


Retour d'expérience: mise en place d'un manuel qualité dans les services

● Origine

- *Changement de thématiques scientifiques (instruments embarqués) et complexification des expériences sur accélérateurs (LHC): se préparer dans les services facilite la démarche dans les projets.*
- *Evolution de la norme (ISO 9000 version 2000) basée sur les processus. On peut 's'approprier la norme'.*

● Déroulement

- *Travail en commun de la mécanique LPNHE / PCC. Tous les IT étaient invités à participer.*
 - *Formation étalée sur 2 ans (4H / mois), suivie de la mise en application.*
- 



mise en place d'un manuel qualité dans les services

● Étapes

- Formation: *on analyse la norme*
- Ecriture des processus – *mise en forme sous forme graphique en s'appuyant sur notre vécu*
 - 1) *Copiés collés de la norme. On a écrit une démarche idéale.*
 - 2) *Simplification pour pouvoir appliquer ce qui est écrit (nb :il existe un processus d'amélioration continue)*
 - 3) *Formation à l'audit – désignation d'un responsable qualité*

Mise en place, *progressive avec l'identification des points clés de notre 'cœur de métier' .*

Pilotes des processus – indicateurs – documents types





mise en place d'un manuel qualité dans les services

● Difficultés

La démarche demande de l'énergie et prend du temps

- *Changement d'habitudes de travail des IT: il faut convaincre car on ressent l'effort à faire, pas le gain final.*
- *Avec les chercheurs – méthode imposée (appui sur l'engagement écrit de la direction)*
- *Seuls services dans les 2 laboratoires faisant cette démarche*

● *Prévision: la première phase a duré 2 ans, la seconde (mise en application) aura probablement la même durée.*

● Cartographie



