UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité » - 2008-2009

Soutien de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue au sein de XLIM

Meriem RAHMANI

Contexte et Enjeux [1]

Enjeux scientifique et pédagogique

Enjeux pôle compétitivité ELOPSYS

XLIM UMR 6172

Enjeux de la labellisation Carnot

En quelques chiffres :
3 tutelles : CNRS, Université de Limoges
3 sites géographiques : Limoges, Poitiers, Brive
6 départements, 4 programmes transverses, 1 plate forme
Personnel : 461 personnes au 01/01/2008
Production scientifique : 364 publications en 2007
Budget : 5 Millions d'euros en 2007

Problématique [2]

Observation
Exigences Carnot :
•Mise en place d'une démarche qualité
•Amélioration du professionnalisme de XLIM
•Amélioration des relations avec les partenaires socio-économiques

Réflexion
•Comment répondre aux exigences Carnot?
•Comment réduire les délais d'établissement de contrat qui sont de 6 mois à 1 an actuellement?
•Comment mettre en place la démarche?

Constat
•Formations de 4 personnes aux outils qualités en 2008
•Lancement de 3 actions d'amélioration
•Création d'un service qualité en juillet 2008

Création du service qualité en juillet 2008

Missions et Objectifs [3]

Besoin du client
•Déterminer son rôle en tant que responsable qualité
•Faire adhérer un grand nombre du personnel à la démarche qualité
•Obtenir le soutien réel de la direction
•Améliorer les procédures déjà mises en place

Missions
•Soutenir et conseiller le responsable qualité
•Guider la mise en place de la démarche qualité
•Informer et impliquer le reste du personnel dans la démarche qualité

Objectifs
- Mettre en place les outils et méthodes nécessaires au pilotage du service qualité
- Accompagner les actions lancées dans le cadre de l'amélioration des pratiques au sein du laboratoire

Résultats [5]

Actions	Type	Etat
Raison d'être du service qualité	Missions principales	Achevée
Engagement de la direction	Missions principales	En cours
Plan d'actions du service qualité	Missions principales	En cours
Poursuite de l'amélioration de l'accueil des nouveaux entrants	Missions transversales	En cours
Amélioration du site web	Missions transversales	Achevée
Aide à la mise en place d'une démarche qualité au sein de la plate forme	Missions transversales	En cours
Elaboration d'un guide de réunion	Missions transversales	Achevée

Méthodologie et Actions [4]

Expression du besoin client → **Définir le problème** (• Etat des lieux initial • Note de clarification) → **Concevoir la solution** (• Dossier de mise en œuvre du projet • Analyse des risques) → **Intégrer la solution** (• Accompagner la création du service qualité) → **Suivre et Améliorer** (• Etat des lieux de sortie • Recommandations) → Satisfaction du besoin client

Perspectives et Apports [6]

Apports du stage
•Réelle expérience professionnelle
•Renforcement des aptitudes à la communication
•Application sur le terrain des outils et méthodes vus en cours

Perspectives
•Poursuivre les actions planifiées jusqu'à la fin du stage
•Rédiger l'états des lieux de sortie

Bibliographie [7]

•Systèmes de management de la qualité – Exigences. Norme ISO9001: V2008
•Les cahiers de l'observatoire des métiers, Décembre 2003 : La fonction qualité au CNRS
http://www.rmsb.u-bordeaux2.fr/wikiQualite/spip.php?article18, site visité le 26 Mai 2009
•Pour s'informer, s'initier ou approfondir une démarche qualité, http://www.utc.fr/qualite-recherche/, site visité le 28 Mai 2009

Abréviations [8]

•**CNRS** : Centre Nationale de Recherche Scientifique
•**RQ** : Responsable Qualité
•**UMR** : Unité Mixte de Recherche