

Atelier Démonstration dysfonctionnement

Frédérique Andrieu - Julien Désenfant CNRS Délégation Aquitaine

13ème école qualité en recherche et en enseignement supérieur du 14 au 16 septembre 2015

Sommaire



- I. Outil de gestion des dysfonctionnements et améliorations (CNRS Délégation Aquitaine)
 - 1. Motivations / contexte
 - 2. Etapes de la mise en œuvre

II. Cas pratiques

- 1. Présentation de l'outil
- 2. Propositions de cas pratiques





1. Motivations / contexte

- Démarche d'Amélioration Continue (DAC)
 - Initiée à la Délégation Aquitaine fin 2013
 - Démarche systémique qui concerne tous les services de la DR (mission d'appui à la gestion administrative et financière des laboratoires)
 - Réflexion sur la meilleure façon de gérer les dysfonctionnements et actions d'amélioration = condition sine qua non au principe de l'amélioration continue

Exigence de l'ISO 9001 : enregistrer les résultats des actions correctives et préventives (chapitres 8.5.2 et 8.5.3 de la norme)

Outil dématérialisé plutôt que fiche papier

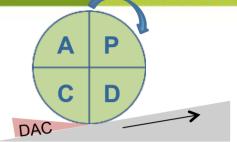
- + Pratique, + lisible, + accessible
- + Facilement exploitable





2. Etapes de la mise en œuvre

Phase Plan : planifier la mise en œuvre



Sensibiliser/former les agents au principe de l'amélioration continue



- Garder en mémoire les dysfonctionnements constatés et les actions engagées (ISO 9001 : enregistrer les résultats des actions mises en œuvre)
- Prouver l'efficacité des actions d'amélioration (ISO 9001 : évaluer l'efficacité des actions correctives/préventives mises en œuvre)

Surtout : saisir l'opportunité ...

- De résoudre des problèmes <u>récurrents</u> ⇒ améliorer l'organisation du travail
- D'enclencher des actions basées sur des <u>faits</u> et non sur un vague ressenti







- Dysfonctionnement / anomalie : tout incident qui entraîne une perturbation du fonctionnement ou de l'organisation du travail
- Non-conformité : non satisfaction d'une exigence
 - Action curative immédiate : corriger les effets directs du dysfonctionnement
 - Action corrective : empêcher la réapparition du dysfonctionnement
- Action préventive : empêcher l'apparition d'un dysfonctionnement
- Evaluer l'efficacité des actions mises en œuvre !





DAC

Phase Plan (suite)

- Définir le cahier des charges de l'outil (RMQ)
- Choisir la solution technique (SSI) : SharePoint
- Elaborer l'outil en ligne (SSI)
- Valider l'outil (Pilote de processus + RMQ)
- Rédiger les tutoriels (RMQ + SSI)
- Valider les tutoriels (Pilote de processus + RMQ)
- Former les agents à l'outil (RMQ + SSI)
- Diffuser l'outil : site DAC / espace collaboratif CORE

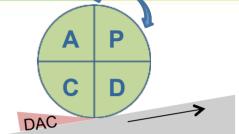
Phase Do: utiliser l'outil



- Déclarer les dysfonctionnements et proposer des actions d'amélioration
- Accompagnement par le RMQ



Phase Check : évaluer l'outil et son utilisation



- Bilan ® pour la déclaration des dysfonctionnements : outil sous-utilisé pour déclarer les dysfonctionnements
- Réticence des agents à « pointer » la responsabilité d'une personne à l'origine d'un dysfonctionnement
- Phase Act: améliorer l'utilisation de l'outil, voire l'outil
 - Sensibiliser / accompagner à nouveau les agents (RMQ + soutien de la Direction)
 - Simplifier l'outil ?
 - Ajouter des fonctionnalités à l'outil ?



II. Cas pratiques



1. Présentation de l'outil

2. Propositions de cas pratiques

Dysfonctionnements constatés :

- Panne d'équipement en cours de manipulation
- Porte d'un congélateur restée ouverte toute la nuit : les échantillons sont décongelés
- Dernière vérification périodique annuelle des pipettes non réalisée
- Evaluation fournisseurs : 1 fournisseur évalué en-dessous des valeurs seuils définies dans la procédure Achat
- Nouvel entrant pas formé aux consignes d'H&S comme le prévoit la procédure d'accueil

