



NUMÉRO 39

NOV-DÉC 2014



SOMMAIRE

ÉDITORIAL

page 1

ACTUALITÉ

page 1

Forum Entreprises Défense 2015.
L'antenne de la SIMMT à Fourchambault au plus près des prestations du marché des VAB.
40 Mouny pour les camps d'entraînement de l'armée de Terre française.

RELATIONS INTERNATIONALES

page 3

Le système d'armes multirôle Carl-Gustaf M4.

DOSSIER

LA DÉMARCHE QUALITÉ À LA SIMMT

page 4

Se familiariser avec la norme...
Point de situation sur le projet de certification.
Le processus de la SIMMT.
Les audits internes à la SIMMT.

INTERVIEW

page 10

Capitaine Xavier Kerjean, officier traitant qualité, bureau qualité réglementation prévention (SDPR)

Éditorial

Les 20 et 21 mai 2015, la SIMMT organisera la 14^e édition du Forum Entreprises Défense (FED) en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) Paris Île-de-France. Ce rendez-vous constituera un moment privilégié où la communauté des acheteurs de la Défense rencontrera ses industriels afin de poursuivre le partenariat qui les lie, mais aussi d'échanger sur les besoins et sur les solutions possibles pour répondre à ces besoins.

Le FED 2015 arrivera à point nommé pour présenter aux industriels l'évolution de la chaîne du maintien en condition opérationnelle des matériels terrestres, laquelle s'inscrit dans le Projet Armée de Terre 2020.

Avec la mise en place de la démarche qualité, nous poursuivons le travail de montée en puissance de la SIMMT, conformément au plan stratégique 2014-2016. Notre futur modèle s'appuiera sur des processus parfaitement décrits, concrets et pragmatiques. Le fonctionnement de la SIMMT est en train d'évoluer vers un modèle fonctionnel axé sur des gains en simplicité, en cohérence et en lisibilité, le tout évidemment dans le but d'améliorer le service aux opérationnels. La SIMMT est résolument tournée vers l'avenir et faire de la « maintenance autrement » est devenu, pour elle, une réalité qui se concrétise tous les jours un peu plus.

Nous entrons résolument dans la LPM 2014-2019 avec des idées neuves et la volonté de réussir l'évolution et l'adaptation de notre modèle au monde qui nous entoure.

À la veille des fêtes de fin d'année, je vous souhaite un joyeux Noël et une bonne et heureuse année 2015. Soyez prudents sur la route et raisonnables aussi, pour que ces moments privilégiés de joie et de bonheur familiaux soient une réalité.

Bonne lecture à tous !

*Général de corps d'armée Jean-Yves DOMINGUEZ,
Directeur central de la SIMMT*

ACTUALITÉ

FORUM ENTREPRISES DÉFENSE 2015

*Lieutenant-colonel Franck SAVORNIN,
Officier supérieur adjoint*

La SIMMT organise le FED 2015 les 20 et 21 mai, sur le plateau de Satory, en partenariat avec la CCI Paris Île-de-France. L'objet de ce forum est de favoriser la rencontre professionnelle des acheteurs de la Défense avec leurs fournisseurs potentiels. Une vingtaine d'organismes (DGA, ACSIA, DCSID, SIMMAD...), amenés à effectuer des achats pour le ministère, sont conviés à participer au FED 2015 et 160 stands sont proposés aux sociétés qui désirent être présentes.

Le FED 2015 est également une plateforme d'échanges unique tournée vers l'avenir, accueillant les écoles de formation des futurs décideurs et permettant aux autorités militaires d'échanger avec les industriels sur le maintien en condition opérationnelle (MCO) de demain.

Plus de 2000 visiteurs, militaires et civils, sont attendus à ce rendez-vous incontournable pour ceux qui désirent jouer un rôle dans le MCO du futur.

Inscrivez-vous au FED 2015 !

L'inscription des exposants s'effectue auprès de la CCI Paris Île-de-France
Mme Carole MERCIER Tel. +331 55 65 38 53 E-mail : cmercier@cci-paris-idf.fr



Le seul carrefour d'affaires des donneurs d'ordre et des fournisseurs de la Défense

RENCONTREZ
LES ACHETEURS DE LA DÉFENSE
20-21 mai 2015

Infos et réservation : Carole Mercier - 01 55 65 38 53

Quartier ingénieur général
JAYAT VERBALLE SATORY

CCI PARIS ÎLE-DE-FRANCE

L'ANTENNE DE LA SIMMT À FOURCHAMBAULT AU PLUS PRÈS DES PRESTATIONS DU MARCHÉ DE RÉPARATION DES VAB

OEGVII Jean-Pierre CHORLET,
Chef d'équipe, détachement de Fourchambault

Genèse de la création de l'antenne

En mai 2008, la direction centrale du Matériel notifiait, avec l'industriel Renault Trucks Défense (RTD), un marché dédié :

- d'une part à la fourniture et à la réparation de pièces détachées ;
- d'autre part, à la réparation de véhicules de l'avant blindé (VAB).



Pour cette opération, le centre de maintien en conditions opérationnelles (CMCO) de RTD a repris une partie du site du détachement de la 15^e BSMAT de Fourchambault, dont la dissolution sera complètement achevée le 31 décembre 2014. Ainsi, en 2015 le CMCO sera le détenteur de l'ensemble des installations. Cependant, une cellule étatique, rattachée

TSEF1 Eddy HOCHART,
Chef de groupe combat débarqué, section technique de marque de Gien

à la SIMMT, a été mise en place sur site afin d'analyser et de suivre l'ensemble des prestations demandées à l'industriel.

Composée de trois agents, elle représentera dès 2015, la seule entité du ministère de la Défense implantée dans les locaux de RTD, au plus près du CMCO.

Action de l'antenne

Rattachée à la section technique de marque de Gien et faisant partie de l'EMI VAB, elle est principalement chargée du suivi du marché.

Cette mission comporte trois volets :

- administratif : vérification de l'ensemble des devis édités par RTD ;
- technique : validation et contrôle de la qualité des prestations ;
- financier : analyse de la cohérence des prix et prestations.

Ainsi, depuis mai 2008, ce sont 700 véhicules et autant de dossiers techniques et financiers qui ont été traités.

Forts de leur expérience dans le domaine de la maintenance et de leur

connaissance approfondie du VAB, les trois agents « épaulent » l'industriel dans la réalisation des prestations ordonnées par la SIMMT avec une grande souplesse et une grande réactivité. Ils évoluent dans un environnement familier suivant un processus industriel maîtrisé. Cette démarche s'inscrit dans un dialogue permanent avec le CMCO de RTD.

S'appuyant sur le nombre important de dossiers qu'elle traite, l'antenne dispose aujourd'hui d'un RETEX solide, qui lui permet de dresser un bilan objectif sur l'état global de ces véhicules et apporte une analyse pertinente sur les anomalies récurrentes devant faire l'objet d'opérations de maintenance, voire de modifications. Ce bilan est d'autant plus précieux que le maintien en service du VAB va être prolongé.

Très autonome, pour faire face à l'éloignement des organismes de tutelle, le personnel de l'antenne fait preuve de rigueur et de bon sens afin de permettre à l'administration centrale d'acquiescer les prestations de réparation au juste besoin.

40 MOUNTY POUR LES CAMPS D'ENTRAÎNEMENT DE L'ARMÉE DE TERRE FRANÇAISE

Capitaine Alexandre MAYLIÉ
OPS Travaux publics/voie ferrée, division des Parcs

Disposant de camps d'entraînement répartis sur l'ensemble du territoire national, l'armée de Terre a la charge d'entretenir une surface de terrains particulièrement importante. Pour remplir cette mission, elle a donc dû se doter d'un outil adapté.

Ainsi, après avoir contacté la centrale d'achats publique (UGAP) et après avoir assisté à une démonstration sur site, la SIMMT a apporté son conseil à l'état-major de l'armée de Terre pour l'acquisition de Mounty 100 V. Les spécialistes de la division des parcs de la SIMMT ont notamment mis en avant la facilité d'utilisation de ce matériel ainsi que les fonctionnalités du porte-outil REFORM dont il est pourvu.

Une commande de 40 machines, toutes équipées de débroussailluses à couteaux, de broyeurs de végétaux à marteaux escamotables et de broyeurs



de branches, a été confirmée. Avec ses accessoires, le Mounty 100 V répond parfaitement à l'ensemble des critères requis pour réaliser les travaux d'entretien de merlons de pas de tirs, de débroussaillage de pare-feux et de broyage des branches issues de ses propres coupes.

Les livraisons et les mises en service ont débuté au cours du mois de mai 2014 et se sont achevées le 18 juin 2014.

Après quelques mois d'utilisation, la SIMMT a recueilli les commentaires des utilisateurs. Ces derniers font part de leur satisfaction vis-à-vis de ce nouveau matériel : compact, souple d'emploi, facile d'utilisation grâce à ses quatre modes de direction, il répond parfaitement à leurs attentes et leur permet de travailler efficacement sur tout type de terrains.

RELATIONS INTERNATIONALES

LE SYSTÈME D'ARMES MULTIRÔLE CARL -GUSTAF M4

Capitaine Jean-Marc PÉZERIL,
Chef de la section Relations internationales

 Le système d'armes Carl -Gustaf M4 (CGM4) est un système d'armes portable conçu et développé par la société suédoise de défense et de sécurité Saab. Il s'agit d'une version améliorée dérivée du système d'armes antichar et antipersonnel sans recul et tirable à l'épaule Carl-Gustaf 3. Il est conçu pour détruire des véhicules blindés équipés de protections additionnelles, neutraliser des bunkers et détruire des obstacles. Il peut être déployé dans le cadre de missions de maintien de la paix, de maintien de l'ordre et de combats symétriques traditionnels, y compris en zone urbaine.



En septembre 2014, en Suède, Saab a effectué une démonstration de tir CGM4 et de toute sa gamme de munitions. Au cours de la démonstration de combat

THE CARL-GUSTAF M4 MULTI-ROLE WEAPON SYSTEM

 The Carl-Gustaf M4 (CGM4) is a man-portable weapon system designed and developed by Swedish defence and security firm Saab. It is an advanced derivative of Carl-Gustaf M3 Anti-Armor Anti-Personnel Weapon System (MAAWS) shoulder fired recoilless weapon. It is used to destroy armoured tanks with add-on armour protection, to neutralise bunkers and to clear obstacles. It can be deployed in anti-insurgency / peacekeeping missions and traditional force-on-force conflicts in urban area.

On September 2014, Saab conducted fire demonstration of the CGM4 artillery system equipped with a range of ammunition in Sweden. The system

terrestre, le système a permis la réalisation d'une série de coups au but sur des cibles fixes et mobiles. Les tests de qualification du système devraient s'achever en 2015 et les livraisons devraient débuter en 2016.



Le CGM4 est un matériel léger intégrant des composants en titane et une enveloppe améliorée en fibre de carbone. D'une longueur inférieure à 1 mètre, il pèse moins de 7kg et est mis en œuvre par une équipe de deux servants (chargeur et tireur). Il dispose d'un compteur de tirs intégré pour une meilleure prise en compte du soutien.

Le système d'artillerie Carl-Gustaf M4 est équipé d'une lunette télescopique standard fixée sur un rail picatinny. Ce dernier permet aux utilisateurs d'installer des lunettes thermiques ou des intensificateurs de lumières pour le combat nocturne. Des systèmes

performed a comprehensive series of successful firings against fixed and moving targets during the ground combat systems demonstration. Qualification exercise of the system is expected to be completed in 2015 and deliveries are scheduled to commence in 2016.

The CGM4 features lightweight incorporating titanium-made components and improved carbon fibre wrapping. It has a length of less than 1,000mm, weighs less than 7kg and can be operated by a 2 man crew (gunner and loader). It is fitted with an integrated shot counter for enhanced logistics and maintenance.

The Carl-Gustaf M4 artillery system is attached with standard clip-on telescopic

additionnels tels que des traceurs et des systèmes de visée intelligents peuvent également être montés en fonction des besoins spécifiques de l'utilisateur.



Polyvalent, le CGM4 permet l'utilisation d'une large gamme de munitions existantes ou futures telles que des munitions programmables, antichar, antistruccure, antipersonnel ainsi que des munitions d'appui éclairantes ou fumigènes.

sight on a picatinny rail for allowing the users to install thermal sights or image intensifiers for combat during night. Additional sighting systems including open sight, red dot and intelligent sights can be optionally mounted based on specific needs of the customer.

The CGM4 is flexible with a wide range of existing and future ammunition types including programmable ammunition, anti-armour, anti-structure, multi-role, anti-personnel, and support rounds such as smoke and illumination. It is also compatible with to provide dismounted soldiers with advanced capability.



DOSSIER : LA DÉMARCHE QUALITÉ À LA SIMMT

SE FAMILIARISER AVEC LA NORME...

Aurore PASQUIER,
ACS Consultants

Qu'est-ce que la qualité ?

L'idée première de la qualité est « que tout organisme agit pour le compte de bénéficiaires ». Le bénéficiaire, parfois appelé client est, et doit être, au centre des préoccupations permanentes d'une entité, lui conférant ainsi sa raison d'être.

Objectif : la certification ISO 9001 de la SIMMT

La certification est la reconnaissance du fonctionnement du système de management par la qualité d'une entité. Le système qualité doit répondre aux exigences de la norme ISO 9001 v2008. Elle est accordée lors d'un audit de certification réalisé par un organisme extérieur, accrédité pour réaliser cette prestation (l'AFNOR dans le cas de la SIMMT). La certification est une démarche volontaire à l'initiative de l'organisme. Elle est toujours impulsée par la Direction et doit être portée par l'ensemble du personnel.

Pour quelles raisons mettre en place une démarche de certification ?

Véritable atout en termes d'image de

marque, la raison principale est de démontrer les capacités de la SIMMT à assurer sa mission première de soutien et à rechercher son amélioration de façon permanente. Issue de la volonté du commandement de s'engager dans un projet commun, la certification est une reconnaissance nationale et internationale facilitant les partenariats avec d'autres organismes étatiques ou privés déjà certifiés (DGA, SMITer, SIMu, SIMMAD... / Renault Trucks Defense, Nexter...). Enfin, la certification amène une réflexion sur le fonctionnement global d'un organisme en apportant des solutions simples et concrètes, au profit de tous, vis-à-vis de la simplification, de l'harmonisation et de la pérennité de ses pratiques, méthodes et outils de travail.

La certification, quels rôles et apports au quotidien ?

Dans une démarche qualité, chacun a un rôle à jouer. Les intérêts d'une certification réussie sont multiples et concernent tout le monde :

- les bénéficiaires de la SIMMT auront l'assurance que leurs exigences sont

définies et prises en compte grâce au respect des exigences de la norme portant sur « l'orientation client » ;

- la direction impulse la démarche, donne les axes stratégiques et les orientations qualité qui en découlent. Elle est en charge de veiller au découplage de l'information dans la structure afin de mettre en œuvre l'approche processus ;
- le personnel peut avoir une même vision transversale du fonctionnement. Il applique les dispositions du système de management et détecte les actions d'améliorations possibles et les simplifications envisageables. Le système qualité ne vit que PAR le personnel et POUR lui.

Le projet de certification se déroule progressivement afin d'arriver à un système pragmatique, opérationnel et « certifiable ».

La certification est l'affaire de tous et permet une valorisation de la SIMMT et de ses activités.

POINT DE SITUATION SUR LE PROJET DE CERTIFICATION

Commandant Gaël PAULET,
Chef de projet ISO, bureau Qualité réglementation prévention, sous-direction Pilotage et réglementation

Le projet de certification ISO 9001 est centré sur les outils et les pratiques existants, sur les compétences et savoir-faire de chacun. Il vise à développer un système de management de la qualité (SMQ) concret, pragmatique et axé sur des gains en simplicité, en cohérence et en lisibilité du fonctionnement de la SIMMT.

Le chemin parcouru

Le projet est articulé en trois phases, de son lancement concret avec le diagnostic en 2013 jusqu'à l'étape essentielle qu'est la certification prévue en 2015.

En 2013, des groupes de travail rassemblant l'ensemble des sous-directions ont réalisé un état des lieux conduisant à un « inventaire » des outils et méthodes existants à la SIMMT. À partir de ces observations, la SIMMT a décrit les processus qu'elle met en œuvre pour satisfaire ses bénéficiaires.

Synthétisé dans la cartographie des processus, chacun est détaillé dans une fiche. Ces « fiches processus » précisent le sens des actions, les outils nécessaires au pilotage et à la coordination des activités ainsi que la réalité du fonctionnement du processus.

À partir de ces descriptions basées sur les conclusions des groupes de travail, le directeur central désigne le personnel chargé de piloter les processus (revue et amélioration). Il est appuyé par des correspondants « documentation » et « amélioration continue ».

Dans un proche avenir

Les travaux qui vont se dérouler prochainement s'articulent autour de 4 axes :

Axe Maîtrise documentaire :

- identifier les correspondants documentation par processus ;
- définir la structure du référentiel documentaire ;
- recenser les documents à inclure dans le référentiel ;
- élaborer, diffuser et mettre en œuvre les modèles de documents.



Axe Processus :

- outiller et former les pilotes ;
- réaliser les revues de processus.

Axe Amélioration continue :

- réaliser les premières revues de processus et de direction ;
- réaliser l'audit blanc ;
- réaliser une revue de direction exceptionnelle post audit blanc.

Axe Politique et pilotage :

- lettre d'engagement du directeur central ;
- politique de performance de la SIMMT ;
- manuel de management de la qualité à la SIMMT.

Déroulement des opérations

La mise en œuvre de la gestion documentaire et la finalisation du dispositif de suivi de l'amélioration sont les piliers du SMQ. Ces outils, centraux dans le cadre du fonctionnement d'un système de management certifié, amélioreront progressivement le fonctionnement courant de la SIMMT.

Ces outils s'appuient sur l'existant...

- l'outil de gestion documentaire est le site Intradef de la SIMMT : il s'agit d'organiser le classement de l'information et des documents ;
- les procédures et autres documents déjà rédigés seront mis à jour au fur et à mesure en fonction de leur pertinence ;

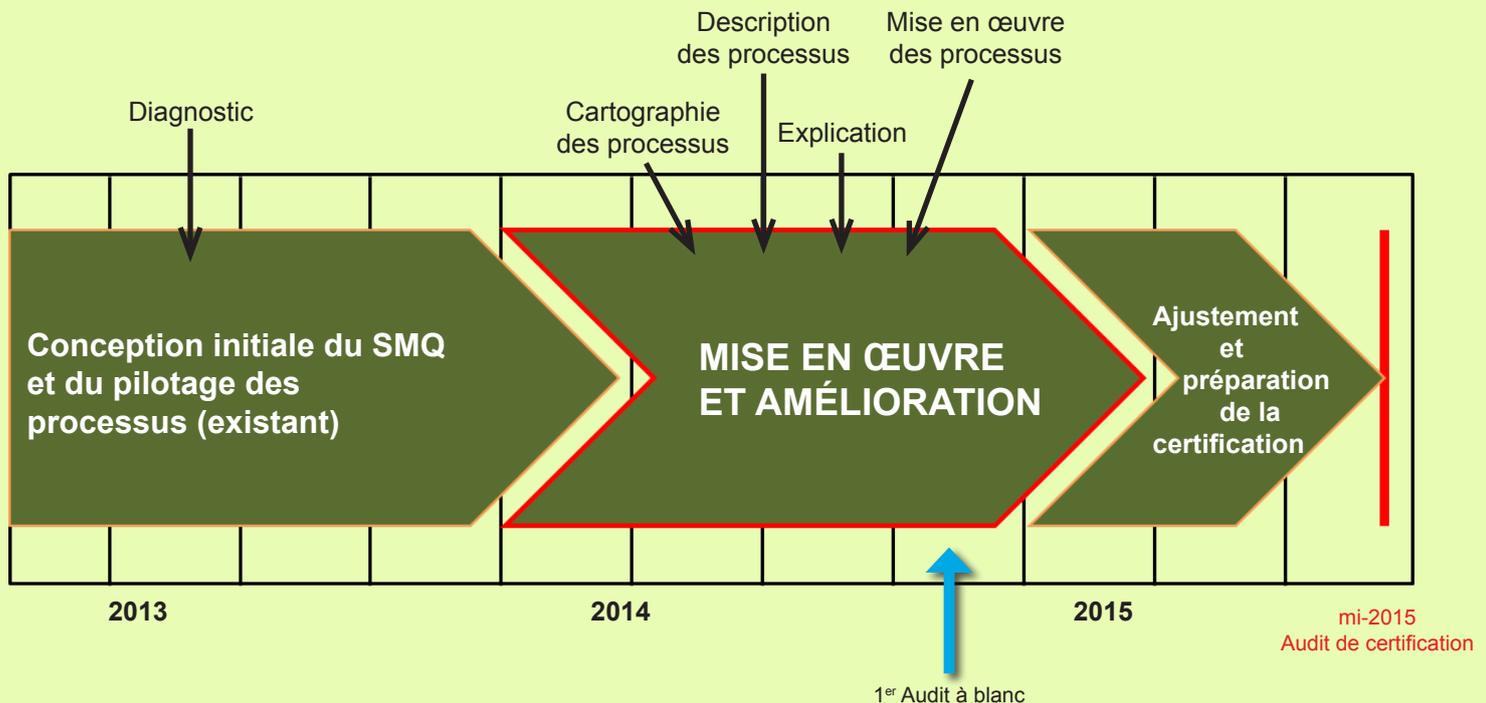
... mais proposent des évolutions :

- l'identification et la numérotation des documents vont évoluer vers une clarification (distinction des documents règlementaires MAT, rattachement aux processus de référence, etc.).
- Ainsi, l'ensemble du personnel de la SIMMT trouvera facilement ses repères.

Et après ?

L'étape suivante consistera à ajuster le SMQ pour le rendre plus efficace. L'objectif de la mi-2015, est d'atteindre une organisation qui identifie ses possibilités de progression et qui maîtrise son amélioration. C'est à partir des remontées des bénéficiaires et du terrain que celui-ci trouvera des opportunités et restera connecté avec la réalité de l'activité au service des forces.

PROJET ISO 9001



LES ACTEURS CLÉS

La démarche ne se substitue pas à la chaîne de commandement. Elle a vocation à valoriser les compétences de chacun et à favoriser la participation et la responsabilisation de tous, chacun à son niveau.

LA DIRECTION ET LE REPRÉSENTANT DE LA DIRECTION (DIRECTEUR ADJOINT)

Dans le cadre du système de management, par le biais du responsable qualité de la SIMMT, ses missions principales sont :

- animer, mettre en œuvre, entretenir et développer le système qualité, en particulier au travers de la démarche processus, et s'assurer de sa conformité aux référentiels « qualité » applicables ;
- animer l'action des différents acteurs de la qualité ;
- assurer la planification des audits internes et veiller à leur réalisation ;
- organiser l'analyse des résultats des audits et des fiches d'amélioration ;
- assurer la sensibilisation aux exigences des bénéficiaires par l'animation de formations, de réunions d'information, de groupes de travail et par la diffusion de supports de communication ;
- rendre compte au directeur central du fonctionnement du système de management et de tout besoin d'amélioration. Il s'appuie notamment sur les actions et décisions identifiées lors des instances d'amélioration et à l'occasion de la revue de direction.

PILOTES DE PROCESSUS (SOUS-DIRECTEURS OU CHEFS DE BUREAUX AUTONOMES)

Ils sont chargés de la maîtrise de leur processus et sont assistés dans leurs missions par des pilotes délégués pour leur mise en œuvre, en particulier afin de :

- rédiger et maintenir à jour les éléments de description du processus ;
- identifier les ressources nécessaires au fonctionnement efficace du processus ;
- définir la performance attendue du processus, en cohérence avec les objectifs, la politique de performance et les indicateurs (avec valeurs cibles) ;
- tenir à jour les outils et enregistrements relatifs au suivi du processus : reporting, graphes, comptes-rendus précisant les décisions ;
- communiquer sur les résultats du processus à la direction et aux acteurs du processus ;
- identifier les risques liés au fonctionnement et définir les actions d'amélioration pertinentes.

LES CORRESPONDANTS « DOCUMENTATION » DES PROCESSUS

À l'instar des correspondants « amélioration continue », leur rôle est essentiel dans la gestion de la documentation des processus et du système dans son ensemble. Il s'agit pour eux de faciliter l'appropriation et l'utilisation du référentiel documentaire de la SIMMT par le personnel en participant activement à sa mise à jour. Les modalités de mise en œuvre sont précisées dans la procédure relative à la gestion des documents et des enregistrements.

LA SECTION QUALITÉ AUDIT

Cette section organise le suivi des actions d'amélioration suite aux audits, en particulier dans le cadre du comité technique de maîtrise des dysfonctionnements (CTMD) et de la revue de direction annuelle.

La section qualité audit gère les compétences des auditeurs internes sur la base de leurs connaissances, de leur pratique de l'audit.

LES CORRESPONDANTS « AMÉLIORATION CONTINUE »

Pour laisser aux processus l'initiative nécessaire à l'amélioration continue, un correspondant dédié à l'amélioration est désigné par chaque pilote. En liaison avec la section qualité, ces correspondants sont chargés de promouvoir et d'animer la démarche d'amélioration continue au sein de leur processus.

Leur rôle est essentiellement de :

- suivre et faciliter la mise en œuvre des actions d'amélioration du processus à partir du tableau de suivi permanent de l'amélioration (SPA) du processus ;
- relayer, en relation avec la section qualité, l'information dans leur processus (préparation des audits...)
- recenser les besoins en formation du processus (auditeurs internes...).

L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DE LA SIMMT

Au-delà de la chaîne fonctionnelle « Qualité », l'atteinte des objectifs de la SIMMT repose sur la mobilisation de chacun autour des objectifs de la SIMMT pour satisfaire les besoins des forces. À ce titre, tout le personnel participe à l'amélioration continue de la SIMMT.

LES AUDITEURS INTERNES

Les auditeurs internes réalisent les audits selon les programmes d'audits établis par la sous-direction pilotage et réglementation et approuvés par le Directeur adjoint après examen lors de la revue de direction.

Les responsables d'audit organisent ces audits en collaboration avec les responsables des entités auditées et les pilotes des processus concernés. Ils rédigent le rapport d'audit et créent les fiches d'amélioration s'ils détectent des non-conformités.

LA REVUE DE PROCESSUS

Pour le suivi des processus, les pilotes s'appuient sur les réunions de suivi réalisées dans le cadre des activités techniques (revues de parcs, comité logistique, etc.) et **une réunion de synthèse : la revue de processus**. Elle permet de s'assurer de la cohérence des résultats avec les objectifs fixés et de veiller à l'utilisation optimale des ressources allouées.

Les pilotes rendent compte des résultats des processus en termes de performances et de fonctionnement lors de la revue de direction annuelle.

Les revues des processus sont un préalable à la revue de direction annuelle.

LA REVUE DE DIRECTION

La revue de direction est l'instance privilégiée pour :

- **s'assurer que le système de management de la qualité est établi, documenté, mis en œuvre et entretenu de façon efficace** dans une dynamique d'amélioration continue, pour chacun des processus ;
- **s'assurer de la cohérence du système de management en termes de planification et mise en œuvre des actions**, en particulier suite à des modifications notables : évolution de missions ou d'activités, changement de personnel ou modifications potentielles, évolutions des référentiels ;
- **communiquer sur l'importance de satisfaire les exigences des bénéficiaires ainsi que les exigences légales et réglementaires**. Les résultats de l'écoute des bénéficiaires, incluant les retours d'informations sur la satisfaction (réclamations, résultats des enquêtes) sont systématiquement pris en compte. Cela permet une évaluation formalisée de l'état et de l'adéquation du système de management de la qualité par rapport à la politique et aux objectifs « qualité », ainsi qu'aux exigences des différents référentiels.

LES TEMPS FORTS

LES INSTANCES D'AMÉLIORATION

Là encore, la démarche s'appuie sur ce qui fonctionne déjà. Il s'agit de coordonner l'amélioration continue de la SIMMT au travers du dialogue de commandement quotidien, au travers du comité de simplification pour les opportunités internes à la SIMMT et au travers du comité technique de maîtrise des dysfonctionnements (CTMD) pour les affaires faisant intervenir des parties extérieures à la SIMMT.

LE PROCESSUS DE LA SIMMT

Commandant Gaël PAULET,
Chef de projet ISO, bureau Qualité réglementation prévention, sous-direction Pilotage et réglementation

L'approche processus souligne l'approche transversale des missions confiées à la SIMMT. Si la cartographie en elle-même n'est pas une exigence, l'identification et la maîtrise de ses processus sont des éléments essentiels pour un organisme. Dans le cadre du projet, la cartographie des processus, qui s'affinera au gré du fonctionnement du système, **livre une vision globale des missions de la SIMMT**.

L'approche

Le mode de management par les processus ou « approche processus » résulte de la volonté de coordonner efficacement les activités de l'organisme.

Le terme d'« approche » désigne l'application d'un système de processus, l'identification des interactions entre processus et bien sûr le pilotage des processus.

Utilisée à la SIMMT, cette approche processus met en évidence la nécessité de comprendre le besoin des maîtrises d'ouvrage (MOA) ou des maîtrises d'œuvre (MOE). Cela souligne aussi

l'importance de considérer les activités en termes de valeur ajoutée, de mesurer la performance et l'efficacité des processus et de chercher en permanence à améliorer leur fonctionnement.

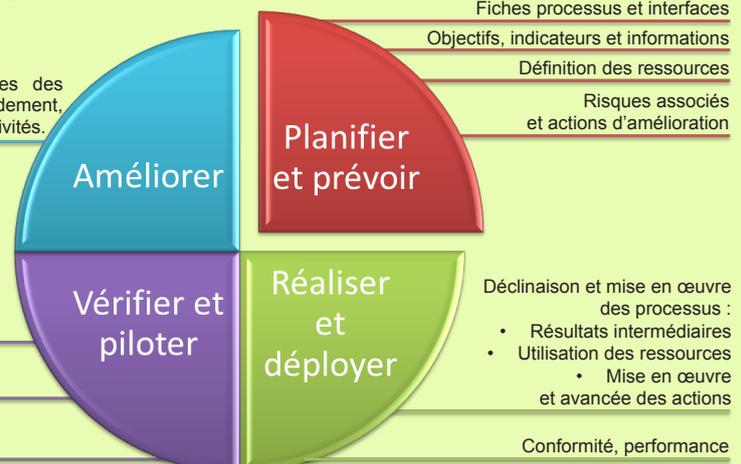
LA DYNAMIQUE PROCESSUS

Revue de processus :
selon l'évolution des attentes des bénéficiaires, du commandement, des autres exigences, des activités.

Résultats / Objectifs

Ressources utilisées

Risques maîtrisés



LA CARTOGRAPHIE ACTUELLE COMPREND 8 PROCESSUS

4 PROCESSUS DE RÉALISATION sont définis selon les types d'activité de la SIMMT et les attentes spécifiques des bénéficiaires. Ces processus concourent directement à l'accomplissement de la mission et à la satisfaction des bénéficiaires.

R1 Contribuer à la politique de MCO des armées et organiser le MCO terrestre.

Concevoir, proposer et apporter une analyse prédécisionnelle (cohérence de modes d'actions et d'environnement).

Définir les moyens, le rôle et les responsabilités des différents acteurs du MCO terrestre pour mettre en œuvre la politique déterminée.

R2 Préparer, contractualiser et piloter le soutien d'un parc.

Garantir et adapter dans la durée la meilleure disponibilité d'un parc en fonction du besoin exprimé, de l'emploi et des ressources allouées. Très concrètement, l'équipe de maintenance intégrée se trouve au cœur du fonctionnement de R2.

R3 Assurer la gestion logistique des matériels terrestres et des pièces de rechange.

Satisfaire les besoins en logistique opérationnelle, industrielle et patrimoniale. Pour cela, mettre à disposition des utilisateurs les matériels complets et les équipements nécessaires à leurs activités, et mettre à disposition des MOE au bon endroit (métropole, OPEX et OME) et dans des délais maîtrisés, les bons équipements nécessaires au MCO des matériels terrestres.

R4 Concevoir, réaliser et soutenir le système d'information du MCO terrestre.

Fournir à la SIMMT et aux acteurs du MCO terrestre les applications spécifiques nécessaires pour faire leur métier et leur fournir l'environnement et l'assistance pour la bonne utilisation de ceux-ci.

2 PROCESSUS DE MANAGEMENT englobent les activités de direction utiles au fonctionnement et à l'amélioration de la SIMMT. Ces processus sont pilotés par le directeur central et le directeur adjoint qui s'appuient sur l'ensemble de la chaîne de commandement des sous-directions, du comité de direction (CODIR) et du comité stratégique afin d'orienter l'ensemble des processus de réalisation et de soutien et d'en assurer la cohérence.

M1 Manager, diriger et coordonner les activités de la SIMMT.

Définir et s'assurer de la mise en œuvre de la stratégie du MCO terrestre (MOAd et MOE) en déclinant, pour la SIMMT, des objectifs, une organisation et une coordination des moyens.

M2 Maîtriser la performance.

Mettre en œuvre le dispositif de contrôle et d'amélioration permettant d'atteindre les objectifs fixés en fonction des ressources allouées.

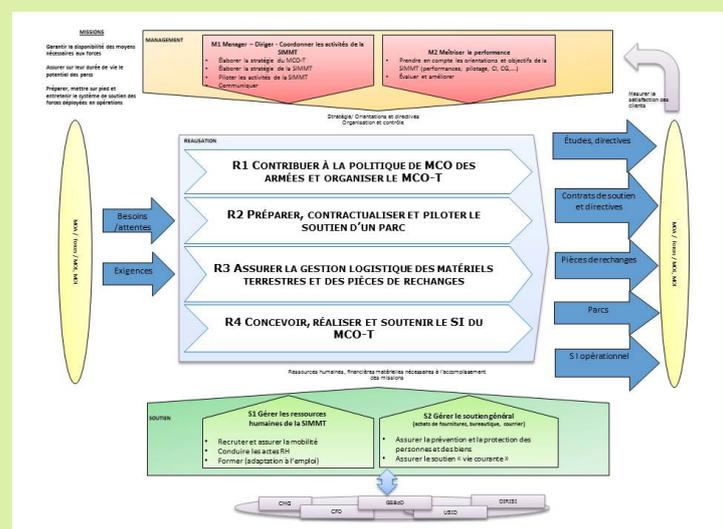
2 PROCESSUS DE SOUTIEN sont nécessaires au fonctionnement de l'organisme avec comme finalité la fourniture de ressources fiables et adaptées aux processus de la SIMMT.

S1 Gérer les ressources humaines.

Permettre à la SIMMT de disposer des ressources humaines adaptées en quantité et en compétences dans le respect des droits et aspirations des individus.

S2 Gérer le soutien général de la SIMMT.

Fournir au personnel de la SIMMT les conditions de travail optimales au regard des ressources allouées.



Chaque processus fait l'objet d'un descriptif : la fiche processus

Ces fiches sont accessibles sur le portail Intradef de la SIMMT. Elles précisent :

- la définition du périmètre, des objectifs et la finalité ;
- l'identification des bénéficiaires, leurs exigences et leur satisfaction ;
- les outils et mesures de la performance et de l'efficacité du fonctionnement par les résultats obtenus dans le cadre du suivi des indicateurs (avec valeurs cibles) ;
- l'identification des activités et grandes étapes utiles à l'efficacité du processus ;

- les données d'entrée nécessaires à sa mise en œuvre ;
- les responsabilités de mise en œuvre de ces activités ;
- les données de sortie de chacune des activités ;
- à terme, la mise en œuvre d'actions d'amélioration du fonctionnement du processus, en particulier sur la base de dysfonctionnements avérés ou potentiels et sur l'analyse des risques.

La surveillance des processus est réalisée dans le cadre des revues de processus.

Ce sont des instances d'échanges et de décisions entre les différents acteurs des

processus pour l'analyse des résultats et de l'utilisation des ressources allouées par rapport aux objectifs fixés. Ces réunions permettent la préparation des éléments utiles à la revue de chaque processus présentée en comité directeur (CODIR).

Chaque revue de processus fait l'objet d'un ordre du jour et est suivie d'un compte-rendu qui précise les décisions et actions.

Note : la fréquence des réunions est adaptée aux besoins particuliers qui peuvent apparaître en cours d'année.

LES AUDITS INTERNES À LA SIMMT

*Capitaine Xavier KERJEAN,
Officier traitant qualité, sous-direction Pilotage et réglementation*

L'un des principes de l'ISO 9001 est l'amélioration continue de la structure reposant sur une évolution continue de son fonctionnement. À la SIMMT, cette évaluation est permanente, au travers du dialogue de commandement et des instances existantes, et plus ponctuelle au travers des audits internes.

Ces audits sont réalisés en interne par le personnel de la SIMMT formé à cet exercice. L'audit repose sur des principes clairs et des outils précis : déontologie, impartialité, conscience professionnelle, confidentialité, indépendance et approche fondée sur la preuve. **Il ne s'agit pas de regarder et de noter les audités, mais bien d'évaluer le fonctionnement du système au travers de l'action du personnel.**

Qu'est-ce qu'un audit ? À quoi ça sert ?

Élément essentiel de l'amélioration continue (voir croquis ci-contre), l'audit interne est un **examen méthodique, basé sur des preuves factuelles et des enregistrements.**

Il permet, d'une part, de **mesurer l'adéquation et l'efficacité du système de management par rapport à la norme et aux objectifs fixés par la SIMMT**, et d'autre part, de proposer des axes d'amélioration et de progrès.

Qui sont les auditeurs ? Qui sont les audités ?

Un audit est mené en binôme et piloté par un responsable.

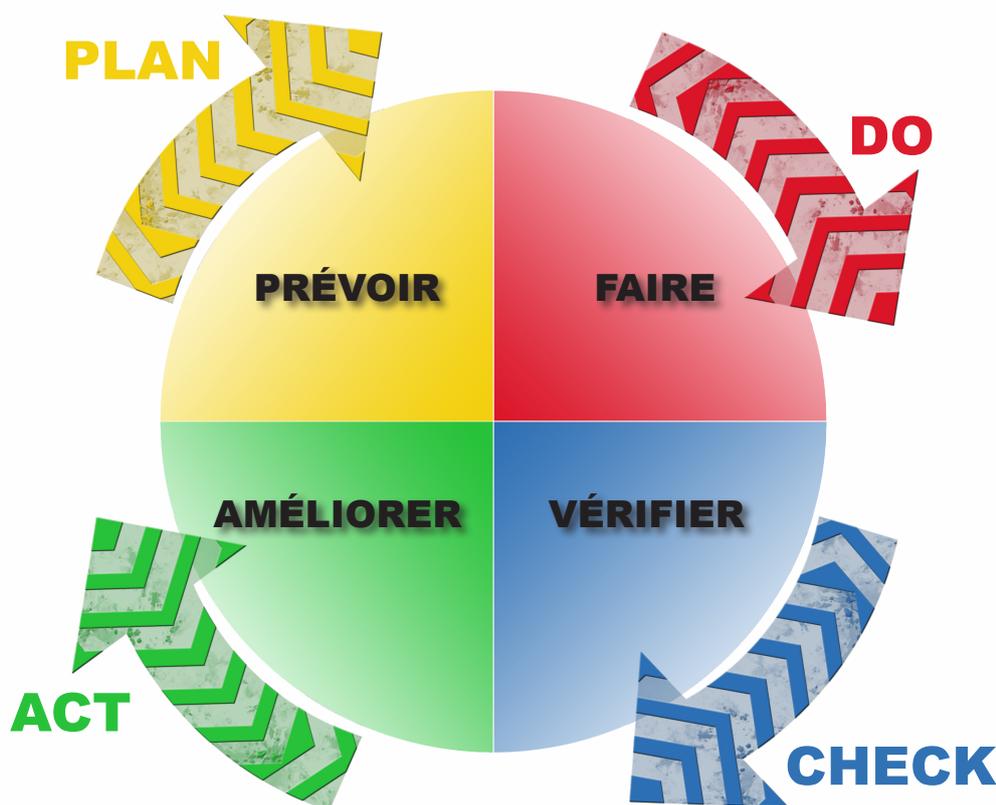
Le responsable d'audit a la charge de déclencher l'audit, de l'organiser et de

procéder à la revue documentaire. Une note formalise à chaque fois sa mise en œuvre.

Les prérequis pour être auditeur interne à la SIMMT sont de disposer de qualités rédactionnelles et de synthèse, d'être affecté à la SIMMT depuis au moins 6 mois, d'avoir été sensibilisé à la qualité

à la SIMMT, d'avoir reçu la formation d'auditeur interne et d'avoir effectué un audit en tant qu'observateur.

Les auditeurs internes peuvent être assistés par des experts techniques, ne possédant pas forcément la compétence d'auditeur interne, mais qui agiront au titre de leur expertise.



Concrètement, la société ACS Consultants réalisera les premiers audits internes, permettant également aux futurs auditeurs de la SIMMT de mieux appréhender les mécanismes de l'audit.

Comment se déroulent les audits ?

Ils se déroulent selon un programme établi annuellement et orienté par la direction.

Les audits internes couvrent sur un an, l'ensemble du système de management de la qualité. À ce titre, ils concernent l'ensemble du personnel de la SIMMT chacun à son niveau.

Après analyse des informations à sa disposition, le responsable d'audit propose un plan d'audit à l'ensemble des personnes qui seront auditées. Puis, l'équipe d'audit prépare un questionnaire d'audit qu'il communique à l'ensemble des personnes qui sont auditées.

L'audit est ensuite conduit conformément à ce qui était prévu et il s'achève par une réunion de clôture où il fait part de ses observations au personnel audité. L'équipe d'audit rédige alors un rapport d'audit et la phase de réalisation de l'audit interne est close lorsque le rapport de l'audit est diffusé.

Dans le cas où une non-conformité est décelée, le responsable qualité a la charge de rédiger la fiche d'écart, fiche d'amélioration de la Qualité (FAQ) à la SIMMT, et de suivre son traitement.

Les constats donneront pour chacun des processus des opportunités d'amélioration que le pilote pourra décliner en actions.

INTERVIEW

CAPITAINE XAVIER KERJEAN, TRAITANT QUALITÉ, BUREAU QUALITÉ RÈGLEMENTATION PRÉVENTION (SDPR)



Carrière professionnelle :

Chef d'atelier armement petit calibre au 3^e RHC à de 2001 à 2006. EMIA+DA de 2006 à 2009. Chef de section réparation mobilité au 6^e RMAT à Gresswiller. Officier adjoint en compagnie de maintenance mobilité de 2012 à 2013. Responsable qualité du détachement de Gresswiller de 2013 à 2014. Depuis 2014 traitant qualité à la SIMMT.

- OPEX**
- ▶ 2010 : DAMAN (Liban).
 - ▶ 2011 : PAMIR (Afghanistan).
 - ▶ 2012-13 : Gabon.

Quel est l'intérêt de la certification ? Que va-t-elle nous apporter ?

L'objectif de la certification en 2015 est de disposer d'un système qui permettra à la SIMMT de mieux appréhender la complexité de l'environnement dans lequel elle évolue. En outre, une certification ISO la positionne à « égalité » vis-à-vis de ses interlocuteurs industriels et étatiques (SMITer, SSF, SIMMAD, NEXTER...).

La certification ISO n'est pas une fin en soi ! Elle est une étape majeure dans la construction et la mise en œuvre du système de management de la qualité et la volonté d'améliorer le fonctionnement d'un organisme.

La cartographie des processus est très macroscopique. Pourquoi n'y retrouve-t-on pas toutes les sections, bureaux ou sous-directions ?

La cartographie des processus n'est pas un organigramme ! Elle a vocation à représenter les grandes missions de la SIMMT au profit de ses bénéficiaires. Les processus qui y sont dessinés sont mis en œuvre par plusieurs acteurs. Concrètement et à titre d'exemple, le processus R2 « Préparer, contractualiser et piloter le soutien d'un parc » fait intervenir aussi bien BCM, que la DP que la SDC et SDBFC.

La démarche qualité est-elle lourde à mettre en place ?

Les démarches de certification engagées ces dernières années se fondaient sur les versions anciennes de la norme ISO 9001. Elles exigeaient une documentation très fournie et parfois très détaillée. Les versions plus récentes, 2004 et 2008, celles qui intéressent la SIMMT, sont parties du principe que les organismes ont gagné en maturité. La marge de manœuvre est donc plus grande ! À l'exception de six procédures dites « obligatoires » qui seront regroupées en trois, la SIMMT sera libre de déterminer les procédures à rédiger. C'est le principe du juste besoin qui s'applique.

Concrètement quelles sont les conséquences au quotidien ?

Si des acteurs particuliers sont identifiés, avec un rôle précis (pilotes de processus, correspondants, auditeurs internes...), l'implication de l'ensemble du personnel est une condition *sine qua non* du succès. Cependant, il ne s'agit pas de faire autre chose que son travail, chacun à son niveau de responsabilité ! Le fonctionnement du système réside dans le fait de tenir son poste en ayant à l'esprit la satisfaction du destinataire de son travail. Par exemple, si je dois rédiger un document : est-il exploitable et applicable par son destinataire ? Si je m'aperçois d'une erreur : comment empêcher qu'elle ne prenne de graves proportions et comment puis-je m'arranger pour qu'elle ne survienne plus ? Voilà au quotidien, en quoi nous sommes tous concernés par la démarche qualité.