



L'étudiante Alicia Minot-Lenfant, de l'école des Arts et Métiers Sciences et Technologies (75) en stage chez Safran Landing Systems (78), remporte le Prix des Etudiants [Mastère] lors de la 28ème Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité



Pour aller de l'avant malgré le chômage partiel chez Safran Landing Systems, Alicia Minot-Lenfant peaufine sa méthodologie, avance en mode dégradé grâce au formidable outil du brainstorming asynchrone, sollicite ses interlocuteurs dans des espaces temps records et réussit à fournir un outil qui améliore leur satisfaction de 27 %

Paris, le 16 avril 2021. Chaque année depuis 1992, les « Prix Nationaux de la Qualité », organisés par l'association France Qualité, récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs pour leurs démarches et/ou analyses de management par la qualité au service de la performance.

Parmi les [6 lauréats de l'édition 2021](#), Alicia Minot-Lenfant, étudiante de l'école des Arts et Métiers Sciences et Technologies (75) en stage chez Safran Landing Systems (78), remporte le Prix des Etudiants Qualité Performance dans la catégorie Mastère. Ce Prix salue le travail réalisé par des étudiants dans le cadre de leurs activités universitaires au sein d'organismes. Sont distingués les travaux menés en niveau Licence et Licence Pro, ceux menés en niveau Master ou Ingénieur, et - depuis 2020 - ceux menés en Mastère. ([+ d'infos sur les Prix dans le DP](#)).



La problématique

Alicia Minot-Lenfant rejoint la Direction Qualité et Progrès de Safran Landing Systems en mars 2020 pour mettre à jour l'outil de « pilotage des processus » à destination des 18 « pilotes » basés au siège. L'objectif de cet outil : que les 14 sites de l'entreprise puissent définir eux-mêmes leurs axes d'amélioration, afin de pouvoir s'entraider ou pour que, depuis le siège, leurs « pilotes » puissent mettre à leur disposition les moyens de s'améliorer. Dès ses premières enquêtes, elle se rend compte qu'aucun des 9 pilotes de siège interrogés n'utilise plus vraiment cette grille, qui date de 2015 : les indicateurs sont obsolètes, chaque site atteint la note maximum. Sentant la crise sanitaire arriver, l'étudiante rassemble rapidement la documentation nécessaire et mène les premiers entretiens essentiels à son travail, puis le couperet du confinement tombe, la gardant à l'écart de l'organisation pendant 3 mois.

La démarche

Uniquement en lien avec sa tutrice et à distance, l'étudiante met ces trois mois à profit pour revoir ses objectifs et préparer son projet :

- Elle mène un grand benchmark : quels critères d'évaluation les industries similaires utilisent-elles couramment ? Quels autres critères spécifiques faudrait-il ajouter ? Elle se base sur ses premiers entretiens pour préparer le cadre d'une nouvelle grille : de telles idées seront discutées et donneront lieu à vote lors des brainstormings ;
- Elle a recours à une méthode (PDCA) pour planifier sa mission dans les moindres détails, afin que tout soit prêt au moment où elle pourra démarrer. Objectif : avancer vite et prendre un minimum de temps à ses interlocuteurs.
- Pour toutes ses actions, elle prévoit un mode dégradé, afin de ne pas prendre de retard sans pour autant impacter la qualité des tâches concernées.

Une fois l'entreprise (partiellement) réouverte, elle passe à la phase D (DO) de sa méthode et se frotte à la réalité : si son plan idéal consistait à organiser des brainstormings physiques et en visioconférence, dans un contexte de chômage partiel, elle passe au mode dégradé et organise des sessions de brainstorming asynchrones / séances personnalisées, a priori contraires aux principes même du brainstorming.

- Elle explore l'outil digital Klaxoon et choisit un mode de brainstorming asynchrone jusqu'ici inutilisé dans l'entreprise. Pour bien poser le cadre – et faire ainsi converger les participants vers le bon objectif en toute autonomie –, elle crée un support autoporteur et intuitif où elle indique les objectifs et étapes du projet, les instructions de participation, les contributions attendues.
- Pour maintenir la motivation de l'équipe, elle avance pas-à-pas, met de la couleur et des illustrations dans les tableaux, indique l'état d'avancement du projet, utilise des métaphores...
- Pour pallier le point négatif associé à la méthode - le manque de cohésion de groupe - elle organise des échanges avec les personnes dont les avis divergent pour leur permettre de se rejoindre.

Enfin, elle digitalise la grille, pour la moderniser et – surtout – simplifier le traitement des données.

Le résultat

Au terme de ses 6 mois de thèse professionnelle, dont 3 dans l'entreprise, Alicia Minot-Lenfant :

- A amélioré de 27 % la satisfaction des pilotes de siège vis-à-vis de la grille (s'était fixé +20 %) ;
- A réduit la durée totale de traitement de 5h50 à 55 minutes, soit une baisse de 92 % ;
- A découvert que l'outil de brainstorming asynchrone, loin d'être un pis-aller, est d'une efficacité formidable et peut être réutilisé hors temps de Covid. Il lui a permis d'obtenir une excellente participation à ses sessions de brainstorming (100 %) car chacun a pu se connecter quand il le souhaitait (plus de fuseaux horaires), sans perte de temps, sans barrière de la langue, et en prenant tout de même connaissance des apports de chacun : des atouts indéniables lorsque l'on gère plusieurs sites dans le monde entier.

Verbatims

Le Jury du Prix de la Qualité : « Dans un contexte totalement inédit, Alicia Minot-Lenfant a su adapter son projet pour surmonter l'impact de la crise. Elle a procédé avec une méthodologie extrêmement pertinente, a su réajuster ses objectifs, avancer en mode dégradé grâce à une utilisation innovante des outils, animer les équipes à distance... pour finalement atteindre les buts fixés. Sa prise de recul est à la hauteur de ce que l'on attend d'un Bac + 6, ce travail mérite une récompense ».

Alicia Minot-Lenfant, étudiante lauréate : « Recevoir ce prix est pour moi un honneur et une très belle revanche sur l'année 2020. Ce projet démontre le rôle crucial de la qualité en temps de crise : nous pouvons tirer profit des difficultés rencontrées et adapter les méthodes de travail pour maintenir et même améliorer la performance. Je tiens à remercier mes tuteurs entreprise et académique pour leur soutien et conseils tout au long de cette belle aventure que j'ai eu l'opportunité de vivre. »

Angéline Eymery, tutrice entreprise chez Safran Landing Systems : « 2020 a été une année particulière, pour tous les secteurs d'activité, et en particulier l'aéronautique. C'est donc dans des conditions particulièrement complexes qu'Alicia a réalisé son projet de thèse professionnelle. Cependant, elle a su

saisir les opportunités qui s'offraient à elle, en réorientant son projet pour l'adapter au contexte faisant ainsi preuve d'agilité et de pugnacité. Sa créativité, sa rigueur, son esprit d'équipe et sa bonne humeur ont contribué au succès de ce projet. Son esprit de synthèse et sa prise de recul lui ont également permis d'écrire un article scientifique, accepté pour la conférence internationale CICI-Qualita 2021. ».

Nicolas Maranzana, tuteur académique et responsable pédagogique du MS Manager de la Qualité :
« Cette récompense met en lumière les valeurs que nous souhaitons transmettre à nos étudiants, futurs Managers de la Qualité. En addition du savoir-faire et du savoir être, l'agilité a été le maître mot de l'année 2020 et le projet d'Alicia l'illustre parfaitement et avec succès ! »

> Arts et Métiers Sciences et Technologies (**Paris - 75**) : Mastère Spécialisé® Manager de la Qualité (Bac + 6)
> Safran Landing Systems, Vélizy Villacoublay (**Yvelines - 78**) : systèmes d'atterrissage et de freinage pour avions.
7 800 salariés. CA de 2,2 milliards € en 2019

Cliquez sur ce lien pour obtenir :

- Le dossier de presse avec l'ensemble des informations sur les Prix et chaque lauréat (problématique, démarche mise en place, résultats, verbatims)
- Les visuels HD des lauréats

Ou collez ce lien : <https://www.dropbox.com/sh/zhdihsn5ef1jbc4/AADA9r0lzn7U1qOwzzBtGdJMq?dl=0>

Contact presse
Nouvelles Graines
Clémence Rebours
06 60 57 76 43

c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos de France Qualité – Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 900 adhérents publics et privés en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité. www.qualiteperformance.org

A propos des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle – Créés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté depuis 2012 par France Qualité.
www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp