Accompagnement d'une démarche qualité dans un laboratoire universitaire tenant en compte la labellisation Carnot

Stage professionnel de fin d'études

Katiane MONTEIRO BEZERRA

Centre Interuniversitaire de Recherche et d'Ingénierie des Matériaux (UMR 5085)

Tuteur CIRIMAT : Pierre ALPHONSE

SUIVEUR UTC : Gilbert FARGES

Le 11 juin 2009.

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

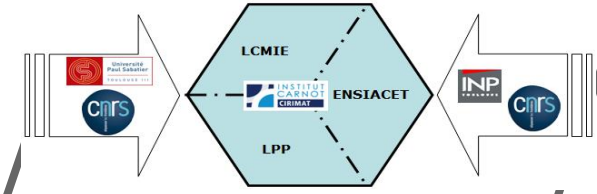
Accompagnement d'une démarche qualité dans un laboratoire universitaire tenant en compte la labellisation Carnot

2008-2009 — CIRIMAT – Centre Interuniversitaire de Recherche et d'Ingénierie des Matériaux — Katiane MONTEIRO BEZERRA

1. CIRIMAT

Mission du **CIRIMAT :** Le développement harmonieux d'une recherche **fondamentale de haut niveau** et d'une recherche **partenariale** tournée vers l'**innovation** dans le domaine des **matériaux**.

1999 : Création du CIRIMAT [1]
2006 : Labellisation Carnot
2007 : Début de la démarche qualité

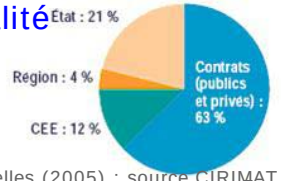


Le CIRIMAT et ses tutelles : source MONTEIRO [2]

2. Contexte

Organisation efficace de son l'activité
Traçabilité et capitalisation de **connaissances**
Protection et **valorisation** des résultats de la recherche publique
Optimisation des **moyens humains** et **techniques**
Promotion de son **image** vis-à-vis de l'extérieur
Réponse aux **attentes** des partenaires **socio-économiques** et des **étudiants**

Démarche qualité selon la norme ISO 9001



Origine des recettes contractuelles (2005) : source CIRIMAT [1]

3. Objectifs

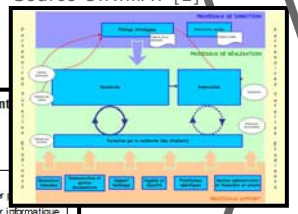
Mission du stage : Assistance à la mise en place de la démarche qualité du CIRIMAT tenant en compte la labellisation Carnot

Objectif	Cible	Février 2009	Juin 2009
Documents en ligne	100%	**0% en ligne 27 documents**	**100% en ligne** 36 documents
Faire vivre le plan d'actions	Moins de 10% des actions en retard	**24% actions en retard, 71** actions	**2% actions en retard, 124** actions
Démarrage des processus	3 processus prioritaires	**5/11** processus avaient déjà démarré	**5 Processus**
Démarrer le suivi des indicateurs	4 processus prioritaires	0	**5 processus**
Enquête Cahier de laboratoire	10 réponses (2 par site)	Pas d'informations	**38 réponses 3 / 3 sites**

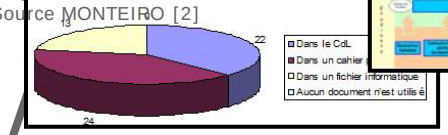
4. Mise en œuvre

Documents Qualité – Intranet : Source CIRIMAT [1]

Cartographie des processus : Source CIRIMAT [1]



Enquête Cahier de Laboratoire : Source MONTEIRO [2]



Plan d'action du CIRIMAT : Source MONTEIRO [2]

Retard	Fait	Abandonné
En cours	En attente	

PLAN D'ACTIONS - CIRIMAT

DATE	REUNION	ACTION	PROCESSUS	ETAPE	QUI	ACTION A REALISER
10/07/07	1	1.4	Comité de Pilotage	1/3	CP	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
19/09/07	2	2.1	Support Technique	1/4	Groupe ST	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
19/09/07	2	2.2	Support Technique	1/4	Groupe ST	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
19/09/07	2	2.3	Support Technique	1/4	Groupe ST	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
19/09/07	2	2.4	Support Technique	1/4	Chaque acteur	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
19/09/07	2	2.5	Support Technique	1/4	CP	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
22/10/07	3	3.1	Support Technique	2/4	Groupe ST	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

5. Conclusion

Difficultés rencontrées

Etat d'avancement sur les **3 sites**
Manque de **visibilité** des apports
Manque de **politique** et d'objectifs qualité

Conclusion

Amélioration de **l'organisation**
Développement de la **communication** interne

Perspectives

Enquête de satisfaction du **personnel**
Fiche de notification des **dysfonctionnements**

Références Bibliographiques

1. Centre Interuniversitaire de Recherche et d'Ingénierie des Matériaux, CIRIMAT (UMR 5085 CNRS-UPS-INPT)
2. Katiane MONTEIRO BEZERRA, Accompagnement d'une démarche qualité dans un laboratoire universitaire tenant en compte la labellisation Carnot, UTC, Stage professionnel de fin d'études, 2008-2009
3. NF EN ISO 9001 : Systèmes de Management de la Qualité - Exigences, AFNOR, novembre 2008
4. Contrat d'action pluriannuel CNRS-Etat - 2002-2005, mars 2002
5. Agence Nationale de la Recherche. Rubrique « Les instituts Carnot »
6. WIKI CNRS Réseau Qualité en Recherche.
7. NF EN ISO/CEI 17025 : Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais, AFNOR, Septembre 2005

INSTITUT CARNOT CIRIMAT — utc