Délégation Provence & Corse

Formation Permanente

Resinfo

DEMARCHE QUALITE DANS UNE UNITE DE RECHERCHE : AMELIORER LA QUALITE DES SERVICES

Public :

- Chercheurs, ingénieurs et techniciens devant fournir un certain nombre de services (administratifs, techniques, plateformes scientifiques…) à une communauté d'utilisateurs et soucieux d'améliorer leur fonctionnement.

Objectifs :

Cette formation a pour objectif de donner aux participants les éléments essentiels pour améliorer la qualité des services fournis dans nos laboratoires. Elle s'inscrit dans un cadre plus général de la mise en place d'une démarche qualité dans les structures de recherche.

Dans ce contexte, la qualité de ces services (e.g disponibilité, continuité, sécurité, documentation, etc.) devient nécessaire pour les utilisateurs. Dès lors, un certain nombre d'interrogations apparaissent :

- Comment assurer la qualité des services proposés ?
- Comment gérer et afficher correctement l'offre de service ?
- Comment gérer la gestion des demandes et la prise en compte des incidents ?
- Comment gérer la continuité de service ?
- Comment communiquer auprès des utilisateurs et leur fournir les documentations et procédures ?
- Comment gérer les équipements ? …

S'appuyant sur l'analyse des différentes normes existantes dans le domaine de la qualité (notamment ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001…), le partage d'expériences pragmatiques, et la diffusion d'outils (applications informatiques, guide pratique, documentation…), les participants disposeront des informations nécessaires pour prendre en compte, mettre en place ou progresser dans les aspects organisationnels de la qualité de leur service.

Effectif : 12 personnes

Durée : 2 jours

Dates :

28 et 29 avril

Formateurs :

Maurice Libes, Alain Rivet

Lieu : Campus Joseph Aiguier - 31, Chemin Joseph Aiguier - 13009 MARSEILLE

Inscriptions : Fiche de demande d'inscription à retourner signée :
CNRS - Délégation Provence & Corse/SRH - 31, Chemin Joseph Aiguier 13009 MARSEILLE

Contacts :

Anne Marie Motte ☎ 04-91-16-44 41 – anne-marie.motte@dr12.cnrs.fr
Kristelle Belkreir ☎ 04-91-16-46-96 Kristelle.belkreir@dr12.cnrs.fr
Laetitia Mimoun ☎ 04-91-16 4274 Laetitia.mimoun@dr12.cnrs.fr

PROGRAMME :

La formation proposera des présentations théoriques ainsi que des ateliers pratiques pour utiliser les outils du système d'information permettant d'assurer la qualité des services fournis.

Introduction
Présentation et tour de table : quels sont les besoins des participants dans leur structure ?

La qualité en recherche
la problématique de la qualité en recherche :
les différentes normes organisationnelles (ISO 9001, ISO 20000…)
leurs caractéristiques communes : processus, documentation, amélioration continue…
la capitalisation des connaissances

Les principaux processus de qualité vus par ITIL et ISO 20000
la notion de processus
la notion de « service »
la gestion des demandes
la gestion des dysfonctionnements

Atelier sur le catalogue de services, lien avec les processus
La gestion documentaire :
Comment communiquer avec des utilisateurs et gérer un espace documentaire ?
Atelier sur la documentation : rédaction d'une procédure

L'analyse de risques :

La qualité vue au travers des risques : quels sont les risques rencontrés dans mon service ?
Apports de la norme ISO 31000 " Management du risque " et ISO 27001 « Systèmes de gestion de la sécurité de l'information »

Atelier sur l'analyse de risque

Amélioration continue, indicateurs et tableaux de bord :
Le suivi des activités à travers les notions d'indicateurs et de tableaux de bord

Les bonnes pratiques et les outils associés :
Démonstrations