



Action Nationale de Formation

DEMARCHE QUALITE DANS UNE UNITE DE RECHERCHE : COMMENT AMELIORER LA QUALITE DES SERVICES EN UTILISANT LE SYSTEME D'INFORMATION DE L'UNITE

PUBLIC :

- Chercheurs, ingénieurs et techniciens devant fournir des services à une communauté d'utilisateurs, et soucieux d'améliorer leur fonctionnement
- ITA impliqués dans la gestion de services techniques, plate-formes scientifiques
- Informaticiens dont l'activité interfère fortement avec des services du laboratoire

DATES : 9 au 12 Décembre 2014

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.

L'utilisation du "système d'information" tient désormais une place prépondérante dans le fonctionnement des unités de recherche. Ces systèmes d'informations sont de plus en plus étoffés et proposent des services qui apportent un soutien essentiel pour les activités scientifiques et administratives de nos unités.

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.

PROGRAMME :

L'ANF 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 de la démarche et tour de table : quels sont les besoins des participants dans leur structure ?
- Réflexion sur la problématique de la qualité en recherche, le rôle du système d'information.

La qualité en recherche

- La problématique de la qualité en recherche
- Présentation rapide de différentes normes organisationnelles (ISO 9001, ISO 20000...) et de leurs caractéristiques communes : amélioration continue, documentation, inventaire des équipements...
- Quelles sont les exigences et les bonnes pratiques ?

L'analyse de risques

- La qualité vue au travers des risques : quels sont les risques rencontrés dans mon service, plate-forme ?
- Apports de la norme ISO 31000 " Management du risque "
- Atelier sur l'utilisation de l'analyse de risque en sécurité de l'information

La notion de service, qu'est ce qu'un service ?

- La gestion des services :
 - Quels services proposés, avec quels niveaux de service associés ?
 - Comment assurer la gestion des équipements, des configurations en fonction des services
- La gestion des demandes : comment gérer les demandes des utilisateurs et leur suivi ?
- La gestion des dysfonctionnements
- Atelier sur le catalogue de services

Indicateurs et tableaux de bord

- Le suivi des activités à travers les notions d'indicateurs et de tableaux de bord
- Atelier pratique : choisir ses indicateurs

La gestion documentaire

- Comment communiquer avec des utilisateurs et gérer un espace documentaire ?
- Atelier sur la documentation : écriture d'une procédure

La capitalisation des connaissances

- Dépasser les aspects techniques de sauvegarde et d'archivage pour se rapprocher des problématiques de structuration des données : traçabilité, cahiers de laboratoires, bases de données...

LIEU :

- **Villa Clythia, Fréjus** – 2754 rue Henri GIRAUD – 83600 Fréjus

EFFECTIF :

- **30 stagiaires**

COMITE D'ORGANISATION ET RENSEIGNEMENTS PEDAGOGIQUES :

- *Olivier Brand-Foissac, Maurice Libes, Alain Rivet, Henri Valeins*

INSCRIPTIONS :

http://www.provence-corse.cnrs.fr/IMG/UserFiles/Files/SERVICES/SRH/Demande%20Inscription%20_%202013.pdf

Les demandes d'inscription dûment remplies et signées sont à retourner à l'adresse suivante :

CNRS - Délégation Provence et Corse
Service des Ressources Humaines - Formation Permanente
31, Chemin Joseph Aiguier
13402 MARSEILLE CEDEX 20

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS :

Laetitia MIMOUN: formation@dr12.cnrs.fr Tel : 04 91 16 42 74 Fax : 04 91 16 46 44

Date limite de réception de l'inscription: 24 Octobre 2014