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

« Étude et réalisation des outils de communication et d'échange d'informations entre les membres du projet Excellence en Qualité et en Organisation (EQO) et entre le projet et les membres du laboratoire CPPM (Centre de Physique des Particules de Marseille) »

Pourquoi ?

1.- CONTEXTE

Le CPPM

- Unité de recherche appartenant au CNRS/ In2p3 et à l'université de la Méditerrané [1]
- Vocation : recherche fondamentale en physique des particules

La Démarche "EQO"

- Début 2008, la direction du CPPM a exprimé sa volonté de réaliser une démarche d'amélioration continue de l'organisation du laboratoire. Dans ce cadre, le projet EQO a été lancé

Phases de la Démarche [2] :

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
N°1: Projet, service et groupes pilotes							
N°2: Organisation-qualité Laboratoire							
N°3: Consolidation de la démarche							
N°4: Consolidation de l'amélioration Continue							

2.- ENJEUX

- Enjeux Scientifiques : garantir l'efficacité des résultats
- Économiques et Financiers: optimiser les ressources allouées [3]
- Organisationnel: capitaliser le savoir faire

3.- LA PROBLEMATIQUE

- Q : Le personnel du CPPM
- Q : Manque des outils pour organiser et donner l'linformation
- O : Dans le CPPM
- Q Au moment de vouloir changer l'information au sein d'équipe du projet et entre l'équipe el le laboratoire
- C : Réalisation des outils de partage de l'information
- P : -Faciliter la transmission des informations et capitaliser le savoir-faire

-Optimiser les processus administratifs

- Organiser la documentation projet
- Promouvoir le projet EQO

Comment?

4.- PROCESSUS DE REALISATION

Etape N°1	- Contexte et enjeux -Cadrage de la problématique - Détermination des besoins des acteurs
Etape N°2	- Rédaction du Cahier des Charges Fonctionnel (CCF)
Etape N°3 Evaluations	- Sites web qualité des laboratoires cibles (In2p3 [2], CERMAV [3], LAM) - Comparaison entre les sites web cibles et le CCF - Comparaison des solutions de stockage du contenu
Etape N°4 Propositions	- Proposition des solutions de mis à jour l'information - Définition des spécifications techniques des outils
Etape N°5 Site web	- Spécifications techniques -Maquette et prototype - Création du site web
Etape N°6 Communication	- Présentation et test du site web aux équipe EQO

Résultats et enseignements tirés

5.- RESULTATS

OBJECTIFS DEFINIS	% EFECTUE
Rédaction du Cahier des Charges Fonctionnel (CCF)	90%
Évaluation des sites web qualité (In2p3, [4] CERNAV, LAM)	60%
Évaluation comparative entre un site web cible et le CCF	80%
Définition des spécifications techniques de mise à disposition l'information hors site web	90%
Évaluation Comparative des solutions de stockage du contenu	90%

6.- ENSEIGNEMENTS TIRES

- Cette expérience a pris place dans un environnement vraiment difficile et malgré tout a été très enrichissante
- Perception des applications de la qualité sous une facette différente
- Développement des compétences dans le domaine de l'informatique et management du projet
- Développement du sens de l'observation, la résolution des conflits et la compréhension du comportement des acteurs impliqués dans la démarche.

7.- Références Bibliographiques

[1] Site web CPPM : http://marwww.in2p3.fr/

[2] Cahier des charges du projet EQO, Jacque Giner, Aout 2008

[3] Publication : Sécurité Informatique, La souris 01 45210961, décembre 2006 – N°58

[4] Site web qualité In2p3 : www.in2p3.fr Page consultée le 28 Avril 2009

Master M2 Management de la Qualité 2008-2009 Poster réalisé par Loreto CASTRO Tuteur entreprise : Jacques GINER Tuteur enseignant : Gilbert FARGES