



**HAL**  
open science

## Bilan du groupe de travail national AQNA Accueil Qualité Nouveaux Arrivants

Estelle Morel, Céline Housseau

### ► To cite this version:

Estelle Morel, Céline Housseau. Bilan du groupe de travail national AQNA Accueil Qualité Nouveaux Arrivants. Séminaire CQC-CQD du 20 Mars 2023, Mar 2023, Paris, France. 10.17180/2wf6-2513 . hal-04097848v1

**HAL Id: hal-04097848**

**<https://hal.inrae.fr/hal-04097848v1>**

Submitted on 15 May 2023 (v1), last revised 16 May 2023 (v2)

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0  
International License



Nous sommes tous concernés !

# ➤ Bilan du groupe de travail national AQNA Accueil Qualité Nouveaux Arrivants



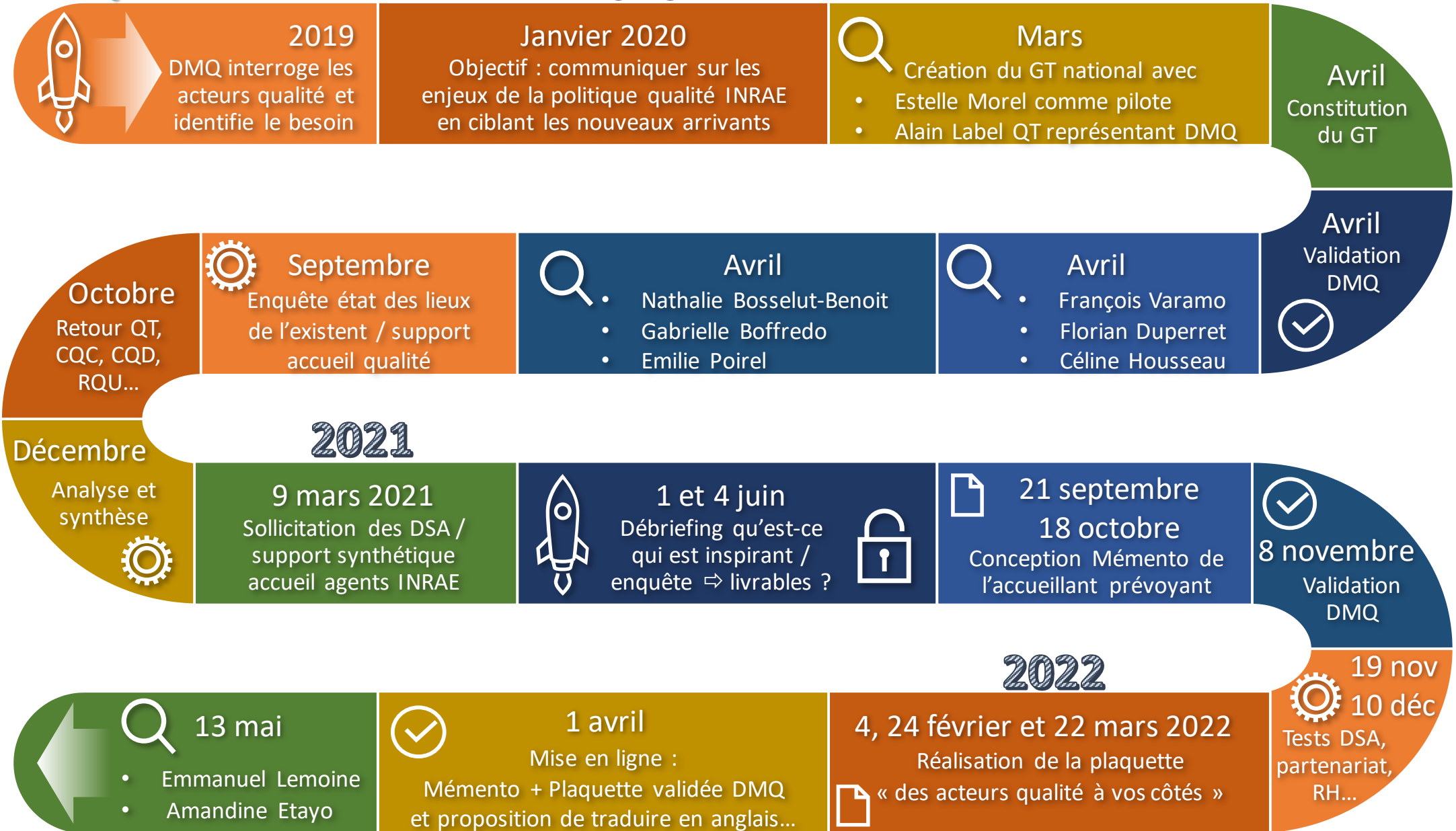
Estelle MOREL & Céline HOUSSEAU



# Historique

2019

2020



# Historique



## Légende

- C'est parti ! Démarrage ...
- En recherche ... construction , enquête, constitution GT
- Validation DMQ
- Ça continu !
- Phase test, analyse d'enquête, travail séparée avant mise en commun
- Livrable
- Débloque situation
- Clôture le GT → livrables répondent aux attentes de DMQ

# Membres



**Estelle Morel**, CQC PACA depuis 2013 avec besoin de documents qualité harmonisés pour RQU

**Alain Label**, QT avec connaissance feuille de route DMQ

**Gabrielle Boffredo**, RQU RECOVER et pilote du projet passeport accueil ex-Irstea

**Florian Duperret**, nouveau CQC avec une mission /DSA dans l'accueil au côté de la DRH et DSI

**François Varamo**, nouveau RQU d'une unité DSI connaissance des besoins informatiques

**Céline Housseau**, CQC + chargée de mission communication DMQ

**Emilie Poirel**, CQC expérience dans l'appui et missionnée par le DSA pour rédiger livret d'accueil

**Nathalie Bosselut-Benoit**, RQU d'une TGU avec expérience dans les processus d'appui

**Amandine Etayo**, nouvelle QT et pilote projet MOOC « Qualité en recherche » /continuité du kit AQNA

**Emmanuel Lemoine**, pilote du processus formation qualité au sein de la plateforme PACIFIQ

**Julien Dublon**, représentant département AgroEcoSystem et du GT bien être au travail

*(accueil, suivi, accompagnement)*

# Enjeux



- DMQ souhaitait **améliorer sa visibilité sur les centres** en se positionnant comme le font la prévention, l'informatique... présents lors des accueils de nouveaux arrivants organisés sur les centres
- DMQ souhaitait **améliorer la visibilité et la reconnaissance des CQC sur les centres** en les positionnant comme « référence » du réseau qualité dans l'accueil des nouveaux arrivants.
- Des Référents Qualité d'Unités (RQU) ont exprimé, depuis longtemps, **le besoin de disposer de supports nationaux permettant de communiquer sur la démarche qualité INRAE aux nouveaux arrivants** et même auprès des agents déjà présents.
- Parallèlement une demande spécifique du centre PACA avait été formulée pour travailler sur ce sujet de l'accueil des nouveaux arrivants

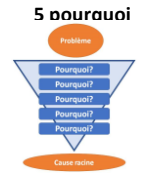
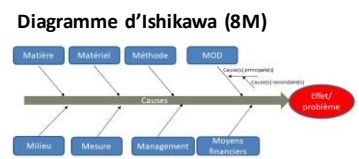


# Objectifs



Le groupe national AQNA a été créé en 2020 afin de :

- Mener une réflexion en direction de l'accueil des nouveaux arrivants pour :
  - Accroître la visibilité du réseau au niveau des centres
  - Informer sur l'organisation qualité au niveau national et au niveau d'un centre
  - Donner les contacts des acteurs du réseau national qualité, des centres et de l'unité concernée
  - Expliquer simplement ce qu'est une démarche qualité, son intérêt et à quels enjeux elle répond
  - Toucher tous les nouveaux agents quelque soit leur durée de présence dans l'institut
  - Sensibiliser et présenter simplement les outils du management par la qualité et leur intérêt dans leur travail (PDCA, 8M, 5 Pourquoi, Méthode EureQUA, Plan d'action...)
  
- Créer les supports nécessaires à cet accueil (Livrables)
  
- Pour la commande du centre PACA :
  - Anticiper l'organisation administratives pour accueillir convenablement le nouvel arrivant et l'agent quittant l'unité.



Plan d'actions

QUOI	COMMENT	QUI	QUAND	Observations

# Livrables

Accessibles sur [Intranet qualité national](#) :

## Livrables finalisés en mai 2022 :

**Mémorandum de l'accueillant prévoyant**

**3 mois avant la date d'arrivée**

- Valider la disponibilité des ressources (salariés, vacataires, bacheliers du poste, contractuels, intérimaires)
- Faire valider l'arrêté qui le base de recrutement par le Directeur d'Unité (DU)
- Valider l'offre d'emploi et l'annonce sur le site national d'emploi (INRAE)
- Participer à la mise à disposition d'un poste de travail (ordinateurs, logiciels, bureau...)
- Pour un contrat précaire : informer l'employeur de la situation

**2 mois avant la date d'arrivée**

- Supplémenter le contrat et répondre à ceux non retenus
- Transmettre au DU les informations relatives au candidat choisi (CV, coordonnées...) afin que celui-ci reçoive les documents administratifs pour signer le contrat
- Si candidat médiateur, par un médecin agréé ou par les soins du médecin désigné, pour un contrat précaire, en fonction des besoins et du poste

**1 mois avant la date d'arrivée**

- Assurer au candidat du DU et du service RH du centre que le dossier est complet
- Assurer aux ressources des RH internes
- Si le dossier est complet, le date de prise de fonction journalière de la date d'arrivée

**3 semaines avant la date d'arrivée**

- Apres le cas échéant par le DU, vérification par le service RH, réalisation de la fiche de prise en charge et la validation de la fiche par le service RH. Et si possible de communiquer au candidat son adresse officielle

**10 jours avant la date d'arrivée**

- Valider auprès du service RH les dates de disponibilité des RH internes sans compétences afin d'assurer les coûts informatiques
- Déclencher les actions avec les relations et aux passages internes
- Se rapprocher du service informatique pour préparer l'environnement informatique et téléphonique
- Si hébergement sur le Centre, réserver la chambre et contrôler que les documents obligatoires ont été transmis (assurance, contrat, logement médicalisé...)

**Jour « J » de l'arrivée**

- Accompagner l'arrivant dans son parcours d'intégration :
  - présentation et visite du Centre
  - Préparer les actions des fonctions transversales (Prévention, Qualité, Sécurité, Hygiène, etc.)
  - Préparer les services d'appui (centre de son service)
  - Organiser et transmettre l'information de prise de fonction
  - Se rapprocher du DU pour mettre à jour son profil Intranet : créer/actualiser l'adresse de travail...

## Mémorandum de l'accueillant prévoyant

## Livrable finalisé en janvier 2023 :

**DEMARCHE QUALITE INRAE**

**Politique Qualité INRAE**

Pour répondre aux attentes de la recherche, l'Accueil Qualité de l'INRAE a mis en place un référentiel qualité pour mieux servir et améliorer les activités réalisées en sa responsabilité, tout permettant ainsi d'être des processus efficaces, sûrs et transparents.

**Objectifs de la politique Qualité INRAE :**

- Assurer la disponibilité des activités
- Assurer la qualité des relations avec les clients et parties prenantes
- Assurer la qualité des processus internes et externes
- Assurer la qualité des services et des prestations
- Assurer la satisfaction des clients
- Assurer la transparence des processus
- Assurer la sécurité des données et la confidentialité
- Assurer la sécurité des personnes et des biens
- Assurer la sécurité des équipements
- Assurer la sécurité des équipements
- Assurer la sécurité des équipements

**À l'attention des centres :**

- Les Missions Qualité d'Accueil Qualité de l'INRAE ont pour objectif de garantir la qualité des services et des prestations de l'INRAE
- Les Missions Qualité d'Accueil Qualité de l'INRAE ont pour objectif de garantir la qualité des services et des prestations de l'INRAE
- Les Missions Qualité d'Accueil Qualité de l'INRAE ont pour objectif de garantir la qualité des services et des prestations de l'INRAE

## Page Qualité pour livret d'accueil

**Démarche Qualité INRAE**  
comme facilitateur de l'organisation des activités

**La politique Qualité INRAE 2022 - 2026**

Nous sommes tous concernés !

INRAE

## Plaquette « Des acteurs Qualité à vos côtés »

**ACCUEIL QUALITE NOUVEAUX ARRIVANTS**

En cours de finalisation

**LA DEMARCHE QUALITE A INRAE**

INRAE



## Mémento de l'accueillant prévoyant RECTO

# Mémento de l'accueillant prévoyant



### 3 mois avant la date d'arrivée

- Vérifier la faisabilité du recrutement : durée, niveau, intitulé du poste, contrat, financement
- Faire valider l'arbitrage ou le besoin de recrutement par la Direction d'Unité (DU)
- Rédiger l'offre d'emploi et transférer au Gestionnaire d'Unité (GU)
- Réfléchir à la mise à disposition d'un poste de travail : ordinateur, téléphone, bureau...
- Pour en savoir plus : [Intranet recrutement de contractuel](#)

### 5 jours avant la date d'arrivée

- Transmettre au GU le numéro de bureau de l'arrivant
- Si besoin vérifier auprès du GU que le dossier est complet
- S'assurer de l'accès à la restauration de proximité
- Vérifier les droits d'accès et récupérer le badge
- Prévenir tout le personnel de l'unité de son arrivée

### 1 mois avant la date d'arrivée

- S'assurer auprès du GU et du service RH du centre que le dossier est complet
- ⚠ Attention aux doublons dans HR Access  
Si le dossier est incomplet, la date de prise de fonction pourrait être décalée

Comment ?



### Jour « J » de l'arrivée

- Accompagner l'arrivant dans son parcours d'intégration : présentation et visite de l'unité
- Présenter les acteurs des fonctions transversales : Prévention, Qualité, SI, SME, RSE, DD, Egalité/Diversité ...
- Prévenir les services d'appui centre de son arrivée
- Récupérer et transmettre l'attestation de prise de fonction
- Se rapprocher du GU pour mettre à jour son profil #temps : cycle journalier, temps de travail ...



Qui ?

Pourquoi ?



### 3 semaines avant la date d'arrivée

- Après le calcul du salaire par le GU, vérification par le service RH, réalisation de la fiche de prise en charge et la validation de la dépense par le service SBFC, il est possible de communiquer au candidat son salaire officiel



### 2 mois avant la date d'arrivée

- Sélectionner le candidat et répondre à ceux non retenus : [réception des candidatures](#), [présélection](#), [entretien](#)
- Transmettre au GU les informations relatives au candidat choisi (CV, coordonnées ...) afin que celui-ci récupère les documents administratifs pour initier le dossier
- ⚠ Certificat médical obligatoire par un médecin agréé sauf les stagiaires  
Si candidat étranger hors UE/EEE, ce processus est plus long

Où ?



### 10 jours avant la date d'arrivée

- Vérifier auprès du service RH du centre que les données HR Access sont complètes afin d'ouvrir ses accès informatiques
- Demander les accès aux outils métiers et aux partages réseaux : [Ariane](#)
- Se rapprocher du service informatique pour préparer l'environnement informatique et téléphonique
- Si hébergement sur le Centre, réserver la chambre et contrôler que les documents obligatoires ont été transmis : assurance, contrat, règlement intérieur...



## Mémento de l'accueillant prévoyant VERSO



## A l'arrivée

- Prévenir les services d'appui centre de son arrivée
- Remettre badge d'accès, carte cantine et clés : bureau, chambre (assurance, état des lieux) ...
- Demander au GU d'établir la fiche d'attestation de prise de fonction
- Remettre le livret d'accueil du nouvel arrivant et le règlement intérieur national, centre et unité pour consultation
- Informer sur les horaires / congés / absences / pointages, l'existence du dispositif « Passeport des compétences » et sur la vie collective (cafétéria, restauration, ADAS, courrier, instances, les Représentants du Personnel, réservation Véhicule de Service...)
- Récupérer les documents formels auprès du service RH centre et compléter, si nécessaire, les signatures (convention, contrat de travail, charte de déontologie, ...)
- S'assurer que le Ldap a été transmis, la charte informatique signée et que la boîte mail est bien générée (24h après)
- Vérifier le paramétrage du poste informatique (connexion réseau/wifi, messagerie, accès photocopieur, logiciels, #temps, téléphone)
- Vérifier les inscriptions sur les groupes de distribution et les accès aux dossiers partagés et dossier personnel (Home) sur le réseau
- Présenter les outils de communication internes et leur fonctionnement (intranet INRAE/centre/unité, outil de gestion documentaire, espaces partagés, ...)
- Récupérer une photo pour le trombinoscope de l'unité (droit à l'image)
- Remettre les outils de travail (cahier labo, EPI, logiciels spécifiques...) procédures, protocoles, consignes de sécurité
- Renseigner la fiche d'accueil Prévention (définir les risques et les accès autorisés) et remettre un kit COVID (masque...)
- Prévoir la visite sécurité du site (indiquer points de rassemblement)
- Faire signer par le DU les habilitations et autorisations (véhicule de service, autoclave, CACES ...)

## Préparer le départ

- Réaliser l'entretien de fin de contrat (Passeport des compétences)
- Informer l'agent qu'il doit solder :
  - ses frais de missions
  - ses congés
  - son compte cantine
  - ses loyers (+ visite état des lieux chambre)

### Politique de confidentialité et propriété INRAE

- Vérifier les listes et emplacements de toutes les productions, des données, des échantillons...

## Si prolongation

- Prévenir le GU et le service RH du centre de la prolongation (avenant au contrat)
- Prévenir les services informatiques (prolongement Ldap, messagerie...)
- Remplir les documents Ad-Hoc (badge d'accès, carte de cantine...)



## Au départ

- Vérifier qu'un rendez-vous soit programmé avec le GU pour clore les formalités
- Transmettre, si nécessaire, la fiche d'exposition aux risques
- Récupérer le matériel informatique et de téléphonie mobile
- Récupérer badge d'accès, carte cantine, clés ...
- Récupérer les équipements de travail (cahier de laboratoire, Equipement de Protection Individuel, ...)
- Prendre connaissance des lieux de stockage de toutes les productions, des données, des échantillons, ... et les archiver le cas échéant
- Demander la désinscription sur les groupes de distribution (Propriétaires des groupes de distribution)
- S'assurer, si besoin, de la programmation d'une visite d'état des lieux de la chambre

Check-list informative et non exhaustive

2/2



# Livrables

Plaquette  
« Des acteurs  
qualité à vos  
côtés »  
**RECTO**

**Le Réseau Qualité INRAE**

- Correspondant Qualité de Centre
- Correspondant Qualité de Département
- Référent Qualité d'unité (recherche)
- Référent Qualité d'unité (expérimentale)
- Référent Qualité d'unité (appui)
- Qualiticien territorial
- Plate Forme PACIFIQ
- Management des Processus dans l'Appui

**Le Réseau Qualité INRAE**  
**Domaine Management par la Qualité**  
 Direction Diagonale - Centre siège Paris  
 Contact : [qualite@inrae.fr](mailto:qualite@inrae.fr)

**Responsable du domaine**  
 Diane BRIARD

**Communication :** Céline HOUSSEAU

**Management Qualité en Recherche et dans l'Appui**

**Qualiticiens Territoriaux (QT)**

<b>Amandine ETAYO</b> • Bourgogne-Franche-Comté • Grand Est - Colmar • Grand Est - Nancy • Hauts-de-France • Occitanie - Toulouse • Val de Loire	<b>Maud PILON</b> • Antilles-Guyane • Clermont - Auvergne-Rhône-Alpes • Lyon-Grenoble - Auvergne-Rhône-Alpes • Corse • Occitanie - Montpellier • Provence-Alpes-Côte d'Azur
<b>Anne JAULIN</b> • Île-de-France - Jouy-en-Josas-Antony • Île-de-France - Versailles-Saclay • Départements de recherche	<b>Alain LABEL</b> • Bretagne-Normandie • Centre siège • Nouvelle-Aquitaine - Bordeaux • Nouvelle-Aquitaine - Poitiers • Pays de la Loire

**Management par les Processus dans l'Appui (MPA)**  
 Cheffe de projet : Bouchra EL HAMRI / Nathalie GORRETTA  
 Sarah KONE / Emilie POTREL (40%)

**Appui Qualité de l'ADS\*** (20%)  
 Correspondante Qualité de Centre IDF - Versailles-Saclay (80%)  
 Joëlle FRANQUET

**Réseau Mesures - Métrologie - Méthodes**  
[qualite-m3@inrae.fr](mailto:qualite-m3@inrae.fr)

Pilote : Anne JAULIN  
 Comité de pilotage : Stéphane ANDANSON (15%) / Corinne BROUSSE (20%) / Bénédicte CAMIER / Amandine ETAYO / Amélie TROUVÉ (10%)

**Plateforme d'appui à la certification**  
[PFappuiCertification@inrae.fr](mailto:PFappuiCertification@inrae.fr)

Expertise et étude stratégique : Emmanuel LEMOINE / Auditrice SME\*\* : Nathalie GORRETTA  
 Organisation opérationnelle : Anne-Marie LOUSTAU (40%) / Accompagnants à la certification  
 Auditrice et Accompagnement : Bénédicte CAMIER / Auditeurs Qualité internes

\*ADS : Administration du Centre Siège  
 \*\*SME : Système de Management Environnemental  
 Version : 22/09/2022  
 Chargés de mission

**Des acteurs de proximité à vos côtés**

**Correspondants Qualité de Centre**

Maj 22/09/2022

**Référents Qualité d'Unité** (RQU) / **Référents Métrologie d'Unité** (RMU)

Au niveau national, plus de 470 personnes sont identifiées comme référents

Dès votre arrivée, demandez à rencontrer vos Référents d'Unité

Pour plus d'informations consultez sans modération  
 Intranet Qualité INRAE : <https://intranet.inrae.fr/qualite>

GT national AQNA - Septembre 2022

**INRAE**  
 la science pour la vie, l'humain, la terre

**Démarche Qualité INRAE**  
 comme facilitateur de l'organisation des activités

**La politique**  
 Qualité INRAE 2022 - 2026

**Nous sommes tous concernés !**

Centre-Siège Paris

Diagonale - DMQ  
 11 rue Jean Nicot  
 75338 Paris Cedex 07  
 Tél. : 01 42 75 92 25  
[qualite@inrae.fr](mailto:qualite@inrae.fr)

# Livrables

Plaquette  
« Des acteurs  
qualité à vos  
côtés »  
**VERSO**

### Des outils et des méthodes

Il existe une panoplie de méthodes et d'outils qui peuvent être utilisés aussi bien dans la mise en œuvre du Système de Management par la Qualité (SMQ) que pour son maintien. En voici quelques exemples :

#### PDCA

#### Brainstorming

#### Mind Mapping

#### Diagramme d'Ishikawa (8M)

#### Cartographie des processus

#### SWOT

#### Approche processus

#### Logigramme

#### 5 pourquoi ?

#### QQOQCP

Qui? Où? Comment?  
Quoi? Quand? Pourquoi?

#### Pareto

#### EureQA

#### Plan d'actions

QUO	COMMENT	QUI	QUAND	Observations

### Une politique qualité INRAE en 5 points

1	<b>Politique qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour tous</li> </ul>
2	<b>Approches de management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démarche EureQUA → pour tous, en recherche et dans l'appui</li> <li>Démarche ISO 9001 → pour les entités souhaitant une certification</li> </ul>
3	<b>Piliers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseau qualité</li> <li>Accompagnement sur le terrain au plus proche des unités</li> <li>Formations</li> </ul>
4	<b>Niveaux d'intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>National</li> <li>Centre</li> <li>Département</li> <li>Unité</li> </ul>
5	<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traçabilité</li> <li>Fiabilité</li> <li>Maitrise des équipements, méthodes, matériels et des données</li> <li>Améliorer le fonctionnement de l'organisation</li> <li>Contribuer à la maîtrise des risques</li> </ul>

### La Qualité, pourquoi ?

- ✓ **Garantir la maîtrise des résultats :** obtention, diffusion, interprétation
- ✓ **Améliorer l'organisation et son efficacité :** traçabilité / gain de temps
- ✓ **Fiabiliser les résultats :** métrologie, mesure, validation des méthodes
- ✓ **Valoriser son travail :** partage de savoir-faire et bonnes pratiques, retours d'expériences

### La Qualité, comment ?

**Le SMQ permet d'atteindre les objectifs de la politique qualité**

- ✓ Enjeux = Favoriser la reproductibilité et la réutilisation des expériences, des données et des résultats
- ✓ Orientations = Objectifs des unités
- ✓ Organisation = Cartographie des activités / Approche processus
- ✓ Gestion documentaire = Traçabilité en lien avec les activités
- ✓ Gestion des données = Production de données opérationnelles FAIR
- ✓ Gestion des échantillons = Maitrise du cycle de vie des Echantillons
- ✓ Assurance Qualité Recherche = Traçabilité et fiabilité
- ✓ Amélioration continue = Plan d'actions / Revue Qualité

### La Qualité, pour qui ?

Pour tous les acteurs : recherche, expérimentation, expertise et appui à la recherche

Référents Qualité  
Référents Métrologie  
Référents métiers

Ensemble des acteurs :  
Chercheurs, Ingénieurs, Techniciens,  
Post-doctorants, Doctorants, Etudiants,  
Stagiaires, Administrateurs, Gestionnaires ...



### Page Qualité pour livret d'accueil Haut de page

Retours positifs des collègues  
sollicités pour la tester :

- + le format en une page
- + un support sympa
- + un visuel super
- + lisible / différentes échelles,
- + adapté pour un livret d'accueil



### Politique Qualité INRAE

Face aux enjeux de la recherche, la politique qualité de l'institut incite les unités à mettre en place une démarche qualité pour mieux anticiper les activités dont elles ont la responsabilité, leur permettant ainsi d'avoir des processus efficaces, sécurisés et transparents.

#### Objectifs de la politique Qualité INRAE :

- Assurer la **traçabilité** des activités
- Améliorer la **fiabilité des résultats mesurables** et pouvoir la prouver
- Donner des **garanties** quant à :
  - la qualité des équipements, données, méthodes et matériels fournis aux partenaires et bénéficiaires de la recherche
  - la pérennité des données et de leurs traitements
- Améliorer le **fonctionnement de l'organisation**
- Contribuer à la **maîtrise des risques** dans le domaine des activités de recherche, d'expertise et d'appui à la recherche



<https://intranet.inrae.fr/qualite/Politique-Qualite-INRAE>

L'équipe **Domaine Management par la Qualité (DMQ)**, au sein de la direction d'appui au pilotage (Diagonal), porte la politique Qualité nationale INRAE signée par le PDG.

#### Au niveau national,

- Des **Qualitiens Territoriaux**, positionnés en région pour plus de proximité, assurent la coordination sur plusieurs centres et la montée en compétence des Correspondants Qualité de Centre (CQC).
- Une **plateforme nationale d'appui à la certification (PACIFIQ)** fournit une offre de service pour accompagner plus spécifiquement les structures dont la stratégie vise l'obtention d'une reconnaissance internationale de leur Système Management Qualité (SMQ).
- Le **comité de pilotage du réseau Mesures, Métrologie et Méthodes (M<sup>3</sup>)** coordonne et accompagne la mise en place d'un Système de Management de la Mesure (SMM), avec les Référents Métrologie d'Unité (RMU), dans l'objectif de fiabiliser les données issues de systèmes de mesure (équipements et méthodes d'analyse).
- L'équipe **Management par les Processus dans l'Appui (MPA)** accompagne les directions nationales et les centres dans la mise en œuvre de l'approche processus afin d'améliorer l'organisation et les pratiques des activités d'appui à la recherche.

Intranet Qualité INRAE : <https://intranet.inrae.fr/qualite/>

# Livrables

## Page Qualité pour livret d'accueil Bas de page

Tous nos remerciements aux testeurs :

*Anne-Laure Loiseau, Sylvie Picard, Mireille Cambert, Fabrice Egido, Jean-Noël Thibault, Nelly Rouet, Véronique Mathe, Rita Rebollo, Catherine Chaumontet, Lysiane Dherret, Stéphanie Oriol, Nathalie Bosselut-Benoit, Christelle Margoum, Nicolas Proix, Amandine Daval, Olivier Delumeau, Audrey Prezelin, Martine Letheule, Caria Giovanni, Estelle Carteret, François Varamo, Florian Duperret, Florence Borderes, Agnes Vallier, Monique Estienne, Laurent Leclere ...*

*Et d'autres !*

### A l'échelle des centres,

Le(s) **Correspondant(s) Qualité de Centre** accompagne(nt) à la mise en œuvre de démarches qualité au côté des référents qualité et métrologie des unités. Ils coordonnent un collectif qualité sur le centre dont ils dépendent en lien avec la Direction du centre (Présidence et Direction des Services d'Appui).

**Nom Centre INRAE de recherche** (+lien web centre/qualité...)

*Organisation / fonctionnement...*

**Président(e)** : Nom Prénom et **DSA** : Nom Prénom

**Qualiticien(ne) Territorial(e)** : Nom Prénom et **Correspondant(e) MPA** : Nom Prénom

**Correspondant(e) Qualité Centre** : Nom Prénom

**Autre(s) acteur(s) qualité centre** : **Pas utile si info dans organigramme**

Nom(s) Prénom(s)

### Au sein des unités,

Les **Référents Qualité d'Unité** déploient une démarche qualité avec les responsables de la structure (Direction d'Unité, responsables d'équipe, ...). Cette démarche se concrétise si besoin par la mise en œuvre d'un SMQ, visant l'amélioration continue de l'organisation et de la réalisation des activités. L'objectif étant de favoriser la reproductibilité et la réutilisation des expériences, des données et des résultats produits à tous les niveaux de la structure (appui, recherche, expérimentation et expertise).

Les **Référents Métrologie d'Unité** déploient la démarche métrologique dans l'unité, qui vise à fiabiliser les résultats de la recherche, par la maîtrise des mesures et des systèmes de mesure afférents (gestion des équipements et validation des méthodes d'analyse). Cette démarche se concrétise par la mise en œuvre d'un Système de Management de la Mesure (SMM).

**Nom Unité** (+logo unité, lien web unité/qualité...)

*Organisation / fonctionnement...*

**Référent Qualité Unité** : Nom Prénom

**Référent Métrologie Unité** : Nom Prénom

**Autre(s) acteur(s) qualité unité** : **Pas utile si info dans organigramme**

Nom(s) Prénom(s)

**Correspondant(e) qualité de Département** : Nom Prénom



# Livrables



A venir : un diaporama reprenant les informations de la politique qualité INRAE  
+ présentation d'outils organisationnels de base

Cette présentation pourra être **utilisée par les acteurs qualité dans les centres** : CQC et RQU

Diaporama **clair, qui va à l'essentiel et donne envie d'aller plus loin** dans la démarche qualité INRAE

Il sera facilement appropriable par les acteurs qualité et disponible en format CANVA et POWERPOINT.

Les outils et méthodes présentés sont à **utiliser et combiner sans modération**.  
Pour un collectif ou votre propre organisation professionnelle et/ou personnelle

## La démarche qualité

**Pour qui ?**

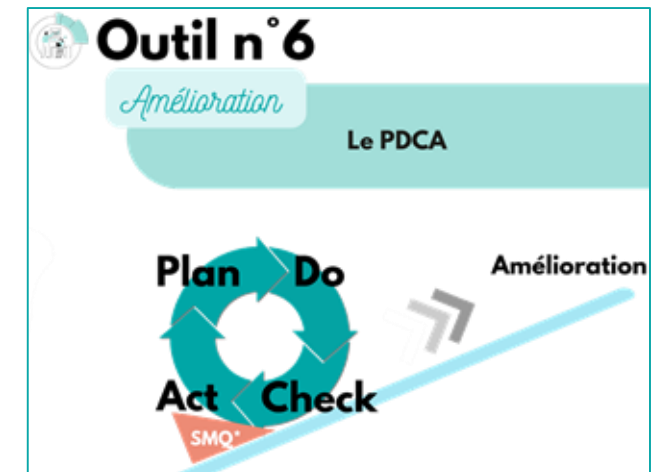
- Elle s'adresse à **tous les personnels** menant des **activités de recherche, d'expertises et d'appui à la recherche** ;
- Elle s'applique à l'échelle de **toutes les unités et de tous les projets**.

**Pour quoi ?**

- Elle vise à **améliorer le fonctionnement des processus de recherche et d'appui** ;
- Elle permet de définir la **stratégie** à adopter pour **satisfaire aux attentes/besoins** identifiés ;
- Elle permet d'**atteindre les objectifs** fixés avec **efficacité** !

**Facilitatrice  
Fédératrice**

**On a TOUT à y gagner !**



# Et après ?

## Communiquer auprès des acteurs qualité du réseau :

- La newsletter QualitAE → QT, CQC et CQD
- Sites intranet DMQ → tous les acteurs qualité INRAE
- Livret ou guide d'accueil des nouveaux arrivants → nouveaux arrivants dans les unités ou sur un centre
- Supports AQNA diffusés en réunions → à tous les agents d'une unité
- Journée des nouveaux arrivants → Tous les agents d'un centre
- ...



# Bravo !

Estelle Morel remercie chaleureusement l'investissement de tous les membres du groupe de travail avec qui elle a pris plaisir à co-construire ces supports.

Ce collectif s'arrêtera après la finalisation du diaporama.

L'efficacité, le rythme et la bienveillance du travail de chacun ont permis de répondre pleinement au projet AQNA en moins de 3 ans.

Les membres sont satisfaits des échanges d'expérience et de savoir-faire.

Amandine porte le projet MOOC « Qualité en recherche » dans la continuité de ce kit AQNA

... A suivre...

## Ensemble, on va plus loin !

