Treizième École Inter-Organismes
"Qualité en Recherche et en Enseignement Supérieur"
Du 14 au 16 septembre 2015

Hameau de l'étoile – Saint Martin de Londres

QuaRES
Association pour la Qualité en Recherche et Enseignement Supérieur

BILAN

Avec le soutien financier de la Région Languedoc-Roussillon

la Région Languedoc Roussillon

En association avec le projet Tempus QESAMED

QESAMED

Tempus

cnrs

cirad

IRD
Institut de recherche pour le développement

irstea

UNIVERSITÉ DE LORRAINE

INRA
SCIENCE & IMPACT

Le programme :

L'école inter-organismes sur la qualité en recherche et en enseignement supérieur propose chaque année depuis 2003 des conférences plénières, des ateliers de travail et des espaces d'exposition de posters.

Lundi 14 septembre 2015

Ouverture de l'école 2015 par Cathy GREVESSE Présidente de QuaRES

Conférence d'introduction :

- La démarche qualité de l'IRSTEA - Jean Marc BOURNIGAL - Président de l'IRSTEA

Conférences plénières :

- Qualité en Recherche et en Enseignement Supérieur au Japon - Jun OBA RIHE Université d'Hiroshima
- Le management de la qualité à l'Institut de Biologie Expérimentale et Technologique et au Portugal - Maria Teresa CRESPO - IBET Oeiras, Portugal
- Le management de la qualité à l'Ecole des Mines d'Alès : la vision du dirigeant - Bruno GOUBET - Directeur de l'Ecole des Mines d'Alès

Apéritif dînatoire et musical avec dégustation de vins et de produits régionaux

Mardi 15 septembre 2015

Ateliers de travail :

- Outils pour le management de la qualité multi-sites - El Hadj N'DOUR et Lamine DIENG - IRD Dakar
- Document unique d'évaluation des risques et plan de prévention - Sylvie DOULBEAU - IRD
- L'évaluation des enseignements - Cédric SANLIS – Université de Lorraine
- Atelier d'économie expérimentale - Magali AUBERT – INRA
- Jean-Marc ROUSSELLE – SUPAGRO - Dimitri DUBOIS – CNRS
- Management agile en qualité - Cathy GREVESSE – CIRAD

Conférences plénières :

- Les évolutions de la norme ISO 9001 en 2015 - Alain LATGÉ - CRYSTALAIN
- La coexistence entre les deux référentiels ISO 9001 et NFS-96900 en recherche clinique - Patrick GELÉ - CHRU Lille
- Retour d'expérience d'une plate-forme de recherche certifiée - Xavier FALOURD - BIBS INRA - Nantes

Mercredi 16 septembre 2015

Ateliers de travail :

- La formulation des écarts d'audits - Heidi DESPINOY – SUPAGRO
- La méthodologie du cadre logique - Christelle MONIER– CIRAD
- Démonstration des dysfonctionnements - Frédérique ANDRIEU - Julien DESENFANT – CNRS Bordeaux
- Autoévaluation en Recherche et en Enseignement Supérieur - Christian CHAUVIGNÉ – EHESP - Sabine GOULIN - Université de Lorraine
- Les compétences d'un laboratoire - Abderafi CHARKI – CAFMET/Université d'Angers
- Le management de projet - Thibaut THIOLLET– MNM Consulting

Séance plénière : L'expert est dans la salle – Cathy Grevesse et Eric Cotteux - QuaRES

Remise des prix des 3 meilleurs posters

Conclusions Générales, Clôture, Évaluation de la manifestation

Les moyens techniques et humains :

Le comité d'organisation :

Piloté par Éric COTTEUX – IRSTEA et Nicolas DELELIGNE – QuaRES

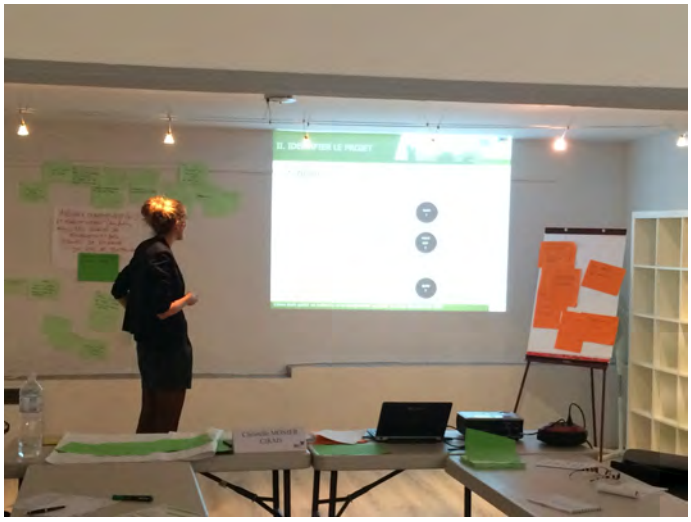
Thierry BONTEMS – CNRS - Grenoble
Virginie BOULANGER – CNRS - Paris
Sylvie DOULBEAU – IRD - Montpellier
Sylvie FAUCHEZ – IRD - Montpellier
Sabine GOULIN – Université de Lorraine - Nancy
Cathy GREVESSE – CIRAD - Montpellier
François JACQUET – INRA - Paris
Pascale MORIN – CIRAD - Montpellier

L'école s'est tenue au hameau de l'étoile à côté de Saint Martin de Londres à une vingtaine de kilomètres au nord de Montpellier.

Une grande salle de conférences pour les séances plénières, cinq salles pour les ateliers de travail, un espace d'exposition des posters à côté de la salle de restaurant et de la terrasse, une grande piscine très peu utilisée à cause du mauvais temps.

La salle plénière :

Les ateliers de travail :



Les posters :

La communication :

L'affiche :

La plaquette :

Cette plaquette est spécifique pour l'école annuelle et condense toutes les informations de contenu et logistique de l'école.

Le site QuaRES :

Un page dédiée à l'organisation de l'école est mise en ligne dès que les dates de la prochaine école sont déterminée afin de sensibiliser notre public puis cette page est alimentée régulièrement avec des éléments de programme, de communication, de logistique en fonction de l'avancée du groupe de travail.

Mailing :

Tous les quinze jours, un mail est envoyé à toute notre base d'adresses en mettant à l'honneur l'un ou l'autre des aspects de la future école.
Des éléments de communication ont été initiés avec l'atelier multimédia de l'IAMM, qui a proposé de faire une session de travail en 2016 afin de rendre plus attractifs le formulaire d'inscription et les messages diffusés.

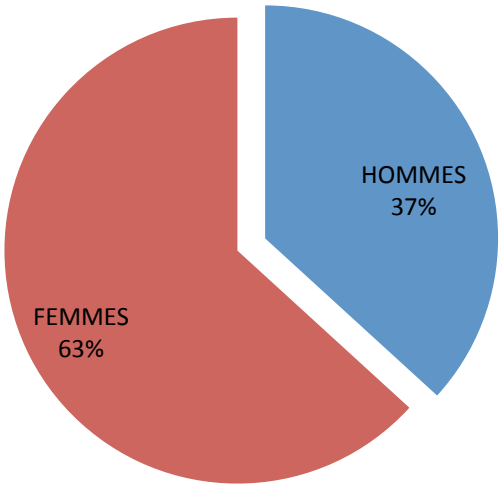
La mallette :

Chaque participant s'est vu remettre une malette gracieusement offerte cette année par l'université de Lorraine et contenant un livret des résumés des interventions et des posters, un stylo bille offert par l'INRA, une lampe de poche à manivelle, le programme détaillé de l'école, le formulaire d'évaluation, une fiche pour les questions à l'expert est dans la salle

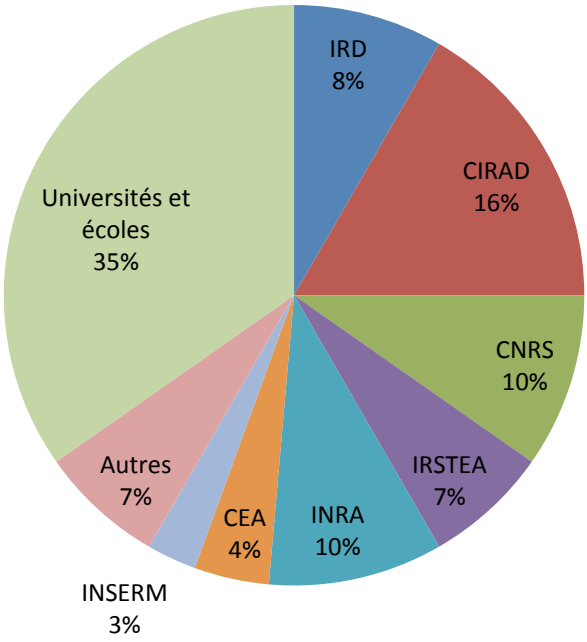
Le public :

88 participants
24 intervenants

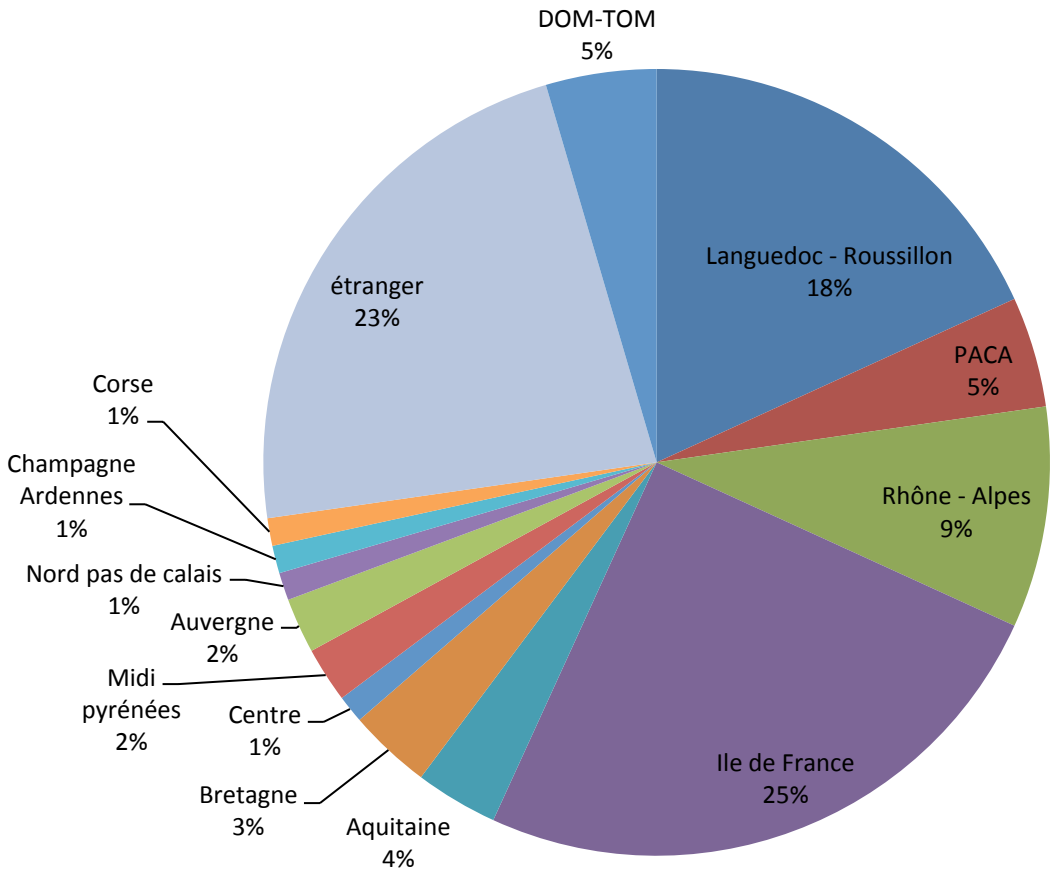
Répartition Hommes / femmes des participants :



Répartition par instituts des participants :

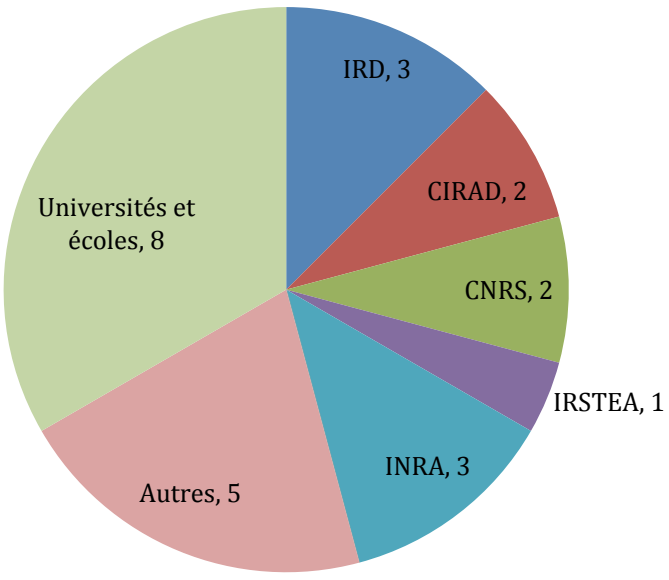


Répartition géographique des participants :

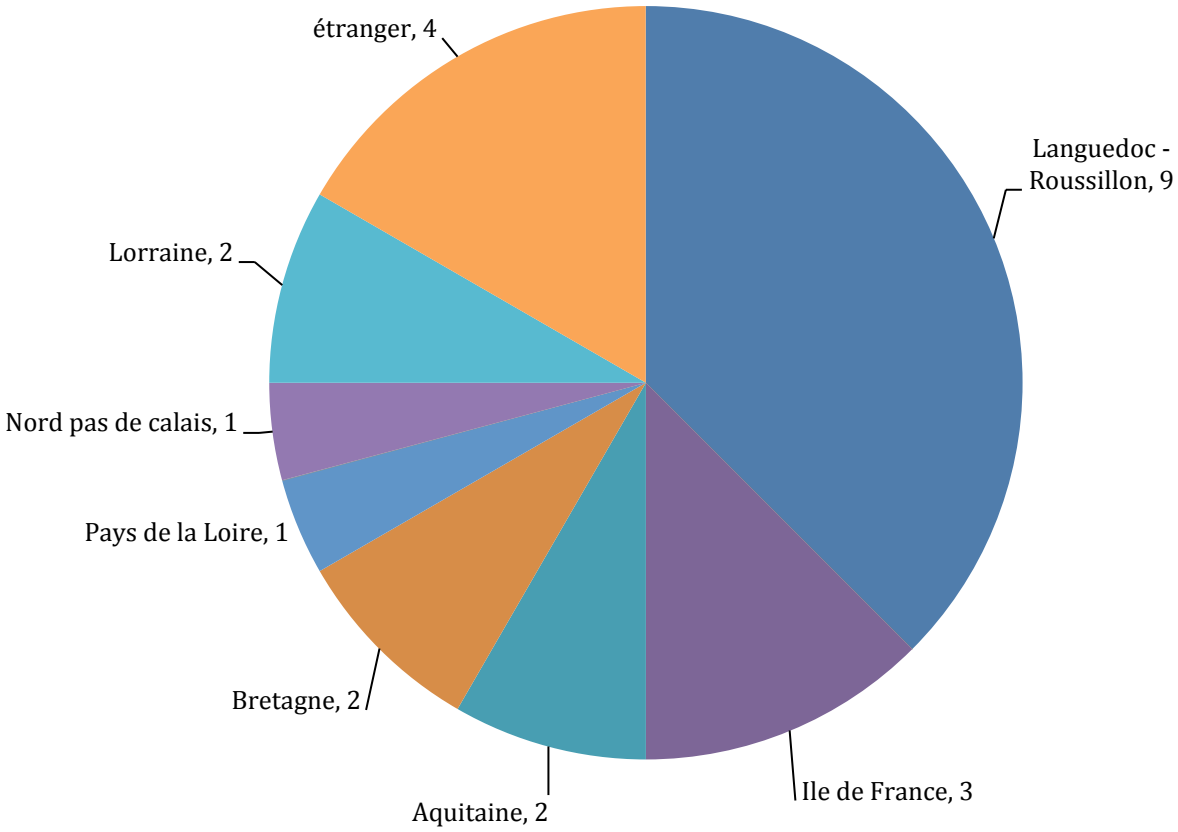


Les intervenants :

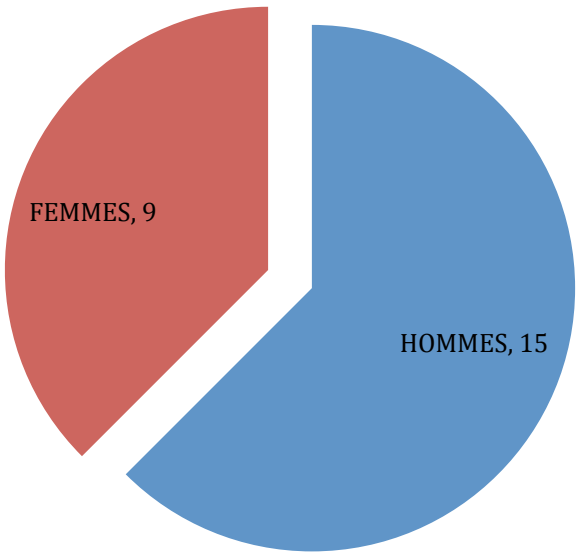
Répartition par institut



Répartition géographique

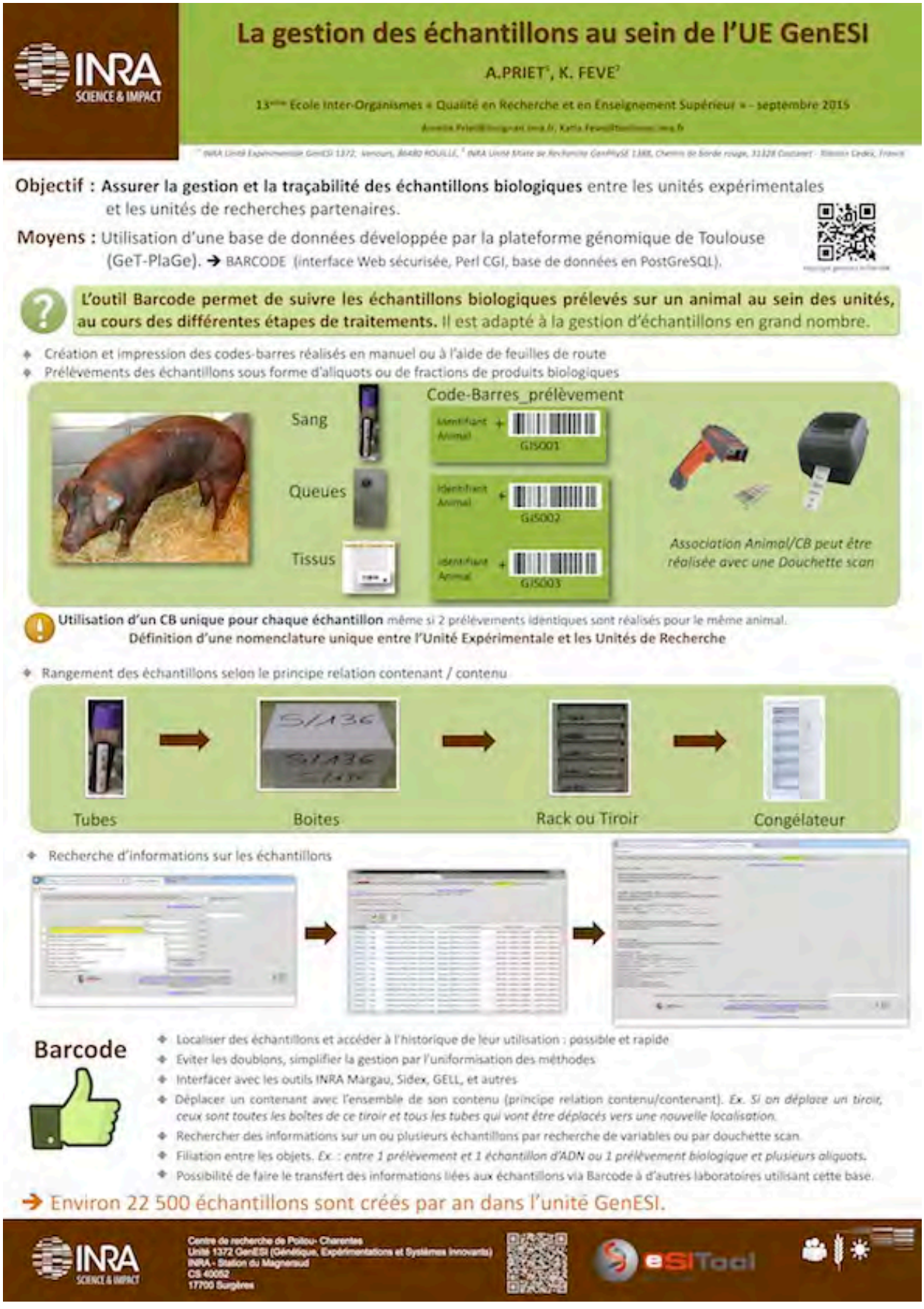


Répartition homme/femme :



Les posters récompensés :

Aurélia PRIET de l'INRA - Le poster décrit l'outil BARCODE dont l'unité se sert pour gérer la traçabilité des échantillons créés dans l'unité. De la création des codes-barres aux transferts des échantillons à d'autres établissements de recherche en passant par leur localisation et le suivi de l'historique de leur utilisation.



Rosiane BOISNE-NOC du CIRAD - Le poster décrit les modalités de gestion des chambres de culture, conformément aux exigences des référentiels ISO 9001 et NF 96 900. Cette gestion donne des garanties sur la traçabilité des échanges. Le bon état de fonctionnement de l'équipement a un impact sur les activités réalisées, sur la satisfaction des parties intéressées et la sécurité du personnel

Gestion des chambres de culture in vitro du laboratoire du CIRAD de Roujol

R. BOISNE-NOC, M. BOISSEAU, D. ROQUES, M/C. GRAVILLON ,A. KANDASSAMY

Des chambres de culture gérées selon une démarche Qualité ISO 9001

Modalités de gestion, fréquences et méthodes de surveillance des conditions climatiques des chambres de culture *in vitro* utilisées pour la conservation, la croissance du matériel végétal en culture *in vitro (Canne à sucre, Bananier, Orchidées, Vanille, taro, agrumes)*

Ecoute → Etudier la demande et répondre → Définir les conditions de culture → Suivi métrologique des salles → Evaluation client → Satisfaction

Pourquoi?

- Disposer d'un équipement adéquat, en bon état de fonctionnement et d'accès sécurisé,
- Etablir les règles et les consignes d'utilisation,
- Donner des garanties de maitrise de l'équipement pour satisfaire nos clients internes et nos partenaires

Comment?

- Procédures pour la gestion des chambres
- Responsable labo et qualité et sensibilisation des utilisateurs
- Surveillance du fonctionnement / systèmes d'alarme(armoire de commande, PC superviseur et appel téléphonique)
- Bonnes pratiques de laboratoire Sécurite du personnel
- Suivi et enregistrement Des températures sur PC de supervision
- Nettoyage mensuel réparti entre l'équipe
- Des contrats de maintenance (groupe froid, climatisation qualité de l'air)
- Vérification des températures 2 fois par an dont 2 à 6 sondes par chambre à l'aide d'un thermomètre étalonnés

Chambres de culture à température et photopériode répondant aux attentes des utilisateurs

Résultats

- 4 programmes de recherche sont des clients réguliers; aune réclamation n'a été enregistré,
- L'audit de certification NFS96-900 et de renouvellement 1 du CRB PT n'a relevé aucun écart dans le processus de gestion
- Action d'amélioration menée: mise en place d'un système d'alarme téléphonique
- Equipements mis à disposition des utilisateur sont maîtrisés
- Sécurisation renforcée de la conservation du matériel végétal depuis la mise en place de l'alarme.

Contact: Rosiane BOISNE-NOC
Station de Roujol 97170 Petit-Bourg W.I
Tél.: 0690 86 11 47 0590 94 88 95

Inmaculada DOSUNA de l'ENSCM - Le poster décrit la démarche qualité du Pôle Chimie Balard. Dans un souci d'amélioration de sa visibilité et de son organisation, le Pôle Chimie Balard, convention entre les quatre tutelles Ecole Nationale Supérieure de Chimie de Montpellier (ENSCM), Université de Montpellier (UM), CEA et CNRS a mis en place une démarche de professionnalisation sur le périmètre recherche et formation.

Mise en œuvre d'une démarche qualité

Estelle Donadei Facchin, Responsable qualité IEM/ institut Carnot Chimie Balard
Inmaculada Dosuna, chargée de mission qualité institut Carnot Chimie Balard
qualite@carnot-chimie-balard.fr

CONTEXTE

- **Action structurante du Pôle Chimie Balard, Montpellier**

Tutelles
- Ecole Nationale Supérieure de Chimie de Montpellier (ENSCM)
- Université de Montpellier (UM)
- CEA
- CNRS

OBJECTIFS

- **Renforcer la visibilité et l'organisation**
- **Globaliser la professionnalisation par étapes annuelles**

PERIMETRE

- Recherche
- Formation
- Transfert technologique

- **ENSCM**
- **Institut Carnot Chimie Balard**
- Laboratoire de recherche, **IEM**
- Plateformes technologiques
  - **SynBio3** et **PAC**

METHODE

1. Charte Carnot
2. Norme ISO 9001 : 2008
3. Comptes rendus des instances décisionnelles
4. Planification mode projet
5. **Processus adhésion du personnel**

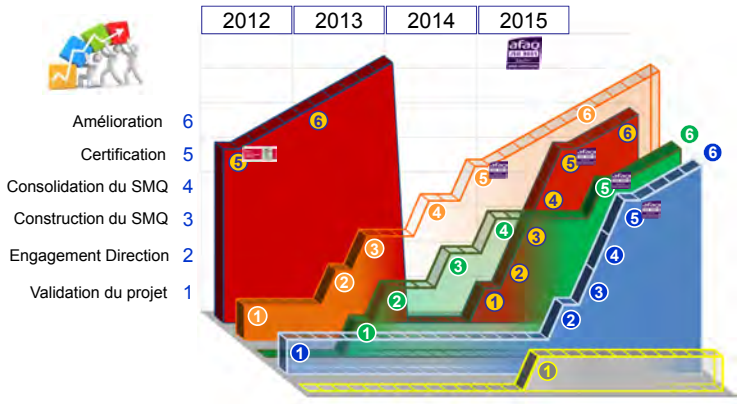
Motiver
Direction
- **Mobiliser** en mode **projet**
- **Valoriser** la politique RH
- **Mener** la conduite du **changement**
- **Partager** les outils méthodologiques

Evaluer
Système Management Qualité
- **Engagement** de la Direction
- **Adéquation** des moyens mis en place
- **Satisfaction** des parties prenantes
- **Organisation** permettant une **évaluation** et une communication sur les **résultats** obtenus

Communiquer
- **Communiquer** les orientations politiques et stratégiques
- **Valoriser** et fidéliser le personnel aux bonnes pratiques
- **Supporter** une campagne d'**amélioration** sur la construction et la **consolidation** d'une nouvelle organisation

RESULTATS

Processus adhésion du personnel



Entité	ENSCM	IEM	SynBio3	Carnot	PAC
Effectif	22%	11%	100%	63%	-

Effectif : personnels permanents, CDD administratifs et techniques impliqués directement dans la démarche qualité

- *Ce graphique représente l'avancement de la démarche au sein de chaque entité selon différentes étapes.*
- *La progression de la démarche dépend de l'effectif et du niveau initial de sensibilisation du personnel*

CONCLUSIONS

Cette méthode de travail a permis aux différentes entités impliquées de :

- **Bénéficier d'une conduite du changement**
- **S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue**
- **Valoriser leurs activités au travers d'une certification ISO 9001 : 2008** garante du professionnalisme et de l'excellence en Recherche, Formation et Transfert technologique

ELEMENTS CLES DE REUSSITE

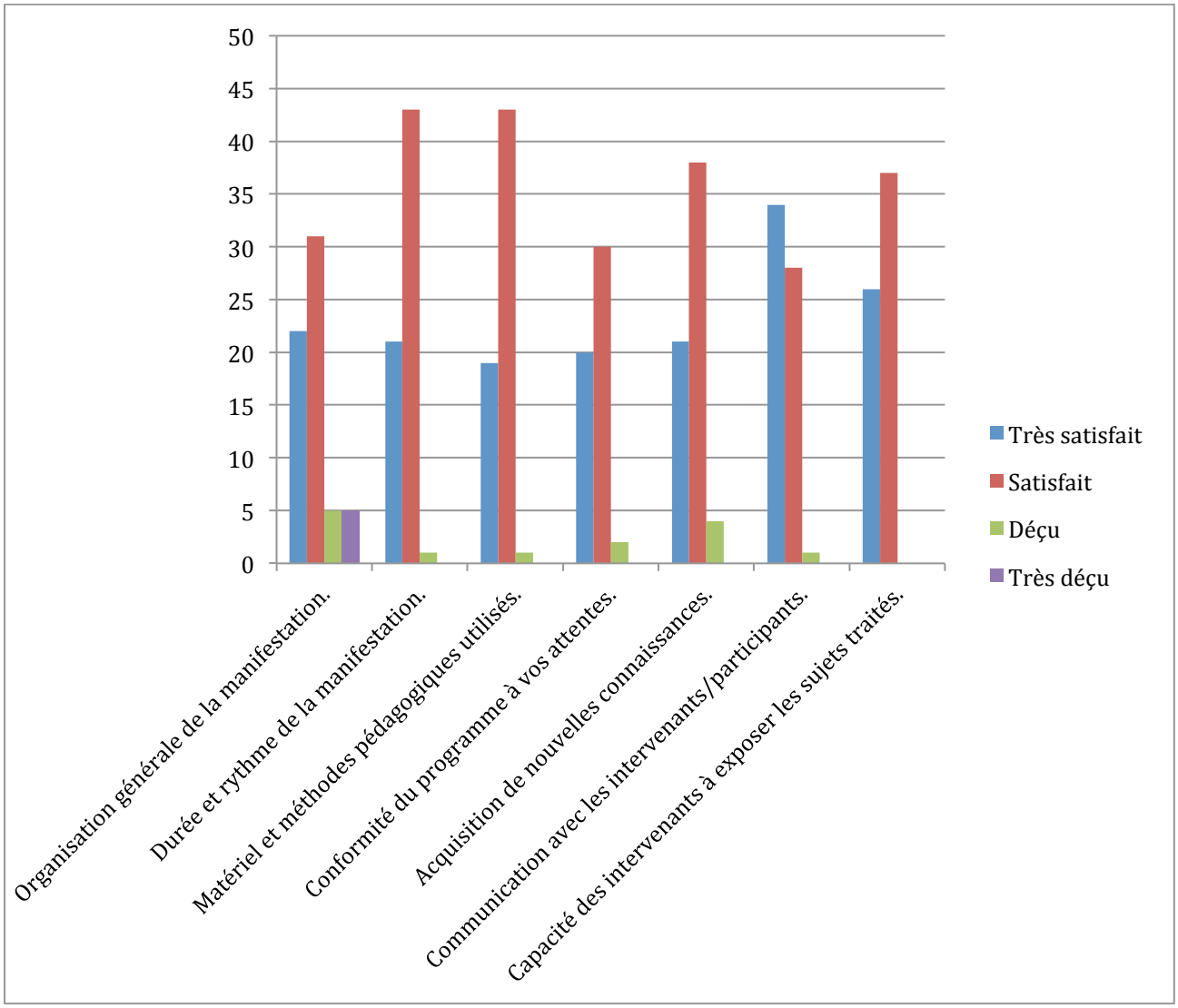
- Engagement de la direction
- Nomination responsable projet permanent
- Adhésion du personnel

Poster réalisé le 7 septembre 2015

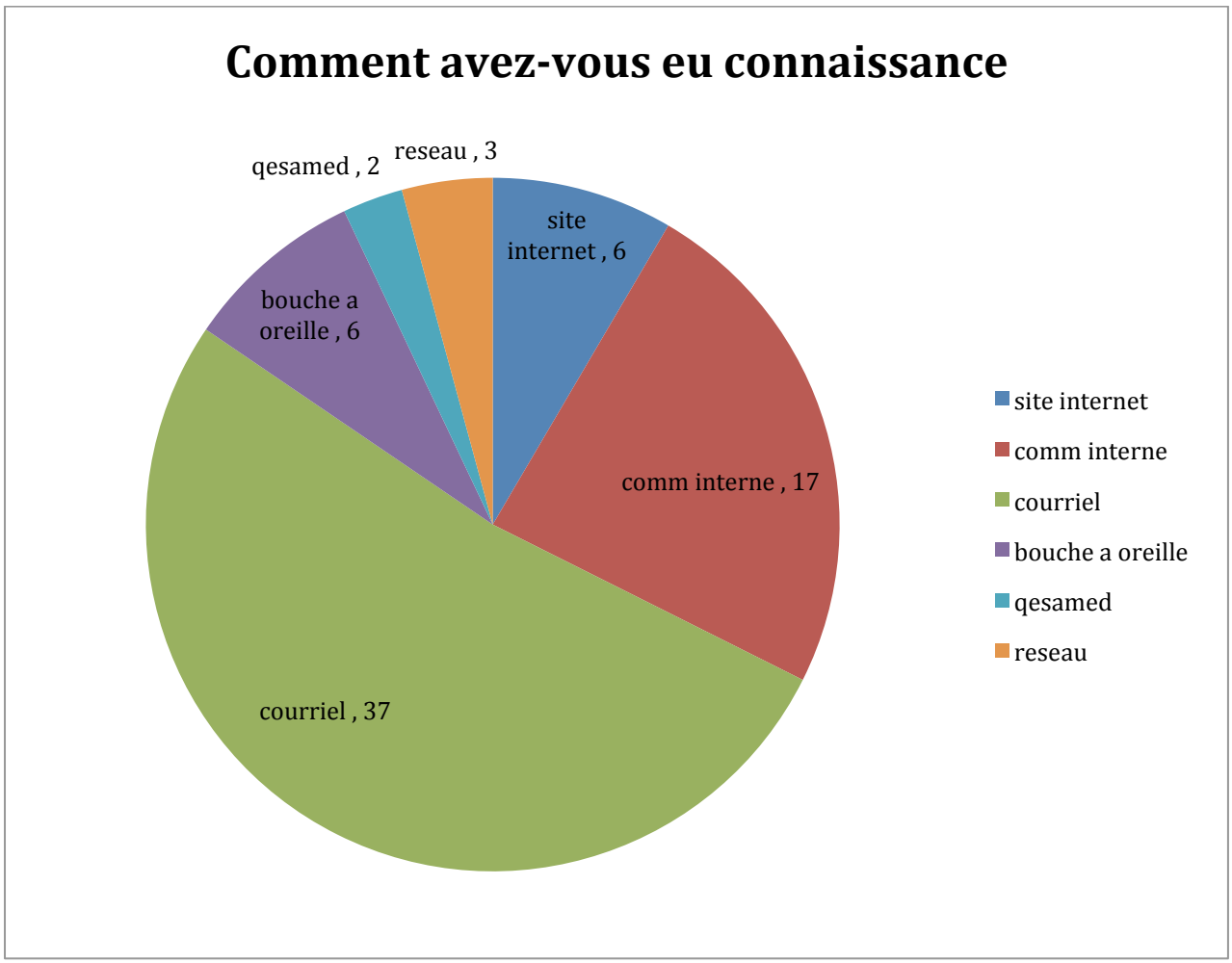
Résultats de l'enquête de satisfaction :

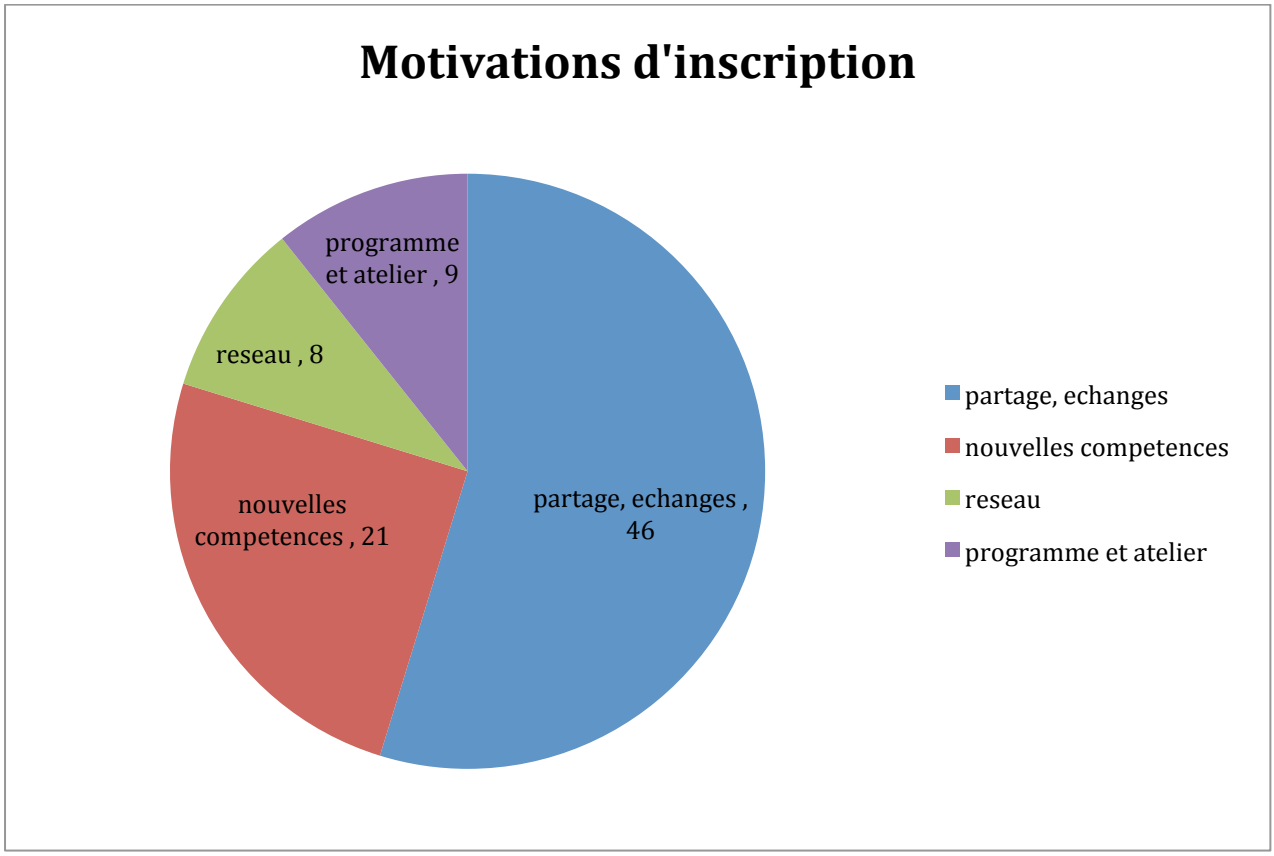
Le taux de réponse pour l'enquête de satisfaction est de 50% soit un participant sur deux qui a remis son enquête complétée à l'un des membres du comité d'organisation.

En ce qui concerne l'organisation générale de la manifestation, les avis sont plutôt positifs mais l'on peut remarquer un nombre plus important de déçus surtout au sujet lieu choisi pour cette école.



Grace à la question sur la prise de connaissance de l'évènement, on se rend compte que la dépense de temps et d'énergie sur la communication tous les quinze jours par mail permet une diffusion de l'information à une majorité de personnes. De plus les circuits de diffusion interne fonctionnent pour certains instituts tels que l'IRD, le CNRS et l'INRA.


Comment avez-vous eu connaissance
qesamed , 2
reseau , 3
site internet , 6
bouche a oreille , 6
comm interne , 17
courriel , 37
site internet
comm interne
courriel
bouche a oreille
qesamed
reseau


Motivations d'inscription
programme et atelier , 9
reseau , 8
nouvelles competences , 21
partage, echanges , 46
partage, echanges
nouvelles competences
reseau
programme et atelier

Les commentaires issus des enquêtes de satisfaction :

- Préciser le niveau des ateliers : type débutants, pour initiés…
- Noter sur la liste des participants le numéro de poster pour contact éventuel
- Hameau de l'Etoile pas adapté
- Son en plénière pas optimal
- Développer le webinaire (conf et séminaire sur internet)
- Conférence de Jun Oba déjà entendu deux fois dans l'année
- Pensez à remettre aux participants une bouteille d'eau à leur arrivée
- Difficulté de connexion avec le wifi
- Programme en relation avec l'actualité qualité +
- Comparatif avec l'international + +
- Complexe hôtelier agréable mais trop isolé
- Prévoir covoiturage dans le formulaire d'inscription
- Revoir les horaires de la navette pour pouvoir utiliser le train
- Salle plénière pas adaptée
- Trouver un autre lieu plus « classique » qui permette quand même de se retrouver tous ensemble
- Convivialité +
- Favorise les échanges
- Obligation de couper avec le travail +
- Dommage que l'atelier carto est été annulé
- Avoir les résumés plus tôt pour pouvoir faire un choix plus réfléchi
- Emplacement posters pas adapté avec les tables et les chaises
- Pendant l'expert est dans la salle, la session posters correspond a quoi ?
- Café et dessert debout ne favorise pas les échanges
- Afficher un plan du site pour se repérer et mettre des affiches avec les ateliers
- Chaises très inconfortables
- Pas de tables pour écrire
- Pas de prises pour PC
- Pas de wifi dans les chambres
- Dans le cadre du travail on s'attend à plus de confort et d'intimité
- Réponse aux mails avant venu ok
- Inscription ok
- Pas de retour des ateliers non suivis
- Conditions d'écoute en plénière mauvaises
- Prévenir des conditions des cabanons avant inscription
- Regrette l'année dernière

Conclusion et perspectives :

L'école qualité maintient son niveau de fréquentation, ce sont désormais plus de 1500 participants et 300 intervenants issus des institutions d'enseignement supérieur et de recherche du monde francophone qui ont participé à une école qualité.

Nous pouvons également noter quelques points à améliorer :

- Sonorisation de la salle plénière
- Wifi
- Confort de l'hébergement
- Fil rouge de la manifestation

Enfin, pour une prochaine édition, plusieurs participants ont émis le souhait de développer les thèmes suivants :

- Cartographie des processus
- Ateliers sur la nouvelle version de la norme 9001
- Impacts des évolutions de la norme 9001
- Analyse des risques selon ISO 9001
- Evaluation des fournisseurs

La quatorzième édition de l'école inter-organismes en recherche et en enseignement supérieur se déroulera en septembre 2016.