



HAL
open science

Présentation de la DÉMARCHE QUALITÉ À INRAE : ACCUEIL QUALITE NOUVEAUX ARRIVANTS

Estelle Morel, Amandine Etayo, Céline Housseau, Alain Label-Richardson,
Nathalie Bosselut-Benoit, Florian Duperret, François Varamo, Emmanuel Lemoine,
Emilie Poirel

► **To cite this version:**

Estelle Morel, Amandine Etayo, Céline Housseau, Alain Label-Richardson, Nathalie Bosselut-Benoit, et al.. Présentation de la DÉMARCHE QUALITÉ À INRAE : ACCUEIL QUALITE NOUVEAUX ARRIVANTS. Séminaire CQC-CQD du 20 Mars 2023, Domaine Management par la Qualité, Mar 2023, Paris, France. <10.17180/2QM2-1647>. <hal-04098620>

HAL Id: hal-04098620

<https://hal.inrae.fr/hal-04098620v1>

Submitted on 16 May 2023

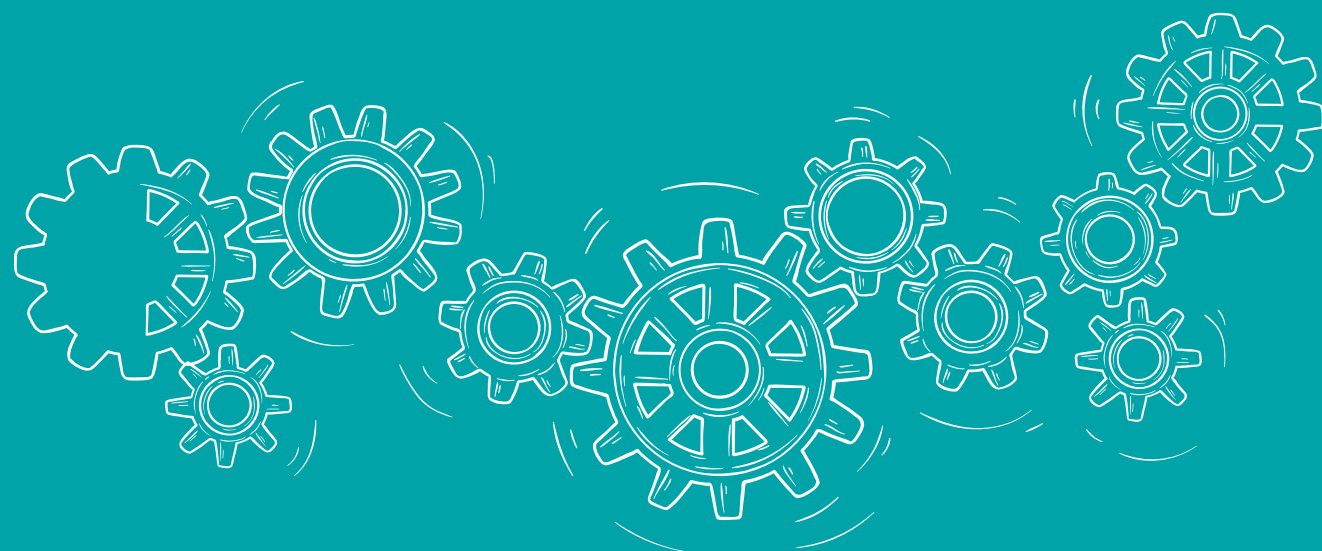
HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

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 CC BY-NC-ND 4.0 - Attribution - Non-commercial use - No Derivative Works - International License

ACCUEIL QUALITE NOUVEAUX ARRIVANTS



LA DÉMARCHE QUALITÉ À INRAE



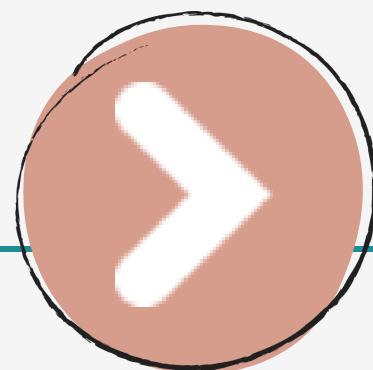
Groupe de travail Accueil Qualité Nouveaux Arrivants
Domaine Management par la Qualité - DIAGONAL - INRAE

INRAE

Bienvenue à INRAE



Cette présentation vise à vous transmettre des informations essentielles sur la démarche qualité, à adopter dans toutes vos activités à INRAE



La démarche qualité

Pour
qui ?

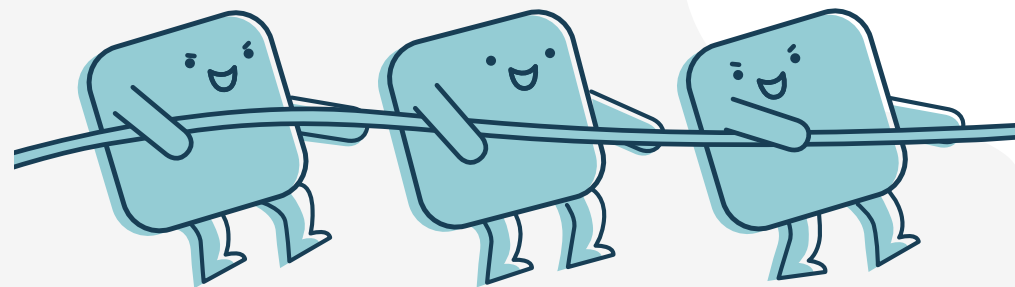
- Elle s'adresse à **tous les personnels** menant des **activités de recherche, d'expertises et d'appui à la recherche** ;
- Elle s'applique à l'échelle de **toutes les unités et de tous les projets**.

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** ”

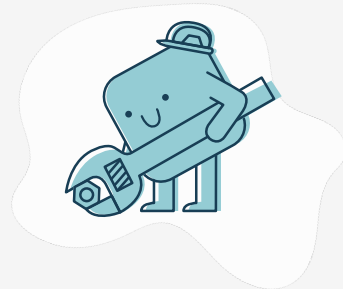
**On a TOUT
à y gagner !**



6

Bonnes raisons d'adopter la démarche qualité

◆ Je maîtrise mes activités



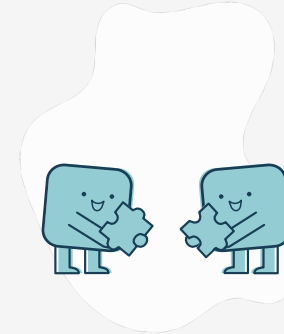
◆ Je valorise mes activités



◆ Je m'améliore continuellement



◆ J'acquiers une méthodologie



◆ Je fiabilise mes données



◆ Je réduis mon impact environnemental

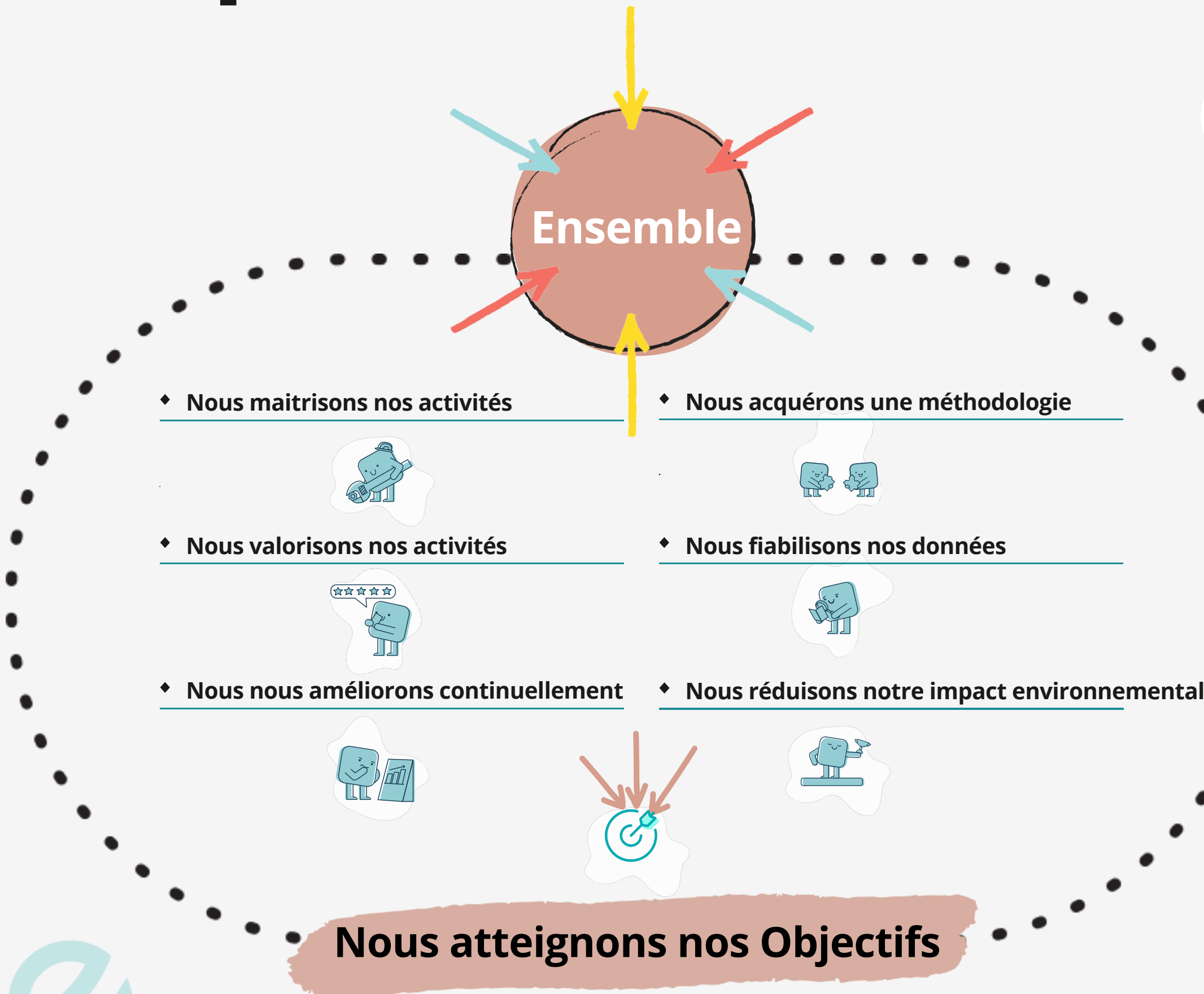


J'atteins mes Objectifs

...et je ne suis pas seul(e)!



Adoptons une démarche qualité collective !



**Au sein d'un collectif,
la démarche qualité
facilite...**

**La
communication**

L'organisation

Top 4 des idées reçues

FAUX

La démarche qualité,
c'est compliqué!

Elle est facile à appliquer et vous récolterez rapidement les bénéfices de votre investissement. Peu importe d'où vous démarrez, **l'essentiel est de vous lancer**. Pour cela, **vous n'êtes pas seuls !** Le réseau local et national peut vous accompagner.

FAUX

La démarche qualité,
c'est de la paperasse...

Détrompez vous ! Dans un système qualité efficace, le nombre de documents n'est pas démultiplié, bien au contraire! Chaque document doit avoir été réfléchi pour **répondre aux besoins opérationnels, faciliter l'accès aux informations et la réalisation des processus**.

FAUX

C'est un frein
à la recherche...

Bien au contraire! Un environnement structuré favorise l'innovation ! La démarche qualité **facilite** l'organisation des activités, permet de gérer les routines, d'identifier et de maîtriser les facteurs d'influence. **Résultat : Elle laisse place à votre créativité et vous permet de gagner en efficacité. Votre travail n'en est que plus valorisé.**

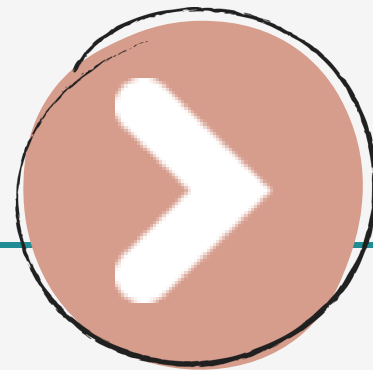
VRAI

Vous en faites
tous les jours...

Et oui! Sans vous en rendre compte, vous mettez déjà en application la démarche qualité ! **Ce n'est pas une "couche supplémentaire"**, elle fait partie intégrante de vos activités, les simplifie et leur donne du sens.



Le management par la qualité à INRAE



POLITIQUE QUALITÉ INRAE

La démarche qualité est portée par le
Domaine Management par la Qualité (DMQ)

DIAGONAL
direction d'appui au pilotage



Pour favoriser la **reproductibilité** et la **réutilisation** des expériences, des données et des résultats.

5

O
B
J
E
C
T
I
F
S

Traçabilité des travaux de recherche et dans l'appui

Améliorer la **fiabilité** des résultats mesurables et la prouver

Maitriser ses équipements, méthodes, matériels et **assurer la pérennité** des données

Améliorer le fonctionnement de l'organisation

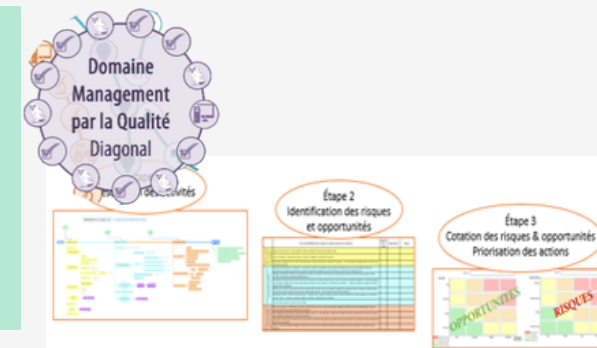
Contribuer à la maîtrise des risques au sein d'INRAE

MISSIONS DU DMQ

ACCOMPAGNEMENT, FORMATION, ANIMATION

MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

Accompagnement au management qualité des activités de recherche, d'expertises et d'appui.



CERTIFICATION

Accompagnement à la certification qualité, Audits multi-référentiels.



MANAGEMENT DE LA MESURE

Accompagnement à la fiabilisation des résultats de recherche issus de systèmes de mesure.



MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS DANS L'APPUI

Accompagnement à l'amélioration des activités d'appui à la recherche.



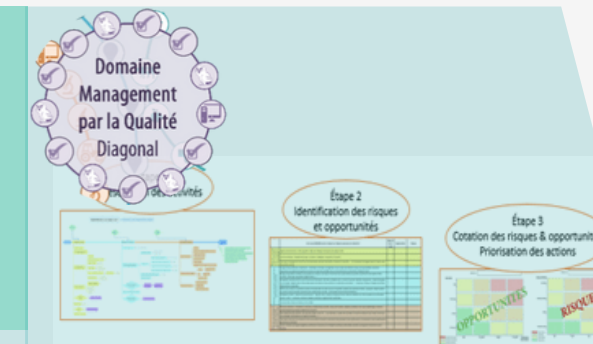
MISSIONS DU DMQ

ACCOMPAGNEMENT, FORMATION, ANIMATION

F
A
C
I
L
I
T
A
T
E
U
R

MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

Accompagnement au management qualité des activités de recherche, d'expertises et d'appui.



CERTIFICATION

Accompagnement à la certification qualité, Audits multi-référentiels.



MANAGEMENT DE LA MESURE

Accompagnement à la fiabilisation des résultats de recherche issus de systèmes de mesure.



MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS DANS L'APPUI

Accompagnement à l'amélioration des activités d'appui à la recherche.



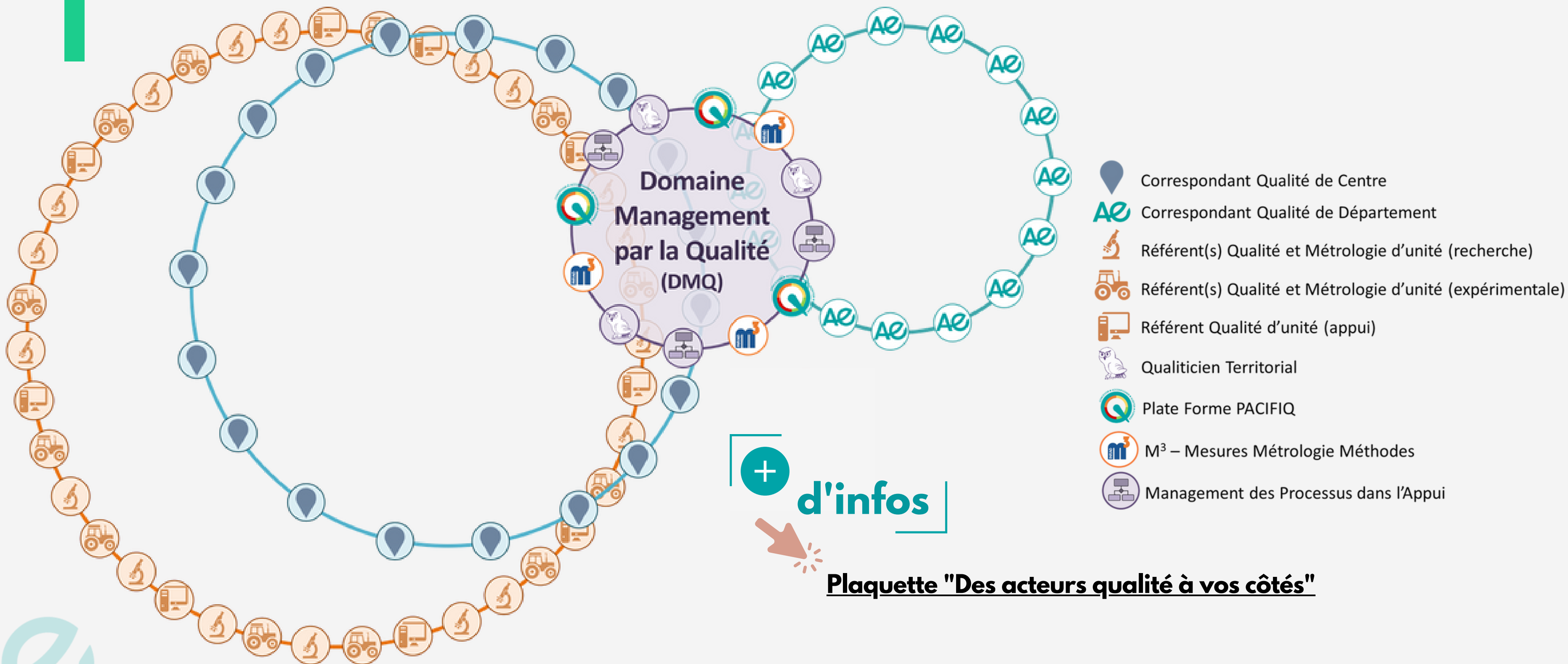
AMELIORATION DE L'ORGANISATION DES ACTIVITES

- Recherche
- Expertises
- Appui

A toute échelle

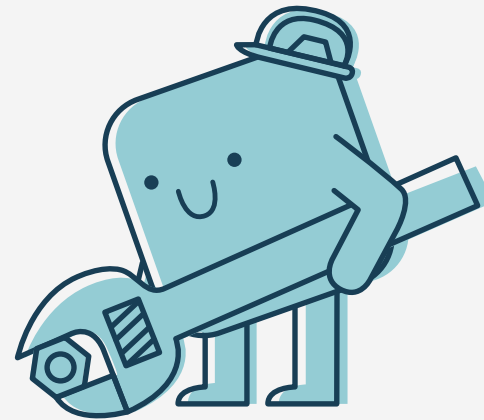
DES ACTEURS À VOS COTÉS

UN FONCTIONNEMENT EN RESEAU

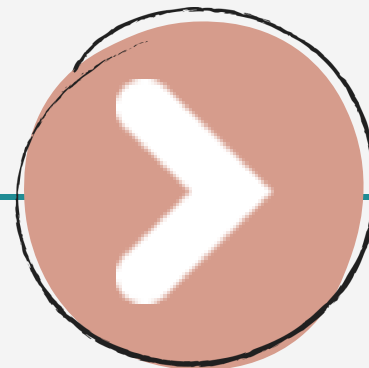


Kit de démarrage

Initiation à la démarche qualité et aux outils fondamentaux



Cette partie vise à vous présenter quelques outils (non exhaustifs), pour faciliter votre approche de la démarche qualité.



6

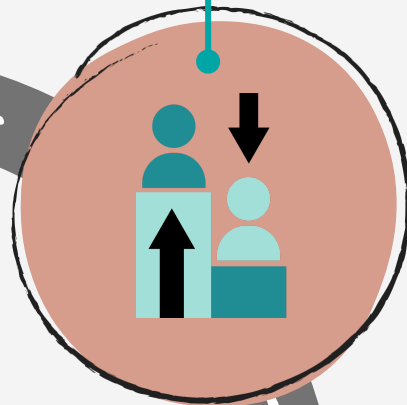
étapes clés de la démarche qualité

J'identifie un besoin



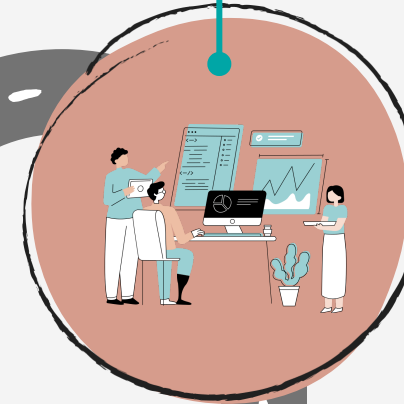
Je définis

Le contexte et les enjeux



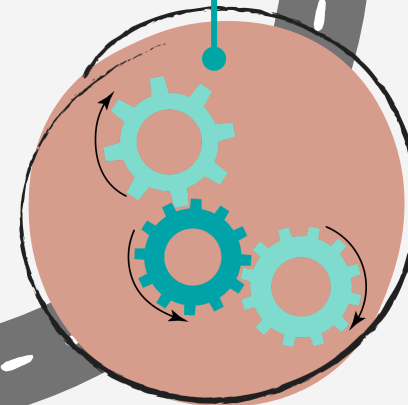
Je fais

L'analyse du fonctionnement



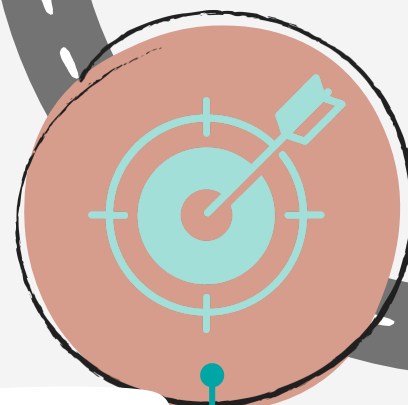
Je décris

L'organisation



Je fixe

Les objectifs



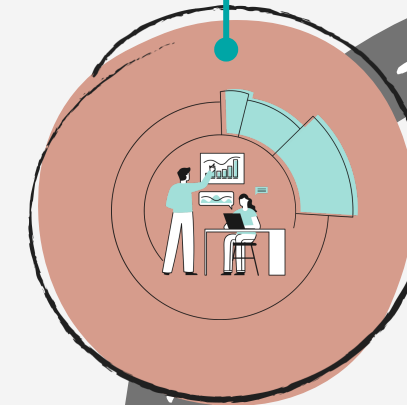
J'assure

La fiabilisation des données



Je veille à

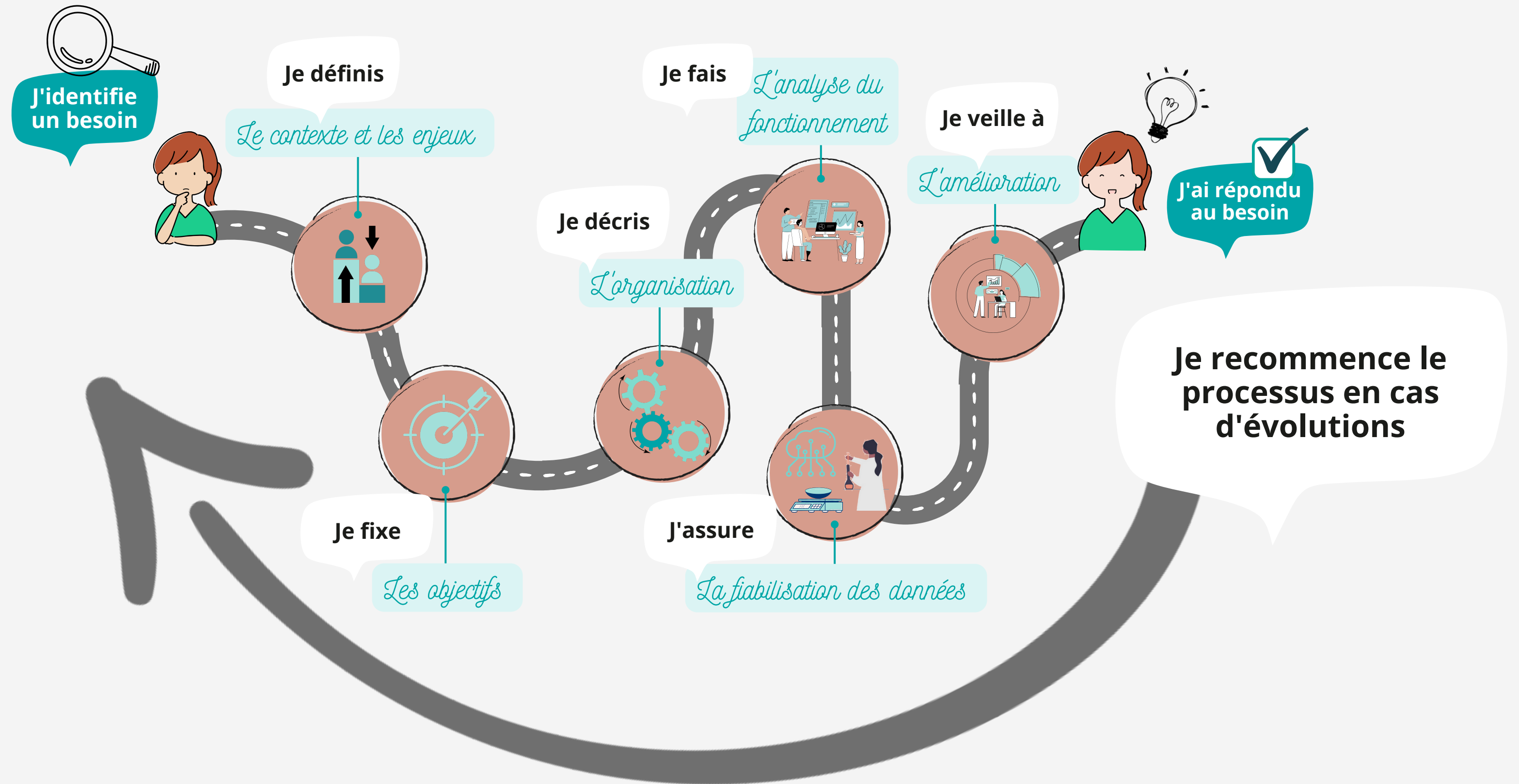
L'amélioration

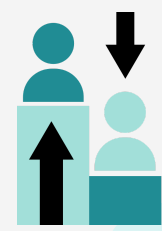


J'ai répondu au besoin

Ce parcours correspond au **processus** à mettre en œuvre pour **répondre à un besoin**

Principe de l'amélioration continue





Outil n°1

Contexte et enjeux

**A utiliser
pour :**

**Analyser son
contexte pour mieux
anticiper et définir
ses objectifs**

La méthode PESTEL

P

olitique

E

cologique

S

ocio-culturel

T

echnologique

E

conomique

L

égal et Réglementaire





Outil n°2

Objectifs

Les objectifs SMART(E)

**A utiliser
pour :**

**Déterminer
ses objectifs**

Spécifique : être aussi concret et précis que possible

Mesurable : être quantifiable, pour pouvoir constituer un indicateur

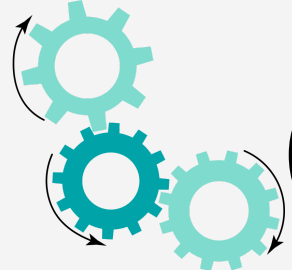
Ambitieux : doit motiver et faire progresser

Réaliste : en phase avec les ressources et contraintes

Temporel : avec une échéance

Ecologique : respectueux du système, de soi et des autres





Outil n°3

Organisation

**A utiliser
pour :**

**Planifier,
organiser ses
activités, passer à
l'action pour
atteindre ses
objectifs**

Le plan d'actions

Action	Responsable(s)	Date d'échéance	Suivi	Efficacité



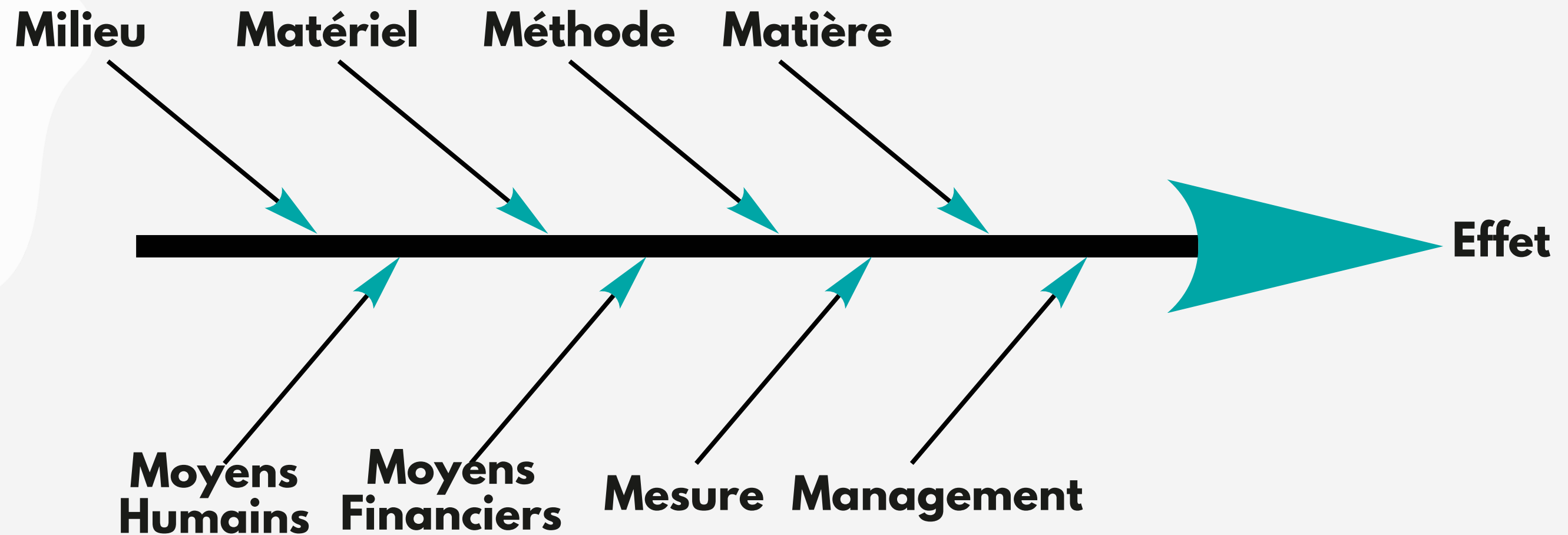
Outil n°4

Analyse du fonctionnement

**Les 8 M
ou diagramme d'Ishikawa**

**A utiliser
pour :**

**Analyser
les causes d'un
dysfonctionnement
à partir
d'un effet connu**





Outil n°5

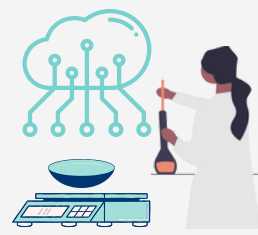
Analyse du fonctionnement

**A utiliser
pour :**

**Analyser
les forces, faiblesses,
opportunités et
menaces (risques)**

Le SWOT





Outil n°6

Fiabilisation des données

A utiliser pour :

Gérer ses données

+ d'infos

Cycle de vie de la donnée

e-learning OSCAR



Les principes FAIR

- s'appliquent pour tous types de données
- répondent aux enjeux de la Science Ouverte

◆ **F**INDABLE

Les données sont identifiées de façon stable, unique et sont décrites (métadonnées).

◆ **I**NTEROPERABLE

Peuvent être exploitées quel que soit l'environnement informatique utilisé.

◆ **A**CCESSIBLE

On peut y accéder et les télécharger facilement - en respect du principe : "aussi ouvert que possible, aussi fermé que nécessaire".

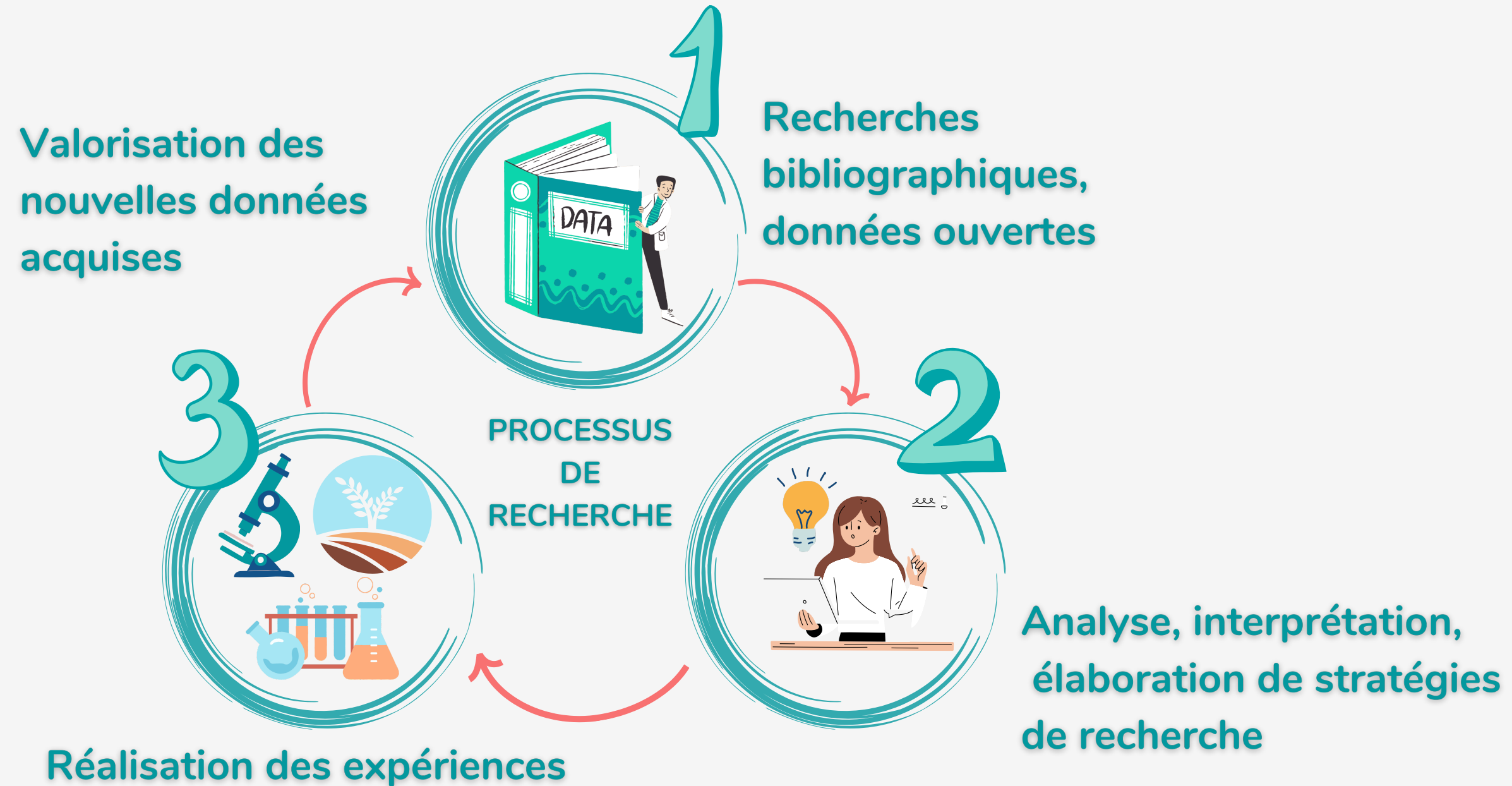
◆ **R**EUSABLE

Peuvent être réutilisées pour de futures recherches.

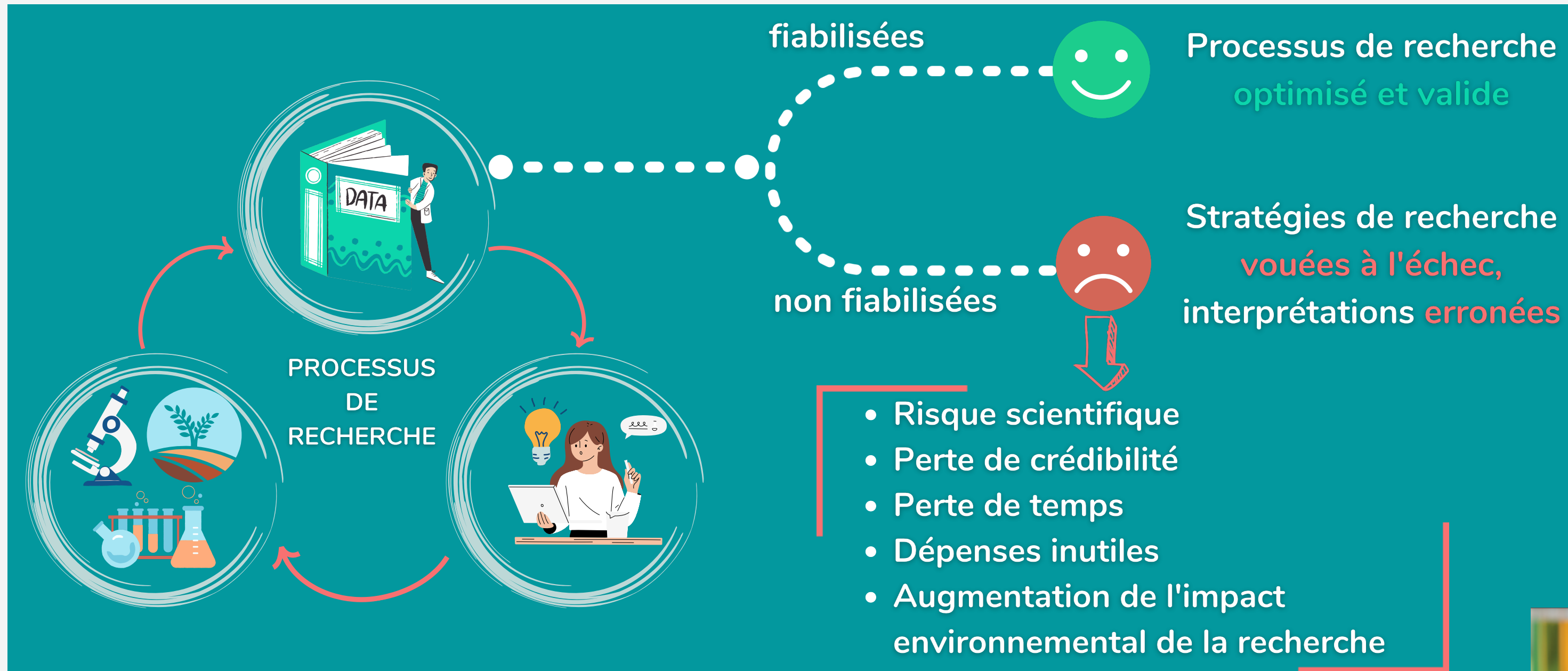
Concernant les données de mesure, il faut aller plus loin et les fiabiliser !


Quels sont les risques d'utiliser des données non fiabilisées ?

La place des données dans le processus de recherche



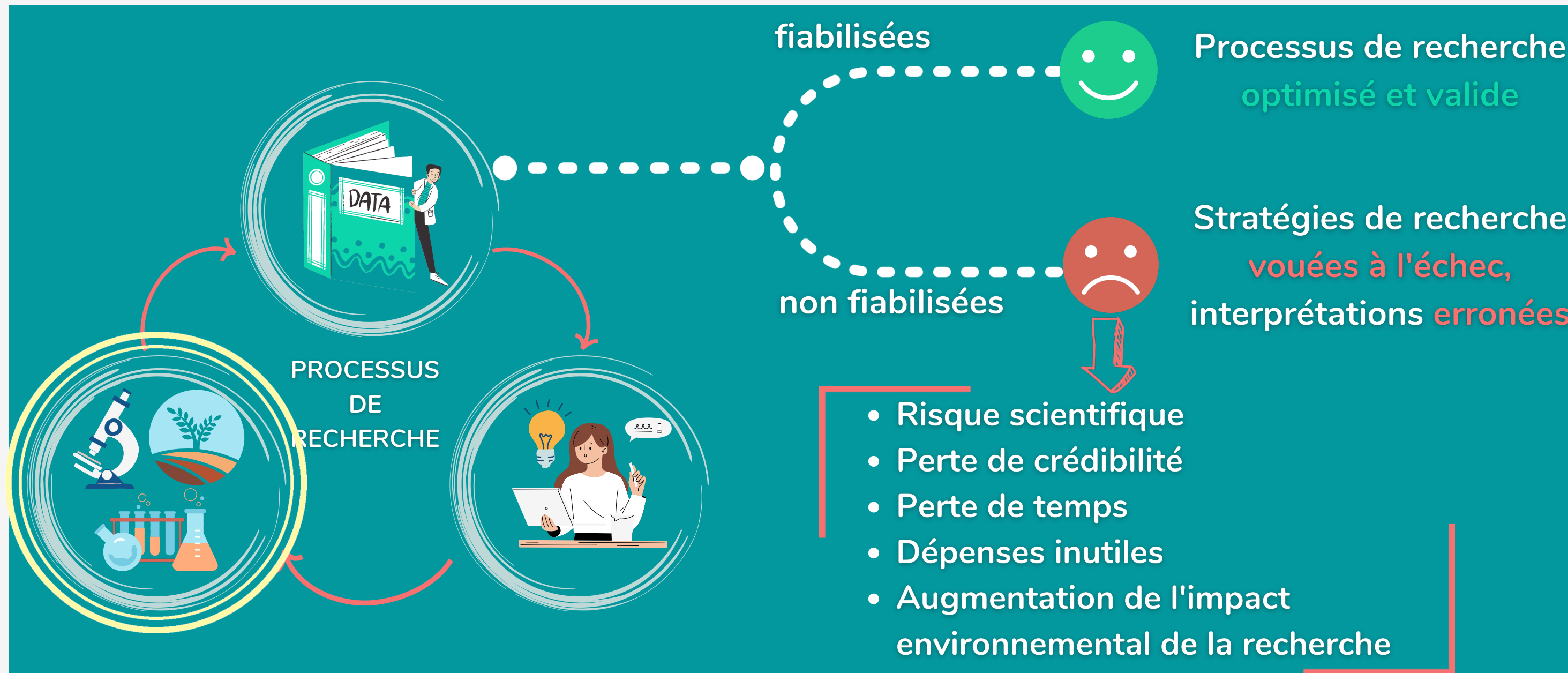
Quels sont les risques d'utiliser des données non fiabilisées ?



 Charte de déontologie, d'intégrité scientifique et d'éthique d'INRAE



Quels sont les risques d'utiliser des données non fiabilisées ?



Il est primordial de fiabiliser les données, en amont et en aval des expériences. Pour cela, il faut s'intéresser à la manière dont les données sont produites.

Le réseau  est là pour vous accompagner afin de fiabiliser vos données de mesure !

 **d'infos**
Intranet qualité national M3

2

niveaux d'action en métrologie

1

**Je maîtrise mes
systèmes de mesure**

2

**Je fiabilise mes
résultats**

La démarche de vérification en 7 étapes :

1. Réaliser l'inventaire du parc d'équipement, des méthodes et des étalons
2. Identifier les équipements critiques et définir le suivi à mettre en place
3. Etablir le plan d'actions de la démarche métrologique
4. Mettre en place le suivi métrologique
5. Réaliser le suivi des systèmes de mesure
6. Réaliser le suivi des étalons
7. Maîtriser la fonction métrologique par l'amélioration continue

La démarche de validation



Intranet qualité national M3



Outil n°7

Amélioration

**Le PDCA
ou roue de Deming**

**A utiliser
pour :**

**Améliorer son
fonctionnement
continuellement**



Amélioration

***Système de Management par la Qualité**



Pas encore convaincus ?

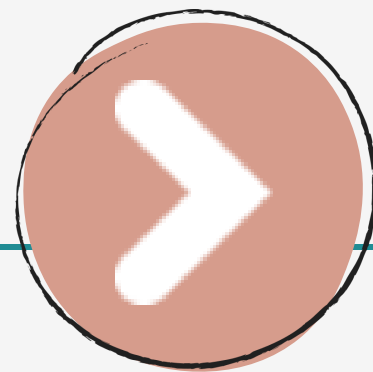
Retrouvez ici 3 témoignages qui vous feront changer d'avis
sur l'intérêt de la démarche qualité :



<https://intranet.inrae.fr/qualite/Outils/Communication/Videos>



Besoin d'aide ?



Besoin d'aide ?

DMQ vous propose

La méthode EureQUA

Identifier les facteurs de succès des activités de recherche, d'expérimentation, d'appui

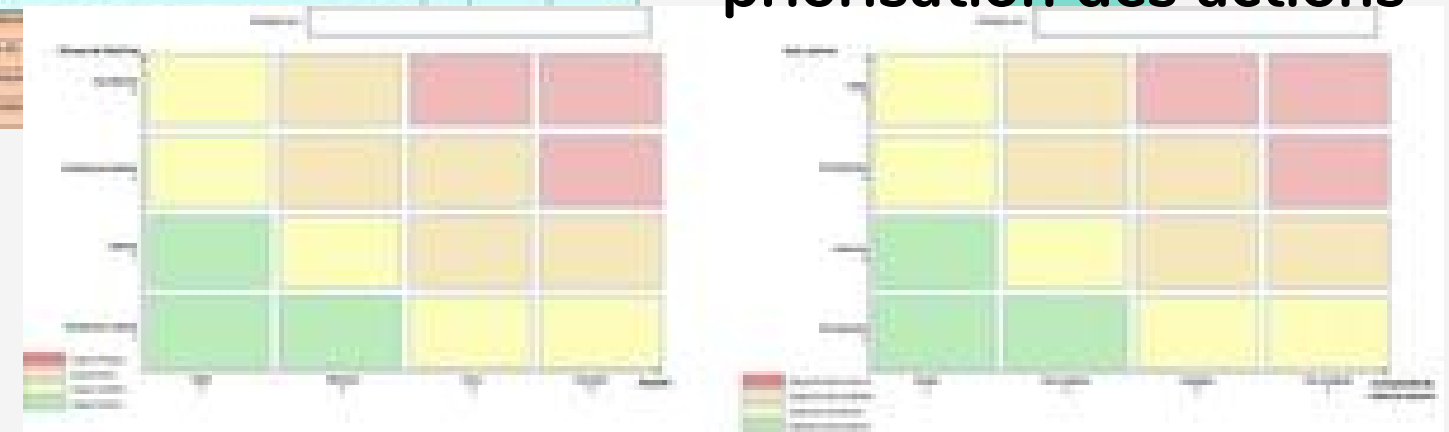
Description des activités



Identification des risques et opportunités

A table with multiple rows and columns, used for identifying risks and opportunities. The table has a header row and several data rows with varying background colors.

Cotation des risques/opportunités et priorisation des actions



d'infos

Intranet qualité national EureQUA

qualite@inrae.fr



Besoin d'aide ?

La Plateforme d'Appui à la Certification Qualité **PACIFIQ**  vous propose

Un accompagnement à la certification ISO 9001

La réalisation d'audits internes

Des formations

Des outils dédiés



 **d'infos**



Chaine YouTube d'INRAE - PACIFIQ

[**PACIFIQ@inrae.fr**](mailto:PACIFIQ@inrae.fr)



Besoin d'aide ?

LE RÉSEAU



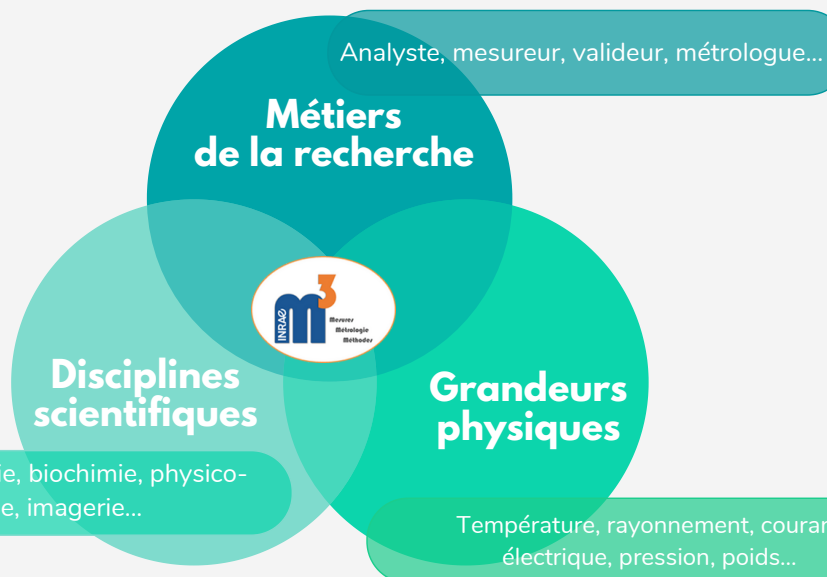
MESURES, MÉTROLOGIE, MÉTHODES vous propose

L'accès à un réseau d'experts
(partages/échanges)

Un accompagnement à la
fiabilisation de vos données de
mesure

Un catalogue de formations
adaptées

Une méthodologie et des outils
dédiés



2
niveaux
d'action

- Maîtrise des systèmes de mesure (équipements de mesure et méthodes d'analyse) - étape de vérification
- Fiabilisation des résultats de la recherche issus de systèmes de mesure - étape de validation

- Métrologie générale
- Rôle du Référent Métrologie d'Unité
- Validation de méthode par le profil d'exactitude

+
d'infos



Intranet qualité national - M3

qualite-m3@inrae.fr

Besoin d'aide ?

L'équipe Management par les Processus dans l'Appui (MPA)  vous propose

Un accompagnement à la formalisation des processus métiers

Un accompagnement à l'analyse de risques et d'opportunités

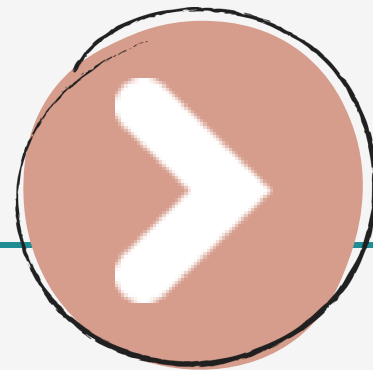
Un accompagnement à la réalisation des revues (de centre, de processus et de direction)

Des formations à la réalisation des revues de centre

 **d'infos**
MPA-Equipe@inrae.fr



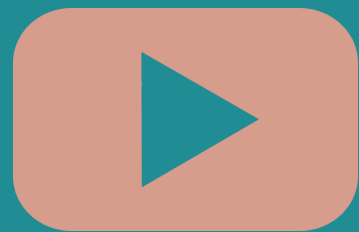
Pour en savoir plus



Intranet qualité national



<https://intranet.inrae.fr/qualite>



ABONNEZ-VOUS AUX
ACTUALITÉS

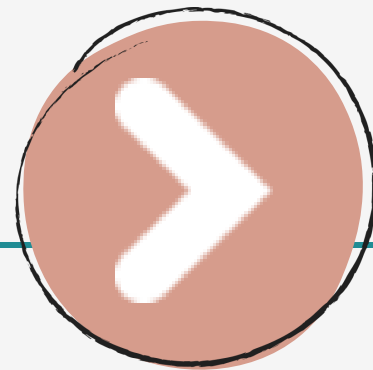
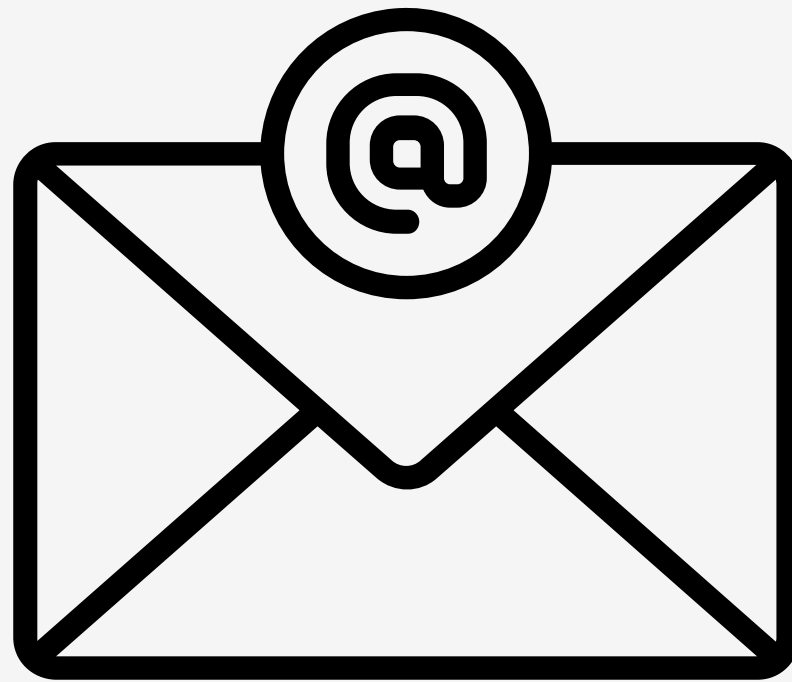
FAQ

N'hésitez pas à poser vos questions ou à soumettre vos suggestions d'amélioration à : qualite@inrae.fr

Actualités - Accueil > Toutes les actualités

Appel à communications

Pour nous contacter





Contacts

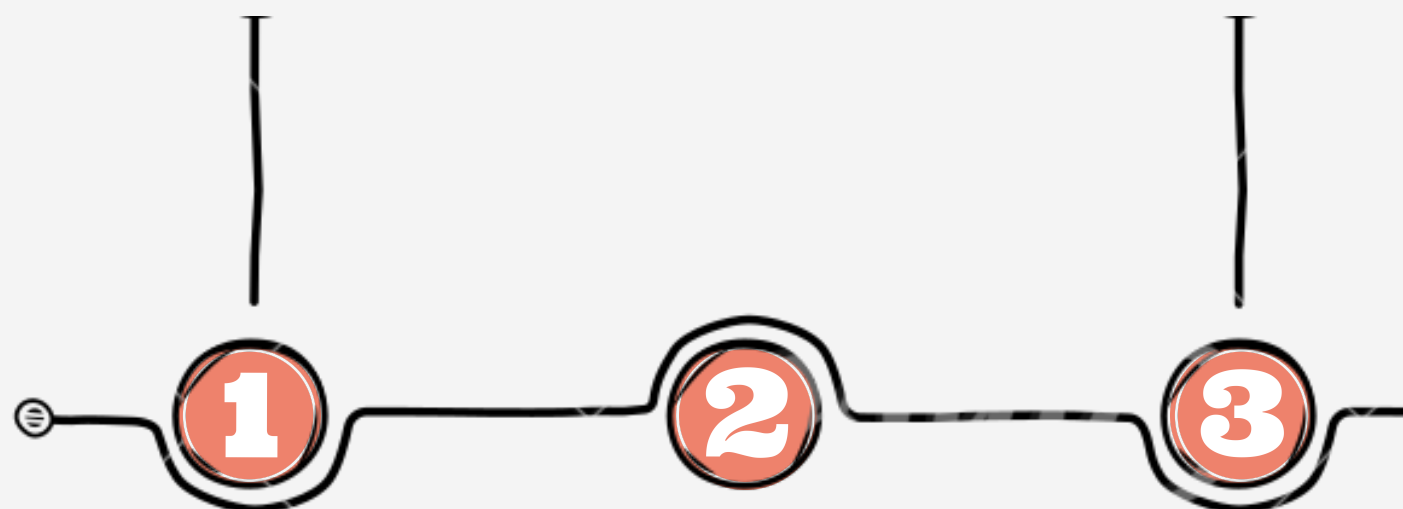


Au niveau local

En cas de besoin, je prends contact avec mes interlocuteurs de proximité en respectant cet ordre :

**Référent(e)
Qualité et/ou Métrologie
d'Unité**

**Qualiticien(ne)
Territorial(e)**



**Correspondant(e)
Qualité de Centre**





Contacts

Au niveau national

Domaine Management par la Qualité

qualite@inrae.fr



Plateforme d'appui à la Certification

PACIFIQ@inrae.fr

Comité de pilotage du réseau M³

qualite-m3@inrae.fr



Management par les Processus dans l'Appui

MPA-Equipe@inrae.fr

Communauté Qualité INRAE

qualite@listes.inrae.fr



MERCI



SUPPORT CRÉÉ PAR :

**GROUPE DE TRAVAIL
"ACCUEIL QUALITÉ NOUVEAUX
ARRIVANTS"**

**DOMAINE MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ
DIAGONAL, INRAE**

Estelle Morel : pilote du GT AQNA, CQC PACA
Nathalie Bosselut-Benoit : RQU ISA centre PACA
Céline Housseau : CQC Val de Loire
Emilie Poirel : CQC Grand-Est Nancy-Colmar
Alain Label : Qualiticien Territorial
Florian Duperret : CQC Lyon-Grenoble-Rhône-Alpes
François Varamo : RQU DSI SIIR-CAS centre PACA
Emmanuel Lemoine : Responsable PACIFIQ
Amandine Etayo : Qualiticienne Territoriale

SOURCES :

- **Affiche « Cycle de vie des données : un outil pour améliorer la gestion, la mise en qualité et l'ouverture des données »** Batifol V., Burnel L., Cardona A., Johany F. 2021. Réseau Qualinous & Mission RGPD, département ACT – INRAE. DOI : 10.15454/hsc3-b796
- **Présentation "La démarche qualité au service des données de Recherche"** - Jaulin A., Etayo A. - M3, DMQ, DIAGONAL - Séminaire des Référents Données Opérationnels (RDO), Bordeaux - 18 novembre 2022.
- **Vidéo témoignage "démarche qualité dans les UE"** : Etayo A. - DMQ, DIAGONAL - 2022.
- **Vidéos PACIFIQ** : Lemoine E. - PACIFIQ, DMQ, DIAGONAL- 2023.



Ce document est produit sous licence CC-BY, permettant de reproduire, distribuer et communiquer l'œuvre au public avec l'obligation de citer l'auteur de l'œuvre initiale et d'indiquer si des modifications ont été exécutées sur cette œuvre. L'auteur de l'œuvre initiale doit être cité dans toutes les exploitations de son œuvre, avec un lien vers l'œuvre originale.