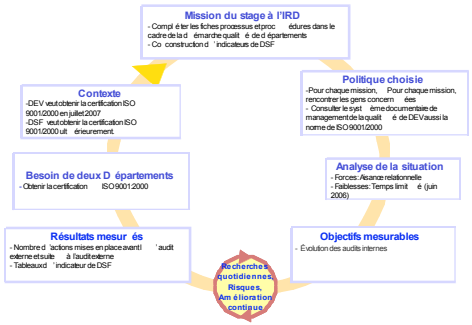
UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

LES PROCESSUS DANS LE CADRE DE LA NORME ISO 9001:2000

Planification dynamique strat égique des missions



Objectif mesurables

L'enjeu et les risques

- L'enjeu: c'est mieux fonctionner, mieux r églementer et apporter un meilleur service.

- Les risques: Peu de gens au DSF sont form és à la qualit é ; il y a donc un risque que l'ensemble des gens qui ont accept é la d émarche qualit é et ces modifications, ne comprennent pas la norme ISO 9001.

Objectifs	Critères
Comprendre moi -même la norme ISO 9001 version 2000 (cerner la m éthode)	- évaluation personnelle
Capitaliser des informations sur la d émarche qualit é institutionnelle	- nombre des entreprises certifi ées en France ; Europe ; Asie (dans les pays partenaires de l 'IRD) - degré de présence de la démarche qualit é dans la recherche et dans l'enseignement
Le Département Expertise et Valorisation (DEV) veut obtenir le certification de ISO 9001/2000 en mai 2007	- compl éter les processus et les proc édures des cinq p ôles du DEV
Comprendre le processus et les techniques d 'audit	- évaluation personnelle
Le Département Soutien et Formation des communautés scientifiques du Sud(DSF) veut obtenir certification ISO 9001/2000 ultérieurement	- compléter les processus et les procédures du DSF/conception du produit - co-construction d'indicateurs pour le DSF

Présentation de ma mission : M éthodologie partie 1

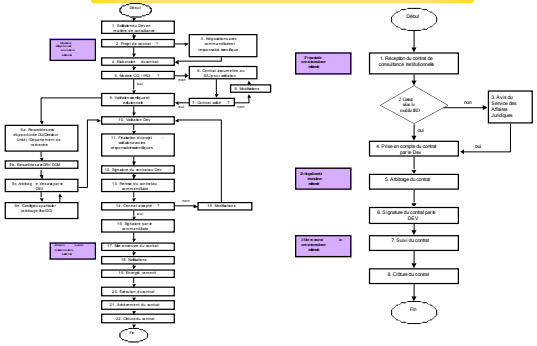
- Récupérer et exploiter les donn ées liées à l'utilisation de la démarche qualit é. Il y a lieu de trouver et d 'exploiter les données statistiques disponibles afin d 'avoir une utilisation et l 'utilit é de la d émarche qualit é.

Les principaux éléments semblent être :

- Identifier les universit és et les instituts ayant la d émarche qualit é ;
- Identifier les universit és et les instituts qui auraient une d émarche qualit é (ou qui souhaitent entreprendre une d émarche qualit é) ;
- Trouver des chiffres sur l 'efficact é de la démarche qualit é.

Mes MISSIONS	Dans ce cadre je SOUHAITE	RISQUES	ALTERNATIVES
Le pr ésence de la qualit é à l'étranger	• Rechercher les pays o ù l'IRD est pr ésent • Contacter les gens de la démarche qualit é dans les pays partenaires de l 'IRD	• Ne pas bien comprendre démarche qualit é institutionnel • Absence d 'information	• Lire les documents supports • Se renseigner sur Internet • Se renseigner aupr ès du responsable qualit é
Le pr ésence de l'enseignement à l'étranger	• Rechercher les pays o ù l'IRD est pr ésent • Contacter les gens de la démarche qualit é dans les pays partenaires de l 'IRD	• Ne pas recevoir une réponse du responsable envoyé par les pays partenaires de l 'IRD • Difficulté d'accès	• Cherche les informations sur Internet
Le taux de certification ISO 9001 dans les entreprises	• Rechercher le rapport ISO • Établir des donn ées plus spécifiques (web , intranet de l'IRD ...)	• Il y a existe le risque du taux incorrect.	• Essaye prendre les nouveaux informations • Utilisation des r éponses sur le web

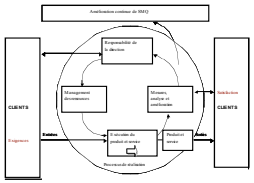
L'exemple de processus de consultance de DEV



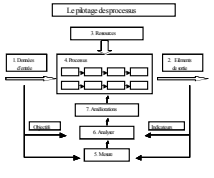
Définition général

Définition g éneral:

- **Un processus** est un encha înement d'activit és ou d'ensembles d'activit és, qui est aliment é par des entr ées, qui dispose des ressources et qui ajoute de la valeur par rapport au but pour cr éer des sorties. (ISO 9000/2000, 3.4.1)
- **Une proc édure** est une mani ère spécifiée d'accomplir une activit é ou un processus (ISO 9000/2000, 3.4.5).



Management de la qualité et ISO 9001 : 2000



Le pilotage des processus

Présentation de ma mission : M éthodologie partie 2

DEV:

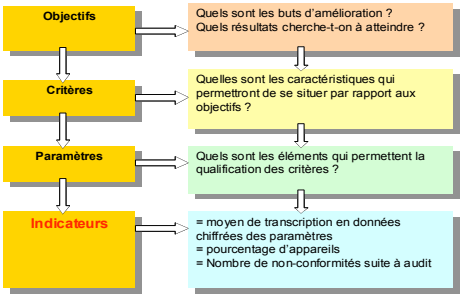
- comprendre les processus et les procédure.
* Le processus r épond aux questions : Quoi ? Pourquoi ?
* La proc édure r épond à la question : Qui ?
* Le mode d 'emploi r épond aux questions : Quand ? Où ? Comment ?

DSF:

- Problème: Confondre les indicateurs qualité et les indicateurs des projets
- Pour la démarche qualité du DSF, le responsable me demande à faire les indicateurs des projets et les procédures en même temps, enfin se trouve les indicateurs qualité qui sont attaché les procédures.

Mes MISSIONS	Dans ce cadre je SOUHAITE	RISQUES	ALTERNATIVES
DEV : Fiches Processus et Proc édure : Consultance, Création d'entreprise, contrats …	• Bien comprendre le processus et le proc édure	• Indisponibilit é des pilotes de processus	• Parler avec chacun pour connaître son travail • Capitaliser les datas du réseau local • Voir les ouvrages de processus
DSF : conception du produit et co -construction d'indicateurs	• Connaître les informations d'indicateurs	• Trop peu de gens peu formé sensibilisation	• Faire souvent la r éunion qualit é

Tableau de création d'indicateur



L'exemple de L 'indicateur de DSF (2)

Objectifs	Critères	Paramètres	Indicateurs: Source	Indicateurs: Indicateur	Indicateurs: Réponse
1. Am éliorer la qualité du suivi des bénéficiaires	A. Am élioration du processus d'évaluation	1) Nombre d'experts du S ud des universités/d autres organismes de recherche	14. Nom bre d'experts du S ud des universités/d'autres organisme de recherche		
		2) Satisfaction/form ulaire	15. Nom bre de personnes satisfaites		
		3) Am élioration des critères	2. Nom bre de candidatures reçues 16. Nom bre de projets proposés en sélection	2. Moyenne âge 3. Sexe ratio 4. Nom bre de Libre e et libre e candidatures et sélection	5. Nom bre d'équipes sélectionnées
	B. Satisfaction des bénéficiaires	1) Taux de satisfaction des bénéficiaires	17. Nom bre d'experts diffère par	6. Nom bre de diplôm de bourses par an	
	C. Am élioration du suivi	1) Diffusions des informations	1. Nom bre de bourses par an 2. Fréquences des actualités		
		2) Accueil des chercheurs		18. Nom bre de chercheurs inscrits dans le réseau R.H. ACCES 19. Inform ation des bourses sur les procédures 20. Coordination avec les chercheurs d'accueil	
		3) Versement et des soutiens			7. Caractér ristiques par rapport aux bourses
		4) Délai dans l'attribution des soutiens			
		5) Form ations complém entaires		21. Tous ce personnes qui participent au stage form ation complém entaire	8. Nom bre d'équipes qui participent au stage form ation
		6) Mise en réseau/inform ation		22. Transition du mondes à un autre	
	D. Reconnaissance après le soutien	1) Recrutem ent après le soutien		23. Nom bre de personnes recrutées après le soutien 24. Répartition par type de soutien ent	23. Nom bre de doctorants qui recrutement dans m ses bons pays après de Bourses
		2) Labellisation des équipes			9. Nom bre d'équipes labellisées 10. Nom bre de responsables équipes qui obtiens un poste à Bourses après
		3) Résultats		25. Nom bre de soutenances par an après LR	11. Nom bre de chercheurs par équipe
				26. Nom bre de publications 27. Nom bre de cas de consultants	12. Nom bre de doctorants par équipe
	E. Autonom ie des équipes boursières après le soutien	1) Participation à des réseaux de recherche	28. Nom bre de publications	28. Nom bre de chercheurs qui participent à des réseaux de recherche	13. Nom bre d'équipes qui participent à des réseaux de recherche
		2) Projets rem portés		29. Bénéficiaires dont aide bourse et répartition par type de bourse (nbre)	14. Nom bre bourses et séjours 15. Participation à des projets internationaux
2. Am éliorer la cohérence avec les stratégies de l'IRD	A. Financem ent des projets en accord avec les stratégies de l'IRD	1) Projets financés par priorité thématique et zone géographique	30. Nom bre de projets financés par priorité thém atique 31. Nom bre de projets financés par zone géographique		
	B. Budget dédié à cet aspect/ressource humaine				

Conclusion

•Ce stage m'a permis de d écouvrir le monde de la qualit é et en particulier de la norme ISO 9001:2000 et sa description de l'Institut par les processus. Celle -ci est oppos ée à la description de l'entreprise par les proc édures de la norme pr écédente. Ainsi, un manuel qualit é qui auparavant n écessitait plusieurs armoires pour son stockage, peut aujourd'hui ne contenir qu'une cinquantaine de pa ges : la description par les processus est à la fois plus synth étique et permet de recentrer la d émarche qualit é sur son objectif : satisfaire au mieux les clients.

•La réalisation de la cartographie des processus du DEV et du DSF m'a, de plus, permis de me rendre compte de la difficult é que repr ésente une aim élioration de la qualit é du service rendu par un institut. En effet, une telle démarche n écessite un engagement de l'ensemble de l'entreprise pour être efficace. C'est sans doute pour cela que la norme s'attache autant à l'engagement de la direction dans la mise en place du syst ème qualit é.

•Par contre, la description du processus de consultance et de cr éation d'entreprise m'a ouvert les yeux sur la complexit é du fonctionnement r éel du p ôle et sur le fossé qui peut exister entre celui -ci et le fonctionnement théorique. Elle m'a également permis de perce voir que les probl èmes remont és par les employ és sont rarement des probl èmes cruciaux du processus mais sont plut ôt les cons équences de probl èmes beaucoup plus importants.

•Je retire finalement de ce stage une exp érience enrichissante dans la d émarche qualit é. De plus, la nouveauté de cette d émarche à l'IRD m'a permis de toucher du doigt d'autres probl èmes vital aux pour l'IRD : le management et la strat égie qui ont un impact important sur la satisfaction du client.

Bibliographie

Référentiels Normatifs :

[1] **NF EN ISO 9001 2000**, *Éd Afnor, Décembre 2000*

Ouvrages :

[1] **L'approche processus - Mode d'emploi** *, Hervé Brandenburg , Jean - Pierre Mégline Éditions d'Organisation septembre 2006*

[2] **Durement qualit é au manuel de management – l'audit total égique** *, Bernard Fromion AFNOR 2001*

[3] **Guide des processus – Persons à la pratique** *, Michel Cattan AFNOR 2005*

[4] **Pour une certification qualit é gagnante – Avant Pendant Apr ès,** *Michel Cattan AFNOR 2002*

[5] **Indicateurs de sciences et de technologies** *Éditeur Économie & OST 2006*

[6] **Basic science and technology statistics** *OECD OCDE 1995*

Sites Internet (dér ér éférences et autres) :

[1] Site **IRD** : www.ird.fr

[2] Site **Qualit é Recherche** : www.ust.fr/qualite_recherche/

[3] Site de l 'Association Fran çaise de Normalisation : **AFNOR** : www.afnor.fr

[4] Site de la grande université **é ville nancy** : http://www.cuf.ville-nancy.fr/Ecole-Doct_cnfs_2-Dos_2_1.htm

[5] Site **de la certification** : http://certification.fr/articles/iso_9001_2000.html

[6] Site de **service du commerce et d éveloppement** : http://www.bnd.nl/upload_files/pdf/NL/BND/BND41_090379.

[7] Site **de les indicateurs qualit é** : http://www.bnd.nl/upload_files/pdf/NL/BND/BND41_090379.

[8] Site **ISO 9001/2000 v éritable outil de pilotage** : http://www.iso.org/iso/iso9000-14000/index.html

[9] Site de **ISO** : http://www.iso.org/iso/FAQ/ISO9000/index.html

[10] Site de **AFAQ** : http://www.afaq.fr/

[11] Site de **minist ère de l 'économie des finances** : http://www.industrie.gouv.fr