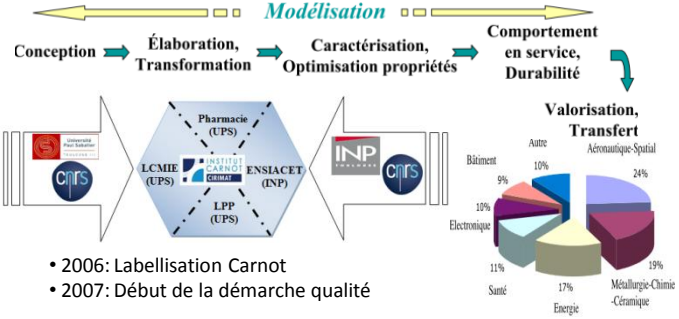
UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

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

Année 2009/2010 — CIRIMAT – Centre Interuniversitaire de Recherche et d'Ingénierie des Matériaux — Nadim AYOUB

1- Présentation du CIRIMAT [1]

- 1999: Création du CIRIMAT
- Mission: Réaliser des recherches fondamentales et appliquées dans le domaine des matériaux



- 2006: Labellisation Carnot
- 2007: Début de la démarche qualité

2- Contexte, enjeux et mission

Enjeux
- Organisation efficace des activités de recherche du CIRIMAT
- Maitrise des moyens d'enregistrements
- Optimisation des moyens humains et techniques
- Promotion de son image vis-à-vis de l'extérieur

Problématiques
- Manque d'information sur la qualité au CIRIMAT
- Absence d'un service ou d'une formation qualité au CIRIMAT
- Manque de personnels et de temps pour se charger de la démarche

Attentes
- Renouveler la labellisation Carnot
- Obtenir une certification ISO 9001 en 2011

Mission
- Accompagnement à la mise en place d'une démarche qualité basée sur la norme ISO 9001 au sein du CIRIMAT

3- Objectifs

Objectif	Cible	Février 2010	Juin 2010
Documents en ligne	100 %	**36/36** comptes-rendus **9/10** fiches de processus	**100 % en ligne : 44/44** comptes-rendus **10/10** fiches de processus
Amélioration continue	Ajouter des nouvelles rubriques amélioration continue en ligne	**0 rubrique**	**2 nouvelles rubriques :** - tableau de suivi des dysfonctionnements - tableau de la liste des améliorations
Faire vivre le plan d'actions	Moins de 10 % des actions en retard	**22 % en retard 134 actions**	**5 % en retard 151 actions**
Démarrage processus	1 processus prioritaire	**9/10 processus** avaient déjà démarré	**10/10 processus**
Démarrer la phase de mesure	7 processus prioritaires	**0/7 processus**	**8/8 processus**
Créer la matrice des compétences	3 services prioritaires	Base de données : **0/3 services**	Base de données : **3/3 services**
Créer les fiches de poste	9 fiches de poste prioritaires	**0/9 fiches de poste**	**6/9 fiches de poste** créées
Modification de la cartographie des processus	Interactions entre les 10 processus	**Aucune interaction n'est identifiée**	**Toutes les interactions sont identifiées sur la cartographie**
Rédiger un manuel qualité	Mettre le manuel qualité en ligne	**Manuel qualité inexistant**	**Manuel qualité rédigé – mis en ligne au 2ème semestre de l'année 2010**

4- Mise en œuvre

Site intranet « Comptes rendus qualité » [1]
- Améliorer l'efficacité et la visibilité de la démarche

Site intranet « tableau de la liste des amélioration » [1]
- Proposer des idées d 'améliorations
- Impliquer tous le personnel du laboratoire dans l'avancement de la démarche qualité

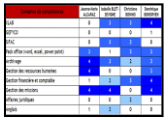
Site intranet « tableau de suivi des dysfonctionnements » [1]
- Noter et suivre un dysfonctionnement
- Impliquer tous le personnel du laboratoire dans l'avancement de la démarche qualité

Site intranet « tableau plan d'action » [1]
- Pour assurer le suivi de la démarche qualité

Manuel Qualité CIRIMAT [2]
- Présenter le CIRIMAT, son organisation et sa politique qualité

Exemple de fiche de poste « Correspondant Formation » [2]
- Informer le lecteur du rôle d'un poste particulier au sein du CIRIMAT
- Utiliser dans le cadre du recrutement

Manuel Qualité CIRIMAT [2]
- Présenter le CIRIMAT, son organisation et sa politique qualité



Matrice des compétences « service administratif » [2]
- Base de données en cas de besoin:
- Aide ponctuelle aux novices pour qu'il sachent à qui s'adresser
- Anticipation des départs à la retraite/ personnes absentes
- Identification des compétences qui manquent au sein de chaque équipe

5- Conclusion

Apports Personnel
- Vision globale de la démarche qualité au sein d'un laboratoire universitaire
- Meilleure connaissance de la norme ISO 9001 v2008
- Mise en pratique de plusieurs outils méthodologique
- Amélioration de ma capacité d'écoute, de communication et de travail en autonomie

Difficultés
- Les informations concernant les indicateurs de chaque processus ne sont pas centralisées
- L'état d'avancement de la démarche qualité sur les 4 sites est hétérogène

Perspectives
- Valider et mettre en ligne le manuel qualité
- Auditer chaque processus
- Obtenir une certification ISO 9001 en 2011

6- Références Bibliographiques

1. Centre Interuniversitaire de Recherche et d'Ingénierie des Matériaux, CIRIMAT (UMR 5085 CNRS-UPS-INPT). http://www.cirimat.cnrs.fr
2. Accompagnement d'une démarche qualité dans un laboratoire universitaire tenant en compte la labellisation Carnot, Nadim AYOUB, http://www.utc.fr/master-qualite, rubrique « Travaux », référence n° 163
3. Accompagnement d'une démarche qualité dans un laboratoire universitaire tenant en compte la labellisation Carnot, MONTEIRO BEZERRA Katiane, http://www.utc.fr/master-qualite, rubrique « Travaux », référence n° 98

Tuteur CIRIMAT: Pierre ALPHONSE — Tuteur UTC: Sophie SOUMARE