

CERTIFICATION QUALITÉ ISO-9001
DE L'INSTITUT DES SCIENCES DE L'HOMME DE LYON

- Djamel Abdelkader ZIGHED, Professeur directeur de l'ISH 2011-2015
- Emma BESSIERES, secrétaire générale de l'ISH 2012-2016

AMUE
Paris
5 juillet 2016

Présentation de l'ISH	3
Contexte	6
Les chantiers	11
La certification	13
Le bilan	18

PRÉSENTATION

Djamel Abdelkader ZIGHED, PhD



- Diplôme ingénieur informatique et organisation
- Professeur des universités
- Directeur de l'ISH 2011-2015
- Directeur du laboratoire ERIC 1995-2002 & 2007-2012
- Coordonnateur Master erasmus mundus data mining & knowledge management
- Recherche en data mining



- Diplôme de maitrise en management et qualité (Univ. Lyon 3)
- Responsable du projet de certification qualité au sein du PHPT (UMI 174) en Thaïlande (2007 – 2008)
- Directrice d'EHPAD (2010 -2012)
- Secrétaire générale de l'ISH – responsable qualité depuis 2012

CONTEXTE



Institut des sciences de l'homme en 2011

Quelques repères

- 1987 : Maison Rhône-Alpes des sciences de l'homme (MRASH) GIP
- 1999 : Institut des sciences de l'homme (ISH) : Unité mixte de service UMS CNRS - Lyon 2 - ENS
- 2011 : Institut des sciences de l'homme (ISH) : Unité de service et de **recherche USR** CNRS - Lyon 2 – ENS – **Lyon 3 – Jean Monnet St. Etienne – Sciences Po Lyon**

Une évolution majeure

- Statut d'UMS à statut d'USR
- Passage de trois à six tutelles
- Elargissement du périmètre du site : Lyon – St.Etienne

Institut des sciences de l'homme en 2011

Absence de procédures

- Pas de procédure claire d'accès aux ressources
- Pas de traçabilité sur l'usage des ressources

Un déficit dans l'organisation des RH

- Deux équipes éclatées avec une coordination commune faible
- Pas sentiment d'appartenance
- Personnel sous encadré

Un déficit dans la communication avec les usagers

LES CHANTIERS

Structurer – clarifier - associer

Mettre en place des statuts

- Mission – Rôles – Décisions – Arbitrages – Evaluation - etc.

Une organisation par projet

- Les compétences priment sur les statuts

Mise en place des outils de traçabilité

- Procédure unifiée et dématérialisée d'accès aux ressources
- Outils de reporting et d'évaluation internes et externes

Communication

- Explication de l'intérêt du changement

LA CERTIFICATION

Les bases du projet de certification

Une philosophie claire

- Vivre le système qualité comme une aide au pilotage
- Limiter la bureaucratie et limiter le nombre de procédures écrites
- Impliquer l'ensemble des agents dans la démarche

Des conditions de départ saines

- Rappeler l'engagement fort de la direction
- Construire une équipe dédiée au projet qualité

Une organisation interne en mode projet

Un pilotage de projet défini

- Pilotage de projet : responsable qualité et assistante projet
- Groupe de travail avec l'équipe de direction
- Comité de pilotage intégrant les pilotes de processus
- Toute l'équipe pour rédiger les procédures

Des outils internes adaptés

- Une to-do list extraite des propositions de l'équipe et des constats d'audits
- Mise en ligne de l'ensemble des documents qualité
- Formation des agents assurée en interne

Le projet et ses différentes étapes

Pré-projet : courant 2013

- Définition du socle de la démarche et des outils :
 - Définition de la cartographie des processus
 - Création d'un modèle de fiche processus et de fiche procédure

Rédaction des procédures : 1^{er} semestre 2014

- Organisation d'une réunion d'équipe sur le thème des procédures
- Rédaction des procédures
- Organisation des audits internes

Finalisation et formalisation : 2^e semestre 2014

- Formalisation des exigences normatives
- Premières évolutions du système

La certification et la vie du système

La certification

- Nécessaire découverte du mode de fonctionnement de l'ISH
- Visite de certification 11 et 12 décembre 2014

La qualité aujourd'hui à l'ISH

- Intérêt constant chez les agents
- Renforcer l'appropriation du système qualité
- Accompagner le développement d'une vision d'équipe qui n'oppose pas système ISH et système qualité
- Projet de mise à jour du système qualité selon les exigences ISO 9001 V2015

Les retombées de la certification

En interne

- Renforcement de la cohésion d'équipe par la clarification des procédures
- Objectivation de l'activité de l'équipe

En externe

- Instrument de dialogue avec les tutelles sur une base objective
- Renforcement du positionnement de l'ISH par rapport à ses partenaires
- Aide à la préparation de la visite HCERES grâce aux indicateurs
- Exemple de mise en œuvre de certification pour les tutelles qui souhaiteraient avancer dans cette direction

BILAN

Bilan du projet

A refaire

- Implication de l'ensemble de l'équipe dans le projet

A faire différemment

- Amélioration de la communication interne autour du projet
- Meilleure gestion du calendrier du projet
- Encore trop de procédures rédigées ?