	DU	20062006	AU	19072006
REMUNERAT. MENSUELLE	14871		142899				JOUR	TRAVAIL	INCIDENT	INCIDENT
P.F.A. MENSUALISEE			11229				M 20			
RET ENTREE OU SORTIE	10260	10364		106335			M 21			
*REMUNERATION BRUTE. (1)			47793				J 22			
ASS MALADIE SUR BRUT	47793	0750		358	12800	6118	V 23			
CSG REV. TOT. DEDUCT	46577	5100		2375			S 24			
ASSURANCE VIEILL. TT	47793	0100		048	1600	765	D 25			
ASSURANCE VIEILLESSE	47793	6650		3178	8300	3967	L 26			
FNAL / BRUT	47793				0400	191	M 27			
FNAL / A	47793				0100	048	M 28			
ACCIDENT DU TRAVAIL	47793				0960	459	J 29			
SOLIDARITE AUTONOMIE	47793				0300	143	V 30			
TAXE TRANSPORTS	47793				1800	860	S 01			
A.F. AU TX NORMAL	47793				5400	2581	D 02			
ASSEDIC / A (RAC)	47793	2440		1166	4040	1931	L 03			
FOND NAT GARANT SAL	47793				0150	072	M 04			
RET. CGIS N. CAD/A	47793	3000		1434	4500	2151	M 05			
AGFF CGIS NC TA	47793	0800		382	1200	574	J 06			
PREV. CGIS NON CADRES	47793	0470		225	0470	225	V 07			
REDUCT. COTIS. FILLON						5735-	S 08			
*COTISAT. SALARIALES. (2)				9166			D 09			
C.R.D.S	46577	0500		233			L 10			
CSG TOT. NON DEDUCT.	46577	2400		1118			M 11			
*AUTRES RETENUES.... (4)				1351			M 12			
HRS TRAV.: 46,11							J 13			
AUTRES CHARGES						1907	V 14			
PRELEV./CONTR. PATRON	195				8000	016	S 15			
*COTISAT. PATRONALES						16273	D 16			
							L 17			
							M 18			
							M 19			

REVENUS EN EUROS	DU MOIS	DEPUIS 07 2006
BRUT IMPOTS (1)	477 93	477 93
DONT AVANTAGES NATURE		
NET FISCAL (1-2)	386 27	386 27

INFORMATIONS EN FRANCS		
BRUT IMPOTS	3135 02	3135 02
DONT AVANTAGES NATURE		
NET FISCAL	2533 77	2533 77

NET A PAYER 1-2+3-4 EN EUROS	372 76
VIREMENT	
PERTHUIS ANTONY CCM ERNEE BOCAGE 15489 04758 00064027440 55	

EQUIVALENT DU NET A PAYER EN FRANCS	2445 15

DATE ANCIEN 22 07 2006 DATE FIN PR 31 01 2007

Perthuis Antony

Photocopies des bulletins de salaire

Nous vous recommandons de conserver votre bulletin de paie, sans limitation de durée.

BULLETIN DE PAIE

EN EUROS

DATE DE PAIEMENT : 31 JANVIER 2007
 PERIODE DU : 01 JANVIER 2007
 AU : 31 JANVIER 2007
 N° DE SALARIE : 15718
 N° SECURITE SOCIALE : 174035309602983

**Yves
Rocher**

LABO.BIOL.VEG.YVES ROCHER
 S.A. A CONSEIL D'ADMINISTRATION
 0006 PLACE DE COLOMBES
 35238
 35000 RENNES

N° SIRET : 87658007700561 N° APE : 741J
 CONVENTION COLLECTIVE : NATIONALE DES
 INDUSTRIES CHIMIQUES
 LIEU DE PAIEMENT DES COTISATIONS ASSURANCES SOCIALES :

URSSAF VANNES
 0037 BD DE LA PAIX

56018 VANNES
 350902035146

DEST: 080745

/0051.1

PERTHUIS ANTONY

0058 RESIDENCE DU PRIEUR

35133 SAINT SAUVEUR DES LANDES

AFFECTATION : 201403108074516 HORAIRE : 34,20
 EMPLOI : ASSISTANT QUALITE
 COEFFICIENT : 205,00

DESIGNATION	NOMBRE OU BASE	TAUX OU %	MONTANT A AJOUTER	MONTANT A DEDUIRE	COTISATIONS PATRONALES		INFORMATIONS JOURNALIERES			
					TAUX OU %	MONTANT	DU	20122006	AU	31012007
REMUNERAT.MENSUELLE	14871		142899				JOUR	TRAVAIL	INCIDENT	INCIDENT
P.F.A. MENSUALISEE			11229				M 20	6 84		
INDEM COMPENSAT CP2	1100		81843				J 21	6 84		
INDEM.COMPENSAT CP1	300	70890	21267				V 22	6 84		
IND.PRECARITE EMPLOI	1075671	10000	107567				S 23			
*REMUNERATION BRUTE.(1)			364805				D 24			
ASS MALADIE SUR BRUT	364805	0750	2736	12800	46695		L 25		6 84	JF
CSG REV.TOT. DEDUCT	355807	5100	18146				M 26	6 84		
ASSURANCE VIEILL. TT	364805	0100	365	1600	5837		M 27	6 84		
ASSURANCE VIEILLESSE	268200	6650	17835	8300	22261		J 28	6 84		
FNAL / BRUT	364805			0400	1459		V 29	6 84		
FNAL / A	268200			0100	268		S 30			
ACCIDENT DU TRAVAIL	364805			1230	4487		D 31			
SOLIDARITE AUTONOMIE	364805			0300	1094		L 01		6 84	JF
TAXE TRANSPORTS	364805			1800	6566		M 02	6 84		
A.F. AU TX NORMAL	364805			5400	19699		M 03	6 84		
ASSEDIC /A (RAC)	268200	2400	6437	4000	10728		J 04	6 84		
ASSEDIC /B (RAC)	96605	2400	2319	4000	3864		V 05	6 84		
FOND NAT GARANT SAL	364805			0150	547		S 06			
RET.CGIS N.CAD./A	268200	3000	8046	4500	12069		D 07			
RET.CGIS N.CAD./B	96605	8000	7728	12000	11593		L 08	6 84		
AGFF CGIS NC TA	268200	0800	2146	1200	3218		M 09	6 84		
AGFF CGIS NC TB	96605	0900	869	1300	1256		M 10	6 84		
PREV.CGIS NON CADRES	364805	0550	2006	0550	2006		J 11	6 84		
*COTISAT.SALARIALES.(2)			68633				V 12	6 84		
INDEMNITE TRANSPORT	1700	2200	3740				S 13			
*INDEM.NON SOUMISES.(3)			3740				D 14			
TICKETS RESTAURANT	2000	2880	5760	4320	8640		L 15	6 84		
C.R.D.S	355807	0500	1779				M 16	6 84		
CSG TOT. NON DEDUCT.	355807	2400	8539				M 17	6 84		
*AUTRES RETENUES....(4)			16078				J 18	6 84		
HRS TRAV.:	135,03						V 19	6 84		
AUTRES CHARGES							S 20			
PRELEV./CONTR.PATRON	1745			8000	14305		D 21			
*COTISAT.PATRONALES					140	176732	L 22	6 84		
							M 23	6 84		
							M 24	6 84		
							J 25	6 84		
							V 26	6 84		
							S 27			
							D 28			
							L 29	6 84		
							M 30	6 84		
							M 31	6 84		

REVENUS EN EUROS		DU MOIS	DEPUIS 01 2007
BRUT IMPOTS (1)		3648 05	3648 05
DONT AVANTAGES NATURE			
NET FISCAL (1-2)		2961 72	2961 72
INFORMATIONS EN FRANCS			
BRUT IMPOTS		23929 64	23929 64
DONT AVANTAGES NATURE			
NET FISCAL		19427 61	19427 61

NET A PAYER 1-2+3-4 EN EUROS	CHEQUE	2838 34
EQUIVALENT DU NET A PAYER EN FRANCS		18618 29

DATE ANCIEN 22 07 2006 DATE SORTIE 31 01 2007
 DATE FIN PR 31 01 2007 DIF (HEURES) 11,00

Perthuis Antony

Photocopies des bulletins de salaire

Nous vous recommandons de conserver votre bulletin de paie, sans limitation de durée.

JF JOUR FERIE CHOME

BULLETIN DE PAIE

EN EUROS

DATE DE PAIEMENT : 28 FEVRIER 2007
PERIODE DU : 01 FEVRIER 2007
AU : 28 FEVRIER 2007
N° DE SALARIE : 1571801
N° SECURITE SOCIALE : 174035309602983

Yves
Rocher

LABO. BIOL. VEG. YVES ROCHER
S. A. A CONSEIL D'ADMINISTRATION
LES VILLES GEFFS
56061
56201 LA GACILLY

N° SIRET : 87658007700611 N° APE : 245C
CONVENTION COLLECTIVE : NATIONALE DES
INDUSTRIES CHIMIQUES
LIEU DE PAIEMENT DES COTISATIONS ASSURANCES SOCIALES :

URSSAF VANNES
0037 BD DE LA PAIX

56018 VANNES
560902900163

DEST. 103171 /0525.1

PERTHUIS ANTONY
APPT 303D
0011 RUE PABLO NERUDA
35700 RENNES

AFFECTATION	: 2022029103171I2	HORAIRE	: 34,20
EMPLOI	: TECHNICIEN QUALITE		
COEFFICIENT	: 225,00		
	04	2	

DESIGNATION	NOMBRE OU BASE	TAUX OU %	MONTANT A AJOUTER	MONTANT A DEDUIRE	COTISATIONS PATRONALES		INFORMATIONS JOURNALIERES			
					TAUX OU %	MONTANT	DU	20012007	AU	19022007
REMUNERAT. MENSUELLE	14871		154000				JOUR	TRAVAIL	INCIDENT	INCIDENT
P.F.A. MENSUALISEE			12098				S 20			
*REMUNERATION BRUTE. (1)			166098				D 21			
ASS. MALADIE SUR BRUT	166098	0750		1246	12800	21261	L 22			
CSG REV. TOT. DEDUCT	162001	5100		8262			M 23			
ASSURANCE VIEILL. TT	166098	0100		166	1600	2658	M 24			
ASSURANCE VIEILLESSE	262703	6650		17470	8300	21804	J 25			
FNAL / BRUT	166098				0400	664	V 26			
FNAL / A	262703				0100	263	S 27			
ACCIDENT DU TRAVAIL	166098				2010	3339	D 28			
SOLIDARITE AUTONOMIE	166098				0300	498	L 29			
A.F. AU TX NORMAL	166098				5400	8969	M 30			
ASSEDIC /A (RAC)	262703	2400		6305	4000	10508	M 31			
ASSEDIC /B (RAC)	96605-	2400	2319		4000	3864-	J 01	6 84		
FOND NAT GARANT SAL	166098				0150	249	V 02	6 84		
RET. CGIS N. CAD/A	262703	3000		7881	4500	11822	S 03			
RET. CGIS N. CAD./B	96605-	8000	7728		12000	11593-	D 04			
AGFF CGIS NC TA	166098	0800		1329	1200	1993	L 05	6 84		
PREV. CGIS NON CADRES	166098	0550		914	0550	914	M 06	6 84		
REDUCT. COTIS. FILLON						13288-	M 07	6 84		
*COTISAT. SALARIALES. (2)				33526			J 08	6 84		
INDEMNITE TRANSPORT	2000	2620	5240				V 09	6 84		
*INDEM. NON SOUMISES. (3)			5240				S 10			
C.R.D.S	162001	0500		810			D 11			
CSG TOT. NON DEDUCT.	162001	2400		3888			L 12	6 84		
*AUTRES RETENUES. (4)				4698			M 13	6 84		
HRS TRAV. : 148,71							M 14	6 84		
AUTRES CHARGES						6195	J 15	6 84		
PRELEV./CONTR. PATRON	794				8000	064	V 16	6 84		
*COTISAT. PATRONALES.						62456	S 17			
							D 18			
							L 19	6 84		

REVENUS EN EUROS	DU MOIS	DEPUIS 02 2007
BRUT IMPOTS (1)	1660 98	1660 98
DONT AVANTAGES NATURE		
NET FISCAL (1-2)	1325 72	1325 72
INFORMATIONS EN FRANCS		
BRUT IMPOTS	10895 31	10895 31
DONT AVANTAGES NATURE		
NET FISCAL	8696 15	8696 15

NET A PAYER	1331 14
EN EUROS	VIREMENT
PERTHUIS ANTONY	
CCM ERNEE BOCAGE	
15489 04758 00064027440 55	
EQUIVALENT DU	
NET A PAYER EN FRANCS	8731 71

DATE ANCIEN 01 02 2007 DATE FIN PR 15 07 2007
SOLDE CP1 (JRS) 2,00

INFO PREVOYANCE &/OU
MUTUELLE OBLIGATOIRE

Perthuis Antony

Photocopies des bulletins de salaire

BULLETIN DE PAIE

EN EUROS

LABO.BIOL.VEG.YVES ROCHER
S.A. A CONSEIL D'ADMINISTRATION
LES VILLES GEFFS
56061
56201 LA GACILLY

DATE DE PAIEMENT : 13 JUILLET 2007
 PERIODE DU : 01 JUILLET 2007
 AU : 13 JUILLET 2007
 No DE SALARIE: 1571801
 No DE SECURITE SOCIALE : 174035309602983

No SIRET : 87658007700611 No APE : 245C

CONVENTION COLLECTIVE : NATIONALE DES

INDUSTRIES CHIMIQUES

LIEU DE PAIEMENT DES COTISATIONS ASSURANCES SOCIALES :

URSSAF VANNES
 0037 BD DE LA PAIX

56018 VANNES
 560000000902040176

DEST : 103171 / 0002

PERTHUIS ANTONY
APPT 303D
0011 RUE PABLO NERUDA
35700 RENNES

AFFECTATION :2022029103171I2	MINIMUM COEFF. :	HORAIRE : 34,20
EMPLOI :TECHNICIEN QUALITE	SALAIRE MENSUEL:	TAUX HORAIRE :
COEFFICIENT :235		SAL.MENS.REF. :
CLASSIFICATION :04 2		

DESIGNATION	NOMBRE OU BASE	TAUX OU %	MONTANT A AJOUTER	MONTANT A DEDUIRE	COTISATIONS PATRONALES		INFORMATIONS JOURNALIERES			
					TAUX OU %	MONTANT	DU 20062007	AU 19072007	JOUR TRAVAIL	INCIDENT
REMUNERAT.MENSUELLE	14871		173349						M 20 6 84	
P.F.A. MENSUALISEE			5000						J 21 6 84	
HRES A DEDUIRE	6211	11993		74489					V 22 6 84	
RET ENTREE OU SORTIE	8031	11993		96316					S 23 6 84	
INDEM.COMPENSAT CP1	1100		90832						D 24 6 84	
IND.PRECARITE EMPLOI	1014449	10000	101445						L 25 6 84	
*REMUNERATION BRUTE. (1)			199821						M 26 6 84	
ASS MALADIE SUR BRUT	199821	0750		1499	12800	25577			M 27 6 84	
CSG REV.TOT. DEDUCT	194892	5100		9939					J 28 6 84	
ASSURANCE VIEILL. TT	199821	0100		200	1600	3197			V 29 6 84	
ASSURANCE VIEILLESSE	199821	6650		13288	8300	16585			S 30 6 84	
FNAL / BRUT	199821				0400	799			D 01 6 84	
FNAL / A	199821				0100	200			L 02 6 84	
ACCIDENT DU TRAVAIL	199821				2010	4016			M 03 6 84	
SOLIDARITE AUTONOMIE	199821				0300	599			M 04 6 84	
A.F. AU TX NORMAL	199821				5400	10790			J 05 6 84	
ASSEDIC /A (RAC)	199821	2400		4796	4000	7993			V 06 6 84	
FOND NAT GARANT SAL	199821				0150	300			S 07 6 84	
RET.CGIS N.CAD/A	199821	3000		5995	4500	8992			D 08 6 84	
AGFF CGIS NC TA	199821	0800		1599	1200	2398			L 09 6 84	
PREV.CGIS NON CADRES	199821	0550		1099	0550	1099			M 10 6 84	
*COTISAT. SALARIALES. (2)				38415					M 11 6 84	
INDEMNITE TRANSPORT	700	2620	1834						J 12 6 84	
*INDEM.NON SOUMISES. (3)			1834						V 13 6 84	
C.R.D.S	194892	0500		974					S 14 6 84	
CSG TOT. NON DEDUCT.	194892	2400		4677					D 15 6 84	
*AUTRES RETENUES.... (4)				5651					L 16 6 84	
HRS TRAV. : 6,29									M 17 6 84	
AUTRES CHARGES						7653			M 18 6 84	
PRELEV./CONTR.PATRON	956				8000	076			J 19 6 84	
*COTISAT. PATRONALES						90274				

REVENUS EN EUROS	DU MOIS	DEPUIS 02 2007	NET A PAYER	
BRUT IMPOTS (1)	1998 21	11158 94	1-2+3-4	1575 89
DONT AVANTAGES NATURE			EN EUROS	CHEQUE
NET FISCAL (1-2)	1614 06	8997 75		
INFORMATIONS EN FRANCS				
BRUT IMPOTS	13107 40	73197 85		
DONT AVANTAGES NATURE			EQUIVALENT DU	
NET FISCAL	10587 54	59021 37	NET A PAYER EN FRANCS	10337 16

DATE ENTREE 01 02 2007 DATE ANCIEN 01 02 2007
 DATE SORTIE 13 07 2007 DATE FIN PR 15 07 2007
 DIF (HEURES) 0,00

Photocopies des bulletins de salaire

Nous vous recommandons de conserver votre bulletin de paie, sans limitation de durée.

Perthuis Antony

BULLETIN DE PAIE

ADMINISTRATION GENERALE
PLACE RECTEUR LE MOAL
35043 Rennes

Universite Rennes 2

FAIT LE 28/01/2008

PERIODE DU 01/01/2008 AU 31/01/2008

JANVIER 2008

N° APE: 803Z N° SIRET: 9350937900015
URSSAF: 3500500674871



MATRICULE 3971 S

Nbre HEURES: 151.67

QUALIFICATION: BASE S.S.: 1434.64

VACATAIRE

N° S.S.: 1740353096029 83

M PERTHUIS
ANTONY

11 RUE PABLO NERUDA Apt 303d

35700 RENNES

CAT	G.R.	ECH.	INDICE	NBI	S.F.	RES	Tx EMP.	SERVICE	LIBELLE
C			339		0	0	100.00	0350937D	UNIVERSITE RENNES 2

RUBRIQUE DE PAIE LIBELLE	NOMBRE OU BASE	TAUX	GAINS	RETENUES	CHARGES PATRONALES	
					TAUX	MONTANT
951 H1 ASUP 03/01/08 au 31/01/08 011N TRAIT.BASE MENS. NT			1434.64			
810C MALADIE VIEILLESSE	1434.64	0.850		12.19	13.100	187.94
804C COT. SS VIEIL. RG	1434.64	6.650		95.40	8.300	119.08
807C COT.VIEILL.TOT. RG	1434.64				1.600	22.95
823C FNAL REG GEN DEPLAFO	1434.64				0.400	5.74
824C COT. FNAL PAT. R.G.	1434.64				0.100	1.43
826C COT.ALL.FAM/.TOT.RG	1434.64				5.400	77.47
827C COT. ACC. TRAV. RG	1434.64				1.500	21.52
848C TAXE TRANSPORT T. RG	1434.64				1.800	25.82
844C COT. CSG IMPOSABLE	1391.60	2.400		33.40		
859C CSG DEDUCTIBLE	1391.60	5.100		70.97		
869C COT R.D.S.	1391.60	0.500		6.96		
840C COT. IRCANTEC A	1434.64	2.250		32.28	3.380	48.49
895C Fond ARE	1434.64				6.000	86.07
		TOTAUX	1434.64	251.20		596.51

MODE DE REGLEMENT	NET A PAYER
Virement banque de france 15489 04758 CMB 00064027440 55	1183.44

CUMUL BRUT	CUMUL NET IMPOSABLE	CUMUL REM HS/HC EXO	CUMUL AVANT NATURE	CUMUL HEURES	CUMUL BASE S.S.
1434.64	1223.80	0.00	0.00	141.56	1434.64
1434.64	1223.80	0.00	0.00	141.56	1434.64

DANS VOTRE INTERET ET POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS, CONSERVEZ CE BULLETIN SANS LIMITATION DE DUREE.

INDICE_MAJO N_JPT N_JDT N_JST

2

Photocopies des bulletins de salaire

339

28

ZZZ573
Perthuis Antony

93

BULLETIN DE PAIEADMINISTRATION GENERALE
PLACE RECTEUR LE MOAL
35000 Rennes

Universite Rennes 2

FAIT LE 01/04/2008

PERIODE DU 01/03/2008 AU 31/03/2008

MARS 2008N° APE: 803Z N° SIRET: 19350937900015
URSSAF: 3500500674871

MATRICULE 3971 S

Nbre HEURES: 151.67

QUALIFICATION: BASE S.S.: 1287.34

VACATAIRE

N° S.S.: 1740353096029 83

M PERTHUIS
ANTONY

11 RUE PABLO NERUDA Apt 303d

35700 RENNES

CAT	G.R.	ECH.	INDICE	NBI	S.F.	RES	Tx EMP.
C			339		0	0	100.00

SERVICE	LIBELLE
0350937D	UNIVERSITE RENNES 2

RUBRIQUE DE PAIE LIBELLE	NOMBRE OU BASE	TAUX	GAINS	RETENUES	CHARGES PATRONALES	
					TAUX	MONTANT
951 H1 ASUP 01/03/08 au 31/03/08 011N TRAIT.BASE MENS. NT 951 H1 ASUP 03/03/08 au 07/03/08 290N REGULARISATION IJSS			1544.80			
			-257.46			
810C MALADIE VIEILLESSE	1287.34	0.850		10.94	13.100	168.64
804C COT. SS VIEIL. RG	1287.34	6.650		85.61	8.300	106.85
807C COT.VIEILL.TOT. RG	1287.34				1.600	20.60
823C FNAL REG GEN DEPLAFO	1287.34				0.400	5.15
824C COT. FNAL PAT. R.G.	1287.34				0.100	1.29
826C COT.ALL.FAM/.TOT.RG	1287.34				5.400	69.52
827C COT. ACC. TRAV. RG	1287.34				1.500	19.31
848C TAXE TRANSPORT T. RG	1287.34				1.800	23.17
844C COT. CSG IMPOSABLE	1248.72	2.400		29.97		
859C CSG DEDUCTIBLE	1248.72	5.100		63.68		
869C COT R.D.S.	1248.72	0.500		6.24		
840C COT. IRCANTEC A	1287.34	2.250		28.97	3.380	43.51
860C COT. FONDS SOLIDAR.	1161.82	1.000		11.62		
895C Fond ARE	1287.34				6.000	77.24
TOTAUX			1287.34	237.03		535.28

MODE DE REGLEMENT	NET A PAYER
Virement banque de france 15489 04758 CMB 00064027440 55	1050.31

CUMUL BRUT	CUMUL NET IMPOSABLE	CUMUL REM HS/HC EXO	CUMUL AVANT NATURE	CUMUL HEURES	CUMUL BASE S.S.
2971.75	2521.13			293.23	2971.75
1287.34	1086.52	0.00	0.00	151.67	1287.34
4259.09	3607.65	0.00	0.00	444.90	4259.09

DANS VOTRE INTERET ET POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS, CONSERVEZ CE BULLETIN SANS LIMITATION DE DUREE.

INDICE MAJO N_JPT N_JDT N_JST
339 30

Photocopies des bulletins de salaire

ZZZ457
Perthuis Antony



Période du 02/04/08 au 30/04/08
Païement le 30/04/08 par Virement

Matricule 16151

date entrée 02/04/08

date ancienneté 02/04/08

Cotisations à URSSAF 350 712050171

Conv. coll. TRANSPORT URBAIN DE VOYAGEURS

N° SS 1740353096029 83

Coefficient 260

Emploi Animateur(trice) Qualité

Horaire 151,67 Tx Horaire 14,85 Euros

M PERTHUIS Anthony

11 Rue Pablo Neruda

Appt 303D

35700 RENNES

SERVICE DQC DIR° QUALITE COM INTERNE

Désignation	Nombre	Base	Taux	Part salariale		Part patronale	
				Gain	Retenue	Taux	Retenue
SALAIRE DE BASE	260,00	8,66	100,00	2251,60			
*** APPOINTEMENTS				2251,60			
PRIME DE TRANSPORT 1		21,69	100,00	21,69			
Total Brut				2273,29			
SS CG MAL/VIEIL/AF		2273,29	0,85		19,32	19,80	450,11
SS CG VIEIL/FNAL TA		2273,29	6,65		151,17	8,40	190,96
SS FNAL		2273,29				0,40	9,09
SS CG AT		2273,29				1,66	37,74
SS VERS. TRANSP.		2273,29				1,80	40,92
CONTRIBUTION DE SOLIDARITE		2273,29				0,30	6,82
ASSEDIC AC TA		2273,29	2,40		54,56	4,00	90,93
ASSEDIC FNGS		2273,29				0,15	3,41
CARCEPT RETRAITE TA		2273,29	3,75		85,25	3,75	85,25
AGFF NON CADRE TA		2273,29	0,80		18,19	1,20	27,28
CARCEPT PREVOYANCE		2273,29	0,25		5,68	0,25	5,68
CSG DEDUCTIBLE		2210,60	5,10		112,74		
CSG/CRDS NON DEDUCTIBLE		2210,60	2,90		64,11		
Total Cotisations					511,02		948,19
ACHAT TICKETS RESTAURANT	20,00	3,32			66,40		
ACOMPTE PERMANENT (25)					1560,00		
** NET DU MOIS **				1762,27			

			CET CP	CET 13M										
			0	0	Salaire brut	Charges salariales	Charges patronales	Avantages en nature	Net imposable	Net à Payer				
Période														
Année														
Heures rémunérées	151,67	151,67			2273,29	511,02	907,27	0,00	1826,38	135,87				
Heures supp.	0,00	0,00			2273,29	511,02	907,27	0,00	1826,38	Euros				
CA pris	0,00	0,00												
Solde CA	2,33													

Rue Jean-Marie Huchet - CS 94001 - 35 040 Rennes Cedex - Tél 02 99 27 40 00 - Fax 02 99 27 40 25

S.A. au capital de 40 016 € - SIRET 340 035 526 00029 - Code NAF 602A

Pour vous aider à faire valoir vos droits, conservez ce bulletin de paie sans limitation de durée.

Perthuis Antony

Keolis

Rennes

Exploitant du réseau

STAR
RENNES
MÉTROPOLÉ

Période du 01/10/08 au 17/10/08
 Paiement le 17/10/08 par Chèque

Matricule 16151

date entrée 02/04/08

date ancienneté 02/04/08

Cotisations à URSSAF 350 712050171

Conv. coll. TRANSPORT URBAIN DE VOYAGEURS

N° SS 1740353096029 83

Coefficient 260

Emploi Animateur(trice) Qualité

Horaire 151,67 Tx Horaire 15,61 Euros

M PERTHUIS Anthony

11 rue Pablo Neruda

Appt 303D

35700 RENNES

SERVICE DQC DIR° QUALITE COM INTERNE

Désignation	Nombre	Base	Taux	Part salariale Gain	Retenue	Part patronale Taux	Retenue
SALAIRE DE BASE	260,00	8,84	100,00	2298,40			
PRIME ANCIENNETE		2298,40	3,00	68,95			
*** APPOINTEMENTS				2367,35			
PRIME DE TRANSPORT 1		22,12	60,02	13,28			
ABS ENTREE/SORTIE (J)	8,66	109,30			946,54		
13 E MOIS DEPART				739,19			
IND PRECARITE		16437,17	10,00	1643,72			
IND COMP. CP N	8,00	110,32		882,56			
Total Brut				4699,56			
SS CG MAL/VIEIL/AF		4699,56	0,85		39,95	19,80	930,51
SS CG VIEIL/FNAL TA		4699,56	6,65		312,52	8,40	394,76
SS FNAL		4699,56				0,40	18,80
SS CG AT		4699,56				1,66	78,01
SS VERS. TRANSP.		4699,56				1,80	84,59
CONTRIBUTION DE SOLIDARITE		4699,56				0,30	14,10
ASSEDIC AC TA		4699,56	2,40		112,79	4,00	187,98
ASSEDIC FNGS		4699,56				0,10	4,70
CARCEPT RETRAITE TA		4699,56	3,75		176,23	3,75	176,23
AGFF NON CADRE TA		4699,56	0,80		37,60	1,20	56,39
CARCEPT PREVOYANCE		4699,56	0,25		11,75	0,25	11,75
CSG DEDUCTIBLE		4569,97	5,10		233,07		
CSG/CRDS NON DEDUCTIBLE		4569,97	2,90		132,53		
Total Cotisations						1056,44	1957,82
ACHAT TICKETS RESTAURANT	23,00	3,36			77,28		
** NET DU MOIS **				3643,12			

	Période	Année
Heures rémunérées	91,05	1001,07
Heures supp.	0,00	0,00
CA pris	0,00	8,00
Solde CA	0,00	

CET CP CET 13M
0 0

CP	CET	13M																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
----	-----	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Rue Jean-Marie Huchet - CS 94001 - 35 040 Rennes Cedex - Tél 02 99 27 40 00 - Fax 02 99 27 40 25

S.A. au capital de 40 016 € - SIRET 340 035 526 00029 - Code NAF 602A

Pour vous aider à faire valoir vos droits, conservez ce bulletin de paie sans limitation de durée.

Perthuis Antony

Période du 05/01/09 au 31/01/09
Paiement le 31/01/09 par Chèque

Matricule 16151

date entrée 05/01/09

date ancienneté 05/01/09

Cotisations à URSSAF 350 712050171

Conv. coll. TRANSPORT URBAIN DE VOYAGEURS

N° SS 1740353096029 83

Coefficient 260

Emploi animateur(trice) Qualité

Horaire 151,67 Tx Horaire 15,22 Euros

M PERTHUIS Anthony

11 rue Pablo Neruda
Appt 303D
35700 RENNES

SERVICE DQC DIR° QUALITE COM INTERNE

Désignation	Nombre	Base	Taux	Part salariale Gain	Retenue	Part patronale Taux	Retenue
SALAIRE DE BASE	260,00	8,88	100,00	2308,80			
*** APPOINTEMENTS				2308,80			
PRIME DE TRANSPORT 1		22,23	95,38	21,20			
ABS ENTREE/SORTIE (J)	1,00	106,59			106,59		
Total Brut				2223,41			
SS CG MAL/VEIL/AF		2223,41	0,85		18,90	19,80	440,24
SS CG VIEIL/FNAL TA		2223,41	6,65		147,86	8,40	186,77
SS FNAL		2223,41				0,40	8,89
SS CG AT		2223,41				1,99	44,25
SS VERS. TRANSP.		2223,41				1,80	40,02
CONTRIBUTION DE SOLIDARITE		2223,41				0,30	6,67
ASSEDIC AC TA		2223,41	2,40		53,36	4,00	88,94
ASSEDIC FNGS		2223,41				0,10	2,22
CARCEPT RETRAITE TA		2223,41	3,75		83,38	3,75	83,38
AGFF NON CADRE TA		2223,41	0,80		17,79	1,20	26,68
CARCEPT PREVOYANCE		2223,41	0,25		5,56	0,25	5,56
CSG DEDUCTIBLE		2162,10	5,10		110,27		
CSG/CRDS NON DEDUCTIBLE		2162,10	2,90		62,70		
Total Cotisations					499,82		933,62
ACOMPTE PERMANENT (25)					1500,00		
** NET DU MOIS **				1723,59			

CET CP 0 CET 13M 0

Période	Année	Salaire brut	Charges salariales	Charges patronales	Avantages en nature	Net imposable	Net à Payer
Heures rémunérées	144,67	144,67					
Heures supp.	0,00	0,00					
CA pris	0,00	0,00					
Solde CA	2,22						
Période	Année	2223,41	499,82	893,60	0,00	1786,29	223,59
		2223,41	499,82	893,60	0,00	1786,29	Euros
Congés	Janvier	0	0	0	0	0	0
Pris	Juillet	0	0	0	0	0	0
	Février	0	0	0	0	0	0
	Mars	0	0	0	0	0	0
	Avril	0	0	0	0	0	0
	Mai	0	0	0	0	0	0
	Juin	0	0	0	0	0	0
	Sept.	0	0	0	0	0	0
	Oct.	0	0	0	0	0	0
	Nov.	0	0	0	0	0	0
	Déc.	0	0	0	0	0	0

KEOLIS RENNES

Rue Jean Marie Huchet CS 94001

35040 Rennes cédex

Rennes

SIRET 340035526 00029 APE/NAF 602A

Cotisations à URSSAF 537 500401265

Conv. coll. TRANSPORT URBAIN DE VOYAGEURS

BULLETIN DE PAIE

Période du 01/01/13 au 31/01/13

Païement le 31/01/13 par Virement

N° Séc.Soc. 1740353096029 83 Matricule 16151

Ancienneté 4 an(s) et 1 mois
date entrée 05/01/09

Emploi Animateur(trice) Qualité Tx horaire 19,29

Qualification échelon 2

Département QUALITE Coef. 280

Catégorie TECHNICIENS AGENTS DE MAITR Horaire 151,6700

M PERTHUIS Anthony

4 rue Robert Doisneau

rdc 201

35690 ACIGNE

N°	Désignation	Nombre	Base	Part salariale			Part patronale	
				Taux	Gain	Retenue	Taux	Retenue
12	SALAIRE DE BASE	280,00	9,50	100,000	2660,00			
35	PRIME ANCIENNETE		2660,00	10,000	266,00			
37	*** APPOINTEMENTS				2926,00			
80	PRIME DE TRANSPORT 1		25,39	100,000	25,39			
400	ABS CONGES PAYES (J)	1,00	136,26			136,26		
403	IND CONGES PAYES (J)	1,00	136,26			136,26		
1800	CARTE LIBRE CIRCULATION				7,24			
	Total Brut				2958,63			
3010	SS CG MAL/VIEIL/AF		2958,63	0,850		25,15	19,800	585,81
3110	SS CG VIEIL/FNAL TA		2958,63	6,750		199,71	8,400	248,52
3200	SS FNAL PLAFONNE		2958,63				0,500	14,79
3310	SS CG AT		2958,63				2,080	61,54
3550	SS VERS. TRANSP.		2958,63				1,950	57,69
3570	CONTRIBUTION DE SOLIDARITE		2958,63				0,300	8,88
4000	ASSEDIC AC TA +TB		2958,63	2,400		71,01	4,000	118,35
4020	ASSEDIC FNGS		2958,63				0,300	8,88
4600	CARCEPT RETRAITE TA		2958,63	3,750		110,95	3,750	110,95
4630	AGFF NON CADRE TA		2958,63	0,800		23,67	1,200	35,50
4650	CARCEPT PREVOYANCE		2958,63	0,250		7,40	0,250	7,40
4690	PREVOYANCE DO		2958,63	0,460		13,61	0,550	16,27
4780	MUTUELLE					66,34		29,60
4800	CSG DEDUCTIBLE		2960,12	5,100		150,97		
4802	CSG/CRDS NON DEDUCTIBLE		2960,12	2,900		85,84		
5110	PARTICIP MUTUELLE ENTREP		3086,00				0,426	13,15
5120	PARTICIP MUTUELLE CE		3086,00				0,533	16,45
	Total Cotisations					754,65		1333,78
6010	CARTE LIBRE CIRCULATION					7,24		
6022	ACHAT TICKETS RESTAURANT	20,00	3,52			70,40		
6062	EPARGNE CHEQUES VACANCES					15,00		
6092	ACOMPTE PERMANENT (25)					2030,00		

CA du 18 au 18

Cumuls	Salaire brut	Charges salariales	Charges patronales	Avantages en nature	Net imposable	Heures travaillées	Heures supplémentaires	NET PAYE TOTAL	NET A PAYER
Période	2958,63	754,65	1216,89	7,24	2289,82	151,67	0,00	2111,34	81,34
Année	2958,63	754,65	1216,89	7,24	2289,82	151,67	0,00		

Compteurs	SOLDE
Congés	7,11 0,0000
Cet cp	0,00 0,0000
Cet 13 M	0,00

CA pris cum 1,0000
CA pris 1,0000

ANNEXES :

TRAVAUX REALISES

DANS

LE CADRE DES FORMATIONS

Construction de la base des indicateurs qualité Yves Rocher

V/ Démarches et méthodes utilisées**1/L'indice Qualité Magasin : Le tableau de bord de la Qualité de Service et le Trophée Qualité*****1.1/ Conception du tableau de bord***

Ce tableau est réalisé à l'aide du logiciel Excel. Il présente la situation de l'ensemble des magasins de la chaîne à la fin décembre 2005 en fonction de leur indice qualité. Chaque indice qualité est détaillé suivant les 4 indicateurs qui le composent : check List, taux de satisfaction, veille satisfaction, cliente qualité.

On inclura le chiffre d'affaire et le nombre de débit total de chaque CB en 2005 pour le calcul respectif du Trophée Qualité et du taux de satisfaction. Dans le but d'effectuer des tris, on ajoutera au tableau récapitulatif final des données relatives aux CB, aux secteurs et aux régions.

cf. annexe 7 : détail de la structure global du tableau final

Construction de la base des indicateurs qualité Yves Rocher

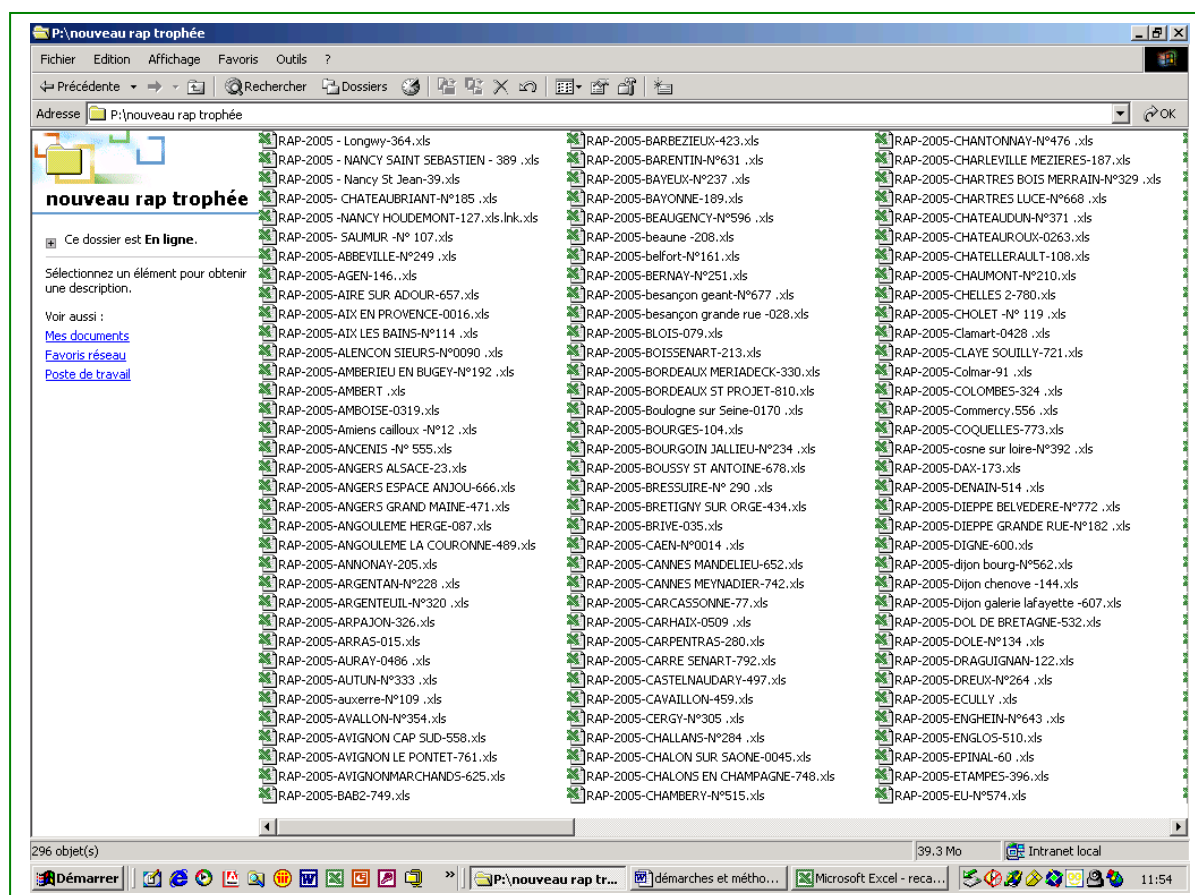
1.2/ rassemblement des données

Cette étape va permettre de préparer l'ensemble des fichiers qui présenteront l'ensemble des indicateurs spécifiques à chaque magasin. Ces fichiers sont utilisés par la suite pour générer le tableau de bord.

1.2.1 Les Check List magasin

Dans un premier temps, il faut rassembler les Check List de chaque magasin pour calculer les moyennes 1^{er} semestre, 2nd semestre et annuelles. A partir des rapports de visites des CB (stocker dans une base de donnée rapport de visites magasins, au minimum 1 fichier par CB), on alimente un fichier Excel synthétisant l'ensemble des données magasin. On calcule ensuite les moyennes citées ci-dessus. Ce fichier Excel doit être conçu de façon à pouvoir effectuer des mises à jour régulières. En effet Chaque RS renvoie des rapports de visite fréquemment et ceux-ci doivent être facilement intégrés à la base de calcul.

Visualisation de la base de données contenant l'ensemble des rapports de visite magasin (check List), mise à jour régulièrement en fonction des retours de chaque RS.



Construction de la base des indicateurs qualité Yves Rocher

Présentation du fichier Excel qui a servi à synthétiser l'ensemble des check List magasin et à calculer les indicateurs correspondant :

Insertion des Check List "rapports de visite des RS" dans cette zone, mise à jour régulière du fichier en fonction des retours de rapports des RS. Pour chaque CB, la zone visite1 à visite5 correspond au premier semestre, visite6 à visite10 correspond au second semestre.

	visite 1	visite 2	visite 3	visite 4	visite 5	visite 6	visite 7	visite 8	visite 9	visite 10
249	1					0	1			
abbeyville	1					0	1			
	1					0	1			
	1					0	1			
	1					1	1			
	1					0	1			
	1					0	1			
	1					0	1			
	1					1	1			
	1					1	1			
	1					0	1			
	1					0	1			
	1					1	1			
	1					0	1			
	1					0	1			
	1					0	1			

[illegible]

total	nb réponse	nb question	taux de conformité	tx s1	tx s2	tx moy	nb check-list
visite 1	14	14 tx 1	1.00	1	0.64285714	0.76190476	3
visite 2	0	0 tx 2	#DIV/0!				
visite 3	0	0 tx3	#DIV/0!				
visite 4	0	0 tx4	#DIV/0!				
visite 5	0	0 tx5	#DIV/0!				
visite 6	4	14 tx6	0.28571429				
visite 7	14	14 tx7	1				
visite 8	0	0 tx8	#DIV/0!				
visite 9	0	0 tx9	#DIV/0!				
visite 10	0	0 tx10	#DIV/0!				

Pour chaque ligne, soit pour chaque visite dans 1 magasin, on calcule : le nombre de réponse oui, le nombre de question avec une réponse et on déduit le taux de conformité pour une visite. En cumulant les visites1 à 5, 6 à 10 et 1 à 10, on obtient respectivement le Taux conformité semestre1, semestre2 et annuel.

Construction de la base des indicateurs qualité Yves Rocher

1.2.2 Le taux de satisfaction

A partir de la base de données des réclamations clientes 2005, on effectuera la somme des réclamations attribuables directement à chaque CB et qui sont bien dû à un dysfonctionnement de la qualité de service en magasin.

Extrait de la base qui sert au calcul de cet indicateur

REGION	SECTEUR	RS/RC	N°CB	CB	TYPE:courrier, téléphone, e-mail, enveloppe T, fax	Date de réception	Nom de la cliente	Motif de réclamation	Date d'envoi de la réponse à la cliente par DVC (+ copie du courrier au CB)	Envoi du double du courrier à la RS/RC/DR	Action correctrice mise en place à compléter par RS/RC ou DVC (personne ayant reçu l'information)	réclamation
1	10	Dugeon Sandrine	486	Auray	courrier	06/05/2005	Decaux Céline	accueil décevant	13/05/2005	13/05/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	294	Brest Géant	courrier	12/08/2005	Podeur Michelle	réaction suite à une épilation	12/08/2005	non	Suivi par service Cosmète Assurance	
1	10	Dugeon Sandrine	294	Brest Géant	courrier	12/08/2005	Barnouin Corinne	réaction suite à une épilation	12/08/2005	non	Suivi par service Cosmète Assurance	
1	10	Dugeon Sandrine	509	Carhaix	courrier	04/07/2005	Guyader	accueil décevant	04/07/2005	04/07/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	238	Dinan	téléphone	20/09/2005	Gouya Marie Claude	accueil décevant et manque	26/09/2005	26/09/2005		non
1	10	Dugeon Sandrine	281	Lanester	courrier	25/08/2005	Seuge	accueil décevant	25/08/2005	25/08/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	281	Lanester	e-mail	01/02/2005	Langer Armelle	pb promotion	03/02/2005	03/02/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	403	Lesneven	courrier	15/03/2005	Malec Julie	refus carte de fidélité	18/03/2005	18/03/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	54	Lorient	courrier	03/08/2005	Seuge	accueil décevant et pb RDV	03/08/2005	03/08/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	54	Lorient	courrier	10/06/2005	Brunou Renée	accueil décevant	10/06/2005	10/06/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	54	Lorient	courrier	01/03/2005	Rubaud Françoise	pb RDV	03/03/2005	03/03/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	54	Lorient	téléphone	15/02/2005	Allanic Eliane	accueil décevant + divers	15/02/2005	15/02/2005		
1	10	Dugeon Sandrine	453	Paimpol	courrier	05/07/2005	Schonenborn	soin décevant	08/05/2005	08/05/2005	courrier partenaire	oui
1	10	Dugeon Sandrine	235	Ploermel	courrier	04/10/2005	Texier Laurence	accueil et soin décevant	04/10/2005	04/10/2005		non

Après cumul des réclamations par CB, on obtient
Le tableau récapitulatif des réclamations par CB

REGION	SECTEUR	RS/RC	N°CB	CB	NB réclamations
1	10	Dugeon Sandrine	486	Auray	1
1	10	Dugeon Sandrine	509	Carhaix	1
1	10	Dugeon Sandrine	238	Dinan	1
1	10	Dugeon Sandrine	281	Lanester	2
1	10	Dugeon Sandrine	403	Lesneven	1
1	10	Dugeon Sandrine	54	Lorient	4
1	10	Dugeon Sandrine	453	Paimpol	1
1	10	Dugeon Sandrine	235	Ploermel	2
1	10	Dugeon Sandrine	69	Quimper CV	3
1	10	Dugeon Sandrine	276	St Nazaire	1
1	10	Dugeon Sandrine	55	Vannes Continent	2
1	10	Dugeon Sandrine	788	Vannes le Brix	3

Le CB de Brest Géant n'est plus présent sur le tableau récapitulatif puisque les réclamations concernant des intolérances suite à un soin ne sont pas considérées comme du ressort du magasin.

ANNEXE 1

Construction de la base des indicateurs qualité Yves Rocher

1.2.3 La cliente Qualité

En utilisant les fichiers Qualimétrie et en formatant les données issues de ces fichiers, on obtient les moyennes des vagues clientes qualité 1^{er} semestre et 2nd semestre. On utilise la même méthode pour la vague cliente qualité institut. Ci-dessous sont présentés des extraits des fichiers dont les données sont intégrées au tableau de bord 2005.

La cliente Qualité magasin

CB	n CB	nom CB
546 MAURIAC	546	MAURIAC
779 NICE TRINITE	779	NICE TRINITE
459 CAVAILLON	459	CAVAILLON
116 PARIS Gobelins	116	PARIS Gobelins
249 ABBEVILLE	249	ABBEVILLE
773 CALAIS CITE EUROPE	773	CALAIS CITE EUROPE
563 SEVRAN	563	SEVRAN
240 THOUARS	240	THOUARS
491 GISORS	491	GISORS
060 EPINAL	60	EPINAL
625 AVIGNON MARCHANDS	625	AVIGNON MARCHANDS
019 TOURS NATIONALE	19	TOURS NATIONALE
398 TOURS PETITE ARCHE	398	TOURS PETITE ARCHE

Afin d'appliquer les fonctions Excel permettant l'insertion des moyennes clientes qualité dans la base finale, il est nécessaire de convertir les données textes de la colonne CB en données, respectivement numérique et texte, dans les colonnes n CB et nom CB.

RANG	REGION	SECTEUR	CB	n CB	nom CB	TYPLOGIE	Sept. 05	Zone Qualité	RESPECT IMAGE et MARQUE	ACCUEIL ET COMPORTEMENT	TECHNIQUES DE VENTE et CONSEILS	RESSEN TI	Fév.05	Oct. 04	Avril 04	Janv. 04	Sept. 03
1	SUD	Gaëlle VILBERT	546 MAURIAC	546	MAURIAC	Franchisé	100.00	Sécurité	100	100	100	100	73.33	90.00	87.50	90.32	93.55
1	SUD	Sandra ISKANDAR	779 NICE TRINITE	779	NICE TRINITE	Fond Propre	100.00	Sécurité	100	100	100	100	80.00	72.73	90.32	77.78	69.19
1	SUD	Laetitia TEIXIDO	459 CAVAILLON	459	CAVAILLON	Franchisé	100.00	Sécurité	100	100	100	100	80.65	93.75	97.06	70.97	65.71
1	PARIS NORD	Cathy FAILLIE	116 PARIS Gobelins	116	PARIS Gobelins	Gérance	100.00	Sécurité	100	100	100	100	80.00	93.33	87.10	93.75	69.44
1	PARIS NORD	Claudia TASSIN	249 ABBEVILLE	249	ABBEVILLE	Gérance	100.00	Sécurité	100	100	100	100	86.67	93.33	77.14	81.25	90.63
1	PARIS NORD	Virginie LEVREZ	773 CALAIS CITE EUROPE	773	CALAIS CITE EUROPE	Fond Propre	100.00	Sécurité	100	100	100	100	93.55	84.38	87.50	73.53	86.67
1	PARIS NORD	Anne-Laure PARAVISINI	563 SEVRAN	563	SEVRAN	Fond Propre	100.00	Sécurité	100	100	100	100	93.33	79.31			
1	OUEST	Ludvine SCHULTZ	240 THOUARS	240	THOUARS	Franchisé	100.00	Sécurité	100	100	100	100	87.50	90.00	100.00	73.33	93.55
1	OUEST	Sophie BEQUET	491 GISORS	491	GISORS	Franchisé	100.00	Sécurité	100	100	100	100	54.84	93.33	77.42	80.00	80.00
1	EST	MYRIAM WISS	060 EPINAL	60	EPINAL	Franchisé	100.00	Sécurité	100	100	100	100	84.85	96.88	96.55	94.29	77.78
11	SUD	Laetitia TEIXIDO	625 AVIGNON MARCHANDS	625	AVIGNON MARCHANDS	Gérance	97.37	Sécurité	100	100	92	100	90.32	87.50	67.50	76.67	90.63
11	OUEST	Gaëlle COTTE	019 TOURS NATIONALE	19	TOURS NATIONALE	Gérance	97.37	Sécurité	100	100	92	100	86.11	67.74	94.59	68.57	71.43
13	OUEST	Gaëlle COTTE	398 TOURS PETITE ARCHE	398	TOURS PETITE ARCHE	Gérance	97.30	Sécurité	92	100	100	100	56.76	90.63	72.22	77.14	80.65

Sept. 05	Zone Qualité	RESPECT IMAGE et MARQUE	ACCUEIL ET COMPORTEMENT	TECHNIQUES DE VENTE et CONSEILS	RESSEN TI	Fév.05
100.00	Sécurité	100	100	100	100	73.33
100.00	Sécurité	100	100	100	100	80.00
100.00	Sécurité	100	100	100	100	80.65
100.00	Sécurité	100	100	100	100	80.00
100.00	Sécurité	100	100	100	100	86.67
100.00	Sécurité	100	100	100	100	93.55
100.00	Sécurité	100	100	100	100	93.33
100.00	Sécurité	100	100	100	100	87.50
100.00	Sécurité	100	100	100	100	54.84
100.00	Sécurité	100	100	100	100	84.85
97.37	Sécurité	100	100	92	100	90.32
97.37	Sécurité	100	100	92	100	86.11
97.30	Sécurité	92	100	100	100	56.76

La moyenne cliente Qualité semestre 1 correspond à fév 2005 et la moyenne cliente Qualité semestre 2 à sept 2005.

ANNEXE 1

Construction de la base des indicateurs qualité Yves Rocher

1.3/ compilation des indicateurs

Tous les indicateurs calculés et les autres données présentées précédemment sont intégrés à la base de données vue dans la partie "conception du tableau de bord". La fonction "recherche verticale" du logiciel Excel est utilisée pour enrichir la base de données avec les informations suivantes :

- indicateur clienté Qualité
- nombre de réclamation clienté
- indicateur veille satisfaction
- nombre de débits totaux et chiffre d'affaires

Pour associer les différentes moyennes des check List, on établit un lien entre la base finale et le fichier source : la mise à jour s'effectue donc automatiquement à chaque nouvel ajout de check List au fichier source.

Le taux de satisfaction se calcule à partir du nombre de réclamations clientes et du nombre de débits totaux. On utilise la formule suivante :

$$\text{Tx satisfaction} = 100 - (\text{nombre de réclamations} \times 100\,000 / \text{nombre de débits})$$

C'est le taux de satisfaction magasin pour 100 000 débits.

L'indice Qualité de chaque CB correspond à la moyenne de quatre indicateurs.

Les résultats compilés pour l'ensemble des magasins de la chaîne constituent le tableau de bord suivant. Ce tableau contient environ 600 lignes, une partie vous est présentée ci-dessous.

TROPHEE QUALITE					Yves Rocher														
							QUALITE PERCUE				QUALITE VOULUE				QUALITE SERVIE				
Société	region	secteur	généraliste	n° CB	ville	CA 2005 en euros	Nb de réclamations 2005	Nb de débits Pds-VL 2005	taux de satisfaction clienté 2005	veille satisfaction 2005	check list 1er semestre 2005	check list 2ème semestre 2005	moyenne check list 2005	Clienté Qualité magasin 1er semestre 2005	Clienté Qualité magasin 2ème semestre 2005	Clienté Qualité magasin 2005	Moyenne des Clienté Qualité 2005	moyenne des indicateurs	
Genérale	1	10	3	486	AIRAY	407070.40	1	25013	98.00	92.47	92.86	95.24	94.29	75	96.26	87.53	72.20	88.94	
Genérale	1	10	4	58	BREST COAT AR GUEVEN	680247.84	0	51779	100.00	97.32	100.00	96.43	96.21	86.11	87.5	72.92	82.10	94.43	
Genérale	1	10	4	294	BREST GEANT	993481.96	0	64719	100.00	94.64	99.21	93.89	96.67	77.78	84.91	83.12	92.91	88.28	
Genérale	1	10	4	689	CARHAIX	203971	1	12237	91.69	93.93	92.88	100.00	96.43	91.82	84.38	76.40	83.93	87.82	
	1	10	4	228	EMBA	521427.27	1	29166	96.57	92.36	86.71	86.71	86.71	64.29	68.49	80.43	77.87	87.82	
	1	10	4	270	Guingamp	488495.8	0	27964	100.00	92.26	86.71	86.71	86.71	94.21	91.43	93.88	89.84	91.95	
FP	1	10	5	1	LA GACILLY ARCHERS	419234.17	0	18320	100.00	97.12	100.00	100.00	100.00	90.32	86.67	88.64	85.54	96.41	
	1	10	4	686	LANDERNEAU	367819.47	0	22773	100.00	88.90	100.00	100.00	100.00	89.63	83.33	88.93	84.65	92.89	
	1	10	4	210	LANNON	548117.39	0	27516	100.00	91.77	92.86	100.00	96.43	91.72	77.78	84.17	81.23	87.36	
	1	10	4	483	LESNEVEN	380362.89	1	15872	93.99	92.86	100.00	92.86	96.43	87.5	84.38	79.07	83.85	91.83	
Genérale	1	10	4	54	LORENT ASSEMBLEE NATIONALE	636096.15	4	55371	92.76	88.39	90.48	96.43	92.86	83.33	90.91	96.95	96.76	90.20	
Genérale	1	10	5	261	LORENT LANESTER	780185.4	2	47889	96.82	88.99	100.00	89.89	94.44	89.85	100	77.88	85.91	91.29	
	1	10	4	269	MELLAC	520991.79	0	28919	100.00	96.43	100.00	100.00	100.00	89	77.42	80.86	79.42	93.86	
FP	1	10	5	121	MORLAIX	362482.56	0	22044	100.00	88.99	91.43	95.57	95.80	76.32	90.63	90.80	82.35	96.33	
	1	10	4	453	PAIMPOL	339996.89	1	30969	96.39	96.39	86.71	96.43	92.86	83.33	75.76	87.14	75.41	88.96	
Genérale Consigne	1	10	5	235	PLOERHEL	421982.82	3	20816	95.66	90.16	100.00	100.00	100.00	93.75	90.91	84.09	89.58	91.36	
	1	10	4	132	POINTYV	614971.6	0	33829	100.00	92.86	100.00	100.00	100.00	100.00	92.8	84.08	88.97	72.71	91.22
Genérale	1	10	4	65	QUIMPER	380320.49	0	26410	100.00	91.67	96.43	94.63	92.89	83.78	91	95.96	93.11	92.62	
Genérale	1	10	4	99	QUIMPER GEANT CASINO	608884.90	0	51892	100.00	90.48	100.00	100.00	100.00	96.97	75	84.44	85.47	93.89	
Genérale	1	10	4	375	REDON	418149.36	0	22179	100.00	96.13	100.00	100.00	100.00	87.1	90.32	89.13	88.85	96.25	
Genérale	1	10	4	82	ST BRIEUC	1096993.14	0	89124	100.00	98.21	92.86	92.86	94.44	79.41	83.04	79.96	92.61	96.32	
FP	1	10	4	788	ST NAZAIRE ALCHAM	463712.19	0	30866	100.00	94.06	100.00	100.00	100.00	96.97	79.78	97.82	91.23	96.32	
Genérale	1	10	4	276	ST NAZAIRE GEANT	648987.64	1	35957	97.46	92.26	100.00	100.00	100.00	92.11	77.42	86.11	84.88	93.85	
FP	1	10	4	68	ST NAZAIRE REPUBLICAUE	560466.40	1	37862	97.36	94.94	97.62	100.00	96.81	90.63	84.38	97.78	93.93	96.61	
	1	10	4	55	VANNES CARREFOUR	672036.42	2	42879	96.34	96.77	-	-	-	82.86	83.67	81.82	85.92	83.01	
	1	10	4	788	VANNES LE BRL	463223.8	3	26877	98.32	96.39	-	-	-	88.97	80	86.84	81.87	88.90	
Genérale	1	11	5	29	ANGERS ALASCE - JARDIN'S O 28-18	1181264.95	0	88100	100.00	96.77	100.00	71.43	80.95	93.87	92.11	77.88	84.36	88.82	
Genérale	1	11	4	686	ANGERS ESPACE ALJOU	1181732.82	2	77937	97.42	86.96	100.00	100.00	100.00	89.44	93.94	76.96	79.65	96.99	
Genérale	1	11	4	471	ANGERS GRAND MARNE	919882.36	1	83883	98.43	93.67	92.86	92.86	92.86	89.19	86.49	87.23	87.64	93.16	
Genérale	1	11	4	489	AURANGHEES	601442.96	0	32763	100.00	94.96	100.00	92.86	100.00	88.99	98.99	86.42	88.41	96.89	
Genérale	1	11	4	89	CHERBOURG	688922.43	0	67824	100.00	92.17	96.71	92.86	100.00	99.29	75	87.58	79.96	93.71	88.94

ANNEXE 1

Présentation des résultats des Trophées Qualité

1.5/ Les Trophées Qualité 2005

Ils récompensent les équipes qui offrent aux clientes une qualité de service optimale et constante. L'objectif des Trophées Qualité est d'ancrer la qualité comme une valeur fondamentale et pérenne des magasins, ils seront donc reconduits chaque année.

Les lauréats des Trophées de chaque catégorie seront récompensés par des voyages et autres cadeaux.



1.5.1 Présentation

Ces Trophées se déroulent du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005. Les CB qui peuvent concourir sont classés en 4 catégories, en fonction de leur chiffre d'affaire 2005 :

- < 375 KE
- de 375 KE à 575 KE
- de 575 KE à 875 KE
- > 875 KE

Pour ces 4 catégories de CA, 3 types de Trophées seront délivrés en fonction du rang obtenu par le CB : trophée d'or, trophée d'argent, trophée de bronze.

Les critères retenus dans les calculs de ces Trophées ont déjà été cités précédemment dans la présentation du tableau de bord, à savoir :

- la qualité voulue, check List des basiques de la qualité
- la qualité servie, les clientes qualité magasin et institut
- la qualité perçue, veille satisfaction et taux de satisfaction

Pour concourir à ce concours national :

- Le CB doit être ouvert au 1^{er} janvier ou cours du premier trimestre. Un rattrapage cliente qualité et veille satisfaction est effectuée pour les CB fermés ponctuellement.

- Deux check List des basiques de la qualité doivent être remontés à la DVC au minimum.

1.5.2 Classement et résultats magasins

En réalisant différents tris en rapport avec les chiffres d'affaires incluent auparavant dans la base de données, on obtient le classement pour chaque catégorie de magasins. Pour concourir, chaque CB doit être en accord avec le règlement du Trophée : il est donc nécessaire de vérifier à nouveau ces critères pour les CB bien classés.

Classement des Trophées Qualité 2005 pour chaque catégorie de chiffre d'affaires

CA < 375 KE

Société	region	secteur	génération	n° CB	ville	CA 2005 en euros	QUALITE PERCUE			QUALITE VOULUE			QUALITE SERVIE			Moyenne des Clients Qualité 2005	moyenne des indicateurs
							Nb de réclamations 2005	Nb de débits Pds+SE 2005	taux de satisfaction client 2005	veille satisfaction 2005	check list 1er semestre 2005	check list 2ème semestre 2005	moyenne check-list 2005	Clienté Qualité magasin 2ère vague	Clienté qualité magasin 1ère vague	Clienté Qualité Institut 2005	
Stand	2	20	4	708	MARCO EN BAROEUL INNO	321831.75	0	19102	100.00	94.94	100.00	100.00	100.00	93.55	90	-	93.75
FP	2	20	4	148	ST OMER	296266.68	0	19762	100.00	91.96	100.00	100.00	100.00	96.97	91.67	91.11	93.25
	3	34	4	578	AMBERT	347564.74	0	18507	100.00	96.43	100.00	100.00	100.00	93.33	81.25	89.68	96.12
	4	41	4	601	DECAZEVILLE	292937.75	0	15053	100.00	97.62	96.43	100.00	97.56	93.75	90	75.00	95.36

Tous les critères sont respectés, le classement reste conforme au premier tri.

n° CB	ville	TROPHEE
708	MARCO EN BAROEUL INNO	OR
148	ST OMER	ARGENT
578	AMBERT	BRONZE
601	DECAZEVILLE	-

375 KE < CA < 575 KE

Société	region	secteur	génération	n° CB	ville	CA 2005 en euros	QUALITE PERCUE			QUALITE VOULUE			QUALITE SERVIE			Moyenne des Clients Qualité 2005	moyenne des indicateurs
							Nb de réclamations 2005	Nb de débits Pds+SE 2005	taux de satisfaction client 2005	veille satisfaction 2005	check list 1er semestre 2005	check list 2ème semestre 2005	moyenne check-list 2005	Clienté Qualité magasin 2ère vague	Clienté qualité magasin 1ère vague	Clienté Qualité Institut 2005	
	3	32	4	208	BEAUNE	456142.39	0	29642	100.00	94.94	100.00	96.30	98.18	96.97	96.97	89.13	94.36
	2	21	4	313	YVETOT	495574.39	0	29262	100.00	96.43	100.00	100.00	100.00	90.91	93.55	96.96	90.47
FP	3	31	5	127	NANCY CORA HOUEMONT	463593.5	1	29390	96.60	94.66	100.00	100.00	100.00	96.77	86.77	93.33	95.05
FP	1	10	5	1	LA GACILLY ARCHERS	475294.17	0	18320	100.00	97.12	100.00	100.00	100.00	90.32	86.67	88.64	88.54

Le CB Nancy Cora n'a pas de 1^{ère} vague cliente qualité magasin, il n'est donc pas inclus dans le classement final.

n° CB	ville	TROPHEE
208	BEAUNE	OR
313	YVETOT	ARGENT
127	NANCY CORA HOUEMONT	-
1	LA GACILLY ARCHERS	BRONZE

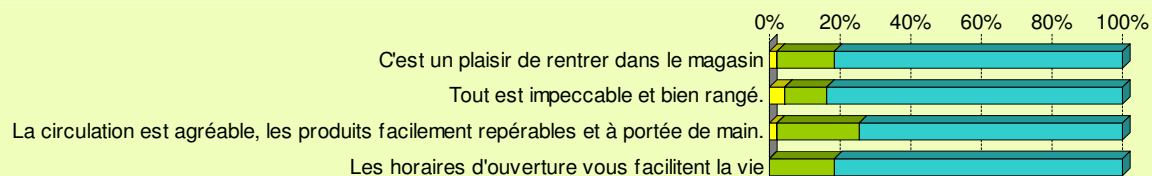
ANNEXES : TRAVAUX LIÉS A L'EXPERIENCE



ETUDES DES RETOURS FEUILLETS T SERVICE CLIENT CONCERNANT LE CENTRE DE BEAUTE DE HENIN BEAUMONT

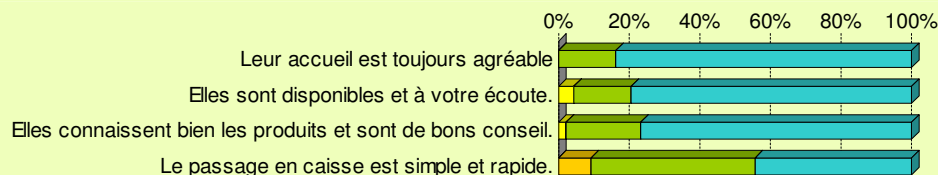
L'AMBIANCE DE VOTRE CENTRE DE BEAUTE YVES ROCHER

	Non réponse	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Total
C'est un plaisir de rentrer dans le magasin	1	0	0	7	35	43
Tout est impeccable et bien rangé.	2	0	0	5	36	43
La circulation est agréable, les produits facilement repérables et à portée de main.	1	0	0	10	32	43
Les horaires d'ouverture vous facilitent la vie	0	0	0	8	35	43



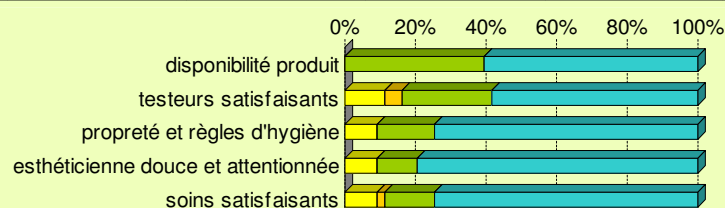
LA RELATION AVEC VOS CONSEILLERES

	Non réponse	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Total
Leur accueil est toujours agréable	0	0	0	7	36	43
Elles sont disponibles et à votre écoute.	2	0	0	7	34	43
Elles connaissent bien les produits et sont de bons conseil.	1	0	0	9	33	43
Le passage en caisse est simple et rapide.	0	0	4	20	19	43



L'OFFRE PRODUITS ET LES SOINS ESTHETIQUES

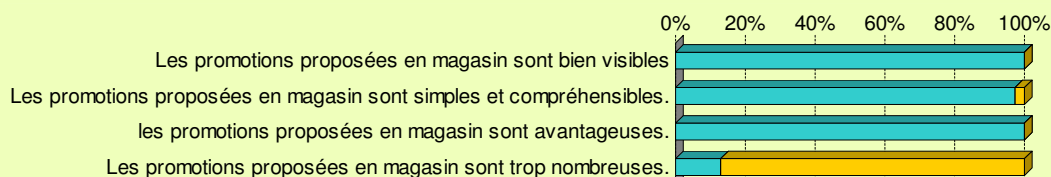
	Non réponse	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Total
disponibilité produit	0	0	0	17	26	43
testeurs satisfaisants	5	0	2	11	25	43
propreté et règles d'hygiène	4	0	0	7	32	43
esthéticienne douce et attentionnée	4	0	0	5	34	43
soins satisfaisants	4	0	1	6	32	43



ETUDES DES RETOURS FEUILLETS T SERVICE CLIENT CONCERNANT LE CENTRE DE BEAUTE DE HENIN BEAUMONT

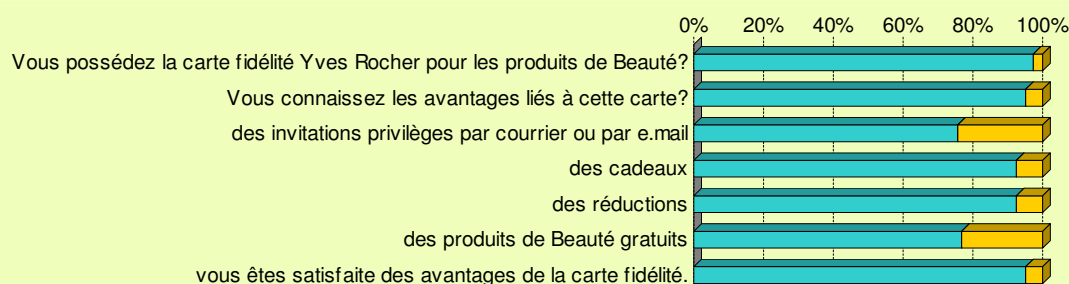
L'ATTRACTIVITE DES PROMOTIONS

	oui	non	Total
Les promotions proposées en magasin sont bien visibles	41	0	41
Les promotions proposées en magasin sont simples et compréhensibles.	36	1	37
les promotions proposées en magasin sont avantageuses.	40	0	40
Les promotions proposées en magasin sont trop nombreuses.	5	33	38



LES PLUS DE LA CARTE FIDELITE

	oui	non	Total
Vous possédez la carte fidélité Yves Rocher pour les produits de Beauté?	40	1	41
Vous connaissez les avantages liés à cette carte?	40	2	42
des invitations privilèges par courrier ou par e.mail	28	9	37
des cadeaux	37	3	40
des réductions	37	3	40
des produits de Beauté gratuits	30	9	39
vous êtes satisfaite des avantages de la carte fidélité.	40	2	42



**SI VOUS DEVIEZ DONNER UNE
IMPRESSION GENERALE SUR
VOTRE VISITE D'AUJOURD'HUI,
LA NOTE SERAIT :**

Taux de réponse : 93.0%
Moyenne = 9.15 Ecart-type = 0.89
Min = 7.00 Max = 10.00



**POUR VOUS EXPRIMER ENCORE
PLUS**

Non réponse	40	93.0%
Climatisation trop froide en magasin	1	2.3%
cool	1	2.3%
Les clientes ne sont pas suivies par la même CE.C'est négatif pour les soins qui nécessite une relation de confiance. il faudrait avoir le choix de la CE	1	2.3%
Total	43	100.0%

ANNEXES :

HSE 103

ASPECTS TECHNIQUES DE

L'ANALYSE DES RISQUES

AU TRAVAIL

LE DOCUMENT UNIQUE D’EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

SOMMAIRE

1/ Principes et Définitions

2/ Description de la méthode utilisée

3/ Évaluation des risques professionnels

PRINCIPES

➤ *rappel réglementaire :*

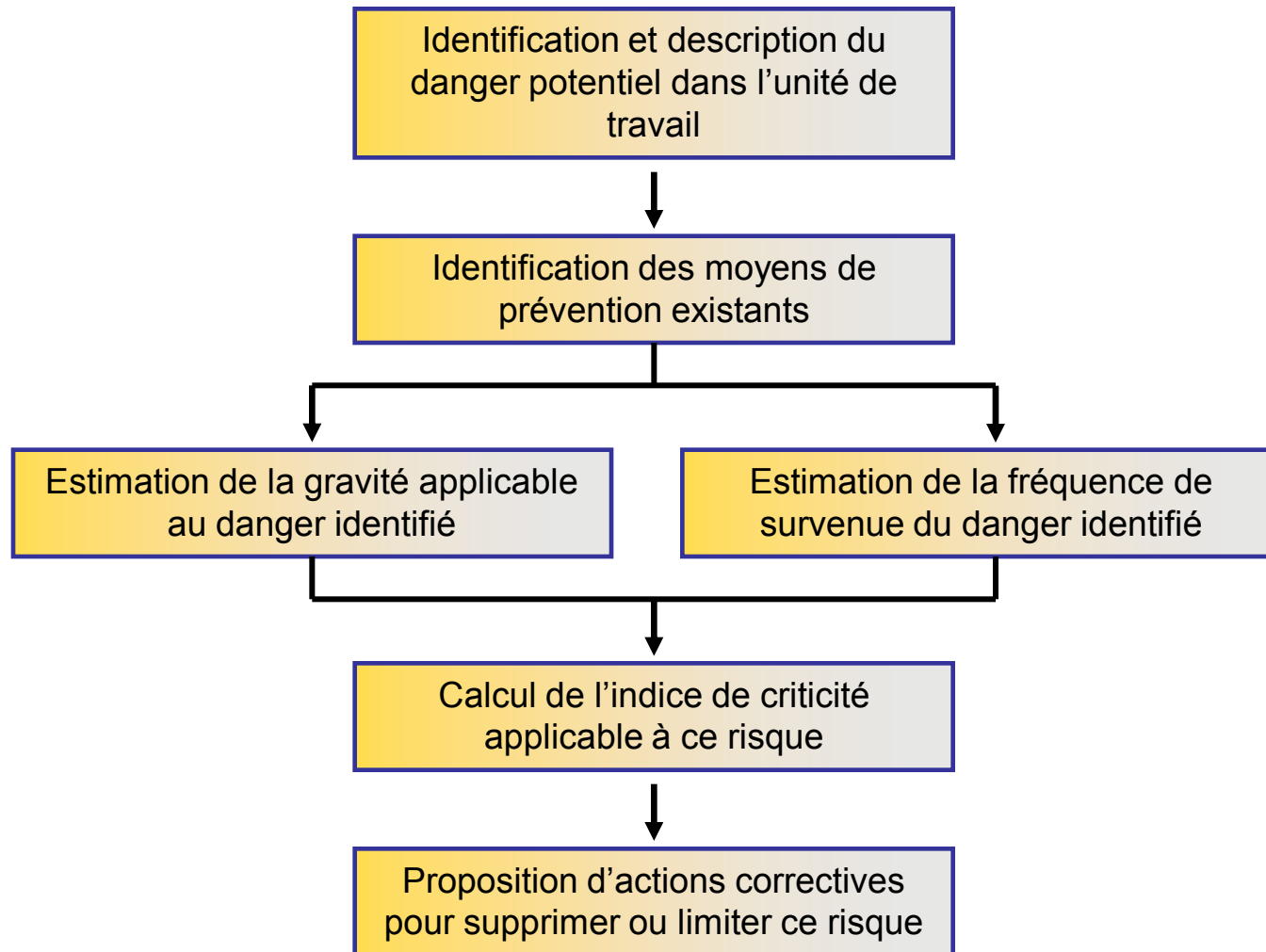
- « l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la santé, la sécurité de son personnel et évaluer les risques potentiels encourus. »
 - « Il doit transcrire les résultats de cette évaluation dans un document unique et planifier la mise en œuvre d'actions de prévention. »
- L'évaluation des risques professionnels (EvRP) consiste donc à **identifier les risques encourus à l'université** en vue de mettre en place des actions de préventions pertinentes.
- L'EvRP est une étape essentielle et **un outil de travail** indispensable dans la mise en place d'une **politique santé et sécurité au travail**.
- Cette politique de prévention, **initiée par la présidence**, est efficace si elle est appliquée quotidiennement dans l'ensemble des services : **chaque responsable de service en est donc le garant**.

DEFINITIONS

- **Unité de travail** : on définit une unité en tenant compte du critère géographique (lieu de travail), du critère métier (activité et poste de travail) et du degré d'autonomie.
 - **Danger** : propriété ou capacité intrinsèque par laquelle une chose est capable de causer un dommage.
 - **Gravité** : évaluation des dommages. Il est estimé en fonction des lésions ou des atteintes à la santé.
 - **fréquence** : probabilité de survenue du dommage pendant le temps d'exposition du salarié au danger.
 - **Risque** : couple « fréquence / gravité des conséquences » appliqué à un évènement non souhaité.
- ➡ **Indice de criticité (Risque) = gravité * fréquence**

DESCRIPTION DE LA METHODE UTILISEE

METHODE



ESTIMATION DE LA GRAVITE

Elle est estimée en fonction des lésions ou des atteintes à la santé (blessures légères, réversibles, irréversibles...)



gravité	Explication de la classe	note
négligeable	Incident sans arrêt de travail	1
faible	Accident ou atteinte à la santé (ex : irritation oculaire) avec arrêt de travail de moins de 3 jours	2
grave	Accident ou atteinte à la santé (ex : dermatose eczéma, lombalgies) avec arrêt de travail de plus de 3 jours.	4
Très grave	Accidents entraînant une invalidité permanente ou atteintes à la santé irréversible	8

ESTIMATION DE LA FREQUENCE

Elle est caractérisée par la fréquence de réalisation d'une tâche et la durée d'exposition au danger.



fréquence	Explication de la classe	note
exceptionnelle	Moins d'une fois par an	1
Peu fréquente	Au moins une fois par an	2
fréquente	Au moins une fois par mois	4
continue	Tous les jours	8

NB : La fréquence de survenue d'un dommage est fonction de différents paramètres : la situation de travail, la nature et/ou la fiabilité des moyens de protections collectives, l'efficacité des protections individuelles... mais aussi des caractéristiques de l'opérateur (âge, sensibilité, antécédents...)

INDICE DE CRITICITE

Pour le calcul de l'IC, on applique un **coefficient de pondération** qui tient compte de l'efficacité des actions de prévention déjà existantes :

1 -> pas d'action ou inefficace

0,5 -> action à améliorer

0.25 -> action satisfaisante

On définit ensuite l'indice de criticité du risque comme suit :

$$\text{IC} = \text{gravité} * \text{fréquence} * \text{coef pondération}$$



Matrice de risque obtenue

gravité					
↑	Très grave	8	16	32	64 Zone 3
	grave	4	8 Zone 2	16	32
	faible	2 Zone 1	4	8	16
	négligeable	1	2	4	8
		exceptionnelle	Peu fréquent	fréquent	continue
		fréquence →			

HIERARCHISATION DES RISQUES

Cette étape consiste à ordonner les risques selon leur priorité. En fonction des zones déterminées dans la matrice des risques précédente, on définit un ordre de priorité pour la mise en place d'actions de prévention.

Indice de criticité			
Zone 1	1 à 4	→	pas d'actions nécessaires ou mise en œuvre non urgente
Zone 2	8 à 16	→	Actions de prévention à réaliser mais non urgentes
Zone 3	32 à 64	→	Actions prioritaires à mettre en œuvre



Proposition d'actions correctives suivant 3 axes :

- technique
- organisationnel
- information / formation

EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

RISQUES DE CHUTE DE PLAIN-PIED

Caractéristique : risques d'accident qui résultent du contact brutal d'une personne avec le sol ou un objet (un appareil, un meuble, une machine...) au cours de la chute. Risques les plus fréquents et présents dans toutes les entreprises.

Recherchez les situations dangereuses par poste de travail, allée de circulation.

Exemples de situations dangereuses	Existante oui / non	Nature du risque	Nb de personnes exposées
• sol glissant: produits répandus (eau, huile, gazole, détritrus...), conditions climatiques (feuilles, neige, verglas...)			
• sol inégal : petite marche, estrade, rupture de pente ...			
• Sol défectueux : revêtement dégradé, aspérité, trou, dalle descellée...			
• passage étroit ou longeant des zones dangereuses : partie saillante...			
• passage encombré par l'entreposage d'objets divers : tuyau flexible, rallonge électrique, cartons, palette...			
etc.			

RISQUES LIES AUX TRAVAIL SUR ECRAN

Constat : Les études s'accordent à dire que le travail sur écran ne nuit pas à la santé de l'opérateur, mais qu'il peut engendrer des troubles si le poste de travail n'est pas adapté.

risques liés au travail sur écran : Travailler intensivement devant un écran peut engendrer des troubles de la santé : fatigue visuelle et oculaire, trouble musculosquelettiques, stress...

➤ *La fatigue oculaire et visuelle :*

▪ Symptômes :

- lourdeur des globes oculaires;
- mal aux yeux,
- sensation de sable, sensation de voile;
- vision floue, vision double;
- larmoiement;
- rougeurs, picotements, éblouissements;
- myopie temporaire;
- maux de tête, vertiges

▪ Causes :

- écran mal positionné par rapport au regard engendrant moins de clignements;
- couleurs de l'affichage inappropriées ou mauvaise qualité de l'image;
- durée prolongée du travail ininterrompu;
- reflets sur l'écran, réverbérations sur le plan de travail;
- éclairage inapproprié, (faux jour, néons défectueux, lumière papillotante)
- préexistence d'un défaut visuel non corrigé ayant tendance à augmenter la fréquence des symptômes oculaires.

RISQUES LIES AUX TRAVAIL SUR ECRAN

➤ **Le syndrome de l'oeil sec** : caractérisé par l'évaporation des larmes et pouvant entraîner une sécheresse oculaire, des sensations de brûlures ou d'irritation

▪ Causes :

- climatisation asséchant l'air ambiant,
- présence de polluants dans l'air (poussière de papier, fumée de cigarette...),
- émission d'ozone par une imprimante laser,
- rareté du clignement des paupières liée à une position inadéquate lors de l'utilisation de l'écran

➤ **La gêne cutanée** : Sensation de brûlures et de picotement du visage, de sécheresse, démangeaisons de la face, rougeurs, gonflements

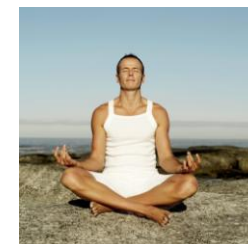
▪ Causes :

- Impossibilité d'organiser son travail
- Monotonie de la tâche
- Travail à effectuer dans l'urgence
- Durée prolongée du travail ininterrompu

RISQUES LIES A LA CHARGE MENTALE

Caractéristique : risques d'accident et d'atteintes plus ou moins grave de la santé liés au stress excessif ou au harcèlement.

Recherchez les situations dangereuses par poste de travail



Exemples de situations dangereuses	Existante oui / non	Nature du risque	Nb de personnes exposées
• organisation du travail (management, compétences des personnes, communication,...)			
• insuffisance de sollicitation (monotonie, répétition,...)			
• conflit dans le travail			
• situations d'injustice			
• stress : horaires de nuit, cadence de travail trop importante, pas de pause...			
• postes soumis à des risques d'agressivité verbale ou physique (postes liés à l'accueil...)			
• etc.			

nom de l'unité de travail :

Document utilisé lors des ateliers de travail

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	Types de risques identifié	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	criticité			actions correctives
									gravité	fréquence	pondération	

Extrait Compte-rendu EvRP Imprimerie - Reprographie

Compte rendu de la réunion d'évaluation des risques du : 28/01/2008 de 14H00 à 16H00

Nom de la composante (service ou UFR) : Service Imprimerie Reprographie

Nom de l'Unité de travail : Service Imprimerie Reprographie

Nom du référent : Dominique Jullion

Téléphone : 0299141160

Principales activités de l'Unité de travail : impression numérique et offset, assemblage, brochure.

Responsable de l'unité de travail : Dominique Jullion

Effectifs dans l'unité : enseignants et/ou chercheurs :

Etudiants :

ITA ou IATOSS : 11

autres : 1

CDD : 2

total : 14

Localisations des activités de l'unité de travail : Campus Villejean Bat D, Campus de la Harpe

Personnes associées à l'évaluation : Mr Jullion, Mme Botte, Mme Braneyre, Mr Ximenes

Les actions correctives sont déclinées suivant 3 axes : organisationnel = O, technique = T, information / formation = I.

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
Stockage	2	atelier	chute de hauteur	accès aux racks (ou rayonnage) en hauteur pour stockage ou déstockage de papier (jusqu'à 3m de haut).L'accès se fait en grim pant.	2 personnes sont toujours présentes pour ce type d'activités. Les palettes les moins utilisées sont stockés les plus en hauteur.		x		8	4	0,50	16	T : prévoir un élévateur adapté, une échelle spécifique ou un autre système.
livraison	8	couloir campus de la harpe	circulation interne	utilisation du transpalette et chariot pour les livraisons au PUR. Emprunt des couloirs (lieux publics) => heurt avec des personnes dans le couloir.				x	2	8	1,00	16	T : mettre en place une signalisation.
livraison	8	couloir campus de la harpe	activité physique	utilisation du transpalette et chariot pour les livraisons au PUR. Poids important donc difficile à pousser => lombalgies, écrasement,...	EPI : gants, chaussures de sécurité			x	2	8	1,00	16	T : utilisation systématique des EPI
activités quotidiennes	14	atelier la Harpe + atelier Villejean	activité physique	lié à la fréquence des manutentions avec des masses élevées et des gestes +/- répétitifs (papier = 1tonne/m3)	chariot élévateur, transpalette		x		2	8	0,50	8	I : sensibilisation ou formation aux gestes et postures pour les activités de manutention (voir site internet www.inrs.com)
activités quotidiennes	14	atelier la Harpe + atelier Villejean	thermique	température élevée surtout l'été, ventilation inefficace, présence de four (offset, repro)	ouverture des fenêtres			x	1	8	1,00	8	T : améliorer le système de ventilation (engager une étude sur ce sujet)
activités quotidiennes	14	atelier la Harpe + atelier Villejean	produit chimique	utilisation quotidienne d'un grand nombre de pdts chimiques => inhalation	utilisation des EPI en fonction de la dangerosité estimée		x		2	8	0,50	8	T : améliorer le système de ventilation (engager une étude sur ce sujet)
activités quotidiennes	14	atelier la Harpe + atelier Villejean	manutention mécanique	lié à l'utilisation régulière du transpalette manuel, électrique ou du chariot => risques inhérents à ces modes de manutention	EPI : gants, chaussures de sécurité les palettes sont filmées et cerclés pour éviter les chutes d'objet		x		2	8	0,50	8	T : utilisation systématique des EPI
chargement/livraison	8	quai chargement/déchargement à la Harpe	activité physique	lié à la manutention (utilisation d'un haillon)	EPI : gants, chaussures de sécurité	x			2	4	0,25	2	I : rappel des consignes de sécurité

Extrait Compte-rendu EvRP Imprimerie - Reprographie

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
chargement/livraison	8	quai chargement/déchargement à la Harpe	circulation interne	lié au transport de la marchandise dans des lieux publics				x	2	4	1,00	8	I : signalisation ou information
chargement/livraison	8	quai chargement/déchargement à la Harpe	chute d'objets	lié à la stabilité de la charge manutentionnée	EPI : gants, chaussures de sécurité		x		2	4	0,50	4	I : systématiser les EPI et sensibiliser les personnes à ce type de risque
massicot	1	atelier la Harpe + atelier Villejean	équipement de travail	coupure pendant les changement de lame, écrasement, coupures pendant la manipulation du papier	ensemble de la machine sécurisé et conforme à la réglementation : carter de protection, cellules de sécurité + contrôle régulier des machines.		x		4	8	0,50	16	I : veiller au respect systématique des consignes de sécurité + autocontrôle.
Offset + assembleuse	3	atelier la Harpe + atelier Villejean	équipement de travail	lié à la présence de nombreux cylindres par exemples => coupures, écrasements. Dangers potentiels en fonctionnement ou à l'arrêt lors du nettoyage	ensemble de la machine sécurisé et conforme à la réglementation : carter de protection, cellules de sécurité		x		4	8	0,50	16	I : veiller au respect systématique des consignes de sécurité + autocontrôle + contrôle régulier des machines.
reprographie	2	atelier la Harpe + atelier Villejean	équipement de travail	lié à la présence d'un four (160°C) pouvant générer des brulures surtout quand l'opérateur intervient lors d'un bourrage.	information des utilisateurs	x			4	8	0,25	8	
activités quotidiennes	14	atelier la Harpe + atelier Villejean	poussières	lié au poussières libérées par le papier et le tonner. Phénomène plus accentué pour le bâtiment D => inhalation	présence de filtre au niveau de la ventilation, changer régulièrement mais encrassé rapidement		x		2	8	0,50	8	T : améliorer le système de ventilation (engager une étude sur ce sujet)
activités quotidiennes	14	atelier la Harpe + atelier Villejean	bruit	lié au fonctionnement des divers machines => ↗ stress et ↘ concentration. Globalement ce problème est plus marqué à Villejean car les machines sont plus ancienne	EPI : casque		x		4	8	0,50	16	I : systématiser le port des casques. T : isoler les utilisateurs des machines bruyantes.
brochure	1	atelier la Harpe	équipement de travail	lié à la colle liquide utilisée (160°C) => brulures				x	2	8	1,00	16	
brochure	1	atelier la Harpe	produit chimique	lié à la colle liquide utilisée (160°C) => inhalation + l'essence utilisée lors du nettoyage des machines				x	2	8	1,00	16	T : installer une hote aspirante T : améliorer le système de ventilation (engager une étude sur ce sujet) I : sensibiliser les utilisateurs au port du masque
brochure	1	atelier la Harpe	équipement de travail	lié à la présence de fraises coupantes	respect des consignes de sécurité	x			4	8	0,25	8	
Stockage	8	atelier la Harpe + atelier Villejean	produit chimique	stockage de produits chimiques diverses et + ou- dangereux	armoires spéciales avec bacs de rétention, armoires isolées. Armoires anti-feu pour les produits inflammables. Ensemble des produits identifiés et caractérisés (fiches techniques Anne Meslin)	x			8	8	0,25	16	
Stockage	8	atelier la Harpe + atelier Villejean	produit chimique	stockage nombreux types d'encre => comportement lors d'un incendie?	stockées dans une armoire spécifique	x			8	8	0,25	16	
utilisation	8	atelier la Harpe + atelier Villejean	produit chimique	lié au différents produits (colle...) => inhalation, contact,...	EPI remplacement des produits dangereux par d'autres qui le sont moins		x		4	8	0,50	16	T : installer une hote aspirante T : améliorer le système de ventilation (engager une étude sur ce sujet) I : sensibiliser les utilisateurs au port du masque
Stockage	8	atelier la Harpe + atelier Villejean	incendie	stockage de nombreux produits chimiques possédant des propriétés inflammables	armoires spéciales avec bacs de rétention, armoires isolées. Armoires anti-feu pour les produits inflammables. Ensemble des produits identifiés et caractérisés (fiches techniques Anne Meslin)	x			8	1	0,25	2	
activités quotidiennes	8	atelier la Harpe + atelier Villejean	incendie	utilisation de bombes aérosols aux différents postes de travail	respect des consignes de sécurité + connaissances des produits	x			8	1	0,25	2	
offset	2	atelier la Harpe	rayonnement	dégagement d'ozone par la machine "décutech". Manque de place donc machine mal positionnée (bureau en face de la machine)	mise en place d'un extracteur mais évacuation des gaz au dessous de la fenêtre donnant dans l'atelier. Fiche technique et étude réalisé par le Dr Zali		x		4	8	0,50	16	T : revoir le système d'extraction

Extrait Compte-rendu EvRP sciences sociales / enseignement

Compte rendu de la réunion d'évaluation des risques du : 21/03/2008 de 9H30 à 11H00 et de 14H à 16H

Nom de la composante (service ou UFR) : UFR Sciences Sociales

Nom de l'Unité de travail : UFR Sciences Sociales Enseignement

Nom du référent : Madame Sainclivier

Téléphone : 0299141780

Principales activités de l'Unité de travail : enseignement et recherche

Responsable de l'unité de travail : Madame Sainclivier

Effectifs dans l'unité :
 enseignants et/ou chercheurs :
 Etudiants :
 ITA ou IATOSS :
 autres :
 CDD :
 total :

Localisations des activités de l'unité de travail :

Personnes associées à l'évaluation : Laffont Pierre-Yves, Nédelec Vincent

Les actions correctives sont déclinées suivant 3 axes : organisationnel = O, technique = T, information / formation = I.

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
recherche géographie	5	étranger	activité physique	fatigue physique, perte de sels minéraux, hypoglycémie : - 15 km/jour de marche parfois - température et taux d'humidité extrêmes (40° à l'ombre, 100% d'humidité en forêt amazonienne)	réhydratation régulière		x		8	4	0,50	16	T : mettre en place un suivi médical particulier et régulier avec tests d'effort, vaccination, ... (déterminer la fréquence avec la médecine du travail?)
recherche géographie	5	étranger	activité physique	douleurs costales : - manipulation et manutention de charges lourdes				x	2	2	1,00	4	
recherche géographie	5	étranger	agents biologiques	maladies virales et bactériennes : - forte exposition à des bactéries, parasites, champignons - possibilité de contracter la dengue, le paludisme, la fièvre jaune, la malaria - dengue, moustique se reproduisant dans des eaux propres et stables - paludisme, risque très élevé si le germe est présent - pathogènes véhiculés par l'eau, les aliments, les animaux (tics par exemple)	- les chercheurs s'imposent une vaccination à jour - éviter de stocker de l'eau propre - utilisation de vêtements à manche longue et de produits "antimoustique" - traitements préventifs par cachets avec parfois des contre-indications fortes (Lariane) - campagnes de prévention dans les grandes villes		x		8	4	0,50	16	T : systématiser les traitements par cachets (traitements généralement efficaces) T : prévoir une trousse de secours complète et spécifique (à définir) T : mettre en place un suivi médical régulier et spécifique avec une prise en charge par l'université de la vaccination, des médicaments, de la trousse de secours I : organiser des réunions de sensibilisation par des spécialistes des maladies tropicales (contacter le Pr Coatermanach à Ponchaillou)
recherche géographie	5	étranger	ambiance thermique	insolation, déshydratation, coup de soleil, brûlure : - fortes températures et taux d'humidité important - sudation excessive, perte de sel minéraux	- crème, chapeaux - s'hydrater régulièrement - utilisation de capsule "micropure" et de filtres pour rendre l'eau potable		x		4	4	0,50	8	I : s'assurer que tous les chercheurs sont sensibiliser à ces risques et moyens de prévention
recherche géographie	5	étranger	charge mentale	perte de repère, charge mentale excessive : - solitude et éloignement pendant les missions de recherche - choc culturel - fragilité initiale de certaines personnes, situation déstabilisante	utilisation des nouveaux moyens de communication (internet) pour limiter cette solitude			x	8	1	1,00	8	T : mettre en place un suivi médical spécifique de manière à réaliser un bilan et déceler les fragilités, antécédents (ne pas déclencher de visites trop fréquemment)

Extrait Compte-rendu EvRP sciences sociales / enseignement

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
recherche géographie	5	étranger	charge mentale	définition des responsabilités et de l'aspect juridique concernant l'encadrement des étudiants lors des missions en Bretagne ou à l'étranger	à préciser								O : remonter ces informations au service juridique et clarifier cette situation (rôle de l'université, définition des responsabilités en cas d'accidents, ...)
recherche géographie	5	étranger	charge mentale	stress : - conflits entre collègue, multiplication des charges de travail (enseignement, administratif, recherche)									
recherche géographie	5	étranger	chute de hauteur	- zones présentant des parties en contrebas - accès à des parties hautes lors de l'installation de stations météo sur des immeubles par exemple - utilisation de moyens de fortune (lignes, échelles en bois, ...) - précarité des dispositifs mobiles	- transport de dispositifs appropriés impossible - activité réalisée à plusieurs si possible			x	8	4	1,00	32	T : mettre à disposition des accroches de sécurité, harnais
recherche géographie	5	étranger	chute de plain pied	- travail en zone tropicale avec des conditions climatiques extrêmes - sol inégal, défectueux, glissant - passages étroits longeant des zones dangereuses (travail sur les littoraux, précipice, gouffre, ...)	activité réalisée à plusieurs si possible			x	4	4	1,00	16	
recherche géographie	5	étranger	effondrement et chute d'objets	heurts, accidents : - chute de pierre - chute de noix de coco				x	8	4	1,00	32	T : mettre un casque à disposition
recherche géographie	5	étranger	électrique	décharge électrique, électrocution : - non respect des normes électriques européennes - présence de conducteurs nus accessibles - installations électriques précaires - branchements de prises et rallonges non réglementaire - tension ne dépassant pas 220V				x	2	4	1,00	8	
recherche géographie	5	étranger	équipements de travail	coupure, heurts : - utilisation du marteau, cutter, tronçonneuse - utilisation du coupe-coupe pour assurer la progression dans la jungle	- activités réalisés par des experts - le coupe-coupe est aussi un moyen de prévention		x		4	4	0,50	8	
recherche géographie	5	étranger	équipements de travail	fatigue physique, déséquilibre : - lourdeur de certains équipements (GPS) - gestion d'un poids important dans le dos (spectroradiomètre)				x	4	2	1,00	8	
recherche géographie	5	étranger	mission	accident de la route : - conduite sur des sols en mauvais états - ponts en état précaire ou absent - dangerosité des pistes (ravinements de plusieurs mètres au bord ou au cœur de la piste) - absence de signalisation	location de véhicules 4*4 mais pas systématiquement		x		8	4	0,50	16	O : location systématique de véhicule 4*4. à intégrer dans les budgets délivrés par l'université.
recherche géographie	5	étranger	mission	accidents divers, chutes : - utilisation du bateau, avion, chevaux et mulets	- gilets de sauvetage - activités réalisées par des experts		x		8	4	0,50	16	
recherche géographie	5	étranger	mission	contact avec des animaux dangereux, morsures, piqures : - insectes - fauves (n'attaque en général que pour se défendre) - crocodiles, alligators (n'attaque en général que pour se défendre) - scorpions, arachnides (fortes fièvres avec réactions allergiques de la zone piquée) - serpents très présents dans les zones de recherche (très nombreux, de différents types et parfois mortels)	- éviter de représenter une menace - courir droit, vite et non en diagonale (alligators, crocodiles) - inspecter ses vêtements et chaussures avant de les enfiler - utiliser des lampes torches - porter des chaussures hautes et éviter de marcher pieds nus - éviter d'enjamber un arbre mort		x		8	4	0,50	16	I : organiser une réunion (séminaire, conférence) de sensibilisation, d'informations, de prévention pour les chercheurs confrontés à ce type de risque. Échanger avec l'institut Pierre et Marie Curie ou l'institut Butata à sao Paulo pour trouver des intervenants spécialistes dans ces domaines

Extrait Compte-rendu EvRP sciences sociales / enseignement

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
recherche géographie	5	étranger	mission	transport vers des hopitaux "dangereux" si accident avec perte de connaissance : - insalubre, pas d'équipements, pas de médicaments, conditions d'hygiène précaires				x	8	1	1,00	8	T : créer un document plastifié avec les renseignements suivants : - n°carte d'identité - préciser que l'on est étranger - préciser le n°de l'ambassade et demander l'appel si accident grave - préciser que les moyens financiers sont illimités pour l'accès à un hôpital correct (transport en hélico) avec les soins nécessaires O : prendre contact avec son assurance pour préciser ces points et s'assurer de la prise en charge
recherche géographie	5	étranger	mission	criminalité, séquestration par des populations locales : - méthodes utilisées par exemple pour faire pression sur les ONG	- accords bilatéraux entre universités mais processus administratif lourd - grande surveillance de la part des autorités locales		x		8	1	1,00	8	T : trouver des accords entre le ministère de la recherche du pays exploré, l'université de rennes 2 et l'ambassade. Envoi d'une lettre au ministère de la recherche pour assurer la protection des chercheurs.
recherche géographie	5	étranger	mission	conflits intérieurs ou avec les pays européens	- rôle de l'ambassade - ordres de mission signés par les responsables d'UFR et de labo		x		8	1	1,00	8	T : préciser la situation, d'un point de vue juridique, auprès des responsable de labo et d'UFR
recherche géographie	5	étranger	mission	risques catastrophes naturels et terrains accidentés : - glissement de terrain, inondation, tremblement de terre - travail à des altitudes supérieures à 2500 m (différence de pression, ...)				x	8	1	1,00	8	
recherche géographie	5	étranger	mission	tassement, mal de dos : - dangerosité et état précaire des pistes	location de véhicules 4*4 mais pas systématiquement			x	2	4	1,00	8	
recherche géographie	5	étranger	produits, émissions, déchets	problèmes respiratoires, asthme, bronchite, projection dans les yeux : - fumées provenant de brulis (pas de soleil pendant de longue période) - gaz d'échappement pour les personnes travaillant dans des villes polluées - nombreuses particules et poussières dans les zones tropicales	lunette de soleil protégeant des projections et luminosité			x	4	4	1,00	16	
recherche géographie	5	étranger	sécurité, incendie	- travail seul dans des zones inhabitées (forêt amazonienne, ...) - absence de moyens de communication	lié à des problèmes de financement et d'organisation entre laboratoires de recherche et université			x	8	4	1,00	32	O : réaliser ces travaux de recherche à plusieurs pour augmenter les compétences et diminuer les coûts. T : mettre à disposition un téléphone satellitaire pour rompre l'isolement (budget?)
enseignement et recherche archéologie	6	France et étranger	activité physique	pathologies diverses (poignets, genoux, lombalgies, arthrose pour certains fouilleurs : - manutention et manipulation de charges lourdes - contraintes posturales inhérentes à l'activité - tâches imposants des gestes répétitifs	- en attente des résultats de l'étude réalisée par l'INRAP au niveau national - développement de schémas de prévention au niveau de l'INRAP et mise à disposition de personnes ressources			x	8	4	1,00	32	I : prendre contact avec l'INRAP pour mettre en place une formation sur la prévention des risques lors des fouilles archéologiques. O : Mise en œuvre par le biais de l'UMR 6566, dans le cadre de la convention existante entre le labo archéo de Rennes et l'INRAP.
enseignement et recherche archéologie	6	France et étranger	agents biologiques	inconfort, maladies : - absence fréquente d'installations sanitaires sur les lieux de fouilles - pas d'accès à l'eau potable et difficile pour se laver les mains	- point d'eau courante parfois - apport d'un jerrican d'eau dans les autres cas		x		2	4	0,50	4	
enseignement et recherche archéologie	6	France et étranger	ambiance thermique	maladies : - poste de travail en extérieur et donc soumis aux intempéries	moyens de protection individuelle	x			2	4	0,25	2	
enseignement et recherche archéologie	6	France et étranger	charge mentale	définition des responsabilités et de l'aspect juridique concernant l'encadrement des étudiants lors des travaux de fouilles archéologiques	à préciser								O : remonter ces informations au service juridique et clarifier cette situation (rôle de l'université, définition des responsabilités en cas d'accidents, ...)

Extrait Compte-rendu EvRP sciences humaines / enseignement

Compte rendu de la réunion d'évaluation des risques du : 15/02/2008 de 14H00 à 15H00

Nom de la composante (service ou UFR) : UFR Sciences Humaines

Nom de l'Unité de travail : UFR Sciences Humaines Enseignement

Nom du référent : Guyard Hubert, Directeur Adjoint de l'UFR

Téléphone : 0299141914

Principales activités de l'Unité de travail : formation et recherche

Responsable de l'unité de travail : Laurens Stéphane

Effectifs dans l'unité :
 enseignants et/ou chercheurs : 90
 Etudiants : 3950
 ITA ou IATOSS : 21
 autres (chargés d'enseignement, ATERS, ATV) : 300
 CDD (administratifs) : 4
 total : 4365

Localisations des activités de l'unité de travail : bat D et I (Campus Villejean), Campus de la Harpe, site Atalante Champeaux.

Personnes associées à l'évaluation : Guyard Hubert, Laurens Stéphane, Zali Brigitte

Les actions correctives sont déclinaées suivant 3 axes : organisationnel = O, technique = T, information / formation = I.

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
activités quotidiennes	390	bureaux + couloirs bat D, bat I	circulation interne	- encombrement de ces locaux pendant les périodes d'inscription - affichage dans les couloirs - couloirs non conçus pour accueillir autant d'étudiant => chutes, heurts, conséquences en situation d'urgence?				x	2	4	1,00	8	O : en attente du nouveau bâtiment Sciences Humaines T : inscriptions prochainement réalisées via internet
déplacements professionnels	5	pays étrangers	mission	- pas de préparation du voyage par l'université (organisation, moyens, paiement du billet aller-retour seulement) - financement en fonction de l'importance des contrats de recherche	prévention réalisée essentiellement par les ambassades des pays visités		x		8	2	0,50	8	I : prévoir des scéances de formations / informations pour les personnels de la fac qui voyagent régulièrement à l'étranger (transversal à l'ensemble des services). Revoir la prise en charge de l'organisation au niveau de la présidence (budget employeur, ...)
activités quotidiennes	390	bureaux + couloirs bat D, bat I	agents biologiques	- inefficacité des prestations de ménage dans les bureaux (1 fois/an) - pas de nettoyage des vitres - pas de nettoyage des stores (la poussière tombe à l'utilisation) - pas de nettoyage pour la moquette des salles de cours	- ménage et tri des déchets réalisés par le personnel - réalisation de travaux avec le budget de l'UFR		x		8	8	0,50	32	T : revoir et améliorer les prestations de nettoyage (service intérieur) et de tris des déchets (service patrimoine)
activités quotidiennes	390	Toilettes	agents biologiques	propreté des WC, utilisés en commun avec les étudiants			x		8	8	0,50	32	T : revoir et améliorer les prestations de nettoyage des WC (service intérieur)
enseignements	390	salles de cours et amphis bat D, bat I	bruit	mauvaise insonorisation				x	1	8	1,00	8	I : prévoir une signalisation ou information pour les salles de cours et amphis (discrétion)

Extrait Compte-rendu EvRP sciences humaines / enseignement

<i>type d'activité</i>	<i>nombre de personnes</i>	<i>lieux, locaux</i>	<i>types de risques identifiés</i>	<i>Description des risques, modalités d'exposition</i>	<i>moyens de prévention existants</i>	<i>correct</i>	<i>à améliorer</i>	<i>à mettre en place</i>	<i>gravité</i>	<i>fréquence</i>	<i>pondération</i>	<i>Indice Criticité</i>	<i>solutions envisageables</i>
enseignements et recherche	390	salles de cours et amphis bat D, bat I	<i>charge mentale</i>	- effectif étudiants très important - peu de salles sont disponibles - contraintes dues au respect de l'emploi du temps => surcharge de travail, ↘ temps et difficultés d'organisation pour la recherche.				x	1	8	1,00	8	
enseignements et recherche	390	salles de cours et amphis bat D, bat I	<i>charge mentale</i>	- emploi du temps figé, imposé - beaucoup de temps passé pour des activités autres que la spécificité métier (réunions, commissions, application des réformes, ...) => ↗ la charge de travail, ↘ temps et difficultés d'organisation pour la recherche.				x	1	8	1,00	8	
enseignements et recherche	390	salles de cours et amphis bat D, bat I	<i>charge mentale</i>	- peu de régulation administrative - pas assez de personnel enseignant - conditions de travail différentes suivant les universités => ↗ la charge de travail, ↘ temps et difficultés d'organisation pour la recherche.				x	1	8	1,00	8	

Extrait Compte-rendu EvRP service maintenance patrimoine

Compte rendu de la réunion d'évaluation des risques du : 15/01/2008 de 10H00 à 12H00

Nom de la composante (service ou UFR) : GESTION PATRIMOINE

Nom de l'Unité de travail : GESTION PATRIMOINE MAINTENANCE

Nom du référent : Tiphaine Rannou

Téléphone : 02.99.14.11.05

Principales activités de l'Unité de travail :

Responsable de l'unité de travail : Tiphaine Rannou

Effectifs dans l'unité :
 enseignants et/ou chercheurs :
 Etudiants :
 ITA ou IATOSS :
 Autres :
 CDD :
 total :

Localisations des activités de l'unité de travail :

Personnes associées à l'évaluation : Tiphaine Rannou, Gérard Petaux, Marc Latouche, Gérald Théou, Jean Luc Regeard, Thomas Legrand

Les actions correctives sont déclinées suivant 3 axes : organisationnel = O, technique = T, information / formation = I.

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
activité de maintenance	11	tous les batiments	activité physique (1)	gestes répétitifs / postures contraignantes => TMS (canal carpien), une personne est effectivement touché dans le service.		x		4	8	0,50	16	inventaire des activités et observer les gestes de travail. Adapter les outils? => réunion avec les intéressés à prévoir
activité de maintenance	11	tous les batiments	activité physique (1)	port de matériaux lourds ou très lourds	formations gestes et postures déjà réalisées + utilisation de chariots pour limiter les manipulations	x		4	8	0,25	8	I : sensibilisation sur les consignes de manutention
activité de maintenance	11	tous les batiments	activité physique (1)	activités de manutention / températures chaudes			x	4	2	1,00	8	O : donner à boire au personnel (pb accessibilité?), fontaine à eau dans l'atelier (voir débit pour éviter l'eau stagnante?). Voir avec le service intérieur +CHS
activité de maintenance	5	vide sanitaire du batiment I	agents biologiques (2)	Présence de chats, d'excréments, mauvaises odeurs, urines, puces... => risques sanitaires			x	8	2	1,00	16	plus de précision (voir avec Tiphaine) : batiments, quels risques sanitaires?
activité de maintenance	2	toiture bat B, D, L	chute de hauteur (6)	accès au skydome ou à la machinerie assenseur avec une échelle peu adaptée	immobilisation de l'échelle	x		8	4	0,50	16	T : travaux d'accessibilité

ANNEXE 8

Extrait Compte-rendu EvRP service maintenance patrimoine

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
circulation	11	extérieurs de la présidence + extérieur de tous les batments	chute de plain pied (7)	sol ou carrelage rendu glissant du fait des conditions climatiques. Paillasson glissant du fait de la pluie.		x		2	8	0,50	8	T : prévoir d'autres matériaux de construction?
circulation	11	batiment A	chute de plain pied (7)	Pour les étage 1, 3 et la moitié de l'étage 2, la chappe s'émiette et le sol est donc inégal à certains endroits.	pose de plaques métalliques mais entraînant une légère épaisseur	x		1	8	0,50	4	T : des travaux de remise en état des lieux sont prévus
déplacement sur Rennes ou à St Brieux	11	routes	mission (17)	accident de la circulation		x		8	2	0,25	4	
électricité	3	tous les batiments	activité physique (1)	mauvaises postures / travaux d'électricité => mal de dos, fatigue, problème musculaire.			x	2	8	1,00	16	I : formation gestes et postures
électricité	3	tous les batiments	bruit (4)	utilisation de la perceuse et du perforateur	port du casque systématique	x		2	4	0,25	2	
électricité	3	tous les batiments	électricité (12)	intervention sur des installations non consignés puisque les disjoncteurs sont parfois non visibles			x	8	2	1,00	16	T : réactualiser les schémas électriques des tableaux
électricité	3	tous les batiments	électricité (12)	intervention sur les armoires électriques, batteries "éclairage de sécurité", postes haute tension (15000-20000V), sectionneurs des vieux tableaux provoquant des arcs électriques => électrocution.	EPI spécifique pour les postes haute tension, habilitations électriques adaptés	x		8	8	0,25	16	
électricité	3	tous les batiments	équipement de travail (13)	utilisation quotidienne d'outils (perforateur, burineur, meuleuse) => projection de poussière, éclats de métal utilisation du perforateur => fracture d'un membre ou articulation si problèmes lors de l'utilisation.	port des EPI en fonction des dangers potentiels.	x		4	4	0,25	4	T : systématiser le port des EPI (éviter la routine)
électricité	3	tous les batiments	produits, émission, déchets (18)	recyclage de certaines lampes ("sortie de secours") en fin de vie et contenant des produits dangereux présents sur le culot intervention sur les blocs de secours BAES pour changement des batteries, contiennent un mélange "cadmium/nickel" (pas de port de gants)			x	4	2	1,00	8	T : port des gants systématiques pour ce cas
électricité	3	tous les batiments	produits, émission, déchets (18)	utilisation régulière de la perceuse avec des émissions de poussières. (démontage des dalles de plafond par exemple)	port des EPI en fonction des dangers potentiels.	x		2	8	0,25	4	T : systématiser le port des EPI (éviter la routine)
entretien des toitures	2	tous les batiments	ambiance thermique (3)	exposition au soleil et réverbération du revêtement de la toiture			x	1	4	1,00	4	
entretien des toitures	2	tous les batiments	chute de hauteur (6)	possibilité de chutes en cas de gel			x	8	4	1,00	32	T : équipements de traitement de sol en milieu de terrasse (bandes rugueuses) + chaussures à crampons

Extrait Compte-rendu EvRP service SCD

Compte rendu de la réunion d'évaluation des risques du : 15/02/2008 de 9H30 à 12H00

Nom de la composante (service ou UFR) : Service Commun de Documentation

Nom de l'Unité de travail : SCD

Nom du référent : Lemau Elisabeth / Borie Françoise

Téléphone : 0299141250

Principales activités de l'Unité de travail : Bibliothèque centrale et BUFR : accueil des publics, surveillance des salles, fermeture des locaux, gestion des collections (salles et magasins), travail sur écran, activités d'équipement, évacuation, activités documentaires et administratives, gestion du système d'information documentaires, gestion des bâtiments.

Responsable de l'unité de travail : Lemau Elisabeth

Effectifs dans l'unité : enseignants et/ou chercheurs :
Etudiants :
ITA ou IATOSS : 64
autres : 42
CDD (administratifs) : 9
total : 115

Localisations des activités de l'unité de travail : BU + BUFR, Médiathèque (dans chaque bâtiment de l'université)

Personnes associées à l'évaluation : Lemau Elisabeth, Borie Françoise, Guerault Sylvie, Sénéchal Colette, Léonard Irène

Les actions correctives sont déclinées suivant 3 axes : organisationnel = O, technique = T, information / formation = I.

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
activités quotidiennes	50	BL 1, rez de jardin, circuit du livre	chute de plain pied	- présence d'une petite marche au niveau du rez de jardin utilisée comme rampe pour les chariot de livres - marche d'une hauteur de 15 à 20 cm				x	4	8	1,00	32	T : réaménager les lieux, installer un garde-fou (faire la demande aux services techniques)
rangement des livres	20	réserve, magasin	chute de hauteur	lors de l'accès aux étagères en hauteur (jusqu'à 3m maximum)	utilisation systématique des tabourets, escabeaux et marches-pieds	x			4	8	0,25	8	
rangement des livres	20	réserve, magasin	chute d'objet	- quantité de livres de + en + importante - livres stockés au dessus des étagères - dessus des étagères non adaptées à ce type de stockage - saturation due à la place récupérée par des organismes externes au SCD			x		2	8	0,50	8	T : récupérer des espaces
déplacements internes quotidiens	50	couloir et rez de jardin	circulation interne	- portes battantes coupe-feu avec hublot intégré à une hauteur élevée - à l'ouverture des portes, on ne voit pas les personnes arrivant en face - portes standarts avec hublot trop haut => heurt avec les portes				x	2	8	1,00	16	T : descendre les hublots ou installer des fenêtres plus larges
déplacements internes quotidiens	50	couloirs et entrée des portes de salles	sécurité, incendie	- portes coupe-feu très lourdes et non asservies - portes usagées avec des joints non étanches (caoutchouc en mauvaise état), inefficaces si incendie	- système D pour ouvrir les portes - demande d'asservissement des portes faite depuis 5 ans			x	4	8	1,00	32	T : asservir les portes T : prévoir des activités de maintenance

Extrait Compte-rendu EvRP service SCD

type d'activité	nombre de personnes	lieux, locaux	types de risques identifiés	Description des risques, modalités d'exposition	moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	solutions envisageables
déplacements internes quotidiens	50	couloirs et entrée des portes de salles	activité physique	- portes coupe-feu très lourdes (verre + bois) et non asservies - très difficile à pousser, ouvrir	demande d'asservissement des portes faite depuis 5 ans			x	2	8	1,00	16	T : prévoir des activités de maintenance
déplacements internes quotidiens	50	couloirs et entrée des portes de salles	circulation interne	- portes coupe-feu très lourdes et non asservies - passages empruntés quotidiennement par les magasiniers + chariots - compromet l'accès aux personnes handicapées (non réglementaires de ce point de vue)	- système D pour ouvrir les portes - demande d'asservissement des portes faite depuis 5 ans			x	2	8	1,00	16	T : asservir les portes T : prévoir des activités de maintenance
rangement des livres	20	salles de lecture, magasin	activité physique	- manutentions répétitives de livres +/- lourds. - rangement et refoulement des livres entres eux => lumbago	- risque inhérent au métier - habitudes ou techniques personnelles		x		2	8	0,50	8	T : escabeau T : réaliser une étude de postes afin de trouver les solutions T : installer des échelles à poste fixe (+ stable), équiper les rayonnage de ce type de mécanisme.
livraison	4 + étudiants l'été	rez de jardin (circuit du livre)	activité physique	- déchargement des camions, manutention des colis, sortir les livres des cartons - 13000 ouvrages livrés chaque année	- diable - formation gestes et postures		x		4	8	0,50	16	T : réaliser une étude de postes afin de lister l'ensemble des risques sur cette activité
ouverture des fenêtres	50	batiment H, rez de jardin	activité physique	fenêtres anciennes avec des arrêtes coupantes	problème connu par l'ensemble du personnel (attention particulière)			x	2	8	0,50	8	
utilisation des compactus	20	réserve, magasin	équipements de travail	- compactus montés sur des taquets et sur un sol en aggloméré non adapté à cette charge (non pris en compte dans la conception initiale) - lourdeur + usure avec manipulation difficile - effort intense pour un dos non préparé => lumbago				x	4	8	1,00	32	T : faire intervenir une entreprise extérieure spécialisée pour effectuer un diagnostic : - vérifier le bon état des systèmes de sécurité - informer sur les bonnes postures pour la manipulation - prévoir un planning de maintenance régulière - établir un contrat de maintenance
utilisation des compactus	20	réserve, magasin	équipements de travail	non utilisation du cran de sécurité et personnel présent entre 2 compactus => écrasement	signalisation par l'utilisation des crans de sécurité		x		4	8	0,50	16	O : systématiser l'utilisation des crans de sécurité
activités diverses	20	réserve, magasin	équipements de travail	possibilités de coupures lors de l'utilisation du cutter ou de couteaux		x			2	8	0,25	4	T : utiliser des cutters à lames rétractables (sécurisés)
reliure et réparation d'ouvrages	2 à 20	réserve, magasin	équipements de travail	utilisation d'outils de reliure et du massicot	- matériel sécurisé et vérifier régulièrement - personnel formé à l'utilisation	x			8	8	0,25	16	
activités quotidiennes	50	batiment H	équipements de travail	- utilisation de vitrines d'expositions installées à divers endroits de la BU - verres simple et non-conforme => danger si une personne s'assied sur la vitrine				x	8	2	1,00	16	I : prévenir du danger par une signalisation ou un affichage O : ne pas installer ces vitrines dans les lieux de circulation du public T : changer le verre de ces vitrines, installer un verre sécurisé.
activités quotidiennes	50	batiment H	produits, émission, déchets	- nettoyage du SCD non efficace - prestation de ménage prévue par le service intérieur trop limitée - déficit de ventilation observée après étude => accumulation de poussière, saleté dans les locaux et à l'origine d'allergies				x	2	8	1,00	16	T : prévoir des travaux de dépoussiérage et de ménage par une entreprise externe. Activités à chiffrer et à planifier avec le service intérieur O : à l'avenir, les activités de ménages pourront être réalisés régulièrement par les différentes équipes de magasiniers afin d'optimiser l'entretien des locaux de la bibliothèque
activités quotidiennes	50	batiment H	produits, émission, déchets	- 2 tests de désenfumage sont réalisées chaque année pour la prévention incendie - mise en suspension, agitation des poussières et agents allergisants => 71 des réactions alergiques				x	4	8	1,00	32	O : mettre en congés les personnes présentant des symptômes allergiques lors des prochains tests. T : prévoir une visite des conduits des bouches d'extraction afin de détecter la présence d'animaux morts ou autres substances lors des prochains tests
activités quotidiennes	50	batiment H	produits, émission, déchets	- présence d'un flocage "fibre de verre/ciment" recouvert partiellement et se délitant du fait de son ancienneté - libération de poussières allergisantes => à l'origine des réactions allergiques?				x	4	8	1,00	32	T : consolider et recouvrir le flocage dans les endroits où cela n'a pas été fait

Compte rendu de réunion Vendredi 25 janvier 2008 de 14h à 16h.

Problématique : rechercher des solutions afin de prévenir les problèmes d'allergies rencontrés chez certains salariés de la bibliothèque.

Personnes présentes : Mme Lemau, Mme Piétri, Dr Zali, Mr Gardin, Mr Perthuis.

Historique :

Détection d'un premier cas d'allergie au printemps 2006, période février/mars (réaction évoluant par crise). En juin/juillet 2006, détection de deux autres cas présentant les mêmes symptômes. En 2007, 2 périodes de crises successives s'étant calmées à l'automne : une personne arrivant de Paris et n'ayant jamais eu ce genre de problème fut aussi touché (allergies, irritations des paupières...)

En 2008, suite aux essais de désenfumage du 6 janvier, 5 personnes sont à nouveau concernées par ces problèmes d'allergies.

Hypothèses :

=> Ces allergies surviennent généralement pendant les périodes d'« essais de désenfumage » où le brassage de l'air de la bibliothèque est accentué ?

- Rôle des produits de ménage :

Les produits de ménage ne semblent pas à l'origine du problème mais, l'absence de dépoussiérage régulier de la bibliothèque peut être une piste à exploiter (en particulier pour les magasins).

- Rôle de la ventilation :

Après étude, un déficit de ventilation a effectivement été observé. Ceci peut être mis en parallèle avec les problèmes de ventilation observés au CFCB/URFIST (locaux annexe à la bibliothèque)

- Rôle du flocage des poutres :

De nombreuses poutres sont recouvertes par un flocage en « fibre de verre/ciment », qui se délite facilement et libère de nombreuses poussières dans l'air. Ce flocage a été consolidé et recouvert, à certains endroits, d'une couche de ciment mais pas partout (le flocage des réserves magasins n'est pas toujours consolidé).

Les magasiniers présents en permanence dans ces locaux ne présentent pas pour l'instant de symptômes d'allergies.

- Essai « désenfumage » :

Le désenfumage s'effectue par zones et pendant une durée d'environ 5 minutes. Il est réalisé par une société extérieure et dure environ 3 jours pour l'ensemble du SCD.

Mécanisme : aspiration à partir de bouches d'aération d'air frais et propre provenant de l'extérieur de la bibliothèque.

Les premiers tests de désenfumage ont commencé pendant l'année 2002.

Plan d'action résultant de l'EvRP

=> Les tests de désenfumage mettent en suspension dans l'air des poussières possédant des propriétés allergisantes ?

Les conduits des bouches d'aspiration sont faites en carreaux de plâtre. Ce matériel ne présente pas de propriétés allergisantes (poussières inertes).

Ce problème n'est visible qu'au SCD alors que des tests de désenfumage sont réalisés sur l'ensemble de l'université.

Autres pistes :

1/ Dépoussiérage & Nettoyage SCD :

Le ménage réalisé n'est pas efficace. Aucune aspiration n'est réalisée et le ménage des vitres intérieures n'a jamais été fait. Il serait intéressant de prévoir une prestation spéciale de dépoussiérage de la bibliothèque, de nettoyage de l'ensemble des rayonnages.

2/Présence d'animaux :

Les conduits et bouches d'aération ne sont jamais vérifiées et aucun travail de maintenance n'est prévu pour ce matériel. Des animaux morts pourraient être présent dans certaines bouches d'aération de ce système : rongeurs ou autres pour les bouches au sol et oiseaux pour les bouches plus aériennes (origine possible de substances allergisantes)

Il semblerait intéressant de faire une vérification des différents conduits afin d'en apprécier l'état.

Proposition d'actions :

- Prévoir une visite des conduits des bouches d'extraction afin de détecter ou non la présence d'animaux morts ou autres substances (à planifier avec les équipes de Tiphaine Rannou). Ces visites peuvent être réalisés en juillet par exemple pendant une semaine.
- Prévoir des travaux de dépoussiérage et de ménage par une entreprise externe. Activités à chiffrer et à planifier avec Mme Barlioz du service intérieur (des travaux similaires ont déjà été réalisés en 2002/2003). A l'avenir, ces activités de ménages pourront être réalisés régulièrement par les différentes équipes de magasiniers afin d'optimiser l'entretien des locaux de la bibliothèque (ce type d'organisation existe déjà dans certaines bibliothèques).
- Prévoir une fermeture du SCD pendant les prochains tests de désenfumage ou plus simplement, mettre en congés les personnes présentant des symptômes allergiques lors de ces tests. Cela paraît facilement réalisable pour la période de Noël mais pas pour celle de juillet.
- Coordonner ces 3 actions « visites des conduits / dépoussiérage / mise en congés » pendant les prochains tests de désenfumage.

Visite des locaux du SCD :

Inspection de diverses bouches de désenfumage qui ne présentent apparemment pas de poussières ou d'animaux à l'origine des problèmes d'allergies.

Le bureau de Mme Piétri (présentant des symptômes allergiques) ne se situe pas dans une zone contenant des bouches de désenfumage.

Dans les magasins, il existe effectivement de nombreuses zones où les flocages n'ont pas été consolidés.

Ce flocage a tendance à se déliter à certains endroits et à libérer des poussières qui restent en suspension dans l'atmosphère.

Mme Piétri visite régulièrement ces magasins et se trouve donc en contact avec ces poussières provenant des flocages délités.

Les tests de désenfumage pratiqués dans les magasins accentuent certainement la dissémination dans l'air des poussières provenant du flocage. Le risque d'exposition des salariés à ces poussières allergisantes est alors augmenté.

Mme Piétri semble effectivement penser que ses problèmes d'allergie peuvent provenir des poussières émises par le flocage.

Le flocage des magasins est maintenant relativement ancien et se délite donc plus facilement.

DOCUMENT UNIQUE UNIVERSITE DE RENNES 2

1/ Méthodologie

2/ Résultats par unité de travail

Agence Comptable	Service Imprimerie reprographie
Campus Mazier	Service Marché Administration
CFCB	Service Relation Internationale
URFIST	Service Scolarité Centrale
CFMI	SUIO
CIREFE	SUED
CRI	UFR ALC Administration
Service Patrimoine Administration	UFR ALC Arts Plastiques
Service Patrimoine Jardin	UFR APS Administration
Service Patrimoine Maintenance	UFR APS Enseignement
Service Patrimoine Sécurité	UFR APS Labo Physiologie
PUR	UFR Langue Administration
SCD	UFR Langue Enseignement
Secrétariat Général	UFR Sciences Humaines Administration
Service Communication	UFR Sciences Humaines Enseignement
CREA	UFR Sciences Sociales Administration
Service Financier	UFR Sciences Sociales Enseignement
SFC	

(Pour afficher les informations, cliquez sur le lien correspondant)

Extrait document unique Université de Rennes 2

[Retour Menu](#)

Nom de l'Unité de travail : Campus Mazier
Responsable de l'unité de travail : Zougrana Jean
Référént : Zougrana Jean

Date de la réunion de travail : 14/03/08 de 10h30 à 12h30
Personnes présentes : Zougrana Jean, Bersot Laurent, Blivet Laurence, Zali Brigitte

Type d'activité	nombre de personnes	Lieux, Locaux	Types de Risques identifiés	Description des risques, Modalités d'exposition	Moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	Solutions envisageables	Actions correctives retenues	Responsables mise en œuvre	Délai mise en œuvre	Estimation financière
réapprovisionnement t, livraisons	5	bureaux, salles de cours	activité physique (1)	manutentions et manipulations diverses : - ramettes et cartons de papiers - de tables et chaises	Chariot de manutention		x		4	8	0,50	16	I : mettre en place une formation / sensibilisation aux gestes et aux postures (réalisé par 1 Kiné, pendant 1/2 journée) "apprendre à gérer son dos"				
enseignements APS		extérieur Campus, piscine, locaux APS	activité physique (1)	- lié aux activités de pleine nature et à risque : VTT, escalade, natation, Kayak => température basse de l'eau (kayak), dangers inhérents à ces activités - travail avec des effectifs inadaptés et non réglementaires (pratique de la natation avec des effectifs > 30)	- moyens de prévention adaptés à ces activités à risque - enseignements réalisés par des professeurs experts		x		8	4	0,50	16	O : adapter les effectifs pour la pratique, 1 enseignants pour 12 dans les activités voile, kayak, VTT, escalade O : faire reconnaître ces activités spécifiques par l'université				
travail en galerie	1	galerie Campus Mazier	activité physique (1)	- travail de personne seule en station debout dans une galerie non éclairée => heurt, chute, ...	- 1 personne est prévenue lors du départ en galerie - utilisation d'une lampe frontale		x	Des	8	2	0,50	8	T : acquisition d 'un PTI au service du patrimoine O : consigne de sécurité à rédiger				
Déplacement intérieur	200	Couloirs intérieurs Campus Mazier	activité physique (1)	Des portes s'ouvrent sur certains couloirs => heurts possibles dans des cas de situations urgentes				x	1	4	1,00	4	T : inversion du sens de la porte ou porte en retrait				
enseignements APS	2	extérieur Campus	agents biologiques (2)	maladies (leptospirose, hépatites) contractées lors de pratiques sportives en contact avec des eaux de mauvaises qualité (pollution)	Enseignants sensibilisés à ce risque qui est intégré au programme pédagogique à destination des étudiants		x		8	4	0,50	16	O : assurer un suivi médical particulier concernant les activités aquatiques (hépatite A, suivi sérologique, ...) O : formaliser une consigne à destination des enseignants				
maintenance	1	Campus Mazier	agents biologiques (2)	maladies provoquées par contact avec des eaux usées : - débouchage des toilettes	gants		x		8	2	0,50	8					
Travail administratif	4	bureaux	ambiance thermique (3)	froid en hiver (inconfort thermique) : - baisse des températures dans des locaux non isolés chaleur du à l'effet de serre (inconfort thermique) : - orientation plein sud - surface vitrée importante	- stores et volets - ouverture des portes pour créer des courants d'air			x	1	8	1,00	8	T : prévoir des travaux d'isolation du bâtiment				
Travail administratif	4	bureaux	bruit (4)	bruit continu avec gêne importante : - 1 grand nombre d'étudiants passent à l'accueil du secrétariat - le bureau est trop petit actuellement - des étudiants discutent à côté des fenêtres				x	1	8	1,00	8	T : projet d'extension de l'accueil sur le hall d'entrée pour la rentrée prochaine T : installer quelques bacs à fleurs devant les fenêtres des bureaux pour éloigner les étudiants de cette zone				
Travail administratif	4	bibliothèque, SIMPS	charge mentale (5)	souffrance morale (à la limite de la dépression) : - conflit dans le travail entre personnes, absence de communication - situation limitée à ces services, 2 situations critiques à gérer	- revue des modes de fonctionnement - anticipation et gestion de ces conflits par le directeur		x		8	8	0,50	32	Médiation				

Extrait document unique Université de Rennes 2

Type d'activité	nombre de personnes	Lieux, Locaux	Types de Risques identifiés	Description des risques, Modalités d'exposition	Moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	Solutions envisageables	Actions correctives retenues	Responsables mise en œuvre	Délai mise en œuvre	Estimation financière
Travail administratif	8	bureaux, bibliothèque	charge mentale (5)	stress : - charge de travail importante et constante - la problématique "bruit" amplifie ce problème				x	1	8	1,00	8	O : prévoir des temps de pauses plus importants T : en attente d'un nouveau local de pause avec Kitchenette				
Travail administratif	8	bureaux, bibliothèque	charge mentale (5)	stress : - postes d'accueil pouvant être exposés à des risques d'agressivité verbale et physique				x	1	8	1,00	8	T : projet d'extension de l'accueil sur le hall d'entrée pour la rentrée prochaine. I : formation à la gestion des conflits				
maintenance	1	amphis, gymnase	chute de hauteur (6)	- changement des ampoules et lampes dans les amphis, gymnase. - Présence de contremarches gênantes dans l'utilisation de l'échelle - activités réalisées par un seul technicien	échelle à 3 bras		x		8	4	0,50	16	O : création d'un nouvel emploi dans le domaine technique T : acheter un échaffaudage en aluminium par exemple				
maintenance	1	amphis, gymnase, Campus Mazier	chute de hauteur (6)	- location d'une nacelle pour certaines activités de maintenance - activités réalisées par un seul technicien	matériel de location. Formation CACES réalisé		x		8	1	0,50	4	I : s'assurer du bon état du matériel O : prévoir 2 personnes pour l'utilisation de cette nacelle				
Travail administratif, décorations de Noël	8	bibliothèque, bureau, Campus Mazier	chute de hauteur (6)	- accès à des armoires et à des étagères en hauteur - travail en hauteur pour le montage / démontage des décorations de Noël	- escabeau - marche-pied - échelle	x			4	4	0,25	4	T : installer les décorations de Noël à hauteur d'homme				
Déplacement intérieur	200	couloirs université Rennes 1	chute de plain pied (7)	tuyau de chauffage sortant à 80° et à hauteur d'homme dans ce couloir				x	2	8	1,00	16	I : signaler la présence de ce tuyau T : mettre en place calorifuge				
Déplacement extérieure	200	cours centrale, zone extérieure	chute de plain pied (7)	- utilisation de la passerelle extérieure lors de conditions climatiques défavorables (pluie, gel, ...) - emprunt d'un passage étroit ou zone piétonne longeant les voitures - sol inégal, marches avec des hauteurs différentes - éclairage trop faible				x	2	8	1,00	16	I : installer des panneaux de signalisation pour prévenir ces dangers ("sol glissant" par ex) T : améliorer l'éclairage de ces zones, surtout pour la cours extérieure avec la mise en place de détecteurs de présence				
Travail administratif	8	bureaux	chute de plain pied (7)	Passes-câbles au sol	Les passe-cables sont fixés au sol		x		1	8	0,50	4					
Travail administratif	8	archives et local de stockage matériel	chute de plain pied (7)	locaux parfois mal rangés dû à un manque de place				x	1	2	1,00	2	O : réorganisation des archives avec la construction d'un atelier et d'un nouveau local.				
Déplacement extérieure	200	Campus Mazier	circulation interne (9)	accidents, heurts : - zone de circulation commune - circulation en voiture des étudiants et du personnel dans le campus - problème accentué actuellement du fait des travaux. - sortie dangereuse donnant sur la route rue Henry Vallon (mauvaise visibilité)	signalisation routière			x	8	8	1,00	64	T : à long terme, le centre du campus deviendra piétonnié avec une réorganisation du stationnement. T : demander à la ville l'installation d'un panneau de signalisation clignotant				

ANNEXE 10

Extrait document unique Université de Rennes 2

Type d'activité	nombre de personnes	Lieux, Locaux	Types de Risques identifiés	Description des risques, Modalités d'exposition	Moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	Solutions envisageables	Actions correctives retenues	Responsables mise en œuvre	Délai mise en œuvre	Estimation financière
activités quotidiennes	200	- vestiaires personnel nettoyage - local technique actuel	sécurité incendie (20)	incendie : - présence de produits inflammables et mélangés	gravité à préciser			x		8			T : vérifier les types de produits mélangés entre eux et apporter les corrections nécessaires. T : scinder les vestiaires des locaux de stockage				
Bureautique	8	bureaux	travail sur écran (21)	fatigue visuelle et musculaire due aux contraintes suivantes : - travail sur écran toute la journée - qualité d'image ou d'éclairage sur certains poste - saisie informatique importante pour les pics d'activité	pauses mais non régulières			x	2	8	1,00	16	I : prévoir une formation, sensibilisation aux bonnes postures et explications sur les organisations des postes (réalisée par le Dr Zali, sur 1/2 journée). I : créer un document résumant les règles fondamentales à respecter pour le travail sur écran T : intégrer des fonds d'écran présentant des exercices de relaxation sur les postes des personnels administratifs				

Signature du Référent :

Signature du Responsable de Service ou Composante :

extrait document unique Université de Rennes 2

[Retour Menu](#)

Nom de l'Unité de travail : Service gestion patrimoine Administration
 Responsable de l'unité de travail : Sorette Flavien
 Référent : Sorette Flavien

Date de la réunion de travail : 10/01/08 de 14h30 à 16h00
 Personnes présentes : Groussin Brigitte, Sorette Flavien

Type d'activité	nombre de personnes	Lieux, Locaux	Types de Risques identifiés	Description des risques, Modalités d'exposition	Moyens de prévention existants	correct	à améliorer	à mettre en place	gravité	fréquence	pondération	Indice Criticité	Solutions envisageables	Actions correctives retenues	Responsables mise en œuvre	Délai mise en œuvre	Estimation financière
travail quotidien	3	bureaux	travail sur écran (21)	fatigue physique due à l'impossibilité de positionner les avant-bras sur la table lors de l'utilisation du PC. problème d'organisation de l'espace, la hauteur des plans de travail est inadaptée pour l'utilisation du PC. écrans des pc disposés au sud : l'ensoleillement entraîne des reflets sur l'écran à l'origine d'un risque potentiel pour la vue.les sièges ne sont pas adaptés à un travail de bureau			x	1	8	1,00	8	T :aménagement des postes de travail					
utilisation véhicule professionnel	7	bretagne	mission (15)	dangers potentiels liés aux accidents de la route	parc automobile récent	x			8	4	0,25	8	I : encourager les personnes à se déplacer avec les transports en commun.				
réception des fournitures administratives	1	salle des plans	équipement de travail (12)	possibilités de coupures lors de l'utilisation du cutter pour ouvrir les colis.		x			2	2	0,25	1	T : utiliser un cutter avec une lame rétractable lors de ces tâches.				
Déplacement intérieur	10	allée de circulation	chute de plain pied (7)	Après les travaux de métallisation le sol devient glissant	Ces travaux sont actuellement programmés pendant les périodes de vacances et le matin	x			4	2	0,25	2	I : mettre en place un système d'affichage ou de signalisation lors de ces travaux (plot, mail)				
Déplacement intérieur	10	allée de circulation	chute de hauteur (6)	Au niveau 0 de l'escalier de la présidence, une des marche est inégale par rapport aux autres.				x	4	8	1,00	32	T : travaux de mise à niveaux de l'emarchement signalisation				
archivage	4	local Batiment A	chute de hauteur (6)	utilisation de moyens de fortune pour réaliser l'archivage à certaines hauteurs.				x	4	2	1,00	8	T : utiliser un marche pied				
travail quotidien	10	tous les bureaux	ambiance thermique (3)	surchauffe printanière et estivale	existence de filtres sur chacune des vitres			x	2	8	1,00	16	T : installation de brises soleil sur la façade sud du bâtiment.				
archivage	4	salle des plans + salle archives	activité physique (1)	mainrien de postures répétives pouvant entraîner des problèmes musculaires ou autres.			x		4	2	1,00	8	I : formation gestes et postures				

Signature du Référent :

Signature du Responsable de Service ou Composante :

ANNEXE 10

Perthuis Antony

PRESENTATION DES RESULTATS OBTENUS A FIN FEVRIER

➤ Description des risques les plus critiques

Unité de travail	Lieux	Description du risque	Actions existantes	Indice de criticité	Solutions envisageables
Service scolarité centrale et autres	Salle archive sous-sol bâtiment B	- Présence d'un photocopieur branché en permanence dans ce local. - Présence de papier et carton à proximité. - Téléphone inutilisable		64	Suppression du photocopieur, assurer une gestion du local, remplacer le téléphone par un téléphone IP
SCD	Salle donnant sur la cour extérieure	- Local de stockage non réglementaire pour la sécurité incendie (diagnostic du SDIS)		64	Supprimer le stockage ou installer une détection incendie automatique

ANALYSES DES DONNEES

Extrait présentation pour le CHSCT

*Présentation des différents risques rencontrés :
proportions, taux de prévention actuel et indice de criticité moyen*

Type de risque	Nombre de risques identifiés	Risques identifiés en %	Taux de prévention moyen	Indice de Criticité moyen
agents biologiques	22	4%	32%	13,9
chute d'objets	20	4%	20%	6,2
circulation interne	15	3%	60%	13,7
électricité	15	3%	33%	10,3
sécurité incendie	10	2%	40%	20,0
éclairage	9	2%	0%	5,1
ergonomie	8	2%	0%	6,1
coactivité	6	1%	100%	8,0
manutention mécanique	5	1%	40%	11,2
rayonnement	3	1%	33%	8,7
qualité de l'air	2	0%	0%	20,0
tabagisme	2	0%	0%	8,0
TOTAL	523	100%	28%	9,8

Description des types de risque identifiés en fonction de l'Indice de Criticité

Zone 1

Zone 2

Zone 3

Groupes d'Indice de Criticité (IC)	proportion	Type de risque les plus représentés dans le Groupe	proportion / Groupe d'IC
32 à 64	6%	produits, émission, déchets	20%
		chute de plain pied	17%
		agents biologiques	13%
8 à 16	57%	travail sur écran	11%
		charge mentale	10%
		ambiance thermique	10%
1 à 4	37%	activité physique	12%
		chute de hauteur	9%
		équipement de travail	8%

ANALYSES DES DONNEES

Extrait présentation pour le CHSCT

Description des unités de travail identifiées en fonction de l'Indice de Criticité

Groupes d'Indice de Criticité (IC)	proportion	Services les plus représentés dans le Groupe	proportion / Groupe d'IC	Délais d'intervention / Groupe
32 à 64	6%	SCD	23%	action à court terme (immédiatement)
		risque communs à l'ensemble des services et UFR	20%	
		Service Gestion Patrimoine Maintenance	20%	
8 à 16	57%	Service Gestion Patrimoine Maintenance et Jardin	21%	action à moyen terme (<1an)
		Service Imprimerie Reprographie, Service CREA	11%	
		UFR APS Enseignement	7%	
1 à 4	37%	Service Centraux	28%	pas d'action ou à long terme (>1an)
		UFR Sciences Humaine Administration, Langues, APS Administration	19%	
		UFR APS labo physiologie	6%	

EXEMPLES DE SITUATIONS DANGEREUSES

Extrait présentation pour le CHSCT

**Risque chute
de hauteur**

Accès archives sous
sol bâtiment B



**Risque chute
de plain pied**



Escalier hall ALC

EXEMPLES DE SITUATIONS DANGEREUSES

Extrait présentation pour le CHSCT

**Risque
circulation
interne**

Passerelle bâtiment B



**Risque chute
de plain pied**



Véhicule service jardin

EXEMPLES DE SITUATIONS DANGEREUSES

Extrait présentation pour le CHSCT

Grand Hall
bâtiment B

**Risque chute
de hauteur**



Empilement
cartons
salle archive
bâtiment B



**Risque chute
d'objet**

ANNEXES :

EME 208

SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

AUDIT INTERNE

CERTIFICATION ISO 9001



Direction Qualité Communication Interne
Dossier suivi par : Antony Perthuis
Tel : 02 99 27 40 00
Fax : 02 99 27 40 25

A l'attention de l'ensemble des salariés Keolis Rennes

N/Réf : 437
Objet : Certificat NF Service de la ligne a du métro

Rennes, le 4 juin 2012

Keolis Rennes a pour mission de faciliter les déplacements au sein et avec le Grand Rennes.

La qualité de notre service est un outil indispensable pour conserver et accroître la confiance des clients transportés et celle de l'Autorité Organisatrice. La reconnaissance de cette qualité par un organisme indépendant nous aide à gagner de nouveaux clients.

C'est pourquoi Keolis Rennes cherche chaque année à renouveler la certification NF Service de son activité métro.

Cela nous permet notamment de :

- mieux maîtriser la qualité offerte aux clients
- faire connaître notre professionnalisme
- faire évoluer nos pratiques et ramener le client au cœur de nos préoccupations

Avec le comité de direction, la direction de la qualité et de la communication interne, contrôle l'avancement et l'application de la démarche. Elle analyse les résultats, veille à l'implication de chacun et aux améliorations réelles du service offert. Elle s'attache à faire connaître en interne les actions entreprises et les résultats obtenus.

La direction de la qualité et de la communication interne a ainsi pour missions :

- le suivi du système qualité pour la ligne de métro qui permet d'améliorer l'organisation interne, de suivre et d'optimiser la qualité de service et les résultats contractuels d'un système qualité
- l'implication des directions et des salariés concernés par la certification
- l'atteinte des objectifs fixés pour les 16 critères mesurés
- la communication auprès de tous, tant de la démarche elle-même que de ses effets

Cette démarche ne peut vivre que si chacun d'entre vous continue de s'y impliquer, en considérant comme prioritaires la sécurité et la qualité du service offert à nos clients.

Tous ensemble, nous améliorons chaque jour le service public de transport et je sais pouvoir compter sur vous.

Frédéric MAZEAUD
Directeur Général

EXPLOITANT DES SERVICES
DE RENNES MÉTROPOLE



LE VÉLO STAR

Perthuis Antony

Exploitant du réseau STAR bus + métro et du service LE vélo STAR de Rennes Métropole
Rue Jean-Marie Huchet | CS 94001 | 35040 Rennes Cedex | Tél 02 99 27 40 00 | Fax 02 99 27 40 25
S.A. au capital de 40 016€ | SIRET 340 035 526 00029 | Code NAF 4931Z

Mail de félicitation suite à la reconduction du certificat NF

PERTHUIS Antony**De:** ROBIN Catherine**Envoyé:** mardi 10 juillet 2012 18:00

À: DUGUE Jerome; MOUNIER Frédéric; GUERRAULT-CORSINI Judith; PERTHUIS Antony; FILLAUD Elisabeth; VILLANOVA Andre; BAUDAIS Anita; Carine CLAVAUD (cclavaud@keolis-rennes.fr); ROBIN Catherine; PONS Cécile; FEVRIER Eric; BOISSONNET Gérard; CREACH Guy; LIMOUX Isabelle; BLOCKLET Jacques; BOIZUMEAU Jean-Rémy; ROBIDEL Jennifer; CHAMPENOIS Jerome; DESHAYES Mickaël; BEAUDOUIN Olivier; NESME Pascal; LECHARTIER Patrick; DULY Philippe; BURLOT Sandrine; SCHULTZ Stephane; POIRIER Tanguy; FOUGERAY Thierry; BOURGEOIS Valérie; BERGET Armel; POURROT Christian; BOTHOREL Jacques-Antoine; LEROY Jean-Marc; BOULANGER Julien; LAROCHE Philippe; GOETHAL Régis; SURSIN Stéphane; CARVAL Sylvie; MALLEGOL Alain; TROHEL Benoit; PROST Blandine; BEREIZIAT Denis; CHANDELLIER Erell; LE BESNERAIS Hugues; BUFFET Laurent; BRIEND Olivier; ETIENNE Philippe; PEREON Sandrine; SAMEK Anne; BILLARD Armelle; ROBIDEL Brigitte; CLECH Frédéric; TOUTAIN Jean-Baptiste; COATANEA Ronan; LEPAROUX Sebastien; CHESNAIS Alain; BOUROUF Chériff; PINEY François; KALTENBACH Guy; ABGRALL Loïc; COULON Loïc; ROYER Nicolas; CADOT Noël

Objet: Audit NF service du métro

Bonour à toutes et tous

L'audit NF Service métro a pris fin aujourd'hui et s'est très bien déroulé : 2 remarques, beaucoup de points forts, quelques points sensibles et des idées de progrès. Nous recevrons le rapport sous peu et le certificat devrait être renouvelé. L'auditeur a noté l'engagement de la direction, la recherche d'amélioration, la vivacité de la démarche qualité portée par tous, les innovations aménées par Rennes Métropole via le SAE-IV par exemple.

Frédéric Mazeaud se joint à moi pour remercier vivement toutes les équipes impliquées dans la qualité de service métro et agence co., pour le travail effectué au quotidien, l'énergie et le professionnalisme démontrés au cours de l'audit.

Spécial mercis !

- à Nadia Baumgartner de Rennes Métropole qui contribue constamment au dynamisme et à la rigueur de la démarche
- à Sébastien Leparoux, garant des mesures et aiguillon de réflexions
- à Thierry Fougeray et spécialement Anthony Perthuis, animateurs qualité, garants du système et "chercheurs de progrès"

Cordialement et bravo à toutes et tous
Catherine Robin

Catherine ROBIN

Direction de la Qualité et de la Communication Interne

Téléphone : 02 99 27 40 08

Portable : 06 20 81 01 69

Fax : 02 99 27 40 25

catherine.robin@keolis.com

Partenaires de Rennes Métropole,
nous facilitons vos déplacements.

Avant d'imprimer ce document, pensez à l'environnement.

Remarque de l'auditeur

R1 : critère spécifique n°12 « Information à distance »

Pour le critère spécifique « information à distance », le niveau d'exigence n'est pas atteint. La valeur agrégée des douze derniers mois est de 68.5% pour un objectif de 80%.

Note : un plan d'action a été initialisé, il est basé sur une formation complémentaire des agents de l'agence.

Réponse apportée par Keolis Rennes :

1/ Constat :

Les résultats du critère NF Service n°12 « information à distance » font preuve d'un comportement aléatoire en 2011 et 2012. Ils sont irréguliers et les différences peuvent être marquées d'un mois à l'autre. Une progression est observable pour les quatre derniers mois.

Plusieurs facteurs expliquent ces fragilités :

- la gamme tarifaire est large et technique.
- les techniques d'entretien avec la clientèle ne sont pas suffisamment maîtrisées

Pour faire progresser la qualité de service à l'agence commerciale et chez INFOSTAR, Rennes Métropole a augmenté ses exigences dans l'attendu des réponses à donner au téléphone (printemps 2010 jusqu'à été 2011). Il ne s'agit plus simplement pour l'agent de vendre et de répondre sommairement au client mais d'être proactif, d'entrer dans une réelle démarche de conseil et d'accompagnement. L'agent commercial est évalué sur sa capacité à conseiller, à accompagner et renseigner le voyageur.

La conformité de la réponse est ainsi jugée suivant un référentiel précis (mots clés ou expressions incontournables). Pour toute réponse ne contenant pas cet attendu, celle-ci est jugée non-conforme. Ce mode de notation binaire renforce considérablement l'exigence de l'attendu de réponse.

Pour apprécier la qualité de réponse, chaque fiche de mesure est évaluée en interne par le service commercial et qualité. Par la suite, une réunion contradictoire Rennes Métropole / Keolis Rennes permet la validation des réponses considérées comme non-conformes pour le mois.

2/ Plan d'action :

Principe :

Le service « agence commerciale et INFOSTAR » est engagé dans une démarche qualité de service. C'est l'occasion d'améliorer les pratiques et les outils de travail de façon à fiabiliser la prestation offerte aux clients. La démarche est centrée sur la professionnalisation.

L'ensemble du personnel est engagé dans cette démarche participative, alliant formation et action, Rennes Métropole y étant associée.

Cette démarche globale est longue, elle a commencé en janvier 2009 puis a évolué en 2011 et 2012 pour devenir une vraie démarche de formation continue. Elle est par exemple traduite par des mini-sessions de formation régulières avec des évaluations.

Un travail ciblé sur les diverses fragilités a également été mené : proximité du management, guide synthétique pour les titres les plus difficiles à maîtriser, management collectif et individualisé, communication des résultats auprès des équipes, formation, tutorat.

Plan d'action :

- Continuer la professionnalisation de l'ensemble des agents (accueil et vente) en mettant en place une formation continue internalisée.
- Réflexion autour de la mise en place d'un centre de relation client dédié à l'information à distance
- Renforcement de la cohérence entre la qualité du service / relation client produite à distance ou en face à face

Détail des actions engagées aux agences commerciales et pour le service Infostar

Description des améliorations	Etat d'avancement
- Formations / actions régulières avec un consultant pour progresser sur les comportements, les discours favorisant l'accueil et la relation client	Réalisé en 2010 et en 2011
- Créations d'outils destinés à améliorer, préciser le conseil et à fiabiliser la prestation des intérimaires => fiches produits notamment	Réalisé
- Utilisation d'un guide et processus de la vente conseil réalisé en groupe de travail avec le consultant => guide dédié à l'accompagnement de la clientèle du réseau STAR	A consolider
- Création d'un système et guide de formation pour optimiser l'apprentissage des intérimaires	A consolider
- Mise en place d'une réunion trimestrielle avec l'ensemble des agents => bilan des résultats commerciaux et qualité, travail collectif sur les points faibles. Implication humaine et financière importante	Réalisé
- Mise en place d'une réunion mensuelle avec les responsables du service pour analyser les fiches d'enquêtes mystères => identification des récurrences et des points à travailler en formation	Réalisé
- Fiabilisation de la mise à disposition des documents d'information pour les agents	Réalisé
- Création d'une base de données des outils utilisés pour la vente-conseil sur intranet => organiser et simplifier la recherche d'information. Formation des agents à l'utilisation de cette base de données	En cours de développement
- Mise en place d'une formation continue internalisée (intervention de formateurs / tuteurs)	Initié en avril 2012 et en cours de développement



Réponse	
Exemples de rectifications	
16 SEP. 2012	
Action	CHN
Info	

A RAPPELER DANS TOUTE CORRESPONDANCE

N° de dossier : 3120879

RECONDUCTION / EXTENSION DU DROIT D'USAGE

Affaire suivie par le Département : PGCP1
 Ingénieur Certification : Frédéric DORINET
 Tél : 01 41 62 60 86
 Email : frederic.dorinet@afnor.org
 Fax :

Chargé(e) de clientèle : Sandrine AKNINE
 Tél : 01 41 62 80 45
 Email : sandrine.aknine@afnor.org
 Fax : 01 49 17 90 76

KEOLIS RENNES

RUE JEAN-MARIE HUCHET
 35040 RENNES CEDEX
 FRANCE

A l'attention de Madame Catherine ROBIN

La Plaine Saint-Denis, le mardi 4 septembre 2012

Madame,

Nous faisons suite à votre plan d'actions correctives relatif à l'audit réalisé au sein de votre organisme du 09/07/2012 au 10/07/2012.

Option 1.1 : Nous avons le plaisir de vous adresser, ci-joint, la décision de reconduction relative au droit d'usage de la marque NF Service - Service de transport de voyageurs NF281, NF Service - Transport urbain de voyageurs NF286 concernant le site suivant :

KEOLIS RENNES
 RUE JEAN-MARIE HUCHET
 FR 35040 RENNES CEDEX

Gamme "Ligne de Métro"
 Ligne A

Nous vous adressons ci-joint le nouveau certificat n° 1100879.1 du 29/08/2012.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.


 Frédéric DORINET
 Ingénieur Certification

**ANNEXE 14**



Transport urbain de voyageurs

Certificat

Certificate

Renouvellement n°1100879.1 du 29 août 2012

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

KEOLIS RENNES

RUE JEAN-MARIE HUCHET FR-35040 RENNES CEDEX

a été évaluée et jugée conforme aux exigences :
des règles de certification NF Service – Service de transport de voyageurs NF 281,
NF Service – Service de transport urbain de voyageurs NF286
et à la norme NF EN 13816 (Septembre 2002) (version en vigueur)

ainsi qu'aux règles générales de la marque NF Service.
En conséquence, l'entreprise est autorisée à utiliser la marque NF Service pour les activités de services suivantes :

Gamme « Ligne de Métro » Ligne A

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

Accueil
Confort
Disponibilité des équipements
Information

Netteté/Propreté des installations
Netteté/Propreté des modules de transport
Régularité/Ponctualité
Sécurité/Contrôle

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **29 janvier 2014** sous réserve des résultats des contrôles effectués par AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées.

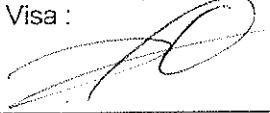
Ce certificat annule toute version antérieure.

Florence MÉAUX
Directrice Générale
d'AFNOR Certification

Extrait Réponse AFNOR pour le plan d'action proposé

AFNOR CERTIFICATION

Date : les 09 et 10 juillet 2012 Demandeur : KEOLIS RENNES (STAR)	RAPPORT D'AUDIT	Page 9/10
---	------------------------	-----------

FICHE DE REMARQUE		N° : R 1
Auditeur		Nom : J.M. FACON
Paragraphe concerné du référentiel : NF 281, chapitre 9.4 Description de la remarque : Reconduction du rapport précédent Pour le critère spécifique "Information à distance", le niveau d'exigence n'est pas atteint. La valeur agrégée des douze derniers mois est de 68,5% pour un objectif de 80%. Note : Un plan d'actions a été initialisé, il est basé sur une formation complémentaire des Agents de l'Agence.		☐ Norme NF EN 13816 ☒ Règlements de certification NF 281 et NF 298 ☐ Dossier qualité
☒ Documentaire ☒ Application		Date : 10 juillet 2012 Visa : 
Entreprise – Proposition d'action corrective		Nom du responsable de l'entreprise :
Action(s) corrective(s) proposée(s) Eléments de réponse : Date cible : Nom du responsable de l'action :		Date : Visa :
AFNOR Certification - Pertinence / adéquation de l'action prévue		Responsable d'application
Commentaires : Efficacité du plan d'actions à vérifier au prochain audit.		F. DORNET
La remarque est : Levée : ☐ pour documentation ☐ pour application Non levée : ☒ Vérification lors de l'audit suivant ☐ Attente de documents complémentaires		Date : 29.8.12 Visa : 
AFNOR Certification - Pertinence / adéquation du complément d'action		Responsable d'application
Commentaires : La remarque est : Levée : ☐ pour documentation ☐ pour application Non levée : ☐ Vérification lors de l'audit suivant		Date : Visa :

"La reproduction de ce rapport et de ses annexes n'est autorisée que dans son intégralité"

Fiche de mesure qualité annotée pour les rames de métro

Keolis Exploitant du réseau Star	ENREGISTREMENT		Code : EQ/NF/FM/M/02-09
	Fiche de mesure du critère n°2 : Information permanente à bord des rames et du critère n°9 : Etat et propreté des rames		Indice : 04
			Date : 11/05/2012

Date : 26/06/12 Heure : 11h08 Contrôleur : JF. N° voiture/rame : B07

CRITERE 02 : INFORMATION PERMANENTE A BORD DES RAMES

ITEMS	COMMENTAIRES	NOTE
- Plans de ligne (6)		/6
- Signalétique "Appel d'urgence" (3)		/1
- Pictogramme "Interdiction de fumer" (2)		/1
- Signalétique "Nombre de place" (1)		/1
- Pictogramme "Extincteur" (1)		/1
- Pictogramme « Caméra » (1)		/1
- Signalétique "Handicapé" (2)		/1
- Signalétique "Numéros de place" (4)		/1
- Annonce sonore des arrêts		/4
TOTAL	17	/17

CRITERE 09 : ETAT ET PROPRETE DES RAMES

ITEMS	PROPRETE EXTERIEURE DE LA VOITURE			ETAT EXTERIEUR DE LA VOITURE		
	OBSERVATIONS	COMMENTAIRES	NOTE	OBSERVATIONS	COMMENTAIRES	NOTE
- Face avant	☒ Encrassée ☐ Tags ☐ Coulure ☐ Trace de lavage		0 /3	☐ Gravures / Rayures		/2
- Face latérale côté quai	☒ Encrassée ☐ Tags ☐ Coulure ☐ Stick ☐ Trace de lavage		0 /3	☐ Gravures / Rayures		/2
- Intercirculation	☐ Encrassée ☐ Tags ☐ Coulure ☐ Trace de lavage		/4	☐ Gravures / Rayures		/2
ITEMS	PROPRETE INTERIEURE DE LA VOITURE			ETAT INTERIEUR DE LA VOITURE		
	OBSERVATIONS	COMMENTAIRES	NOTE	OBSERVATIONS	COMMENTAIRES	NOTE
- Sol - Zone 1 (pupitre dont socle barre de maintien)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sol encrassé ☐ Déchets ☐ Verre		/7	☐ Gravures / Rayures ☐ Sol détérioré		/2
- Sol - Zone 2 (centre dont socle barre de maintien)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sol encrassé ☐ Déchets ☐ Verre		/7	☐ Gravures / Rayures ☐ Sol détérioré		/2
- Sol - Zone 3 (armoire dont socle barre de maintien)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sol encrassé ☐ Déchets ☐ Verre		/7	☐ Gravures / Rayures ☐ Sol détérioré		/2
- Sièges - assise et dossier (17)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Siège encrassé ☒ Déchets ☐ Verre ☐ Liquide renversé ☐ Chewing-gum	(1)	8 /10	☐ Assise lacérée ☐ Assise brûlée ☒ Assise usée ☐ Assise cassée		0 /2
- Coque des ensembles de sièges (6)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Chewing-gum		/4	☐ Gravures / Rayures ☐ Coque détériorée		/2
- Strapontins (8)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Siège encrassé ☐ Déchets ☐ Verre ☐ Liquide renversé ☐ Chewing-gum		/6	☐ Assise lacérée ☐ Assise brûlée ☒ Assise usée ☐ Assise cassée		0 /2
- Appuis ischiatiques (2)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Appui encrassé ☐ Liquide renversé ☐ Chewing-gum		/6	☐ Appui lacéré ☐ Appui brûlé ☒ Appui usé + partie saillante ☐ Appui cassé		0 /2

Fiche de mesure qualité annotée pour les rames de métro

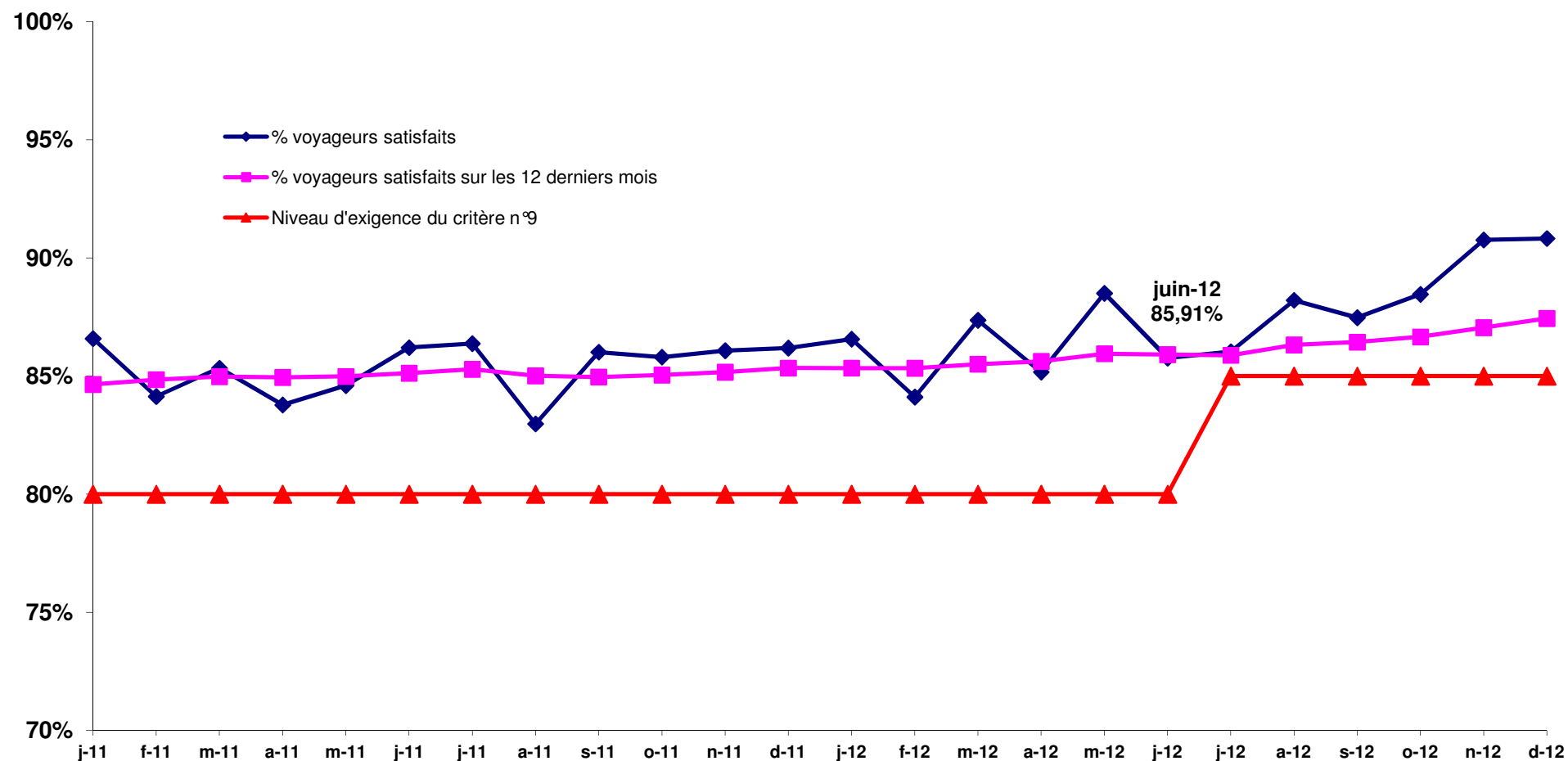
Keolis Exploitant du réseau Star	ENREGISTREMENT		Code : EQ/NF/FM/M/02-09
	Fiche de mesure du critère n°2 : Information permanente à bord des rames et du critère n°9 : Etat et propreté des rames		Indice : 04
			Date : 11/05/2012

ITEMS	PROPRETE INTERIEURE DE LA VOITURE			ETAT INTERIEUR DE LA VOITURE		
	OBSERVATIONS	COMMENTAIRES	NOTE	OBSERVATIONS	COMMENTAIRES	NOTE
- Vitres des baies et des portes	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/6	☐ Gravures / Rayures ☐ Film anti-gravure détérioré (≥ 3 cm)		/2
- Vitre pare-brise	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/4	☐ Gravures / Rayures ☐ Film anti-gravure détérioré (≥ 3 cm)		/2
- Vitres et porte intercirculation	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/4	☐ Gravures / Rayures ☐ Film anti-gravure détérioré (≥ 3 cm)		/2
- Parois peintes	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/4	☐ Gravures / Rayures ☐ Peinture détériorée		/2
- Parois porte inox	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/3	☐ Gravures / Rayures ☐ Détériorée		/2
- Pupitre	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/3	☐ Gravures / Rayures ☐ Détérioré		/2
- Coffret extincteur	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/2	☒ Gravures / Rayures ☐ Détérioré		0 /2
- Barre / poignée de maintien	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/5	☐ Gravures / Rayures ☐ Détériorée		/2
- Armoire PA / DIV	☒ Traces ☐ Tags ☐ Sticks	740w ²	0 /4	☐ Gravures / Rayures ☐ Détériorée		/2
- Flasques et éclairage	☒ Traces ☐ Tags ☐ Sticks ☐ Poussière	(1)	0 /4	☐ Eclairage HS ou lumière clignotante ☐ Gravures / Rayures ☐ Détériorée		/2
- Plans de ligne	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks ☐ Poussière (intérieur)		/3	☐ Gravures / Rayures ☐ Détérioré		/2
- Panneau plafond	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks ☐ Poussière		/3	☐ Gravures / Rayures ☐ Détérioré		/2
- Grille (chauffage)	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks ☐ Poussière		/2	☐ Gravures / Rayures ☐ Détériorée		/2
- Pictogramme	☐ Traces ☐ Tags ☐ Sticks		/2	☐ Gravures / Rayures ☐ Déchiré		/2
- Caches des poignées d'évacuation - plombs	/	/	/	☐ Absence ou mauvais état des caches ☐ Absence des plombs		/2
- Joints de fermeture des portes	/	/	/	☐ Mauvais état des joints		/2
TOTAL PROPRETE / ETAT	30 /106			44 /52		
TOTAL INTERMEDIAIRE	134 /158					
Toute surface	☐ Trace de déjections (urine, excréments, vomissures)					-30
- Odeur	☐ Odeur organique (urine, excréments, vomissures) ☐ Odeur de nourriture, tabac					-10
NOTE TOTALE	134 /158					

Résultat obtenu suite à ce contrôle qualité

Keolis Rennes	CODE : EQ/NF/FC/M/09 INDICE : 02 DATE : 01/09/2011		ENREGISTREMENT					TRIMESTRE 2 ANNEE 2012					
			FICHE DE CALCUL DU CRITERE N°9 : ETAT ET PROPRETE DES RAMES										
DATE	HEURE	ENQUETEUR	VOITURE RAME	NOTE PROPRETE	NOTE ETAT	NOTE TOTALE DE LA VOITURE	TOTAL DES ITEMS	NOTE DE LA VOITURE EN POURCENTAGE					
01/06/2012	12h11	TF	B06	82	50	132	158	83,54%					
01/06/2012	12h16	TF	A04	74	48	122	158	77,22%					
01/06/2012	12h21	TF	A15	96	46	142	158	89,87%					
01/06/2012	12h27	TF	B07	89	44	133	158	84,18%					
01/06/2012	12h30	TF	A05	81	48	129	158	81,65%					
01/06/2012	12h36	TF	A21	93	48	141	158	89,24%					
11/06/2012	16h09	TF	B12	89	46	135	158	85,44%					
11/06/2012	16h15	TF	B22	90	46	136	158	86,08%					
11/06/2012	16h20	TF	B02	85	50	135	158	85,44%					
11/06/2012	16h26	TF	A05	89	48	137	158	86,71%					
11/06/2012	16h31	TF	A20	92	46	138	158	87,34%					
11/06/2012	16h37	TF	B13	87	52	139	158	87,97%					
14/06/2012	16h28	TF	A18	79	48	127	158	80,38%					
14/06/2012	17h40	TF	B10	92	50	142	158	89,87%					
14/06/2012	17h50	TF	A13	85	46	131	158	82,91%					
14/06/2012	17h53	TF	B07	85	48	133	158	84,18%					
14/06/2012	17h58	TF	A03	89	48	137	158	86,71%					
14/06/2012	18h03	TF	A02	82	48	130	158	82,28%					
15/06/2012	15h14	AP	B18	93	44	137	158	86,71%					
15/06/2012	15h18	AP	A02	100	48	148	158	93,67%					
15/06/2012	15h24	AP	B21	94	46	140	158	88,61%					
15/06/2012	15h29	AP	A12	100	48	148	158	93,67%					
15/06/2012	15h37	AP	B06	85	50	135	158	85,44%					
15/06/2012	15h41	AP	A14	75	48	123	158	77,85%					
26/06/2012	11h08	AP	B07	90	44	134	158	84,81%					
26/06/2012	11h12	AP	A14	87	44	131	158	82,91%					
26/06/2012	11h20	AP	B05	87	46	133	158	84,18%					
26/06/2012	11h23	AP	A22	89	38	127	158	80,38%					
26/06/2012	11h35	AP	B12	98	46	144	158	91,14%					
26/06/2012	11h38	AP	A07	96	50	146	158	92,41%					
									NOTE TOTALE DES VOITURES	TOTAL DES ITEMS	% DE RAMES AYANT DELIVRE UN SERVICE DE REFERENCE CONFORME	% DE VOYAGEURS SATISFAITS PAR LE SERVICE DE REFERENCE	NIVEAU D'EXIGENCE
									4065	4740	85,76%	85,76%	80%

Critère n°9 : Etat et propreté des rames



Les Indicateurs Qualité de avril 2012

Affichage des indicateurs qualité NF Service



Les résultats
mensuels



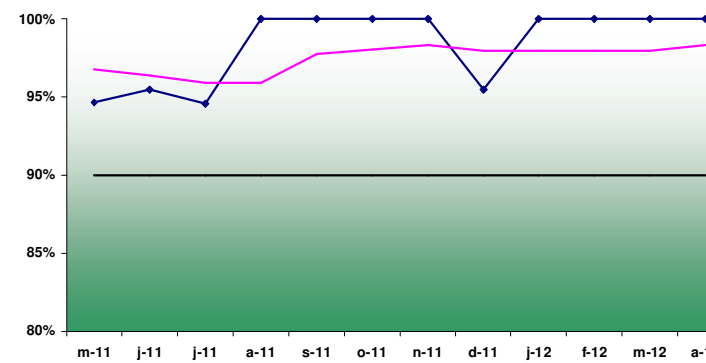
La moyenne des
résultats



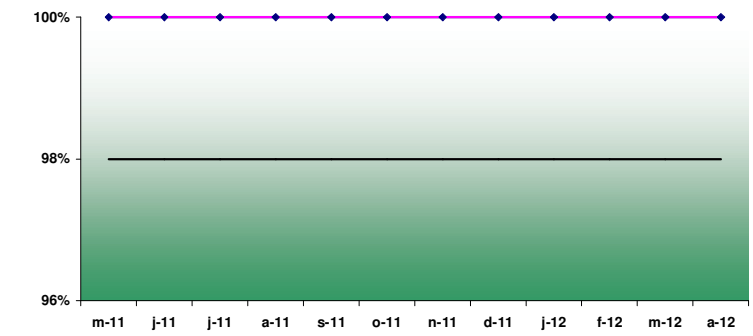
Le seuil NF
Service



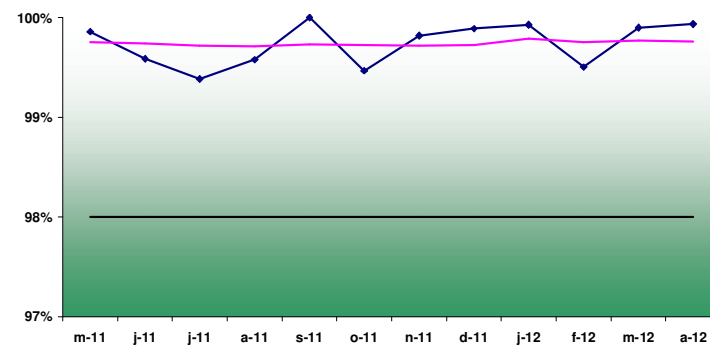
Information permanente en station



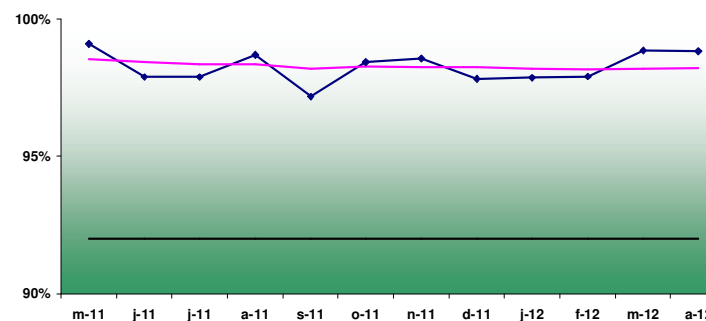
Information permanente à bord des rames



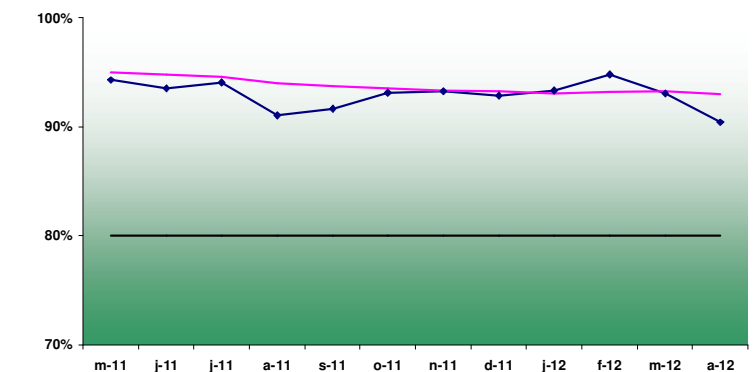
Attente des trains



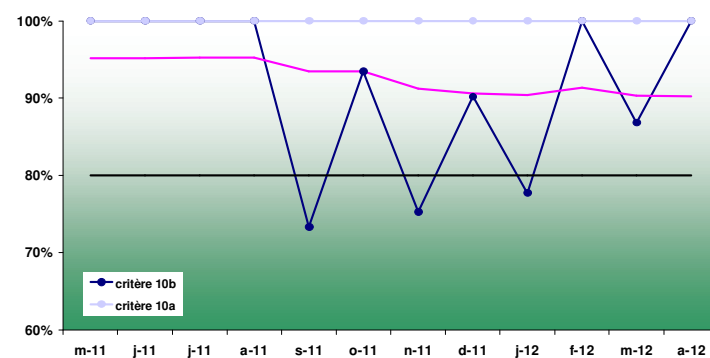
Disponibilité des distributeurs de titre de transport



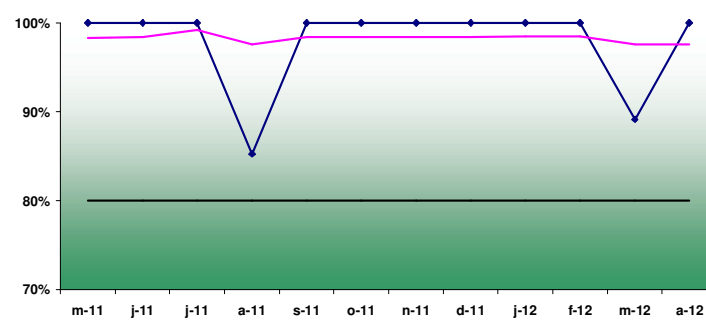
Etat et propreté des stations



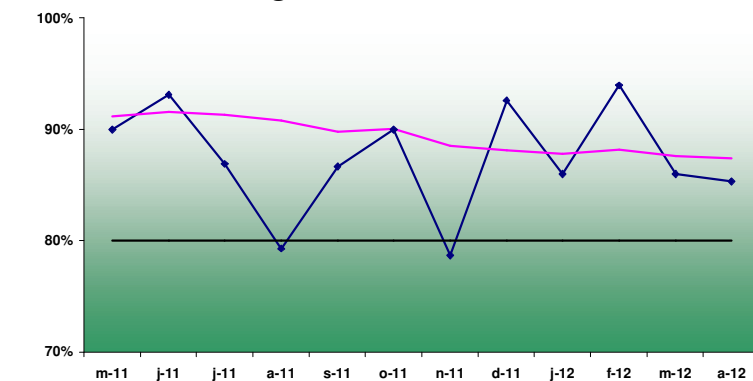
Confort du voyageur dans les rames



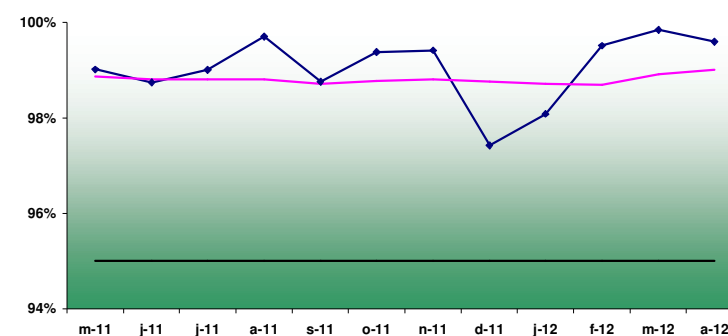
Confort du voyageur dans les rames en heures creuses



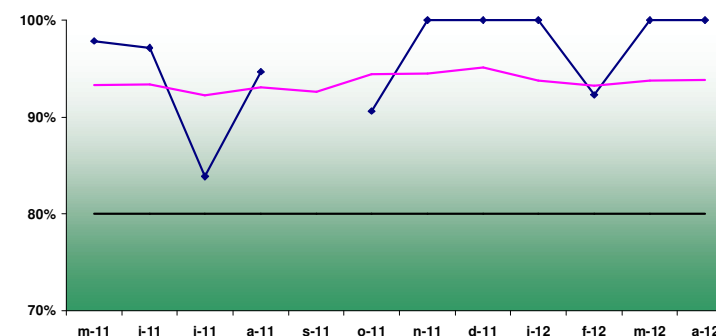
Agence commerciale



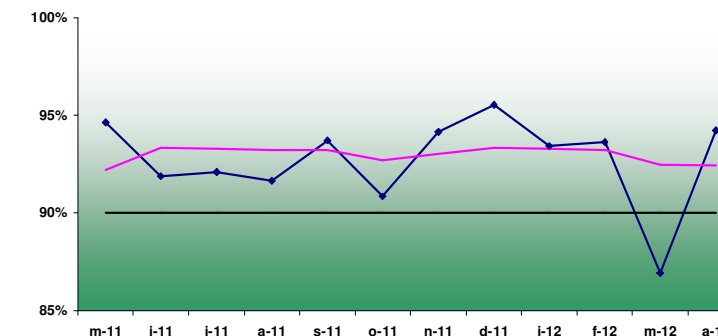
Disponibilité des valideurs de titre de transport



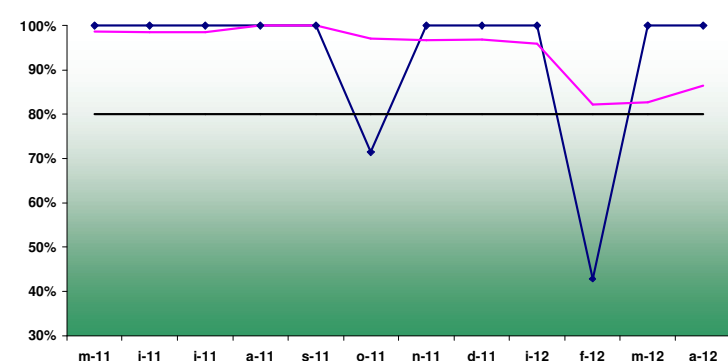
Information en station en cas de situation perturbée inopinée sur la ligne a du Métro



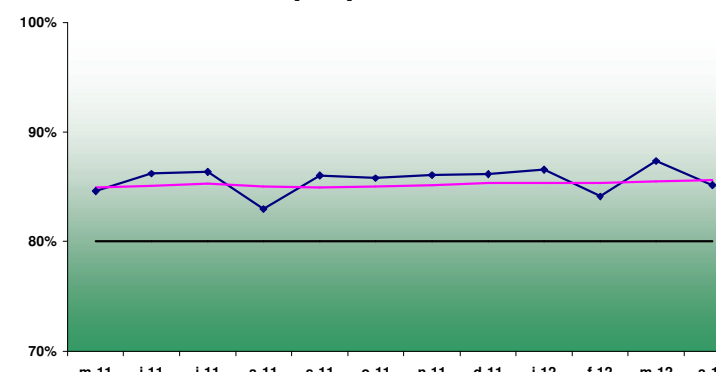
Disponibilités des escaliers mécaniques et des ascenseurs



Réponse aux réclamations clients

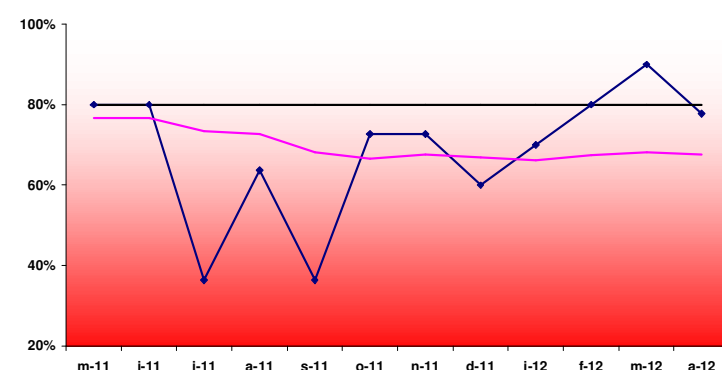


Etat et propreté des rames

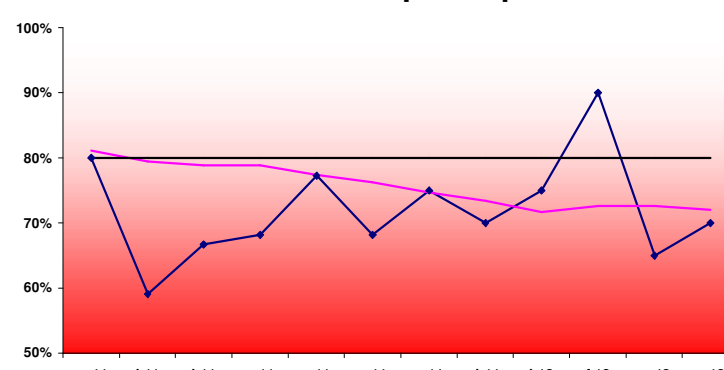


Tous ces indicateurs présentent une moyenne cumulée sur 12 mois au dessus du seuil NF. Le critère « réponse aux réclamations » enregistre une forte baisse en février puis retrouve un très bon niveau en mars et avril. Les résultats du critère 10b sont très variables et en progrès ces trois derniers mois. Sur certains créneaux horaires du matin et du soir, la charge mesurée à bord des rames est parfois importante.

Information à distance

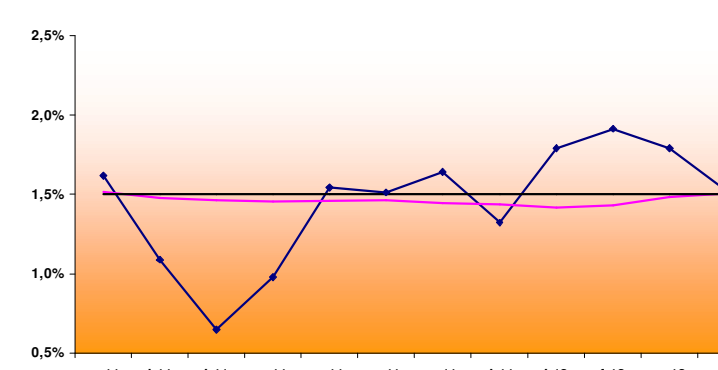


Accueil téléphonique



Critère « Information à distance » : très forte baisse pour les trois mois d'été. Malgré la forte exigence de Rennes Métropole concernant la qualité des réponses, on constate une progression dans les résultats depuis quatre mois (début d'un processus de formation continue). Critère « accueil téléphonique » : résultats très variables et sous le seuil NF. L'organisation actuelle ne permet pas de répondre systématiquement aux appels dans les 30 secondes.

Lutte contre la fraude



Après une période difficile pendant les congés annuels de 2011, les résultats retrouvent un bon niveau et la moyenne cumulée sur 12 mois est de nouveau au dessus du seuil NF Service.



Comité pilotage NF Service

mars 2012

Préparation audit NF service – 27 mars 2012

Émetteur : Keolis Rennes, direction qualité / co. interne

Plan de la réunion

- ➡ Les résultats de la période
- ➡ Les situations inacceptables de la période
- ➡ La préparation de l'audit des 9 et 10 juillet prochains

Tableau de bord et actions à fin janvier 2012

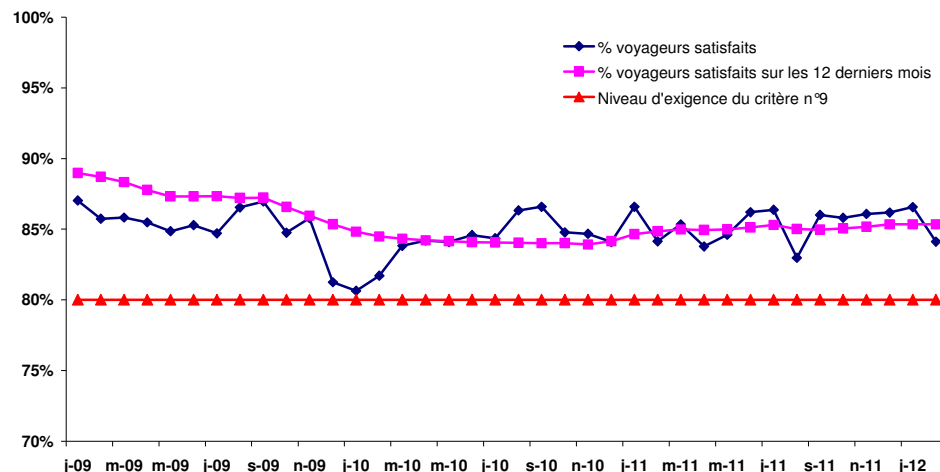
CRITERES	moyenne des 12 derniers mois	SEUIL NF SERVICE
C1 : Information permanente en station	98,0%	90%
C2 : Information permanente à bord des rames	100,0%	100%
C4 : Attente des trains	99,8%	98%
C5 : Disponibilité des distributeurs	98,2%	92%
C6 : Disponibilité des valideurs	98,7%	95%
C7 : Disponibilité des ASC et EM	93,4%	90%
C8 : Etat et propreté des stations	93,1%	80%
C9 : Etat et propreté des rames	85,3%	80%
C10a : Confort du voyageur dans les rames	100,0%	90%
C11 : Accueil téléphonique	71,7%	80%
C12 : Information à distance	66,1%	80%
C13 : Information en cas de situation inopinée	93,7%	80%
C14 : Lutte contre la fraude	1,4%	1,50%
C15 : Réclamation client	95,8%	80%
C16 : Confort du voyageur dans les rames en heure creuse	98,4%	80%
C17 : Agence commerciale	87,8%	80%
C10b : Confort du voyageur dans les rames	90,4%	80%

Les actions 2011 / 2012

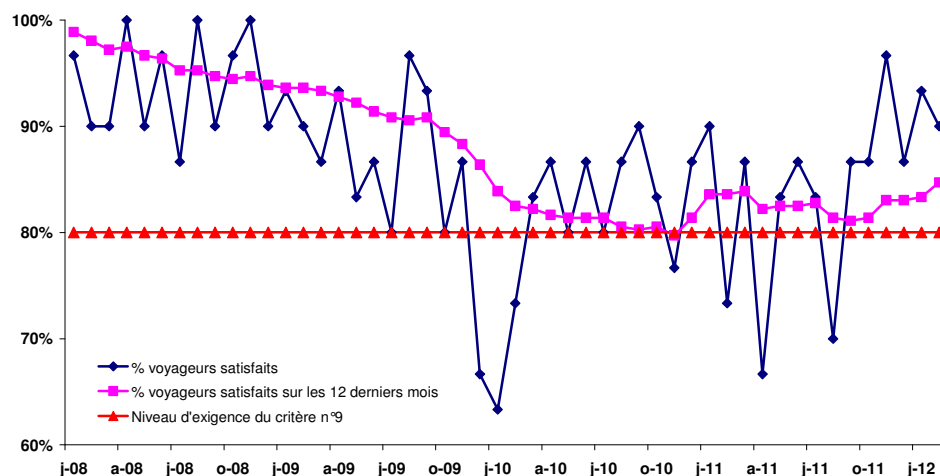
- Changement de la méthode de désarchivage des données
- Changement de la méthode de désarchivage des données / poursuite du plan d'action
- Changement méthode de calcul / mise à jour documentation
- Mise en place nouveau critère / nouvel outil de planification
- Poursuite plan d'action
- Poursuite plan d'action
- Accord fin de conflit avec les contrôleurs / relance de l'activité
- Passage à un délai de 10 jours ouvrés
- Nouvel outil de planification
- Poursuite plan d'action
- Ajout d'un nouveau critère de suivi (critère complémentaire)

État et propreté des rames

Critère n°9 : Etat et propreté des rames



Critère n°9b : Etat et propreté des rames



- Changement de la méthode de calcul
- Conservation de l'ancien critère pour suivi du plan d'amélioration
- Une nette amélioration depuis septembre 2011

Rappel des axes d'amélioration

- Nettoyage des faces avant et latérales
- Nettoyage réguliers des intercirculations
- Propreté des flasques / éclairages et plans de lignes
- État et propreté des assises sièges / strapontins et appuis ischiatiques
- Remise à niveau des éléments gravés (coques sièges, armoires, ...)
- Mise en place contrôle de la prestation de nettoyage

Résultat constaté



en cours

Réponse aux remarques de l'audit 2011

Point sensible n°3 : critère 2 Information à bord des rames

A l'inverse du critère « état et propreté des rames » la méthode de calcul de la performance de ce critère permet d'obtenir une note à 100% depuis 12 mois alors que des pictogrammes sont parfois absents. Ce constat suscite un doute sur la conformité vis à vis du service de référence qui demande que ces informations soient disponibles au minimum pour chaque plateforme (voiture)

➡ Rédiger une proposition pour le prochain audit Pilote : DQCI

Point sensible n°4 : critère 8 état et propreté des stations

Reconduction du rapport précédent – Pour les ascenseurs à plus de deux niveaux, le bon fonctionnement du voyant lumineux n'est pas observé au titre de la mesure de performance du critère

➡ Suivre la réalisation chez Rennes Métropole Pilote : DQCI

Point sensible n°5 : critère 6 disponibilité des valideurs de titre de transport

Certains valideurs comportent un adhésif, invitant le voyageur à valider leur titre de transport, illisible (mention effacée)

➡ Quelle organisation actuelle? S'assurer du bon fonctionnement le jour de l'audit Pilote : DEX / métro

COMPTE RENDU

TITRE NF Service – comité pilotage

DATE 29/03/2012

REUNION DU 27/03/2012 HEURE DE DÉBUT 14:00 HEURE DE FIN 16:00

ÉMETTEUR DQCI

Participant	Direction/Service	Présent	Diffusion
Laurent Buffet	DMPP / Infrastructure	X	X
Frédéric Clech	DMCI / Innovation et information	X	X
Jacques-Antoine Bothorel	DEX / Fraude	X	X
Erell Chandellier	DMPP / Matériel roulant métro	X	X
Valérie Bourgeois	DEX / métro	X	X
Jérôme Dugué	DMPP / CFcf	X	X
Armelle Billard	DMCI / Communication externe	X	X
Patrick Lechartier	DMCI / Commercialisation	X	X
Olivier Briend	DMPP / CFcf	X	X
Thierry Fougeray	DQCI / qualité	X	X
Antony Perthuis	DQCI / qualité	X	X

Contenu du document :

- résultats et situations inacceptables de la période
- actions en cours ou à engager
- préparation de l'audit 2012 et suivi des écarts constatés en 2011

Version	Date d'édition	Nbre de pages	Modifications apportées	Auteur	Vérificateur
V8	28/03/2012	8	Préparation audit 2012	A Perthuis	C Robin

L'objectif de la réunion est de préparer l'audit des 9 et 10 juillet prochains. Celui-ci se déroulera dans un contexte de RAO, donnant encore plus d'importance au résultat.

Le dossier du prochain audit présente quelques points faibles avec notamment 3 critères spécifiques sous le seuil NF Service à fin janvier 2012. Selon le règlement de certification NF 281, « **les niveaux d'exigence (résultats agrégés sur 12 mois) doivent être atteints pour tous les critères obligatoires et pour les 2/3 des critères spécifiques** ». Actuellement seul 50% des critères spécifiques atteignent ce niveau d'exigence.

Il est donc impératif de revoir et construire des plans d'améliorations concrets, d'argumenter efficacement et de préciser les actions à mettre en œuvre avant juillet 2012.

① Les résultats de la période

CRITERES	moyenne des 12 derniers mois	SEUIL NF SERVICE	
C1 : Information permanente en station	98,0%	90%	
C2 : Information permanente à bord des rames	100,0%	100%	
C4 : Attente des trains	99,8%	98%	
C5 : Disponibilité des distributeurs	98,2%	92%	► Changement de la méthode de désarchivage des données
C6 : Disponibilité des valideurs	98,7%	95%	
C7 : Disponibilité des ASC et EM	93,4%	90%	► Changement de la méthode de désarchivage des données / poursuite du plan d'action
C8 : Etat et propreté des stations	93,1%	80%	
C9 : Etat et propreté des rames	85,3%	80%	► Changement méthode de calcul / mise à jour documentation
C10a : Confort du voyageur dans les rames	100,0%	90%	► Mise en place nouveau critère / nouvel outil de planification
C11 : Accueil téléphonique	71,7%	80%	► Poursuite plan d'action
C12 : Information à distance	66,1%	80%	► Poursuite plan d'action
C13 : Information en cas de situation inopinée	93,7%	80%	
C14 : Lutte contre la fraude	1,4%	1,50%	► Accord fin de conflit avec les contrôleurs / relance de l'activité
C15 : Réclamation client	95,8%	80%	
C16 : Confort du voyageur dans les rames en heure creuse	98,4%	80%	► Nouvel outil de planification
C17 : Agence commerciale	87,8%	80%	► Poursuite plan d'action
C10b : Confort du voyageur dans les rames	90,4%	80%	► Ajout d'un nouveau critère de suivi (critère complémentaire)

Les actions 2011 / 2012

Critère 8 : état et propreté des stations

Le résultat du critère est très au dessus de l'objectif NF service mais laisse apparaître une baisse régulière depuis quelques mois. L'analyse globale des résultats des enquêtes mystères met en évidence 3 points de fragilité :

- ▶ l'état et la propreté des escaliers mécaniques interne aux stations (y compris les rambardes) avec un taux de conformité = 92.8%
- ▶ l'état et la propreté portes palières / façades des quais et BAU avec un taux de conformité = 75.3%
- ▶ l'état et la propreté de l'intérieur des ascenseurs avec un taux de conformité = 69.6%

➡ La propreté des EM doit s'améliorer avec l'acquisition prochaine d'une auto laveuse et un nettoyage systématique après une période de rattrapage.

Le constat pour les portes palières / façades de quai et BAU est à préciser par la DQCI.

Le taux de conformité relativement faible pour l'état et la propreté des ASC est sans doute à corrélérer avec les gravures et autres détériorations.

Critère 9 : état et propreté des rames

Changement de la méthode de calcul suite à l'audit 2011. Le contrôle réalisé en ligne montre une nette progression des résultats du critère. La discussion engagée lors de la réunion montre également que le plan d'amélioration engagé en 2011 doit être réactivé, après un partage avec le nouveau responsable du service.

Le réaménagement de l'ensemble des rames prévu entre sept 2012 et fin 2013 est une réelle opportunité pour une remise à niveau du matériel.

La sécurisation des résultats actuels passe par une revue et mise à jour de ce plan d'action qui peut devenir un point fort pour le prochain audit.

➡ revue du plan d'amélioration et du planning à mettre en œuvre pour juillet (T Fougeray / L Buffet / E Chandellier / V Bourgeois ou J Boulanger)

Critère 10 : confort du voyage dans les rames

Mise en place d'un nouveau critère complémentaire 10b suite à l'audit 2011 pour suivre les récurrences de surcharge qui ne sont pas mise en évidence par le critère 10a. Pour aller au bout de la démarche, il semble intéressant d'utiliser ce nouveau critère pour cibler ces récurrences et proposer des actions d'amélioration.

Deux tranches horaires apparaissent plus fragiles : le nb de rames en lignes n'est pas suffisant pour la tranche horaire 17h/19h sens 2 ? L'étalement des heures de rentrée dans les lycées peut-il améliorer la charge pour la tranche 7h45/8h15 sens 1 ?

➡ rédiger un premier argumentaire pour montrer les actions possibles (S Leparoux)

Depuis septembre 2011, le nombre de situations inacceptables augmente proportionnellement au trafic enregistré sur la ligne a. Certaines situations sont toutefois récurrentes et peuvent être faire l'objet de proposition d'action.

Situation constatée	Nb pour la période	Argumentaire pour audit
Voyageurs bloqués dans un ascenseur	63	Suivi DEX régulier (envoi du dernier compte-rendu) ➡ prévoir argumentaire pour juillet (V Bourgeois)
Monnaie non restituée par le distributeur / titre non restitué par le distributeur	33	Peut être dû au vieillissement des DIS / au prix du titre et de la monnaie disponible dans le DIS / au chargement de nouveau applicatif sur les DIS ➡ prévoir argumentaire pour juillet (O Briend)
Serveur carte bancaire HS	14	➡ voir avec service informatique pour les actions en cours (DQCI)
Un voyageur ne peut monter dans la rame ni dans la suivante...	12	➡ cf argumentaire critère 10b (S Leparoux)
Information erronée aux agences ou chez Info star	18	➡ cf argumentaire critère 12 (A Samek / P Lechartier)

La présence du service informatique aux prochaines réunions de COPIL serait souhaitable notamment pour certaines indisponibilités touchant les TVM.

③ suivi des écarts constatés en 2011 et préparation de l'audit 2012

3 critères spécifiques sous l'objectif NF à fin janvier 2012 (cf critères 11 et 12 partie ①)

Critère 14 : lutte contre la fraude

Fin de conflit et reprise de l'activité. Ce critère est juste sous l'objectif NF et peut passer au dessus pour juillet 2012 avec des taux de contrôle au minimum identiques à ceux de février 2012.

➡ Cette condition permettrait de répondre à l'exigence du référentiel NF 281 (2/3 de critères spécifiques avec une moyenne cumulée sur 12 mois supérieure à l'exigence) et d'éviter ainsi une non-conformité mettant en danger l'obtention du certificat.

➡ revue du plan d'amélioration et du planning à mettre en œuvre pour juillet (T Fougeray / JA Bothorel)

Suivi des écarts constatés en 2011

Ecart constaté à l'audit 2011	Etat d'avancement
R1 : Pour le critère spécifique « information à distance », le niveau d'exigence n'est pas atteint. La valeur agrégée des douze mois est de 76.6% pour un objectif de 80%.	➡ plan d'amélioration (T Fougeray / A Samek / P Lechartier)
PS 1 : Sans chercher à alourdir le questionnaire des enquêtes de satisfaction clients annuelles, les réponses à connotation plutôt négative devraient susciter immédiatement un commentaire sur la cause du mécontentement.	➡ réalisé (S Leparoux)
PS 2 : Pour le critère « état et propreté des rames », la pertinence de la méthode de calcul de la performance mérite d'être confirmée. Avec la méthode retenue, la valeur d'avril est annoncée à 66.7% d'efficacité alors que l'évaluation réelle mesurée est de 83.78%.	➡ réalisé (S Leparoux / DQCI)
PS 3 : A l'inverse du critère « état et propreté des rames » la méthode de calcul de la performance de ce critère permet d'obtenir une note à 100% depuis 12 mois alors que des pictogrammes sont parfois absents. Ce constat suscite un doute sur la conformité vis à vis du service de référence qui demande que ces informations soient disponibles au minimum pour chaque plateforme (voiture)	➡ planifier une 1 ^{ère} réunion avec RM afin de proposer une méthode de mesure (DQCI/ RM)

Mail envoi documentation à AFNOR Certification

PERTHUIS Antony

De: aknine sandrine [sandrine.aknine@afnor.org]
Envoyé: jeudi 7 juin 2012 10:20
À: PERTHUIS Antony
Objet: RE: Audit NF Service ligne de métro Réseau STAR - envoi 4/4

Monsieur,

J'accuse réception de vos 4 messages et vous en remercie.

Vous recevrez 15 jours avant le début de l'audit le plan d'audit.

Restant à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement.

Sandrine AKNINE

Chargée de Clientèle | Département Service Clients Grands comptes | AFNOR Certification
 ☎ +33 1 41 62 80 45 | Fax +33 1 49 17 90 76
 11, rue Francis de Pressensé - 93 571 La Plaine St Denis Cedex

www.marque-nf.com - www.afnor.org - www.enjeux.org

🌱 Afin de contribuer au respect de l'environnement, merci de n'imprimer ce courriel qu'en cas de nécessité

De : PERTHUIS Antony [mailto:antony.perthuis@keolis.com]
Envoyé : mercredi 6 juin 2012 16:13
À : Faconjm@aol.com; aknine sandrine; dorinet frédéric
Cc : ROBIN Catherine
Objet : Audit NF Service ligne de métro Réseau STAR - envoi 4/4

Suite et fin de l'envoi du dossier qualité.

Cordialement,

Antony PERTHUIS

Qualité / Direction de la Qualité et de la Communication Interne
 Téléphone : 02 99 77 50 37
 Portable : 06 20 30 08 25
 Fax : 02 99 77 34 33
aperthuis@keolis.com



Partenaire de Rennes Métropole,
 nous facilitons vos déplacements.

Avant d'imprimer ce document, pensez à l'environnement.

"ATTENTION.

Ce message et les pièces jointes sont confidentiels et établis à l'attention e

This message and any attachments are confidential and intended to be received

Mail envoi du programme d'audit 2012 par l'auditeur

PERTHUIS Antony

De: Faconjm@aol.com
Envoyé: jeudi 28 juin 2012 20:11
À: ROBIN Catherine (EXT); PERTHUIS Antony
Objet: Plan d'audit NF Service : STAR
Pièces jointes: EchantillonnageKEOLISRENNES2012.xls; PA_STAR_2012.doc

Veillez trouver, en fichier joint, le programme d'audit pour votre Certifications NF Service le la ligne A du métro. qui se déroulera les 9 et 10 juillet 2012.

Confirmez moi, par retour du mail, de la bonne réception du fichier joint.

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement.

Jean Michel FACON
Pour Afnor Certification
Tél. 33 (0)6 88 95 70 04

Particulièrement pénalisantes pour le voyageur certaines situations sont dites «inacceptables». Elles font l'objet de comptages spécifiques et doivent être remontées immédiatement pour actions rapides.

Les situations inacceptables qui vous concernent :

Critère concerné	Description de la SI	Signalement
Critère 5 Disponibilité des distributeurs de titres de transport	Le voyageur ne peut obtenir son titre de transport dans la station	Constat de SI / Mainta / Envoi d'un mail au service qualité
	Sa carte bancaire est retenue par un distributeur automatique ou la monnaie ne lui est pas rendue (sauf message de mise en gare)	
	Le voyageur ayant acquitté le prix de son titre, celui-ci ne lui est pas délivré	
Critère 6 Disponibilité des valideurs de titre de transport	Un titre de transport est retenu dans un péage	Constat de SI / Mainta / Envoi d'un mail au service qualité
	Un voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pu valider son titre de transport à la ligne de péage	
Critère 7 Disponibilité des escaliers mécaniques et des ascenseurs	Un escalier mécanique est arrêté plus d'une heure sans information	Constat de SI / Mainta / Envoi d'un mail au service qualité
	Un escalier mécanique ou un ascenseur est arrêté plus de 24h sans information sur la date prévisible de remise en service	
	Un voyageur reste immobilisé dans un ascenseur	

Keolis
Rennes

EXPLOITANT DES SERVICES
DE RENNES MÉTROPOLE



LE VÉLO STAR

Le mémo du NF'eur

NF Service et nous IQS



Transport urbain de voyageurs
Métro  J.F.Kennedy - La Poterie

Délivré par AFNOR CERTIFICATION - www.marque-nf.com

Le métro est certifié NF Service depuis 2004. Cette certification est mise en cause tous les ans par un audit AFNOR CERTIFICATION.

S'engager dans NF Service nous permet :

- D'améliorer notre prestation et qualité de service,
- De réfléchir à nos processus pour les rendre plus simples et plus efficaces,
- De valoriser la qualité de nos prestations auprès de nos clients et de Rennes Métropole.

La qualité pour tous et par tous



LE MÉMO DU NF'eur



Critères	Exigences du critère	Que puis je faire?	Méthode de contrôle
Information en Station	<u>À la station relevant de la ligne, le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante :</u> • le nom de la station visible de toute la longueur de la rame. • les indications utiles permettant de savoir où il peut se procurer un titre de transport. • les différentes directions, les sorties et les correspondances éventuelles. • des plans du réseau accessibles. • s'il y a lieu un affichage à proximité des lignes de péage qui lui donne des informations utiles pour l'organisation de son parcours . • un affichage des heures de passage du premier et du dernier train. • un plan de quartier accessible. • un affichage des principaux tarifs en vigueur. • un affichage des coordonnées du service clientèle	Signaler au PCC toute défaillance matérielle visuellement détectée.	Client Mystère EFFIA 60 Mesures par trimestre Chaque station est audité au moins une fois par mois (sauf VU, STA, REP, Gare et CDG 2 fois par mois)
Information dans les Rames	<u>Le voyageur dispose au minimum, sur chaque plateforme, de façon lisible et à jour, de toutes les informations suivantes relatives à la ligne :</u> • du plan de la ligne. • d'un affichage lié aux règles et conseils d'utilisation de la rame sous la forme de pictogrammes (appel d'urgence, interdiction de fumer « nombre de place », extincteur, handicapés, « numéro de place »). • d'annonce sonore des arrêts.	Signaler au PCC toute défaillance matérielle visuellement détectée.	Service Qualité 5 séries de 6 contrôles par mois
Disponibilité des Distributeurs	Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, il récupère sa monnaie ou sa carte bancaire et son récépissé.	Intervenir en dépannage niveau 1 sur signalement PCC	Comptage Service Qualité avec désarchivage
Disponibilité des Valideurs	Le voyageur peut valider son titre de transport quel que soit l'appareil devant lequel il se présente.	Intervenir pour ré-initialisation ou débouillage	Comptage Service Qualité avec désarchivage
Disponibilité des Escaliers mécaniques et Ascenseurs	Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique ou un ascenseur relevant de la ligne, l'appareil fonctionne (hors chantier de renouvellement de l'équipement ou restauration de la station).	Signaler au PCC toute défaillance matérielle visuellement détectée. Baliser la zone si nécessaire pour éviter accidents.	Comptage Service Qualité
Propreté des Stations	Le voyageur emprunte des stations propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté, éclairage, bon état des lieux et des équipements.	Signaler au PCC toute souillure ou défaillance visuellement détectée. Baliser la zone si nécessaire pour éviter accidents.	Client Mystère EFFIA 60 Mesures par trim.
Propreté des Rames	Le voyageur emprunte des rames propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté intérieure et extérieure, éclairage, bon état des équipements.	Signaler au PCC toute souillure ou défaillance visuellement détectée. Baliser la zone si nécessaire pour éviter accidents.	Service Qualité 5 séries de 6 contrôles par Mois
Confort du voyageur dans les rames	Il n'y a pas plus de 4 voyageurs au m ² dans la rame ou l'intervalle entre 2 rames est inférieur ou égal à 3 minutes.	Signaler au PCC toute attente anormale sur les quais. Réaliser les comptages (4 séries de 6 comptages par mois).	Comptage IQS
Confort en heure creuse	Tout voyageur est transporté avec une densité inférieure ou égale à 3 voyageurs au m ² aux heures creuses.	Signaler au PCC toute densité de voyageurs anormale dans la rame. Réaliser les comptages (4 séries de 6 comptages par mois).	Comptage IQS

ANNEXES :

UA 170Y

PROJETS

TRAVAUX PERSONNELS

ETUDES DE CAS

Mail envoyé au comité de direction par la directrice qualité

PERTHUIS Antony

De: ROBIN Catherine

Envoyé: vendredi 4 février 2011 15:50

À: VILLANOVA Andre; ROBIN Catherine; JEANTET Florence; MAZEAUD Frédéric; CREACH Guy; LE BESNERAIS Hugues; LAROCHE Philippe; COATANEA Ronan

Cc: PEREON Sandrine; PERTHUIS Antony; GOETHAL Régis

Objet: Processus transmission infos données SAEIV

Bonjour

A la suite de questions et d'échanges en groupe projet SAE-IV, Sandrine Péréon sollicite la DQCI pour construire et formaliser le processus de transmission des données SAE-IV entre les différentes activités internes.

Le but est d'aider les opérationnels intervenants sur les données liées au SAE-IV à fiabiliser les échanges de données, notamment dans les phases de mise à jour.

Anthony Perthuis est chargé du travail de description et formalisation du processus.

D'abord, dans un premier temps, il contactera Ronan Coatanea et Régis Goethal puis poursuivra son action auprès des opérationnels DEX DMCI et DMPP (il sera ainsi amené à se rapprocher d'André car le processus est lié à celui relatif à la conception de l'offre.)

Par avance, merci de lui réserver le meilleur accueil.

Bien cordialement
Catherine

Catherine ROBIN

Direction de la Qualité et de la Communication Interne

Téléphone : 02 99 27 40 08

Portable : 06 20 81 01 69

Fax : 02 99 27 40 25

crobin@keolis.com

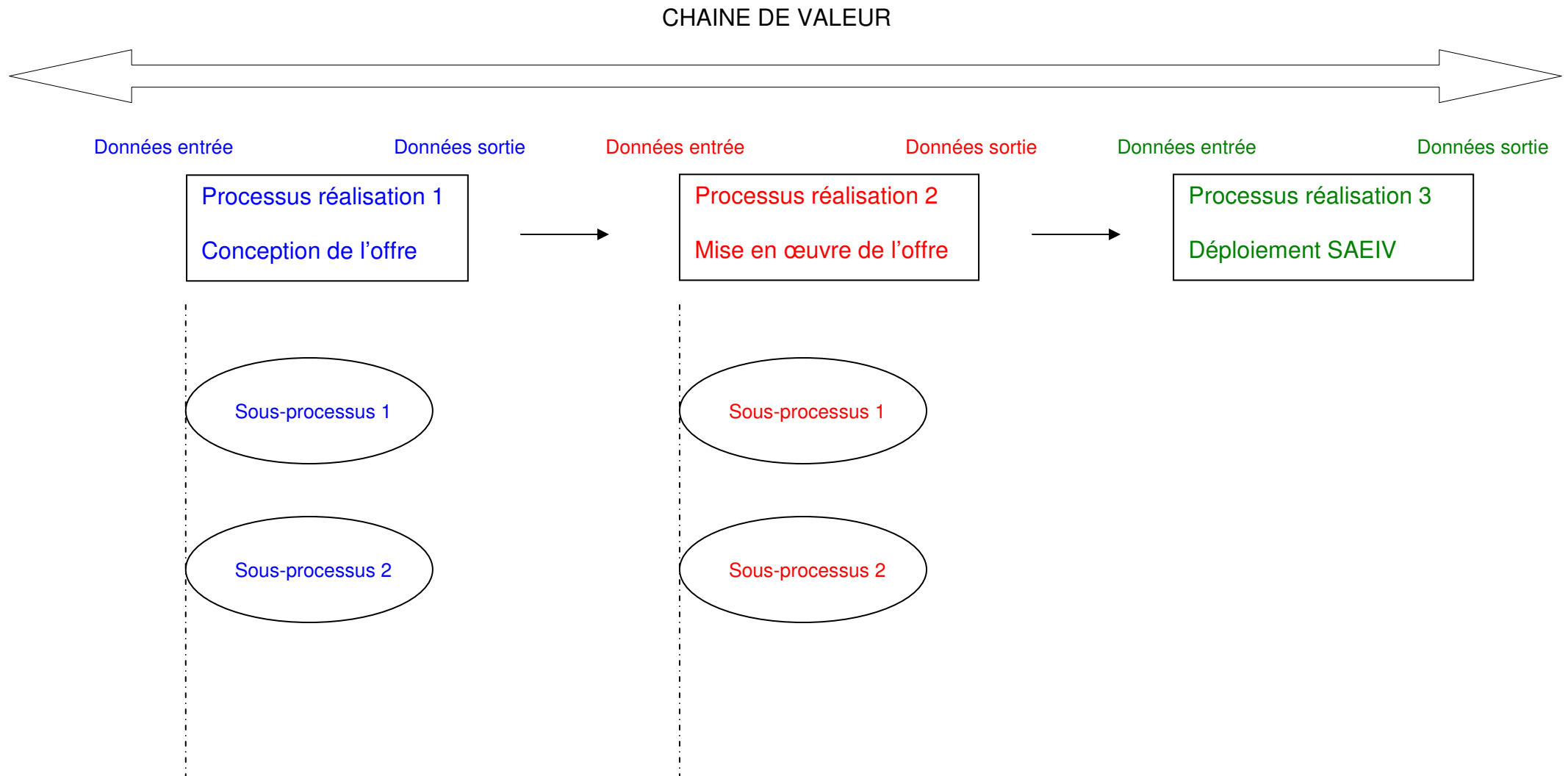


Partenaires de Rennes Métropole,
nous facilitons vos déplacements.

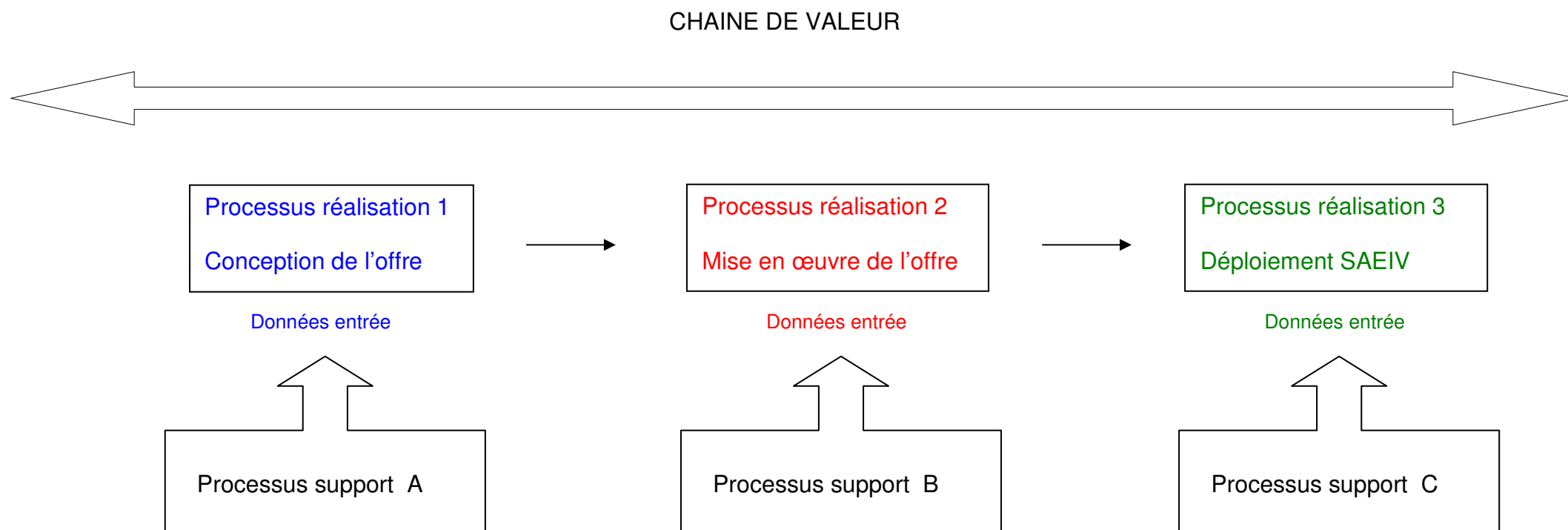
Avant d'imprimer ce document, pensez à l'environnement.

CREATION DE LA CARTOGRAPHIE GENERALE / VISION MACROSCOPIQUE

Quels processus et sous-processus type « réalisation » ?



Quels processus et sous-processus type « support » ?



trame entretien pour les premières entrevues

PROCESSUS 1

INTITULE :

TYPE :

PROPRIETAIRE :

ELEMENTS ENTREE :

ELEMENTS SORTIE :

CLIENTS INTERNES

SOUS-PROCESSUS / ACTIVITES INTERNES / SERVICES CONCERNEES :

CLIENTS EXTERNES

RELATION / INTERFACE PROCESSUS EN AMONT :

RELATION / INTERFACE PROCESSUS EN AVAL :

RELATION / INTERFACE PROCESSUS EN TRANVERSAL :

Compte-rendu DEX Méthodes

QUI ?	DONNEES ENTREE ?	QUOI ?	DONNEES SORTIE ?	QUI ?	DOCUMENTS ?
DMCI / Offre DEX / RL - RLA ATE MKT Terrain	Plan d'action MKT Demande nouvel arrêt Demande d'ajustement Modifications de l'offre	Relevés Média	Définition des arrêts Code MNCP Géo localisation des arrêts Topologie	DEX / Méthode DMCI / Information	HASTUS
RL – RLA Gestion trafic Bus DMCI / Offre	Pla d'action MKT Définition des arrêts Distance entre arrêts (chainage)	création des lignes	Définition des lignes (succession des points d'arrêt) Variantes HASTUS Codes girouette, billettique et destination	DEX / Méthodes	HASTUS
DEX / RL – RLA DEX / méthodes	Plan d'action MKT Définition des lignes Temps de parcours réels Analyse de l'existant	Création des temps de parcours	Définition des temps de parcours (par période / jours / tranches horaires)	DEX / Méthodes	HASTUS
DEX Méthodes DMCI / Offre	Définition des temps de parcours Nb courses / fréquence / horaires de passage aux différents points	Création des graphiques lignes	Graphiques Lignes	DEX / Méthodes DMCI / Information Maintenance Bus S. Investissement	HASTUS

Compte-rendu DEX Méthodes

QUI ?	DONNEES ENTREE ?	QUOI ?	DONNEES SORTIE ?	QUI ?	DOCUMENTS ?
DMCI / Offre DEX / RL – RLA Maintenance Bus	<i>Graphiques lignes Besoin Types véhicules (PMR, ...) Etat des lieux du parc bus Besoin Types lignes (Mixte, ...)</i>	<pre> graph TD A[Graphiques à plat] --> C[Affectation bus temps réel] B([validation du plan d'action IV]) --> D[Paramétrage Information voyageur tps différé] C --> D D --> E[Affecta matériel] E --> F[Horaires des services] F --> G[Affectation conducteur temps réel] G --> H([OKAPI]) </pre>	<i>Horaires des voitures théoriques</i> <i>Horaires aux poteaux</i> <i>Horaires des voitures réelles AFFECTA matériel 1 horaire = 1 n°véhicule</i> <i>Horaires des services Journée de travail type (n°service)</i> <i>Mise à jour OKAPI Trames de roulement 1 n°service = 1 nom d'agent Plaquettes conducteur</i>	DEX / méthode Maintenance bus DMCI / Information DEX / Méthodes DEX / Exploitation DEX / programmation DEX / Méthodes DEX / Exploitation	HASTUS HASTUS / SITUATEL / AFFECTA HASTUS / AFFECTA HASTUS / OKAPI / AFFECTA
Maintenance Bus	<i>Horaires des voitures théoriques Disponibilité journalière des BUS (mise à jour le soir et interrogation par SAE la nuit)</i>				
RH Commission des services	<i>Horaires des voitures Souhaits conducteurs Règles conditions de travail</i>				
DEX / programmation DEX / Exploitation IRP	<i>Horaires des services Horaires conducteurs particuliers Données conducteurs OKAPI Consultation IRP</i>				

Processus

Gestion des données SAE – IV

04 mai 2011

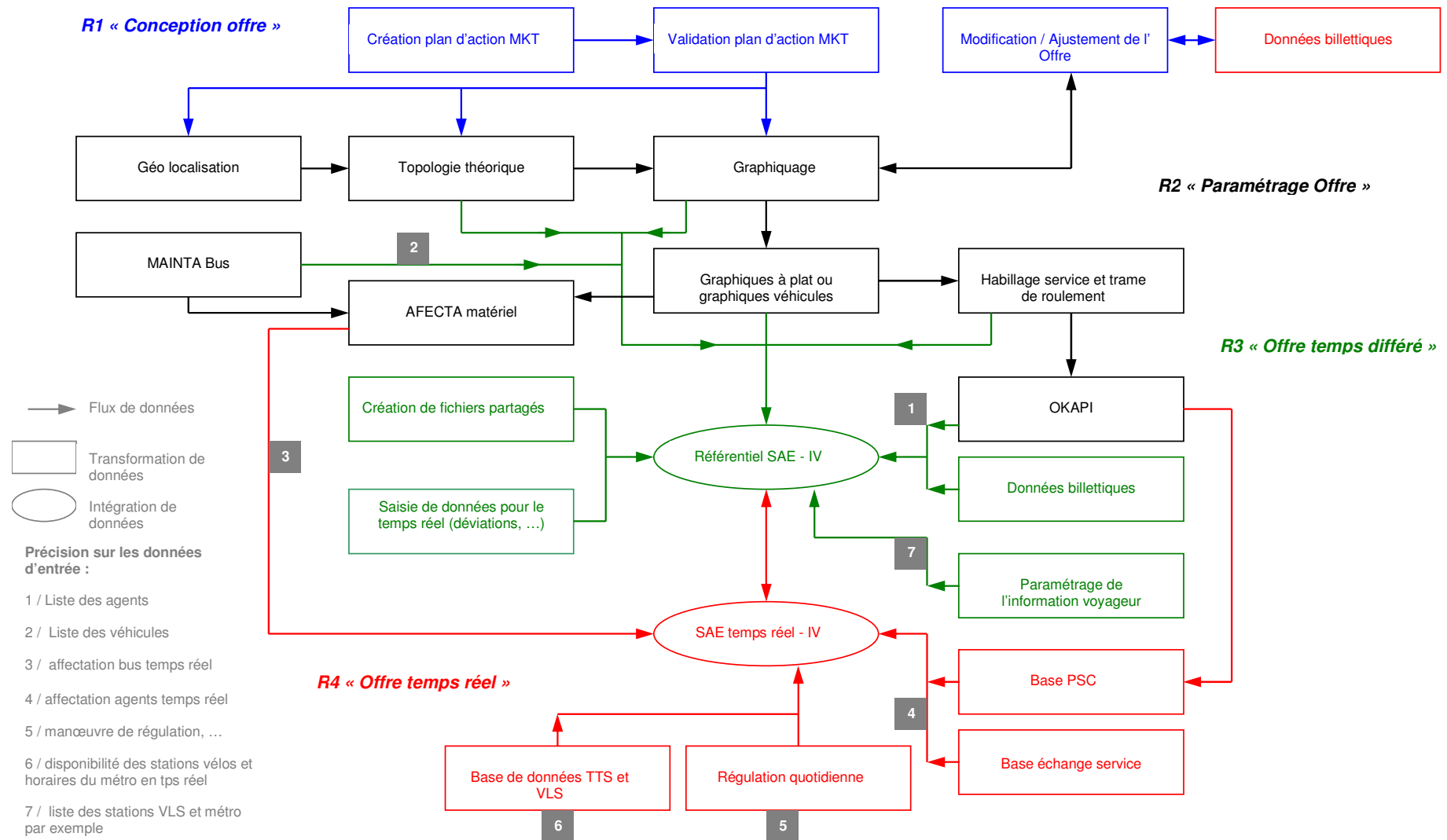
Keolis
Rennes

Exploitant
du réseau STAR
RENNES
METROPOLE

BILAN DES 1^{er} ENTRETIENS



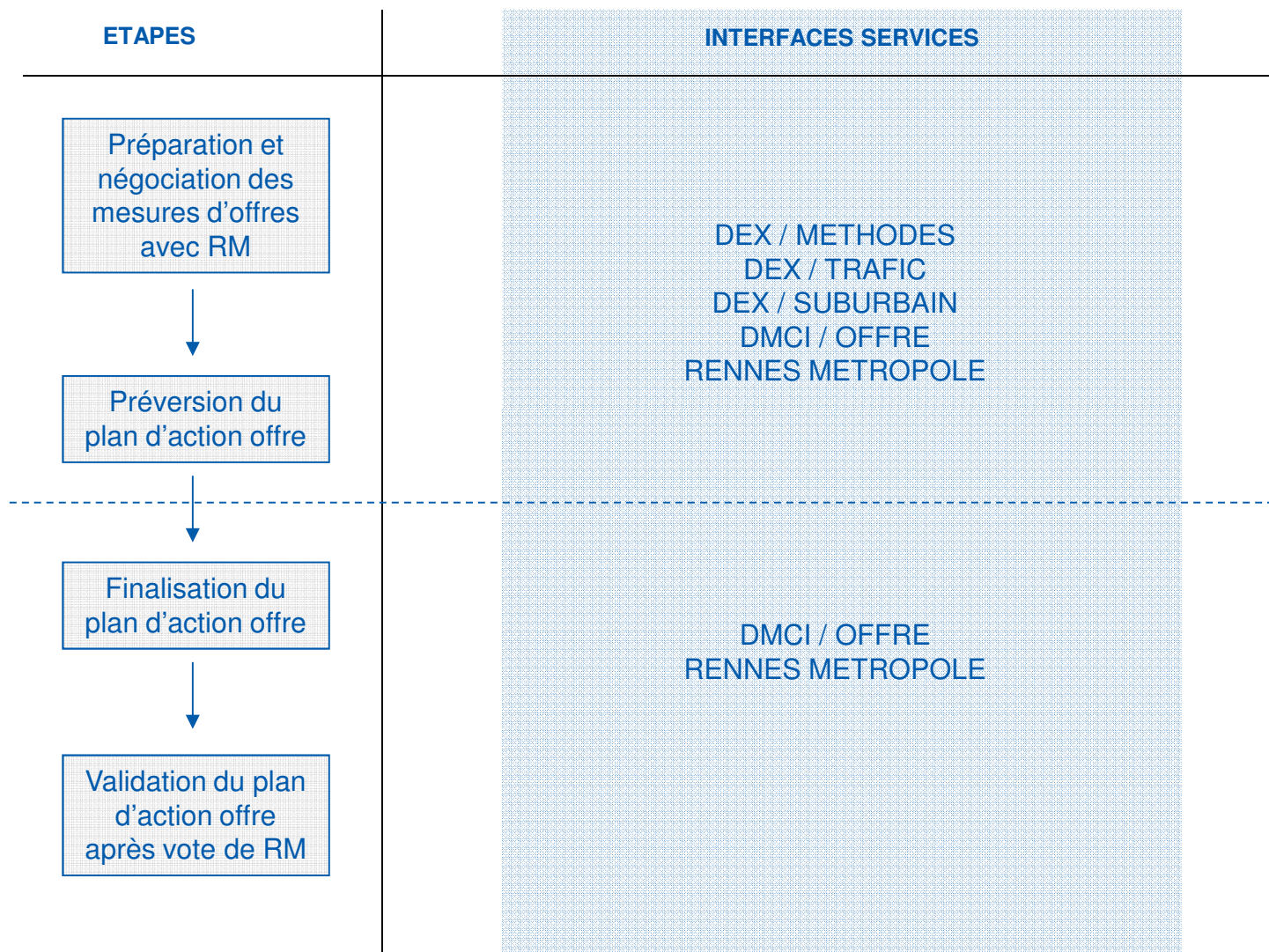
- objectif de la présentation : point étape - avoir une idée du livrable
- méthode utilisée / interviews de différentes personnes :
 - description de l'organisation générale
 - identification des données importantes / des interfaces entre services
- des difficultés pour :
 - isoler le système existant du système théorique
 - présenter une cartographie sans erreur
- document final : 1 procédure partagée format Excel (précisant, pour chaque modification / suppression ou ajout de donnée au système, les actions et responsabilités) ou fiches processus / revue processus.
- périmètres à préciser : déviations, information voyageurs, billettique, fichiers partagées, régulation, les problèmes rencontrés par les divers acteurs, open data



CONCEPTION OFFRE / flux de données

ETAPES	DONNEES ENTREE	RECUES DE ?	DONNEES SORTIE	TRANSMIS A ?
Préparation et négociation des mesures d'offres avec RM	Cahier des charges contractuel plan d'action pluriannuel études MKT pré-études graphiques repérages terrain	MKT DEX	Versions intermédiaires du plan d'action offre	RM comité Offre
Préversion du plan d'action offre	Versions intermédiaires du plan d'action offre	Remarques RM comité Offre	Plan d'actions offre au 15/12	RM comité Offre
Finalisation du plan d'action offre	Préversion plan d'action offre au 15/12	Remarques RM comité Offre	Plan d'action modifié et finalisé	RM
Validation du plan d'action offre après vote de RM	Plan d'action offre finalisé	RM	Liste des mesures à engager pour juillet et septembre de l'année n	comité Offre

CONCEPTION OFFRE / interfaces



Processus

Etat des lieux processus SAE – IV

06 juillet 2011

Keolis
Rennes

Exploitant
du réseau STAR
RENNES
METROPOLE

ETAT DES LIEUX – les sujets abordés



① données générales et services impactés suite à une modification d'offre

② description de l'organisation générale (services et interfaces)

- mise en évidence de la longueur du processus

③ précisions et conséquences des dysfonctionnements évoqués lors des entretiens

- entretiens réalisés avec les chefs de service (DEX, DMCI, Informatique ...)
- pistes d'améliorations éventuelles

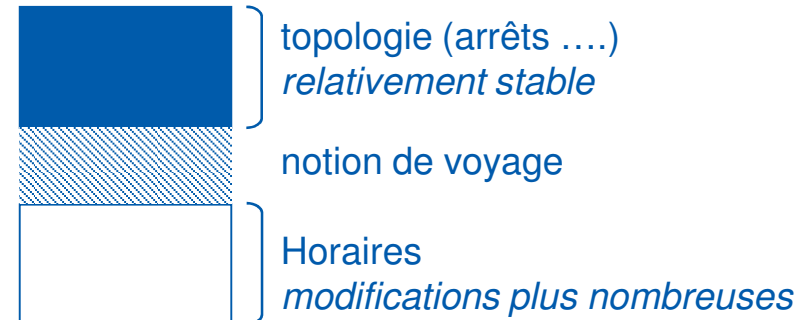
④ détail de chaque étape en annexe

- mise en évidence de la profondeur du processus
- À préciser lors d'entretiens complémentaires pour identifier les autres dysfonctionnements actuels

Modifications d'offre et problématique

Le référentiel SAE:

Pour une période, le référentiel est composé de 2 parties :



2 types de modifications :

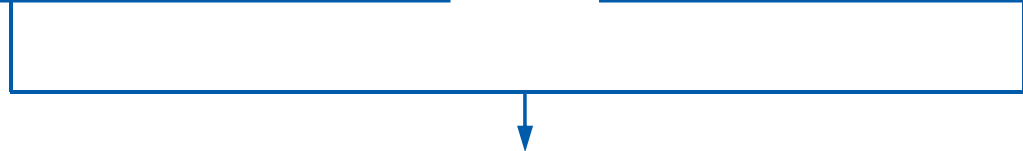
(Ces types de modification sont précisées en orange sur la cartographie)

Cas n°1 :

- changement de période avec modifications de la topologie et des horaires
- changement permanent entraînant une modification conséquente du référentiel

Cas n°2 :

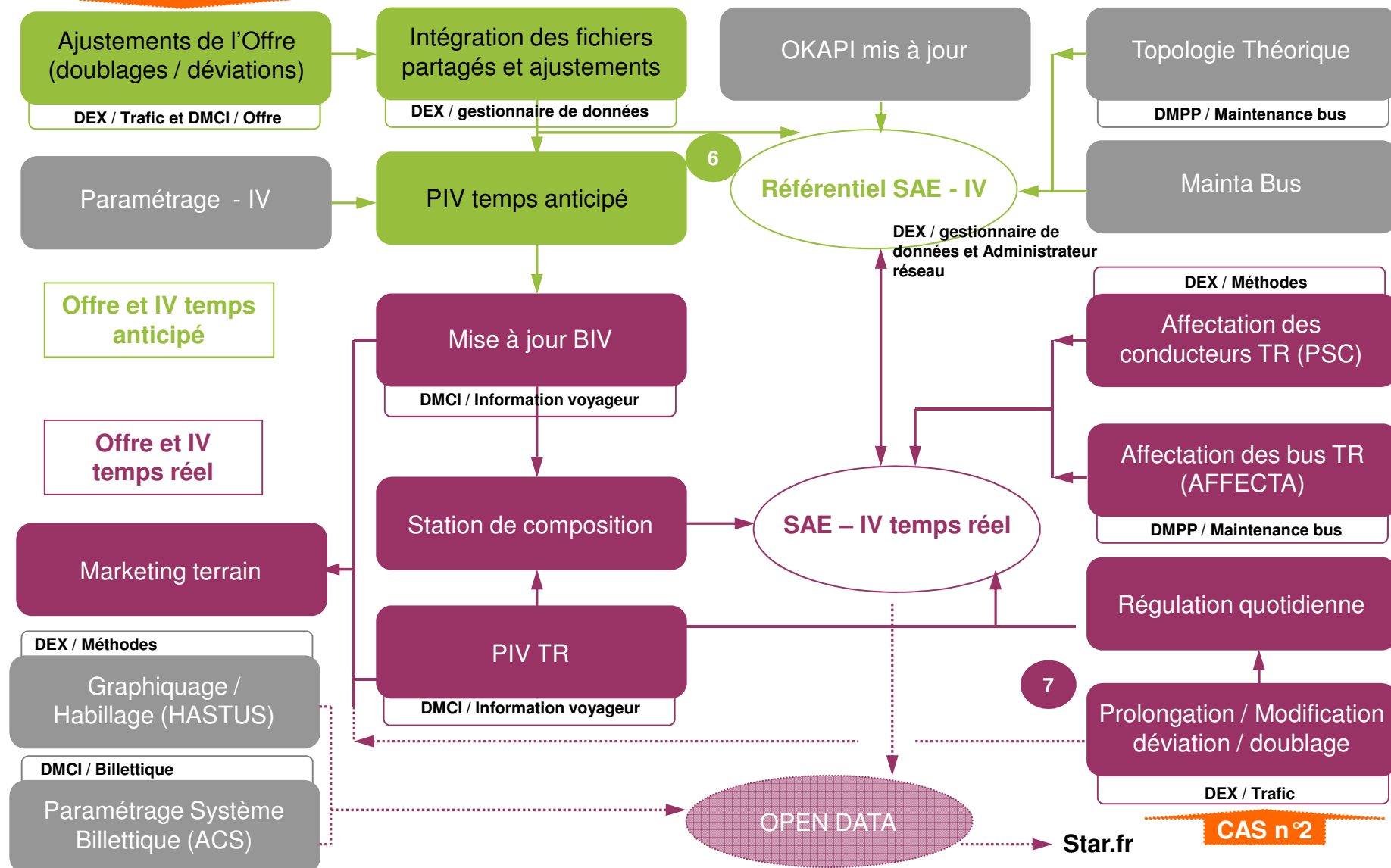
- modification de dernière minutes dans la topologie ou les horaires mais n'entraînant pas un changement dans le référentiel

- 
- A blue line connects the bottom of the two boxes above to a central point, from which a blue arrow points down to the following list.
- Pour chaque cas, QUI averti des modifications?
 - QUI est impacté par les modifications?
 - QUAND sont avertis les différents acteurs?



CARTOGRAPHIE GENERALE – chaîne de valeur 2/2

CAS n°2



CHAINE DE VALEUR – les dysfonctionnements évoqués



- 1 Les **ajustements liés aux ressources matériels** sont parfois difficiles à coordonner avec les changements d'offre :
 - communication entre les services KR dans la construction du plan MKT
 - délai de transmission des données entre les services KR
 - coordination dans les prises de décisions des S / transport et investissement RM

- 2 Tous les services concernés ne sont pas systématiquement informés des **changements d'offre (cas n°1)**
 - clarifier les conséquences suite à la mise à jour du plan d'action MKT (QUI prévient et à quel moment?)
 - faire connaître l'ensemble de la chaîne de valeur pour sensibiliser aux conséquences
 - mettre en place une ressource partagée précisant chaque période et définir les modalités de mise à jour

période	début	fin	modifications	Services concernés
14	15 mars	25 mars		A / B / C / D
25	26 mars	30 juin		B / C / E / G

1 période = changement des horaires, de la topologie ou les deux

- 3 La **coordination entre les services** méthode et information voyageur n'est parfois pas suffisante pour éviter les erreurs :
- il existe des décalages entre les horaires aux poteaux et le site / applications internet => ces décalages sont visibles pour l'ensemble des clients (OPEN DATA)
 - interrogations sur les conséquences d'un changement de données pour les autres fonctions et informations en conséquence
 - la saisie dans les fichiers partagés alimentant le référentiel SAE n'est pas fiabilisée (libellés girouettes ...)

- 4 **HASTUS est une base de référence incomplète** pour le SAE générant des fichiers à compléter et à retravailler :
- dans l'absolu, HASTUS devrait se référer à une base référence et devrait hériter de cette base référence. Par défaut elle joue le rôle de base référence.

PHASE 1 : (définir)

- transition pour définir ce qui doit être fait dans le périmètre HASTUS et autour de celui-ci
- correspond au travail mené actuellement pour l'enrichissement du référentiel (construction d'un cahier des charge°

PHASE 2 : (rationnaliser)

- sortir de cette période de transition avec fiabilisation et informatisation du standard défini en phase 1 => **construction de la base référence**

Mail de la responsable des projets

PERTHUIS Antony

De: PEREON Sandrine

Envoyé: jeudi 15 septembre 2011 11:15

À: DESURY Jean-Marie; MONGEOT Brigitte; BLOCKLET Jacques; TEXIER Jerome; DENOUEAL Béatrice; ELLARYAN Luciné

Cc: PERTHUIS Antony

Objet: démarche processus autour du SAEIV

Bonjour,

Antony Perthuis a engagé une démarche sur la remise à plat des processus de travail avec l'arrivée du SAEIV notamment le référentiel. Après une première phase de cartographie générale durant laquelle il a rencontré certains d'entre vous, arrive la seconde phase : prendre certains processus et essayer de voir ce qui cloche dans l'échange de données entre les services afin de tenter d'y remédier.

Seul hic dans la démarche, la RAO se greffe dans le planning l'obligeant à interrompre la démarche.

A l'occasion de la rentrée, vous avez peut-être noté certaines difficultés dans l'échange de données (services scolaires, changement de nom d'arrêt, girouette...). En attendant de redémarrer la démarche et afin de ne pas oublier, pouvez vous me faire un petit mail "à chaud" afin de garder en mémoire les petits problèmes rencontrés ?

Merci d'avance

Sandrine PEREON

DMPP / Projets et investissements

Téléphone : 02 99 77 37 44

Portable : 06 10 66 42 35

Fax : 02 99 77 34 33

sandrine.pereon@keolis.com



Avant d'imprimer ce document, pensez à l'environnement.

cas n°1a : mise en place de l'offre

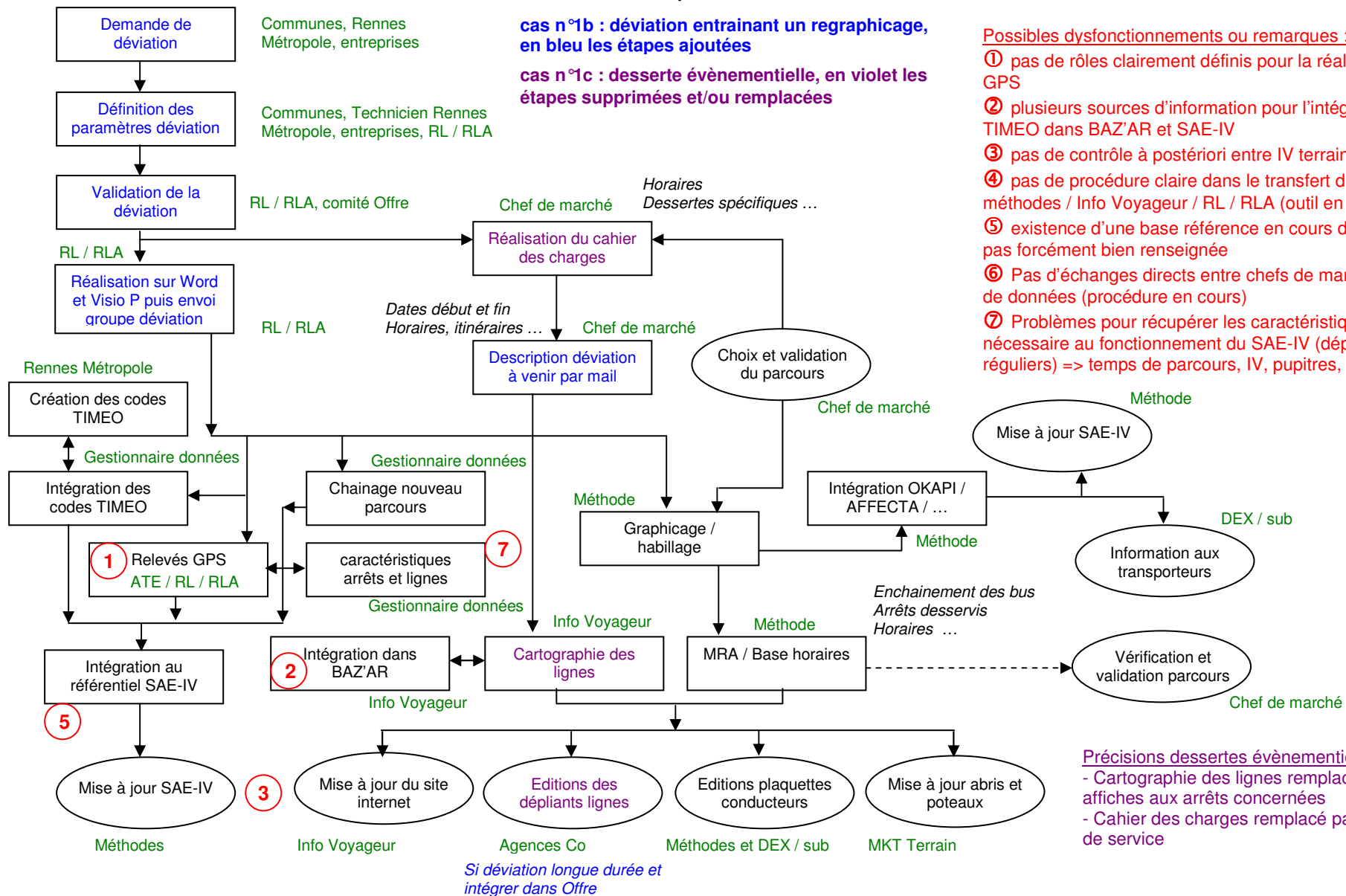
cas n°1b : déviation entraînant un regraphiquage, en bleu les étapes ajoutées

cas n°1c : desserte événementielle, en violet les étapes supprimées et/ou remplacées

ENCHAÎNEMENT DES ACTIVITÉS

Possibles dysfonctionnements ou remarques :

- ① pas de rôles clairement définis pour la réalisation des relevés GPS
- ② plusieurs sources d'information pour l'intégration des codes TIMEO dans BAZ'AR et SAE-IV
- ③ pas de contrôle à posteriori entre IV terrain et IV SAE
- ④ pas de procédure claire dans le transfert d'infos entre méthodes / Info Voyageur / RL / RLA (outil en cours)
- ⑤ existence d'une base référence en cours de construction et pas forcément bien renseignée
- ⑥ Pas d'échanges directs entre chefs de marché et gestionnaire de données (procédure en cours)
- ⑦ Problèmes pour récupérer les caractéristiques arrêts et lignes nécessaire au fonctionnement du SAE-IV (déplacement d'arrêts réguliers) => temps de parcours, IV, pupitres, ...



MATRICE DES RESPONSABILITES

C : consulté
I : informé

R : responsable
A : acteur

activités	Récupération codes TIMEO	Réalisation relevés GPS	Mise à jour SAE-IV	Mise à jour IV Terrain	Mise en place de la déviation	regraphilage	Desserte évènementielle	Mise en place de l'offre
méthodes	I		I / A	?	C / I / A	R	C / I / A	C / I / A
Info Voyageur	R / A			R / A	I / A	I / A	I / A	I / A
RL / RLA			C	A	R	I	C / I	I / A
MKT Terrain				I / A	I / A		I / A	I / A
Web master		?		I / A	I / A		I / A	I / A
RM	C		I / C	I	C / I		C / I	R / C / I
Gestionnaire SAE	R		R	?	A	?	?	I / A
Transporteurs					I / A	I / A	I / A	I / A
Chef de marché					R	C	R	C / I / A
Maintenance Bus					?	?	?	?
Comité Offre					I / C		I / A	I / C



GESTION DES DONNEES SAE-IV

Bilan - mars 2012

Keolis Rennes – mars 2012

Émetteur : Keolis Rennes, direction qualité / co. interne

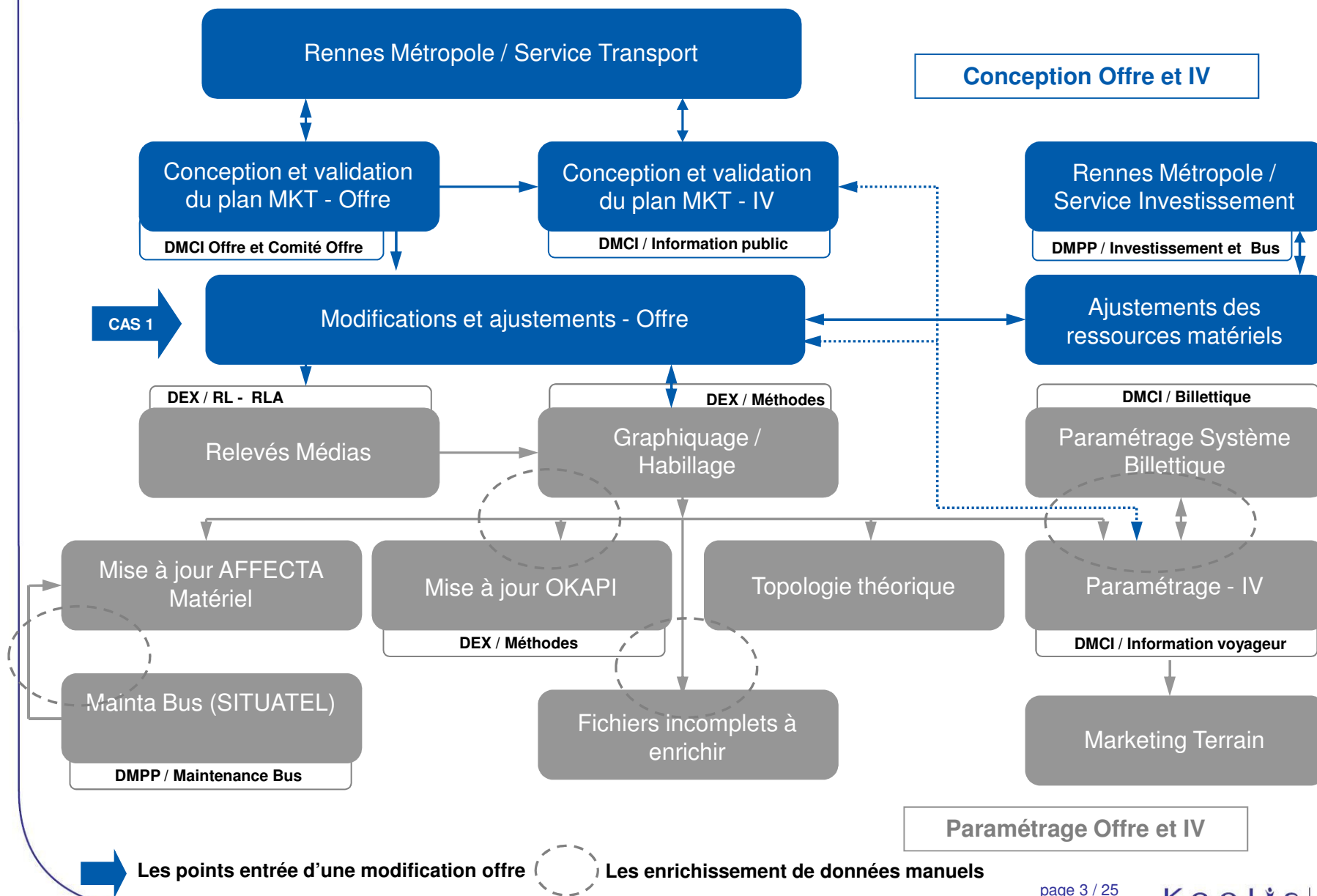
Les sujets abordés

PARTIE I : Bilan des diverses réunions

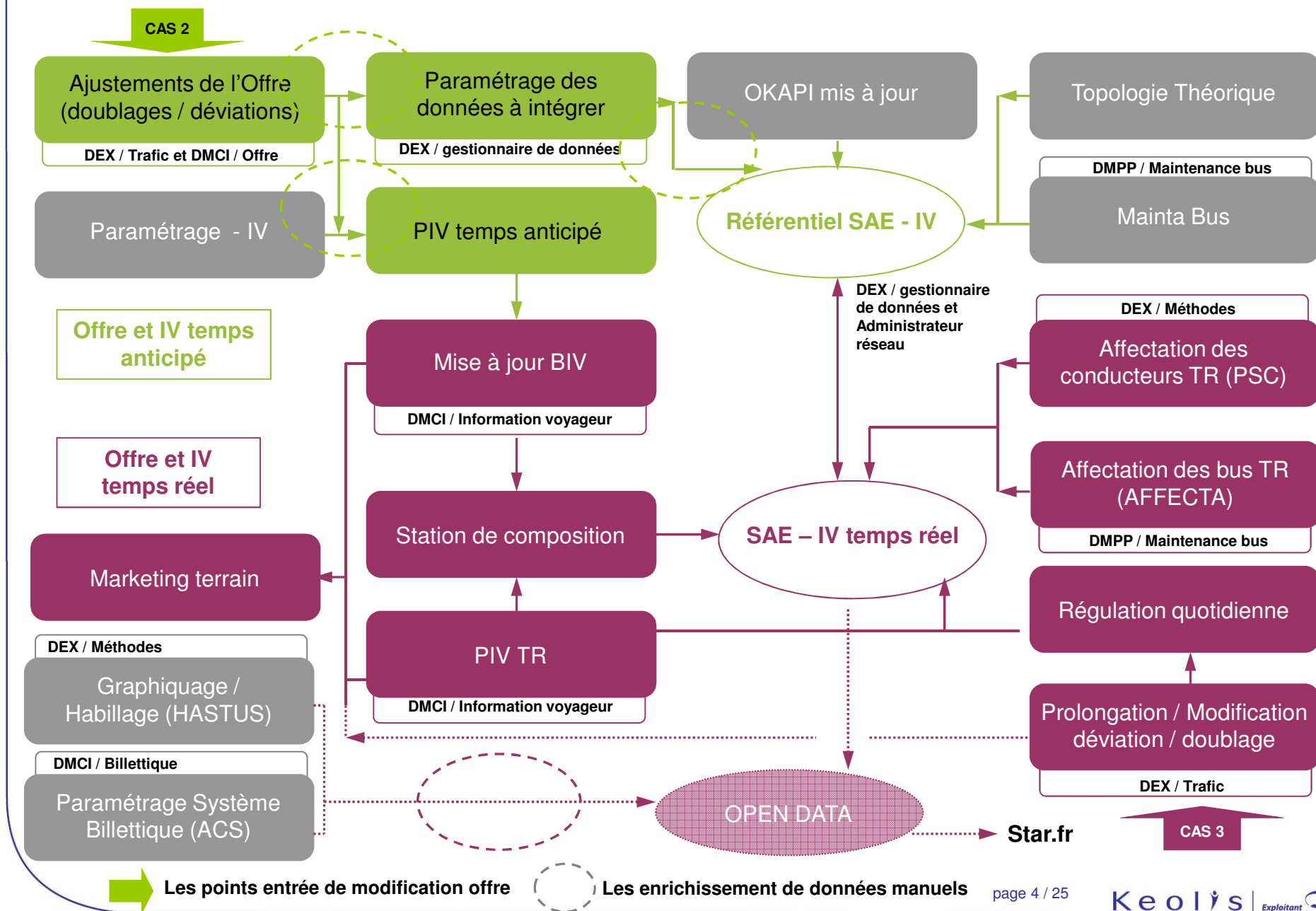
- ① Cartographie générale des données : un processus transversal et partagé
 - > description du fonctionnement
 - > Bilan
- ② Exemple de définition des données d'entrée
 - > Bilan
- ③ Organisation pour les différents cas de modification d'Offre
 - > description du fonctionnement
 - > Bilan
 - > proposition matrice des responsabilités
- ④ dysfonctionnements et plan d'action possible, à définir avec les services

PARTIE II : annexes

① cartographie générale – chaine de valeur 1/2



① cartographie générale – chaine de valeur 2/2



① cartographie générale - bilan

> Un processus complexe et transversal

- De nombreux services concourent à faire fonctionner le SAE-IV
- Le pilotage du processus et les rôles ne sont pas toujours clairement définis

> Un processus qui peut être divisé en quatre sous-processus

- SP 1 / conception Offre et Information Voyageur
- SP 2 / paramétrage Offre et Information Voyageur
- SP 3 / Temps anticipé Offre et Information Voyageur
- SP 4 / Temps réel Offre et Information Voyageur

> Une intégration partielle de l'outil SAE-IV dans la chaîne de valeur

- De nombreuses étapes d'enrichissements des données sont réalisées manuellement
- La définition partielle du QUI fait QUOI dans la chaîne, cumulée à un grand nombre d'interface, génère de nombreux dysfonctionnements potentiels

① cartographie générale - bilan

> la coordination pour l'ajustements des ressources matériels lors des changements d'offre

- Communication entre les services pendant la construction du plan MKT
- Délais de transmission des données entre les services KR
- Coordination entre les décisions des services transport / investissement RM

> l'information systématique des services lors des changements d'Offre

- Faire connaître l'ensemble du processus et les conséquences des modifications
- Mettre en place une ressource partagée définissant chaque période

période	début	fin	modifications	Services concernés
14	15 mars	25 mars		A / B / C / D
25	26 mars	30 juin		B / C / E / G

> la coordination des services Info Voyageurs et Méthodes

- Éviter les décalage entre horaires aux poteaux et applications internet
- Enrichissement manuel des données HASTUS par l'Info Voyageur

① cartographie générale - bilan

> HASTUS est une base de référence incomplète

- Génère des fichiers incomplets et à retravailler pour l'utilisation dans le SAE-IV ou autres applications
- Développer une base référence plus complète et plus fiable

> La fiabilité des données billettiques n'est pas garantie

- Incompatibilité des systèmes billettiques / DEX et DMCI (lignes notamment)
- Prise en compte des contraintes des systèmes dans la définition des données (girouettes)

> L'intégration des fichiers partagés au référentiel SAE-IV

- retravailler, centraliser et récupérer une multitude de données de différents services
- Développer une base de référence plus complète et plus fiable

> Les ajustements ponctuels de l'offre sont difficiles à intégrer dans la chaîne

- Interface DEX / DMCI / sous-traitants entraînant des décalages dans l'information client

② données d'entrée - définition

Quelle donnée?	Quel identifiant?	Qui initialise?	Qui Modifie, crée, utilise?	Avec quel outil ou base référence?	Pour quelle utilisation?
arrêt	TIMEO	Pôle offre RM	Méthode Information voyageur	Excel HASTUS	SAE Billettique
			Informations statiques	HASTUS ↓ SERVICE ↓ Fiches arrêt / pdf internet	STAR.FR Info arrêts
				Vérification manuelle	
			Informations dynamiques	SERVICE ↓ OBITI → FUSIO ↑ Vérification manuelle	STAR.FR
				NAVITIA	Données autres opérateurs
		Méthode RM	SIG RM	Correspondance TIMEO / HASTUS Excel autres formats fichiers	Open DATA

② données d'entrée - bilan

> Le problème des identifiants

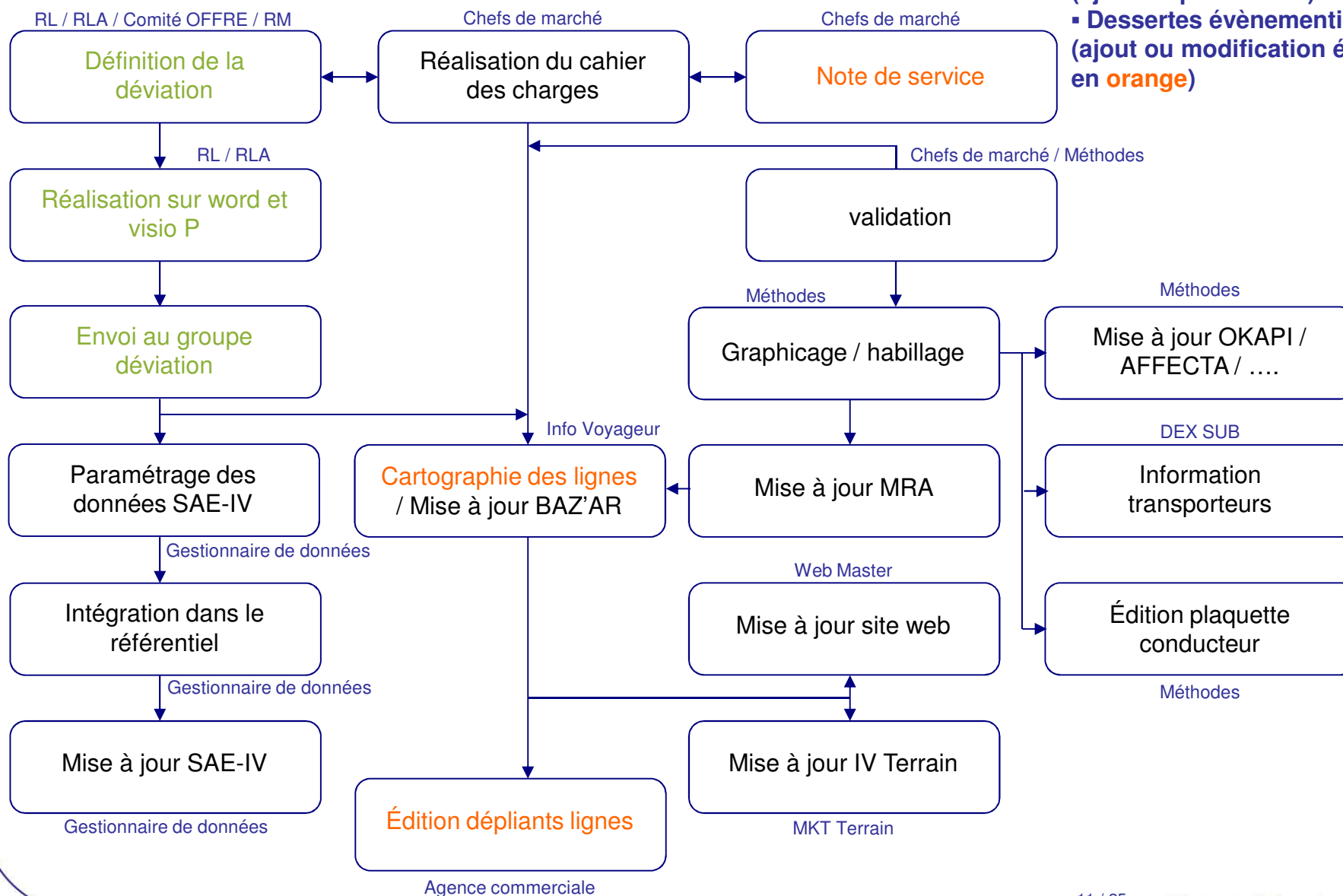
- Un identifiant peut être unique mais être initialisé par plusieurs services
- Une donnée d'entrée peut ne pas avoir d'identifiant unique ou bien une multitude

> Le problème des bases ou outils de référence

- Pour diverses utilisations, une donnée peut être produite par chaque service à partir de bases références différentes
- Selon les utilisations et les données, les bases références sont construites à partir de différentes sources
- Les bases références utilisées pour produire les données sont incomplètes et nécessitent de nombreux enrichissements manuels et vérifications

③ Détail CAS 1 : mise en place Offre ou déviation avec graphicage

- Déviation avec graphichage (ajout étapes en **vert**)
- Dessertes événementielle (ajout ou modification étape en **orange**)



③ Détail CAS 1 - Matrice responsabilités

R : responsable / C : consulté / A : Acteur / I : Informé

Activités	Modification Offre	Mise en place déviation	Desserte événementielle	Récupération des codes TIMEO	Réalisation des relevés GPS	Mise à jour SAE-IV	Mise à jour IV terrain	regraphiage
méthodes	C / I / A	C / I / A	C / I / A	I		?		R
Info Voyageur	I / A	I / A	I / A	R / A		?	R	I / A
RL / RLA	I / A	R	C / I		?	?	A	I
MKT terrain	I / A	I / A	I / A		?	?	I / A	
Web master	I / A	I / A	I / A				I / A	
RM	R / C / I	C / I	C / I	C	?		I	
Gestionnaire de données	I / A	A	?	R	R	R	?	?
Transporteurs	I / A	I / A	I / A				?	I / A
Chef de marché	C / I / A	R	R		?	?		C
ATE	A	A	?		I / A			?
Maintenance bus								?
Comité Offre	C / I	C / I	I		?	?		

? : les services à priori impliqués mais avec des responsabilités non définies

Les activités couvertes partiellement ou en surcharge

④ bilan de l'analyse et plan d'action ? – 1/2

périmètres	Dysfonctionnements / thèmes	Actions envisageables
Processus global	Une intégration partielle de l'outil SAE-IV dans la chaîne de valeur	Définir QUI fait QUOI, améliorer la communication et la coordination entre les services. Rédiger les procédures correspondantes.
	L'ajustements des ressources matériels lors des changements d'offre est mal coordonné	
	L'information aux services concernés lors des changements d'offre n'est pas systématique	
	La coordination entre les services Info Voyageurs / méthode et Billettique est à clarifier	
	Les ajustements ponctuels de l'offre peuvent parfois s'intégrer difficilement dans la chaîne	
	La base HASTUS est une base référence incomplète pour le SAE-IV	Développer une base de données qui sera référence pour l'ensemble des applications KR (SAE-IV, open Data, star.fr, Navitia, ...)
Données d'entrée	L'intégration des informations complémentaires au référentiel nécessite des reprises manuelles et complexifie les interfaces	
	Une donnée utilisée par plusieurs services peut posséder plusieurs identifiants	
	Pour une même donnée, plusieurs bases références peuvent coexister et générer des erreurs	
	Les bases de références de chaque service sont souvent incomplètes et nécessite de nombreuses reprises manuelles	

④ bilan de l'analyse et plan d'action ? - 2/2

périmètres	Dysfonctionnements / thèmes	Actions envisageables
Modifications offre	Les rôles pour la réalisation des relevés GPS ne sont pas clairement définis	Définir QUI fait QUOI, améliorer la communication et la coordination entre les services. Rédiger les procédures correspondantes.
	Certaines activités ou fonctions sont couvertes partiellement ou présentent des responsabilités mal définies	
	Le circuit de validation des données est ambiguë et à l'origine de dysfonctionnements avérés ou potentiels	
	Plusieurs sources d'informations existes pour récupérer les données à intégrer dans le référentiel	Développer une base de données qui sera référence pour l'ensemble des applications KR (SAE-IV, open Data, star.fr, Navitia, ...)
Détail CAS 1	Plusieurs sources d'information existes pour renseigner les codes TIMEO dans BAZ'AR et SAE-IV	
	Le gestionnaire de données n'est pas systématiquement informé des déplacements d'arrêt	Définir QUI fait QUOI, améliorer la communication et la coordination entre les services. Rédiger les procédures correspondantes.
Détail CAS 2	La coordination entre services n'est pas optimale et génère des décalage dans l'information client	
	L'implantation des poteaux mobiles est parfois en décalage avec les points GPS présents dans le référentiel	
Détail CAS 3 et Prolongation, suppression	La coordination entre PCC Bus / Infos Voyageur et RLA n'est pas suffisante pour garantir la fiabilité de l'information client	

Mail d'envoi de la synthèse globale

PERTHUIS Antony

De: PERTHUIS Antony
Envoyé: jeudi 8 mars 2012 16:39
À: Catherine ROBIN (catherine.robin@keolis.com); Sandrine PEREON (sandrine.pereon@keolis.com)
Cc: Anita BAUDAIS (anita.baudais@keolis.com); Jerome CHAMPENOIS (jerome.champenois@keolis.com); Jérôme TEXIER (jerome.texier@keolis.com); Thierry FOUGERAY (thierry.fougeray@keolis.com)
Objet: gestion des données SAE-IV
Pièces jointes: 2012-03-05 - gestion des données SAEIV.ppt

Bonjour,

Vous trouverez ci-joint le compte-rendu concernant l'analyse de l'existant pour la gestion des données SAE-IV.

Cette analyse aboutit à une proposition de plan d'action.

Il serait sans doute intéressant de valider cette proposition avec les différents acteurs avant sa mise en oeuvre.

Je suis à votre disposition pour toutes questions sur ce document.

Bonne réception

Antony PERTHUIS

Qualité / Direction de la Qualité et de la Communication Interne

Téléphone : 02 99 77 50 37

Portable : 06 20 30 08 25

Fax : 02 99 77 34 33

aperthuis@keolis.com



Partenaire de Rennes Métropole,
nous facilitons vos déplacements.

Avant d'imprimer ce document, pensez à l'environnement.



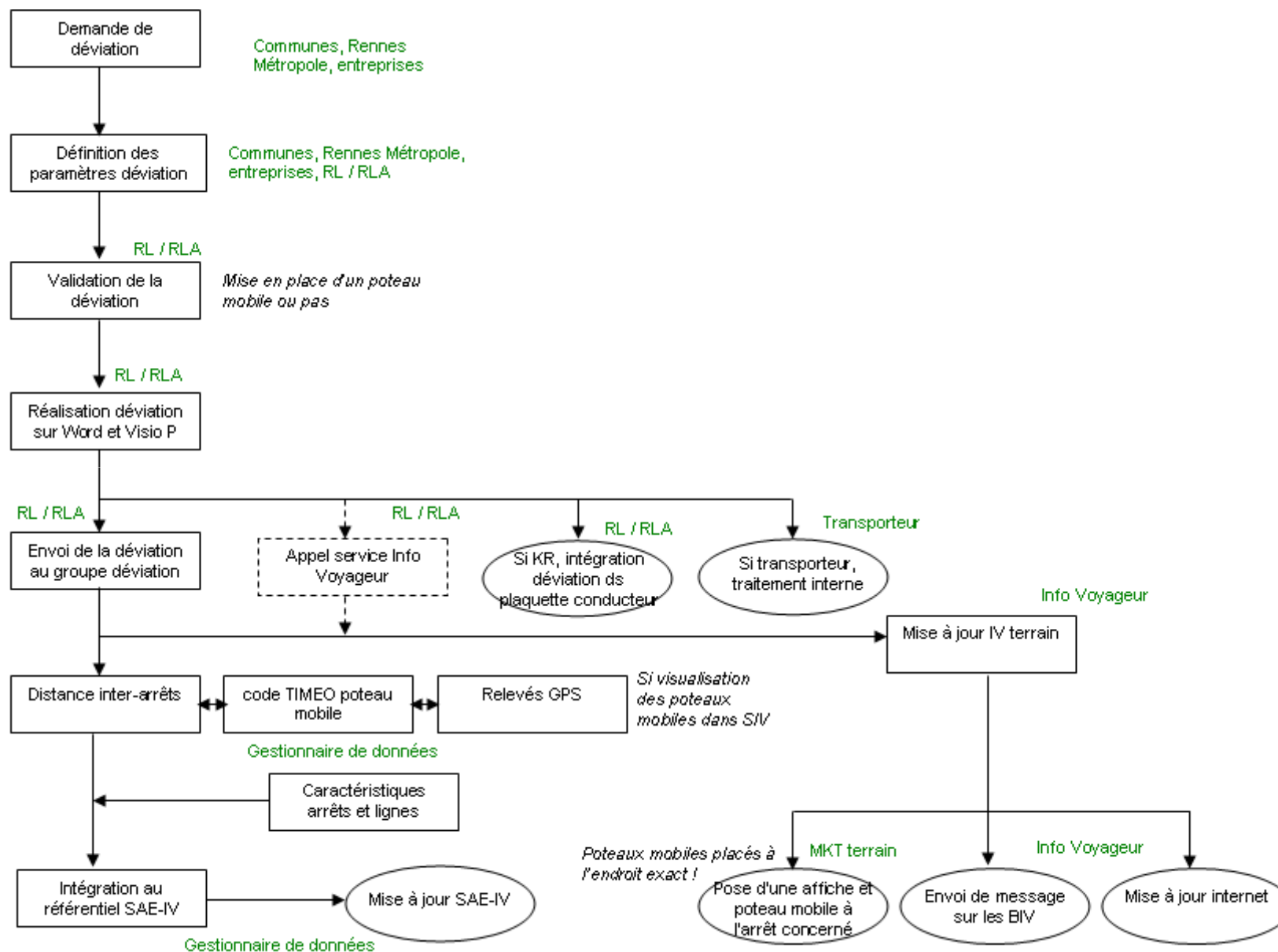
GESTION DES DONNEES SAE-IV

Procédure déviation

Keolis Rennes – juin 2012

Émetteur : Keolis Rennes, DMPP / DQCI

Schéma d'activité / mise en place déviation



Qualification des interfaces / mise en place déviation (1/2)

Interface	Données ou documents	fournisseurs	clients

Qualification des données / mise en place déviation (1/2)

Interface / Données ou document	Modalités	A quel moment je reçois ou diffuse la donnée ou le document ?	Qui produit ou utilise la donnée ou le document dans mon service ?	Avec quel outil ou méthode est produite ou utilisée la donnée ou le document ?	Quelles sont les caractéristiques ou exigences de la donnée ou du document diffusé ou reçu ?		
					Format / logiciel	identifiants	Autres champs
	fournisseur						
	client						
	synthèse						
	fournisseur						
	client						
	synthèse						
	fournisseur						
	client						
	synthèse						
	fournisseur						
	client						
	synthèse						

Matrice ICAR / Mise en place déviation

Interface	Donnée ou document	responsable	consulté	informé	acteur

PROCEDURE DEVIATION BUS

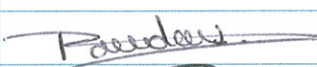
DATE 19/10/2012

RÉFÉRENCE VERSION n°1

ÉMETTEUR DMPP / DQCI

Diffusion	Jean-Marc Leroy, Armel Berget, Eric Février, Jacques Blocklet, Frédéric Clec'h, Responsables de lignes, Responsables de lignes Affrétés, Responsables Régulation, Agents de la PIV, Luciné Ellaryan, Pôle Offre, Régis Goethal, Stéphane Sursin
Utilisateurs	Responsable lignes et Responsables lignes Affrétés, Agents de la PIV, Responsables Régulation, Assistante Information et Bases de données, Gestionnaire de données, Affrétés

Version	Date d'édition	Nbre de pages	Modifications apportées
V1	19/10/2012	11	Version initiale

Rédacteur	Date	Visa
PERTHUIS Antony	19/10/12	
Vérificateur	Date	Visa
BAUDAIS Anita	19/10/12	
Approbateur	Date	Visa
LAROCHE Philippe	19. 10. 12	

1/ Objet

D'un point de vue organisationnel, cette procédure a pour objectif de sécuriser et optimiser les interfaces pour les activités concourant à la modification de l'offre dans le SAE-IV.

La procédure générale sera subdivisée en plusieurs sous procédures pour tenir compte de l'ensemble des cas.

Pour chaque cas, elle définit un modèle de fonctionnement amélioré de l'existant, elle clarifie les rôles de chaque service selon une relation client / fournisseur. Elle décrit également les moyens utilisés pour fiabiliser les échanges, mesurer la conformité et mettre en place l'amélioration continue.

2/ Création d'une déviation prévue sans graphiquage

> Chronologie des activités et responsabilités par Interface

Procédure déviations bus

OUTILS / DOCUMENTS

Courrier, arrêté de circulation
ou choix d'exploitation

Fiche de déviation

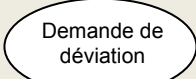
Check-list de contrôle

Logiciel déviation

- R** Responsable des données
- C** Consulté dans la définition des données
- I** Informé de la création ou de la modification des données
- A** Acteur dans la mise en œuvre

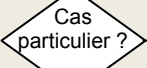
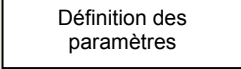
ACTIVITES

DEMANDE



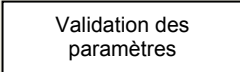
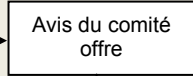
INTERFACE n°1

PARAMETRAGE



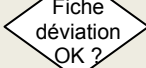
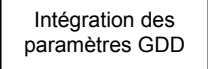
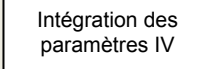
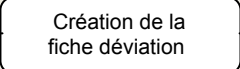
O

N



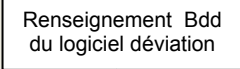
CO-CREATION

J-3



N

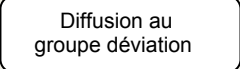
O



INTERFACE n°2

DIFFUSION

J-2



RESPONSABILITE

R C I A

Communes, entreprises,
associations, comité offre

RL / RLA

RL / RLA

RL / RLA

Comité Offre

RL / RLA

RL / RLA

GDD, DMCI
Information

RL / RLA

GDD, PCC Bus, DMCI
Information, Affrété,
Chefs de marché,
Agence Commerciale,
Illenoo, Handistar, RM

RL / RLA

Procédure déviations bus

Outils / Documents

Activités

Responsabilité

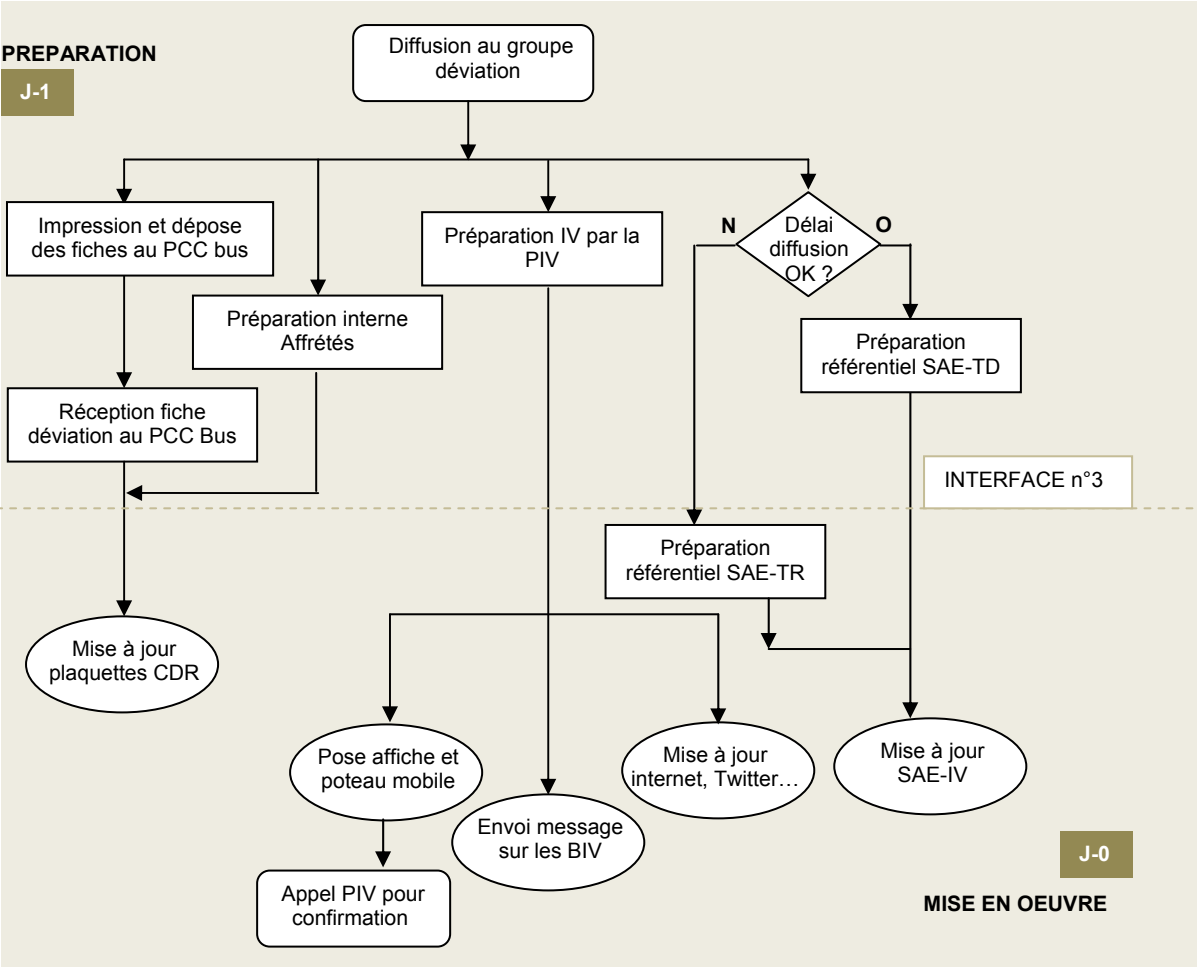
Fiche déviation imprimé
Station de composition
SIV TR

SAE-TD

SAE-TR

Plaquettes conducteurs

Affiche déviation
Poteaux mobiles
Internet



R	C	I	A
			RL/RLA
Responsable d'application			PIV, RL/RLA
			Affrétés
			GDD
			PCC bus
			PCC Bus
			RR, CDR
Responsable d'application			PIV, Marketing terrain,
		PIV	Marketing terrain

Précisions concernant les délais :

- J=date de mise en œuvre prévue
- délai estimé au plus tard

R	Responsable des données
C	Consulté dans la définition des données
I	Informé de la création ou de la modification des données
A	Acteur dans la mise en œuvre

> Qualification des données principales

Interface	Interface n°2 : diffusion / préparation
Document ou donnée	Fiche de déviation
Finalité	Concevoir la déviation pour déclencher l'organisation de sa mise en œuvre dans chaque service impliqué
Responsable	RL / RLA
Clients	Gestionnaire de données, PCC Bus, DMCI / Information, Chefs de marché, Rennes Métropole, Transporteurs, Médiation Métropole, Agence commerciale
Délais	Diffusion au groupe à j-2 selon calendrier proposé en annexe
Outils / supports	Logiciel déviation / Visio P / document Word
Modalités d'application	- Contrôle avant toute diffusion de tous les points listés sur la check liste ci-jointe en annexe - Date début et date fin / durée précise - Attribution des poteaux mobiles : Le GDD assure la gestion du tableau de suivi des poteaux mobiles - Position du poteau mobile / relevés médias : Si déviation >1 semaine : une consultation du GDD et de la PIV a défini le choix de réalisation du relevé des coordonnées GPS et distance inter-arrêt amont / aval : - Utilisation de Google-map - Réalisation terrain du relevé avec la valise (x, y, cap) Si déviation <1 semaine : mais considérées comme impactantes pour la clientèle, un relevé des coordonnées GPS et distances inter-arrêt amont / aval a été effectué via Google-map. ATE n'intervient que pour les nouveaux chaînages - Nom du RL / RLA joignable pendant la mise en œuvre de la déviation - Application de la procédure déviation (<i>Procédure Déviations bus 2012-01.pdf</i>) - Utilisation de la check-list de contrôle ci-jointe en annexe

Interface	Interface n°3 : préparation / mise en œuvre
Document ou donnée	SAE-IV, plaquettes conducteur, poteaux mobiles, internet, affiches déviation
Finalité	Garantir une information cohérente et optimale pour le client final
Responsable	Responsable d'application
Clients	PIV, Marketing terrain, GDD, PCC bus, Affrétés
Délais	En cohérence avec la date d'application de la déviation
Outils / supports	SAE-IV TR, SAE-IV TD, station de composition
Modalités d'application	- Cas du vendredi : Respect du calendrier de diffusion Si diffusion hors délai : création de la déviation au TR par le PCC bus Modification des horaires ou de date faite au TR par le PCC bus Pour toute diffusion hors délai, le RL/RLA signalera à son manager les déviations prévues qu'il aura été amené à diffuser au groupe dans ces conditions. - Le responsable d'application veillera à ce que la mise en œuvre est cohérente entre chaque canal de diffusion (analyse des indicateurs)

Calendrier de diffusion à suivre :

Jour de mise en œuvre déviation	Jour de diffusion déviation (au plus tard)
LUNDI	VENDREDI MATIN
MARDI	VENDREDI SOIR
MERCREDI	LUNDI
JEUDI	MARDI
VENDREDI	MERCREDI
SAMEDI	JEUDI
DIMANCHE	JEUDI

3/ Prolongation, modification, suppression d'une déviation prévue sans graphiquage

> Chronologie des activités et responsabilités par interfaces

Procédure déviations bus

OUTILS / DOCUMENTS

Appel téléphonique ou visite terrain

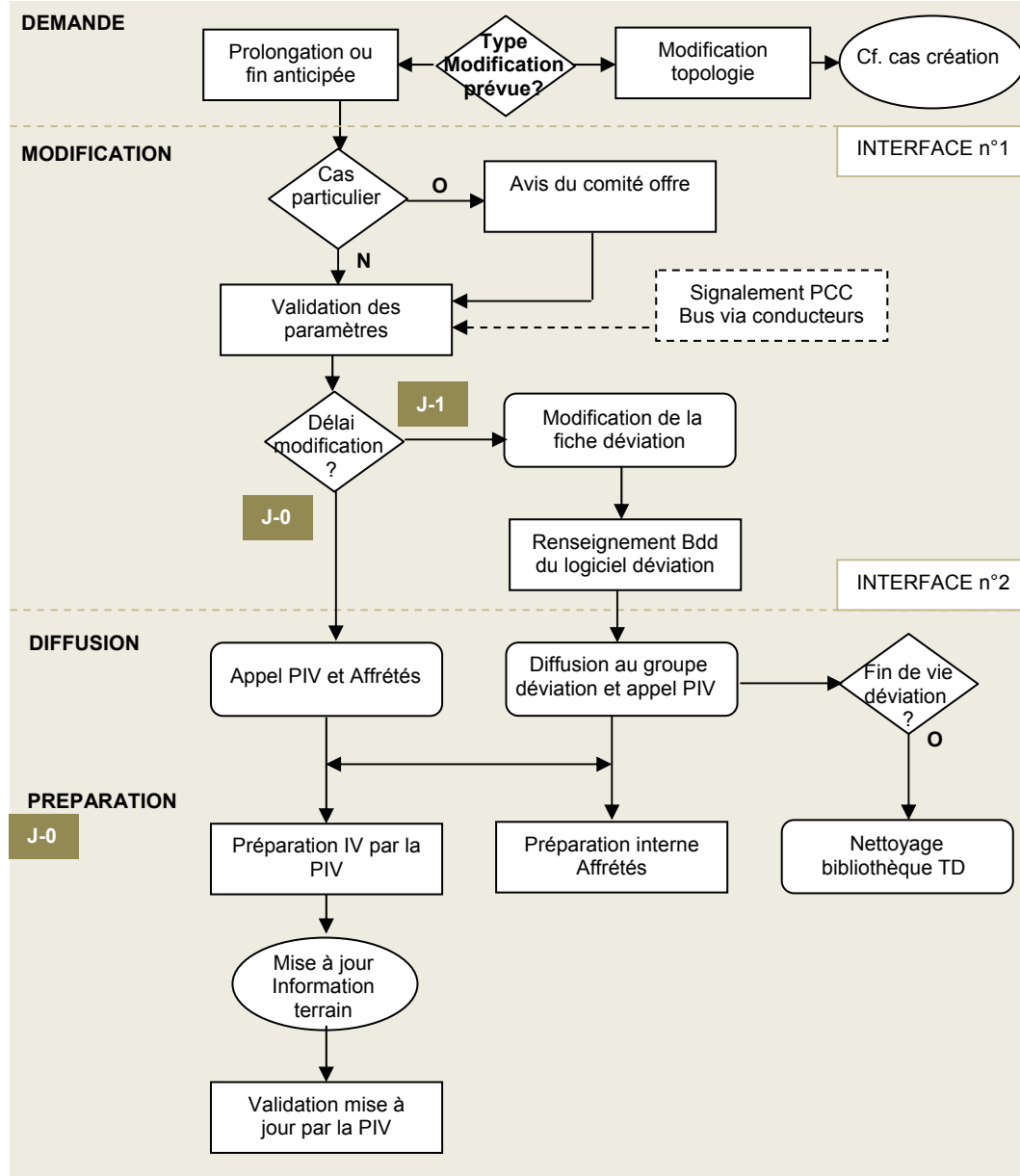
Fiche de déviation

Logiciel déviation

Demande de modification

Affiche terrain

ACTIVITES



RESPONSABILITE

R C I A

Communes, entreprises, associations, comité offre

RL / RLA

Comité Offre

RL / RLA

RL / RLA

RL / RLA

INTERFACE n°2

GDD, PCC Bus, PIV, Affrété, Agence Commerciale,

Responsable d'application

PIV, Affrétés, GDD

Marketing terrain ou RL/RLA

PIV

R Responsable des données
C Consulté dans la définition des données
I Informé de la création ou de la modification des données
A Acteur dans la mise en œuvre

Procédure déviations bus

OUTILS / DOCUMENTS

ACTIVITES

RESPONSABILITE

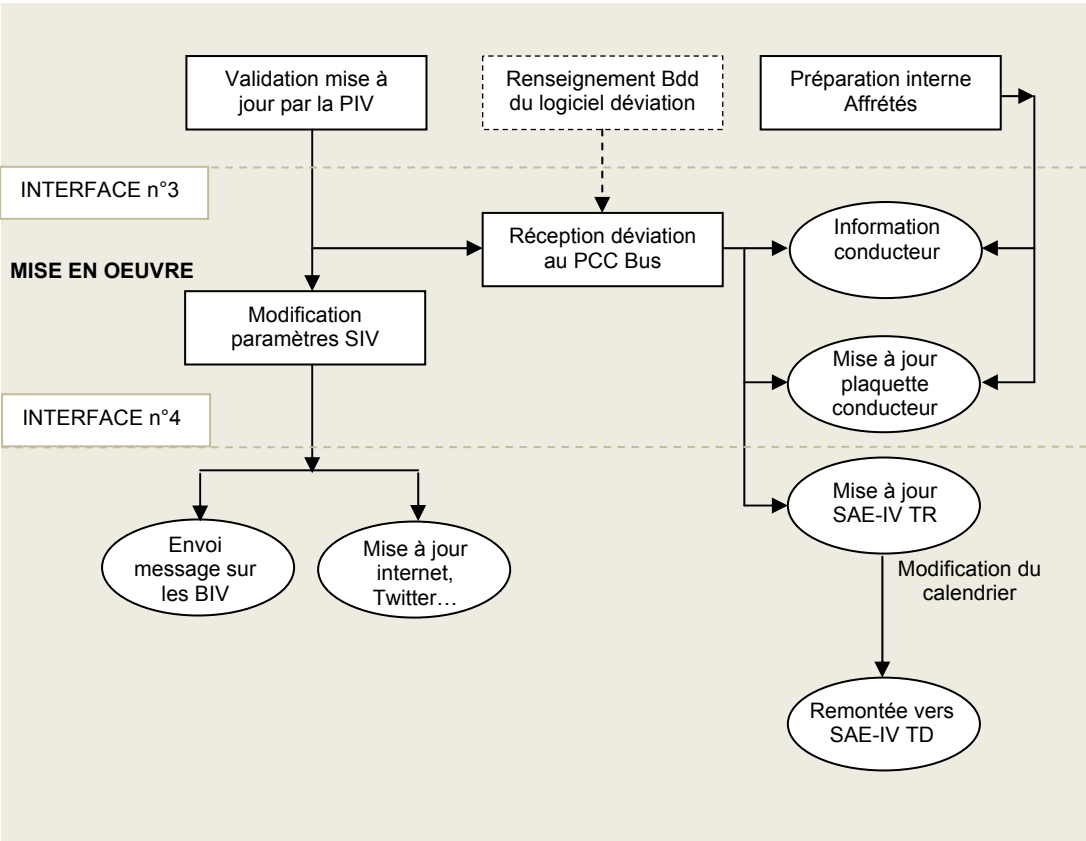
R C I A

Fiche déviation imprimée

Plaquettes conducteur

SAE-IV TR
Station de composition
Internet

SAE-IV TD



R Responsable des données
C Consulté dans la définition des données
I Informé de la création ou de la modification des données
A Acteur dans la mise en œuvre

Précisions concernant les délais :

- J=date de mise en œuvre prévue
- délai estimé au plus tard

> Qualification des données principales

Interface	Interface n°2 : diffusion / interface n°3 : préparation
Document ou donnée	Mail ou appel téléphonique ou MAJ fiche de déviation
Finalité	Déclencher la prolongation, la modification ou la suppression d'une déviation en place
Responsable	RL / RLA
Clients	Gestionnaire des données, PCC Bus, PIV, Affrétés, Marketing terrain
Délais	Dès que l'information est connue Diffusion souhaitée à j-1 ou appel téléphonique si inférieur à 1 jour
Outils / supports	Logiciel déviation / Visio P / document Word / mail / appel téléphonique
Modalités d'application	- Date et heure début et date fin / durée précise - Nom du RL / RLA joignable pendant la mise en œuvre de la déviation - Application de la procédure déviation (<i>Procédure Déviations bus 2012-01.pdf</i>)

Interface	Interface n°3 et n°4 : préparation / mise en œuvre
Document ou donnée	SAE-IV, plaquettes conducteur, poteaux mobiles, internet, affiches déviation
Finalité	Garantir une information cohérente et optimale pour le client final
Responsable	Responsable d'application
Clients	PIV, Marketing terrain, GDD, PCC bus, Affrétés
Délais	En cohérence avec la date de modification de la déviation#
Outils / supports	SAE-IV TR, SAE-IV TD, station de composition
Modalités d'application	- Modification des horaires ou de date faite au TR par le PCC bus

4/ Fiabilité et traçabilité

Pour assurer la traçabilité des activités et notamment remonter tous dysfonctionnements observés, l'outil MANTIS sera installé. Cet outil permettra à chaque responsable de saisir et tracer les dysfonctionnements constatés concernant la qualité des données reçues de son ou ses fournisseurs.

Chaque mois, une analyse des données issues de MANTIS permettra de mesurer la fiabilité des modèles de fonctionnement proposés. Une extraction des signalements clientèles pourra venir compléter ces observations.

Chaque mois, il sera calculé un taux de conformité de « mise en œuvre des déviations bus » comme suit :

- Taux conformité C1 = $\frac{\sum \text{des déviations non conformes constatées}}{\sum \text{déviations mises en œuvre / activées sur la période considérée}}$

Il sera mesuré le nombre de déviations programmé au TR et celui au TD afin d'évaluer un taux d'efficacité de réalisation au TD par rapport au calendrier proposé. Il sera alors plus aisé de comprendre les circonstances qui ont amené à avoir recours au TR.

Il sera tracé via un tableau Excel partagé les dates d'arrivée des demandes de déviations dans chaque service. Ainsi, une amélioration des circuits de diffusion permettra de favoriser l'intégration des déviations directement au TD.

5/ Révision et amélioration

Au cours des comités de pilotage en charge du processus de fiabilisation SAE-IV et à un rythme restant à définir, une revue du taux de conformité de MEO des déviations bus, des dysfonctionnements remontés et du suivi des actions est réalisée.

Cette revue de procédure a pour objectif de :

- Faire état de la situation et de son évolutivité
- Alerter sur les dysfonctionnements avérés et potentiels
- Suivre les actions d'améliorations en cours
- Tenir compte des évolutions et de les intégrer à l'existant
- Proposer des améliorations techniques, organisationnelles
- Revoir les modèles en conséquence

L'analyse de ces différents paramètres permettra ainsi d'améliorer pas à pas l'efficacité puis l'efficience de l'organisation en place.

Toute modification substantielle de la procédure entraînera un archivage de la version N et une diffusion ou mise à disposition de la nouvelle version N+1.

Les modalités de gestion documentaire restent à définir.

L'utilisation de la GED pourrait être envisageable sous couvert d'une vérification au préalable de sa faisabilité.

Le comité de pilotage en charge de la fiabilisation du SAE-IV désignera un responsable d'application de cette procédure. Il sera en responsabilité de la mise en application de cette procédure, de son suivi et de la présentation de la revue en comité de pilotage. Il assurera l'administration/gestion de la procédure sur MANTIS.

5/ Documents applicables

Procédure Déviations bus aaaa.mm.pdf
Check liste de contrôle
Calendrier de diffusion
Tableau Excel de suivi de mise en œuvre

COMPTE RENDU

OBJET Fiabilisation SAE

DATE 12/09/2012 VERSION N° 01

ÉMETTEUR Sylvie Carval

DESTINATAIRE(S) Groupe de suivi SAEIV

Participant	Direction/Service	Présent	Excusé	Diffusion
Anita Baudais	DMPP / Projets	X		X
Jacques Blocklet	DEX / Gestion de données	X		X
Sylvie Carval	DEX / Assistance	X		X
Frédéric Clech	DMCI / Information Voyageurs	X		X
Luciné Ellaryan	DMCI / Information Voyageurs	X		X
Eric Février	DEX / Exploitation bus	X		X
Philippe Laroche	DEX / Directeur	X		X
Antony Perthuis	DQCI / Qualité	X		X
Jérôme Texier	SG / Administration système	X		X
Benoit Trohel	DMPP / Ingénierie	X		X
Stéphane Sursin	DEX / Exploitation bus			X
Régis Goëthal	DEX / Gestion de production			X
Jérôme Champenois	SG / Systèmes d'information			X
Armel Berget	DEX / Affrètement			X
Jacques-A Bothorel	DEX / Envir. Contrôle et Sécu			X
Jean-Marc Leroy	DEX / Projets Urbains Voirie			X
Sandrine Péréon	DMPP / Projets			X

Version	Date d'édition	Nbre de pages	Modifications apportées	Auteur	Vérificateur
V1	13/09/2012	4	-	S. Carval	

Présentation de la procédure de création, prolongation, modification, suppression d'une déviation bus prévue sans graphichage - A. Perthuis / A. Baudais

Antony et Anita ont réalisé la définition du périmètre, l'identification des acteurs et la description du processus existant, avec les pistes de travail / d'amélioration. P. Laroche les remercie d'avoir répondu à la commande, tant sur la méthode que sur la manière. Il souhaite dupliquer cette méthode aux autres cas identifiés.

La phase de validation sera réalisée par des entretiens avec les managers (et leurs équipes s'ils le souhaitent) d'ici la fin du mois de septembre, pour permettre une mise en place à suivre.

Reste à définir :

- les indicateurs de suivi
- le support de signalement des dysfonctionnements (proposition du logiciel Mantis + élaboration d'une check list pour la transmission de données)
- le responsable d'application et de suivi de ces signalements, à valider en comex

Etapas suivantes :

- faire vivre la procédure, avec l'appui des managers
- élaborer un plan d'actions
- réaliser un point d'étape et les ajustements nécessaires
- dupliquer la méthode aux autres cas de déviation.

Voir document ppt

Pannes / points d'actualité

Déroulement de la rentrée

Satisfaisant

Fonctionnement des valideurs

Le déploiement du patch corrige les anomalies, reste le 12/09 10 bus SAEIV + affrétés.

Relations avec Inéo

Point sur les anomalies, les réserves et les prochaines livraisons le 13/09. Journal des manœuvres pas exploitable.

Livraison de la documentation d'ici fin septembre.

Pb sur les stats, avec des performances médiocres pour les requêtes BO, pb d'accès de RM aux données SAE.

IV sonore

Tests avec Inéo, qui a fait varier l'écart entre le volume du jiggle et celui du phrasé. Déploiement sur 10 bus, évaluation à finaliser (FCH). Liste à transmettre à EFR.

Attente du retour d'Inéo pour la diffusion sonore sur les hauts-parleurs du bus. Selon la réponse, faisabilité financière à faire.

Déploiement BIV

Installation de 204 BIV annoncée par Solari entre le 19/09 et le 19/10. Anita coordonne. Organisation de suivi de déploiement en place, mais sérieux doutes sur la faisabilité de ce délai : pas de DICT, pas d'accord de Clear Channel pour l'installation sur les abris ...

Affichage des horaires Illeenoo sur des BIV

JTR est en contact avec le CG 35, l'intégration dans le TD (création de la topo, nouveaux arrêts + codes Timéo) doit être faite pour le 20/09. Difficulté pour JTR de récupérer des données au bon format, la mise à jour des horaires sera automatique.

Extrait Compte-rendu entretien projet Transmodel

1/ Définition du terme « point d'arrêt » dans le service :

Point de prise en charge des voyageurs. Point où l'on donne l'essentiel des informations aux voyageurs avec les fiches horaires au minimum.

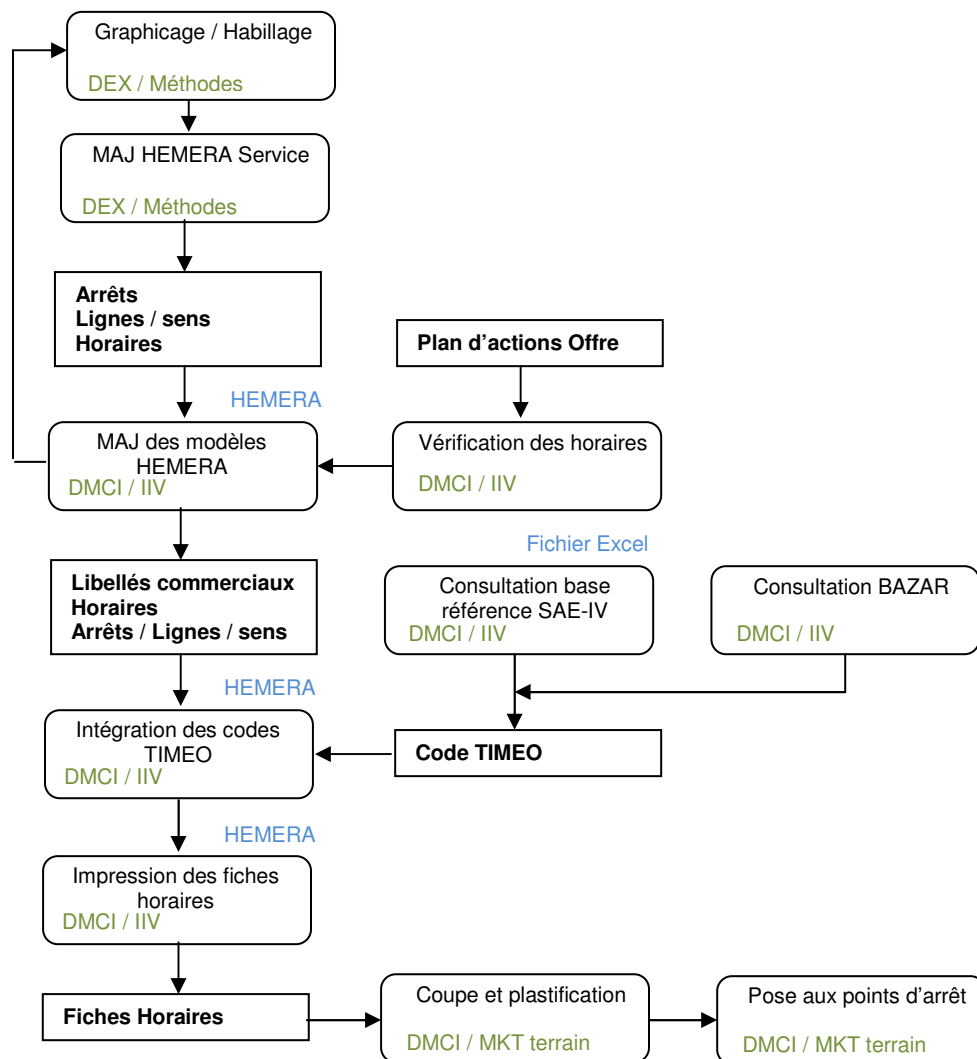
2/ Liste des applications, logiciels, outils ou activités utilisant la notion de « point d'arrêt » dans le service :

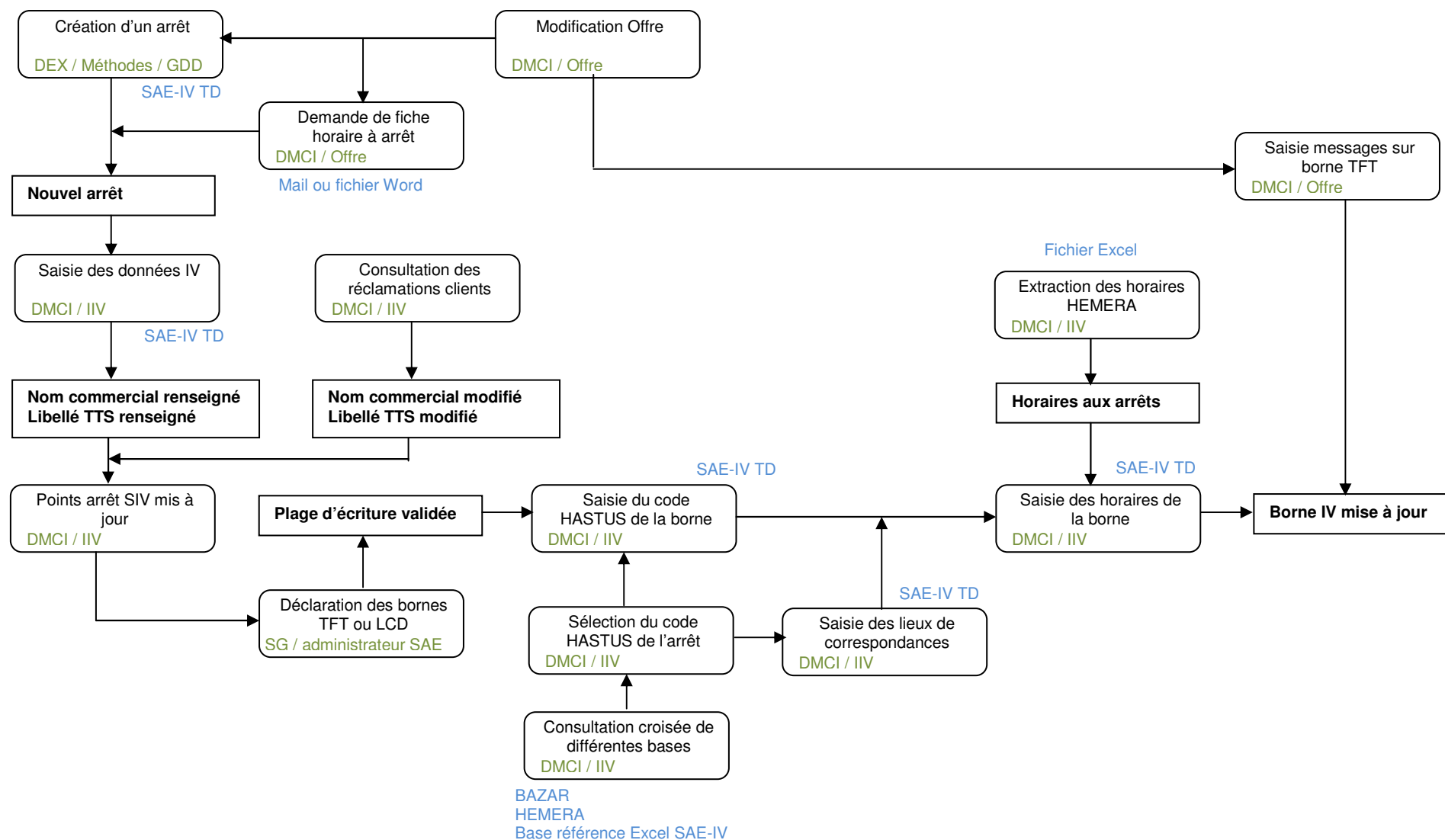
Logiciel : HEMERA / SAE-IV TD

3/ Définition de l'organisation autour des cibles identifiées à la question précédentes :

Ci-dessous, liste des symboles utilisés pour réaliser le diagramme d'activités

Géo localisation / attribution TIMEO RM / SIG	: Activité réalisée et service impliqué
Fichiers Excel	: Support de l'information récupérée
Code TIMEO Coordonnées GPS	: Donnée d'entrée de l'application ou activité
Saisie manuelle	: Mode d'intégration des données d'entrée
→	: Flux d'information





Mail envoi synthèse Transmodel

PERTHUIS Antony

De: PERTHUIS Antony
Envoyé: mercredi 16 janvier 2013 17:27
À: Anita BAUDAIS (anita.baudais@keolis.com); Jérôme TEXIER (jerome.texier@keolis.com)
Cc: Philippe LAROCHE (philippe.laroche@keolis.com); Catherine ROBIN (catherine.robin@keolis.com); Ronan COATANEA (ronan.coatanea@keolis.com); Jerome CHAMPENOIS (jerome.champenois@keolis.com)
Objet: Transmodel - description de l'organisation existante
Pièces jointes: 2013-01-16 - orga existante Transmodel.doc

Bonjour,

Comme convenu, vous trouverez ci-joint un document de synthèse ayant pour objectif de décrire plus clairement l'organisation dans le cadre du projet Transmodel.

Je suis à votre disposition pour apporter les dernières modifications si nécessaire.

Bonne réception

Antony PERTHUIS

Qualité / Direction de la Qualité et de la Communication Interne

Téléphone : 02 99 77 50 37

Portable : 06 20 30 08 25

Fax : 02 99 77 34 33

antony.perthuis@keolis.com



Partenaire de Rennes Métropole,
nous facilitons vos déplacements.

Avant d'imprimer ce document, pensez à l'environnement.

Définition de l'organisation existante dans Transmodel

ÉMETTEUR : A PERTHUIS

DIRECTION : DQCI

DATE DE CRÉATION : 11/01/2013

DATE D'ÉMISSION : 16/01/2013 / VERSION N°01

EXPLOITANT DES SERVICES
DE RENNES MÉTROPOLE



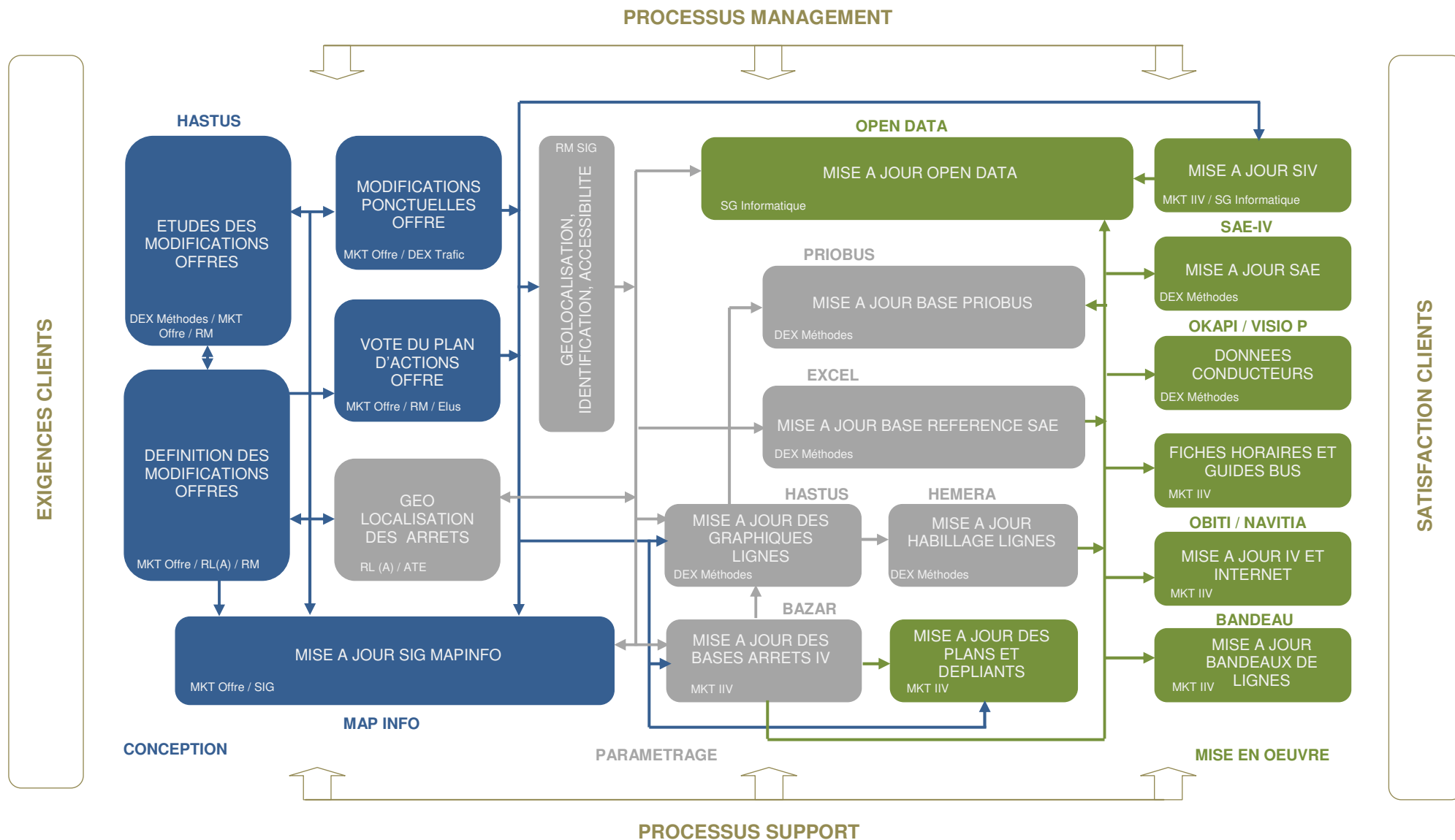
LE VÉLO STAR

Perthuis Antony

1/ METHODOLOGIE

- ↳ Entretiens avec les différents acteurs concernés par la gestion d'un point d'arrêt pour le périmètre défini dans le projet Transmodel
- ↳ Suite à ces entretiens, rédaction d'un compte-rendu traduisant les informations recueillies selon les critères relevant d'une modélisation processus :
 - chronologie et diagramme des activités
 - identification des services impliqués, des données d'entrée et de sortie, des outils et des référentiels utilisés
- ↳ Demande de correction et/ou validation des comptes-rendus par les acteurs concernés (à ce jour, quelques comptes-rendus n'ont pas été validés)
- ↳ En fonction des comptes-rendus d'entretien et des remarques recueillies lors des diverses présentations au groupe de projet, rédaction d'une synthèse mettant en évidence :
 - la chaîne de valeur globale et les principales interactions / interfaces
 - la matrice des responsabilités ICAR correspondante
 - les risques associés à ce processus

2/ POSITIONNEMENT DES REFERENTIELS ET DES ACTIVITES DANS LA CHAINE DE VALEUR



3/ DESCRIPTION DE LA CHAÎNE DE VALEUR : chronologie des activités, outils, données, responsabilités et risques associés

ETAPES ET OUTILS UTILISES

Proposition modifications Offre

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
Google Map
Outil de relevé GPS (valise)

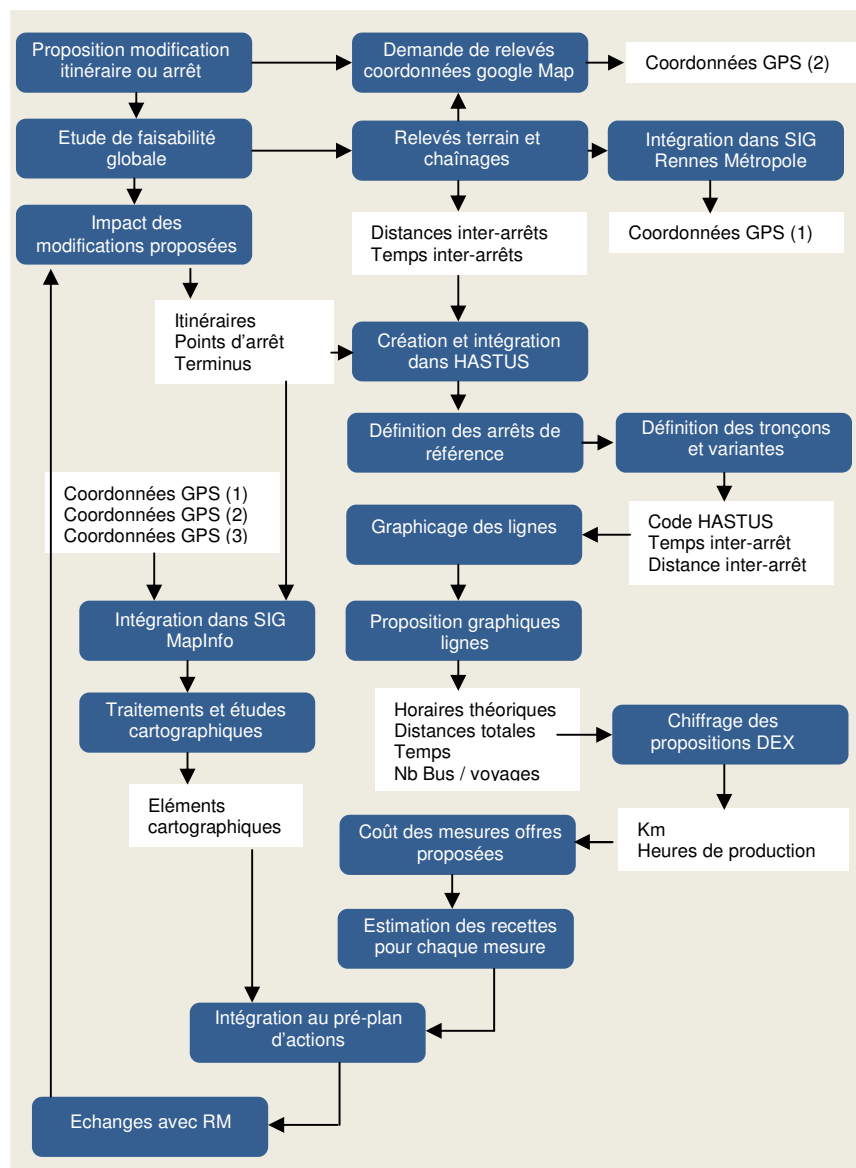
Etudes modifications Offre

Fichiers Excel
HASTUS

Définition et mise à jour SIG MapInfo

Fichiers Excel
SIG MapInfos

DIAGRAMME DES ACTIVITES



MATRICE DES RESPONSABILITES

R	C	I	A
RM / transport	MKT / Offre DEX / RL(A) DEX / Méthodes MKT / IIV	MKT / IIV DEX / Méthodes	DEX / RL(A) MKT / Offre
MKT / Offre	MKT / IIV DEX / Méthodes RM / Transport	MKT / IIV	DEX / RL(A) DEX / Méthodes MKT / Offre
RM / Transport MKT / SIG	MKT / Offre	MKT / Offre	MKT / SIG DEX / RL (A)

Risques associés au processus :

- circulation de nombreux fichiers excel, word, pdf entrainant de nombreuses saisies manuelles
- plusieurs sources de coordonnées GPS coexistent et sont intégrées dans des bases de données ou dans des fichiers distincts
- intégration dans la base SIG MapInfos de coordonnées GPS provenant de systèmes de mesures distincts avec des précisions différentes
- certains clients du processus ne sont pas informés et n'anticipent donc pas les possibles modifications de l'offre

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

Validation modifications Offre

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
SIG MapInfos

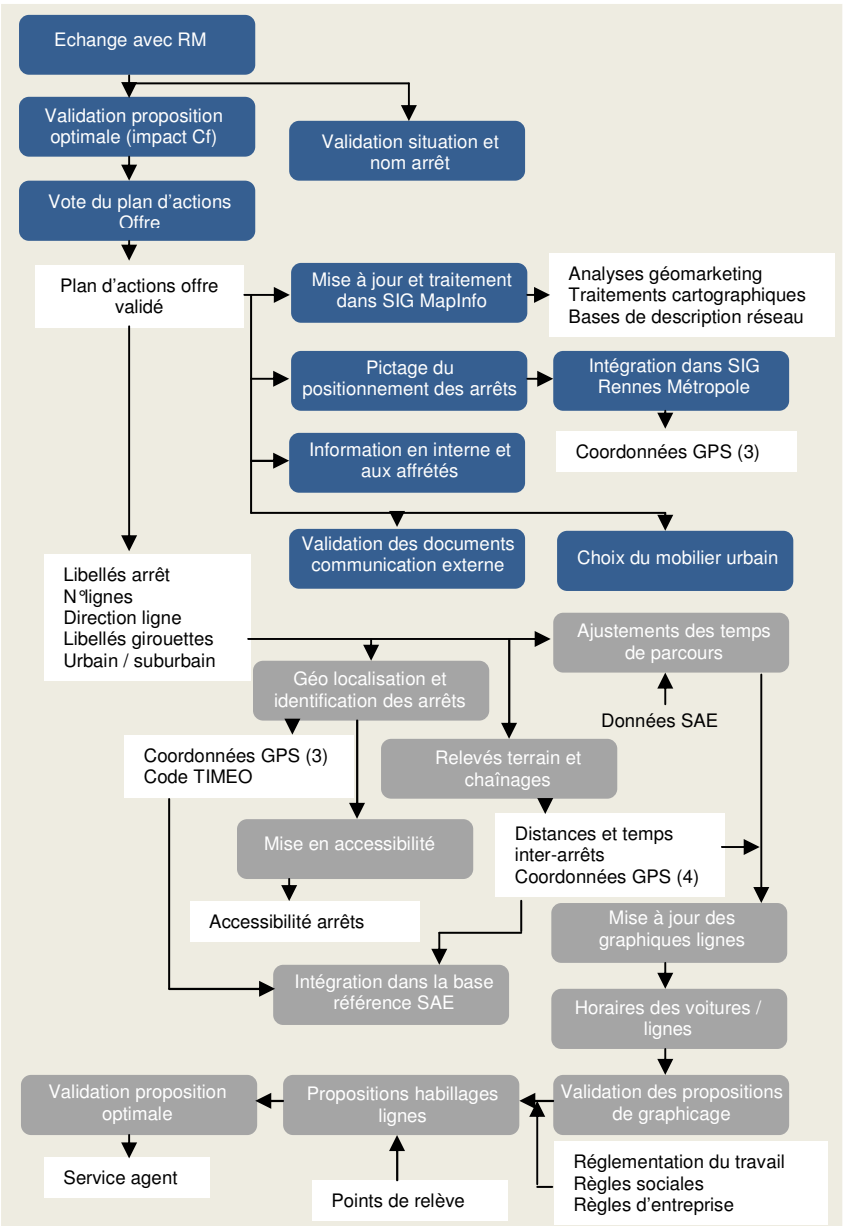
Géo localisation des arrêts

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
Google Map
Outil de relevé GPS (valise)

Graphicage HASTUS

Fichiers Excel
HASTUS
SAE TD

DIAGRAMME DES ACTIVITES



MATRICE DES RESPONSABILITES

R	C	I	A
RM / Transport	MKT / Offre	MKT / IIV Entreprise Sous-traitants	MKT / Offre MKT / SIG Communication externe DEX / RL(A)
RM / SIG DEX / Méthodes	MKT / Offre	MKT / IIV DEX / Méthodes	DEX / RL(A) RM / Transport DEX / ATE
DEX / Méthodes	MKT / Offre	DEX / Méthodes	DEX / RL(A) DEX / Méthodes

Risques associés au processus :

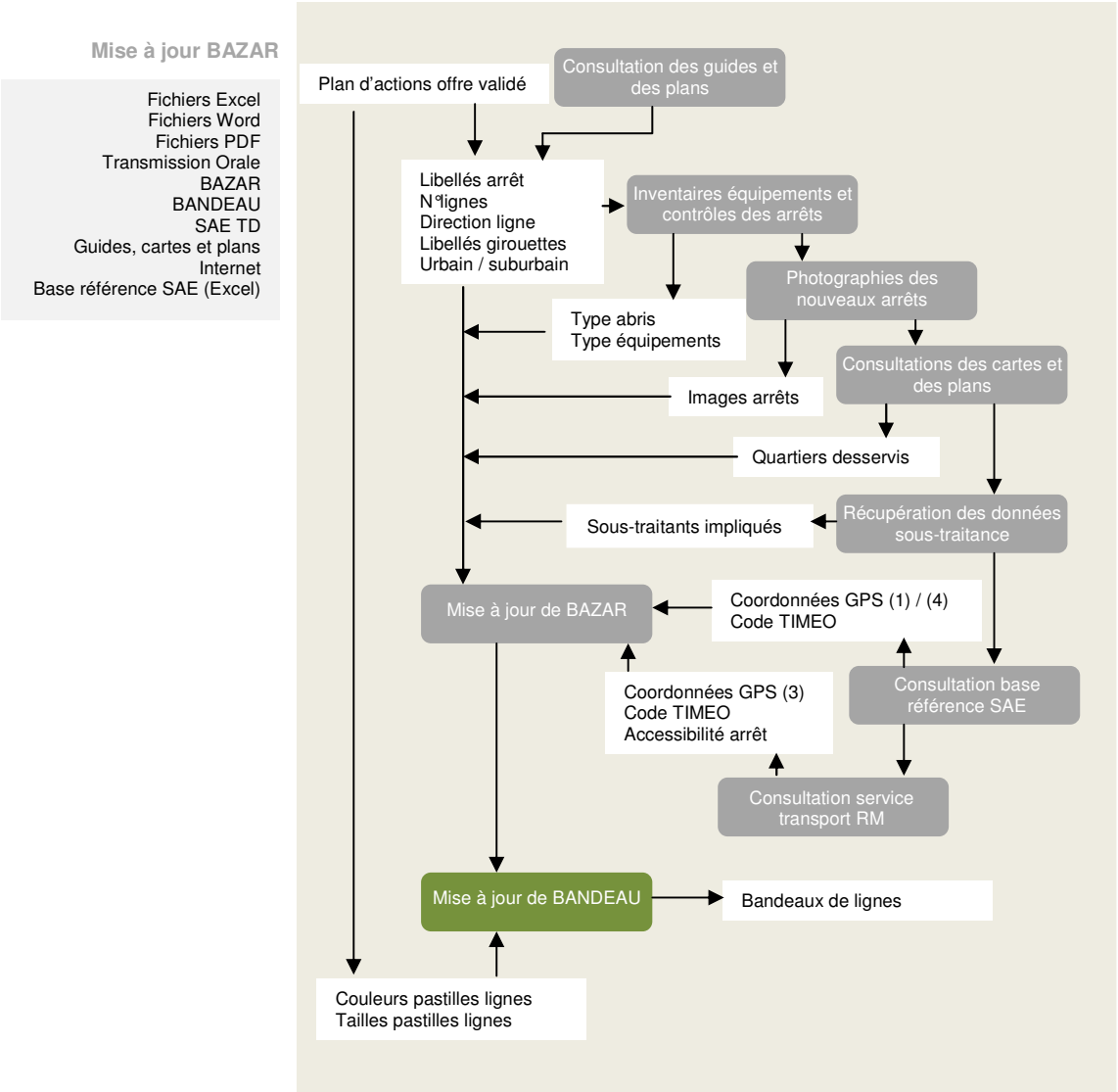
- circulation de nombreux fichiers excel, word, pdf entrainant de nombreuses saisies manuelles dans les référentiels
- utilisation de divers outils pour géo localiser les arrêts. Les responsabilités de cette activité et le circuit de diffusion des informations sont mal définies.
- multiplication des données et des référentiels utilisés pour créer les données dans HASTUS
- certains clients du processus ne sont pas informés de la validation des modifications d'offre

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

DIAGRAMME DES ACTIVITES

MATRICE DES RESPONSABILITES



R	C	I	A
MKT / IIV	MKT / Offre DEX / Méthodes RM / Transport	SG / Informatique	MKT / IIV MKT / terrain

Risques associés au processus :

- utilisation de nombreux référentiels, documents ou sollicitations orales pour mettre à jour BAZAR. La mise à jour nécessite d'aller chercher la donnée dans les services les plus disponibles pour renseigner.
- récupération des codes TIMEO selon différents circuits entraînant des doublons dans les demandes à Rennes Métropole
- nombreuses reprises manuelles et copier/coller pour mettre à jour les champs dans BAZAR

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

DIAGRAMME DES ACTIVITES

MATRICE DES RESPONSABILITES

R **C** **I** **A**

DEX / Méthodes MKT / Offre DEX / Méthodes
MKT / IIV DEX /
Programmation DEX /
Programmation

DEX / Méthodes DEX / Méthodes DEX / Méthodes
DEX /
Programmation

MKT / IIV MKT / Offre
DEX / Méthodes MKT / IIV
DEX / Méthodes

Risques associés au processus :

- multiplication des référentiels pour la mise à jour d'OBITI, activité centrée sur HASTUS
- nombreuses saisies manuelles dans le référentiel HASTUS
- nombreuses saisies manuelles ou copier/coller dans OBITI et/ou NAVITIA
- pour OBITI, intégration de coordonnées GPS provenant de sources différentes. Ceci est dû à la récupération des données dans BAZAR, cette base héritant de coordonnées définies aux étapes précédentes
- récupération de données via lecture de documents ou consultations orales

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

Habillage HASTUS

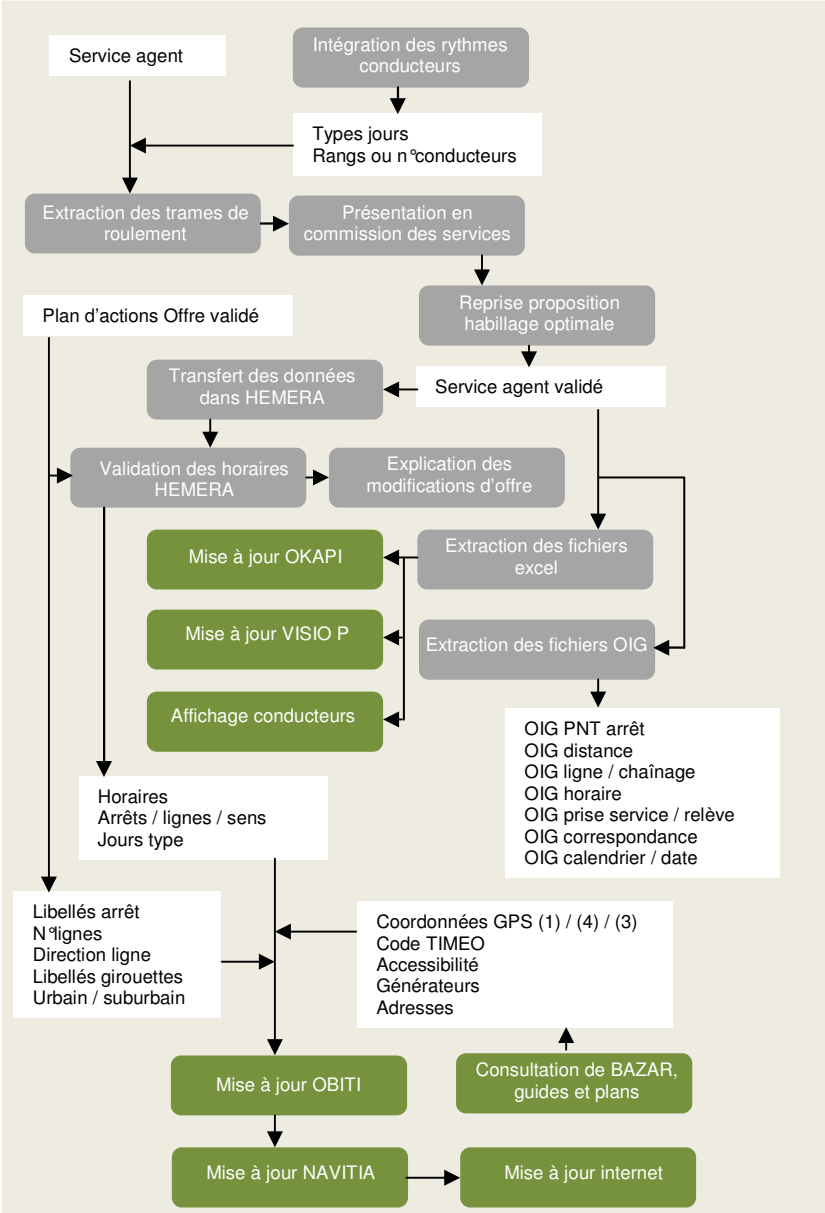
Fichiers Excel
HASTUS
HEMERA SERVICE

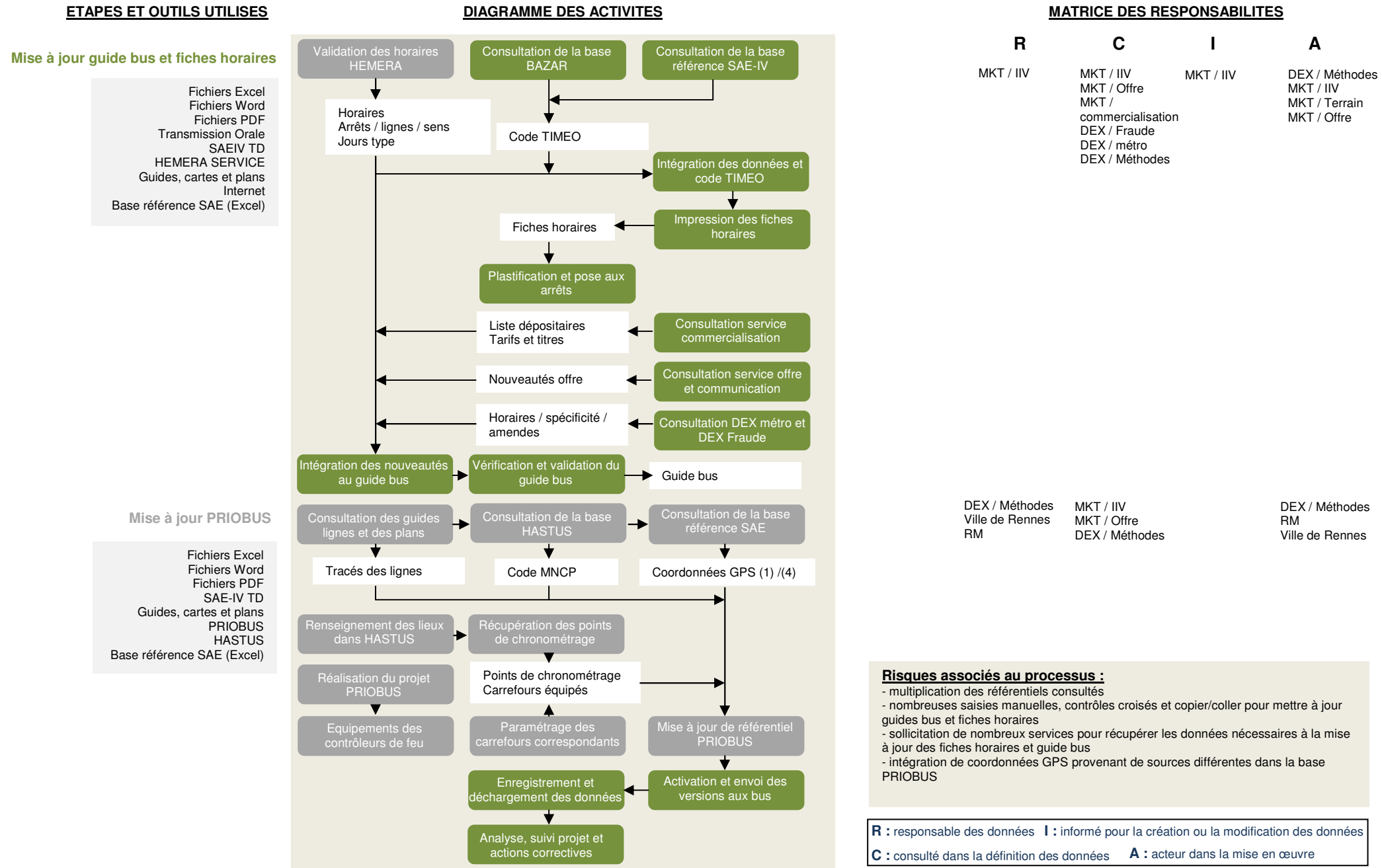
Mise à jour données conducteur

HASTUS
OKAPI
VISIO P

Mise à jour OBITI / NAVITIA

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
OBITI
NAVITIA
HEMERA SERVICE





ETAPES ET OUTILS UTILISES

DIAGRAMME DES ACTIVITES

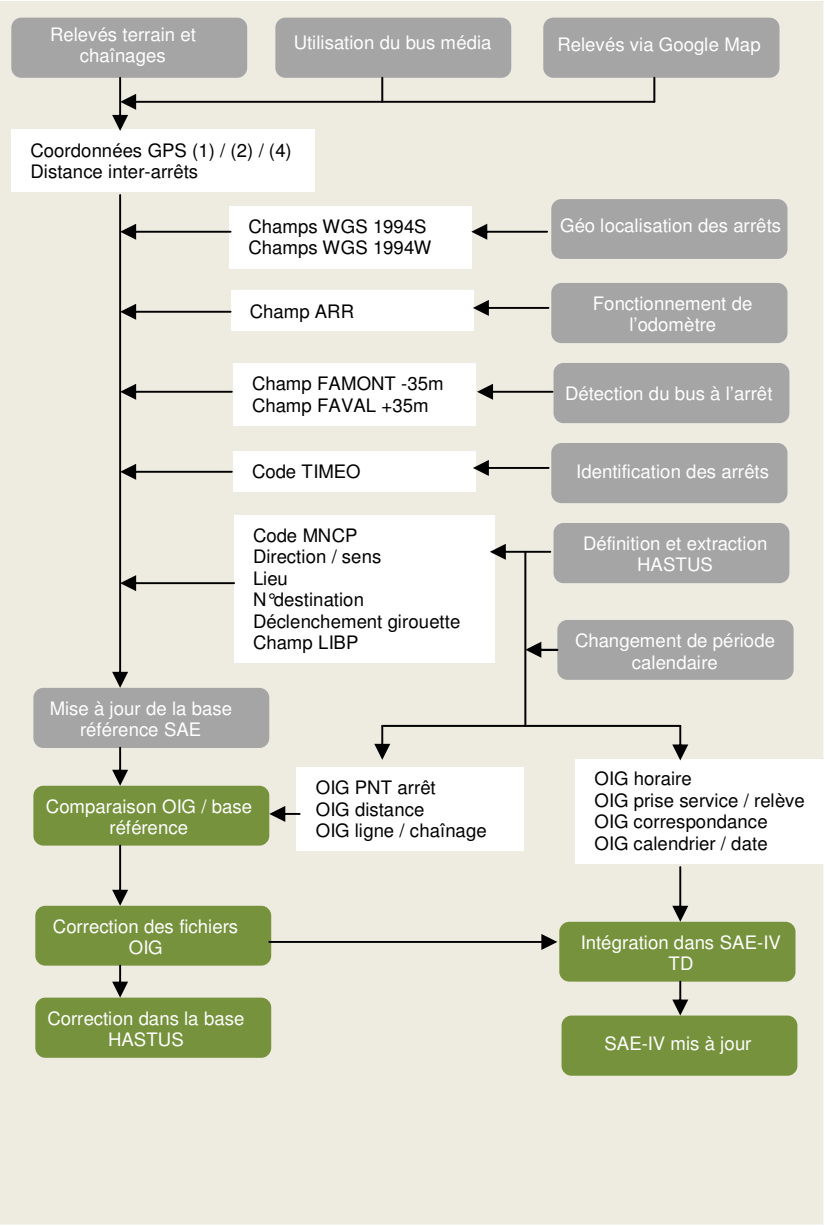
MATRICE DES RESPONSABILITES

Mise à jour base référence SAE (Excel)

- Fichiers Excel
- Fichiers Word
- Fichiers PDF
- HASTUS
- Google Map

Mise à jour SAE

- SAE TD
- Base référence SAE (Excel)
- HASTUS



R	C	I	A
DEX / Méthodes	MKT / IIV MKT / Offre DEX / Méthodes DEX / RL(A) RM / Transport	SG / Informatique	DEX / Méthodes DEX / RL(A) DEX / ATE

DEX / Méthodes	MKT / IIV DEX / Méthodes	SG / Informatique	DEX / Méthodes
----------------	-----------------------------	-------------------	----------------

- Risques associés au processus :**
- Base référence SAE supporté par un tableur Excel
 - intégration de données GPS provenant de sources distincts
 - sollicitation des services pour mettre à jour la base. Le GDD n'est pas toujours informé des modifications d'offre globales ou ponctuelles
 - corrections et mises à jour permanentes de ce fichier excel, sans répercussions systématiques dans les services potentiellement concernés par ces changements
 - pas de procédure claire pour le déclenchement des changements de période calendaire

R : responsable des données I : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données A : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

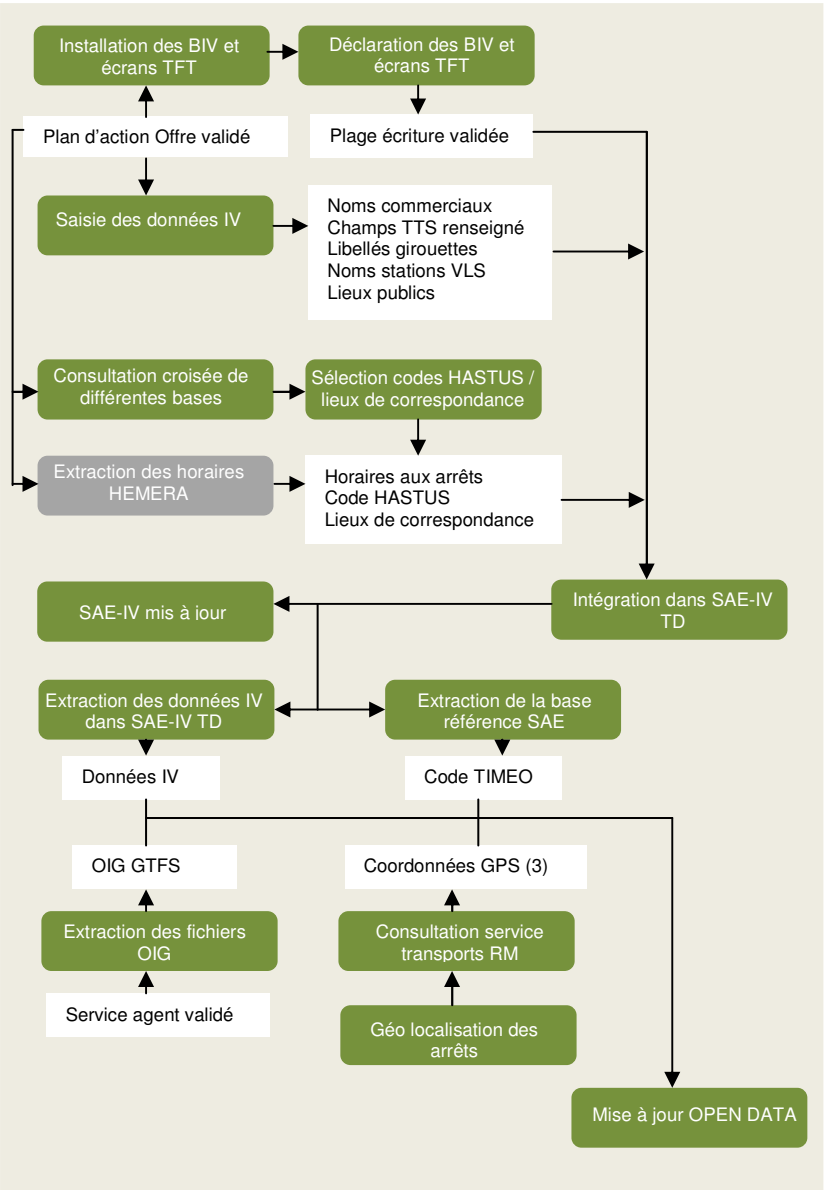
Mise à jour SIV

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
SAE-IV TD
Guides, cartes et plans
HEMERA SERVICE

Mise à jour OPEN DATA

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
SAE-IV TD
Guides, cartes et plans
Base référence SAE (Excel)

DIAGRAMME DES ACTIVITES



MATRICE DES RESPONSABILITES

R	C	I	A
MKT / IIV	MKT / IIV DEX / Méthodes MKT / Offre	SG / Informatique	MKT / IIV SG / Informatique

SG / Informatique	MKT / IIV DEX / Méthodes RM / Transport	SG / Informatique
-------------------	---	-------------------

Risques associés au processus :

- Consultations croisées de différentes bases ou documents pour trouver le code HASTUS / lieu de correspondance associés à la borne en question

GLOBALEMENT :

- A chaque étape, multiplication des référentiels et documents consultés pour mettre à jour les bases => complexification du processus
- nombreuses reprises manuelles et création de bases parallèles pour traiter la même donnée => fragilisation, complexification et multiplication des contrôles à chaque étape
- un degré de complexité et de fragilité nécessitant une parfaite transversalité et communication inter-service
- la répartition des responsabilités montrent un circuit d'informations ou de consultations parfois insuffisant et des services très sollicités à chaque étape
- la complexité du processus entraine probablement une dilution de la responsabilité pour la gestion de certaines données

R : responsable des données	I : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données	A : acteur dans la mise en œuvre