



UNIVERSITÉ DE
MONTPELLIER

Exemple d'outils de la démarche qualité de l'Université de Montpellier

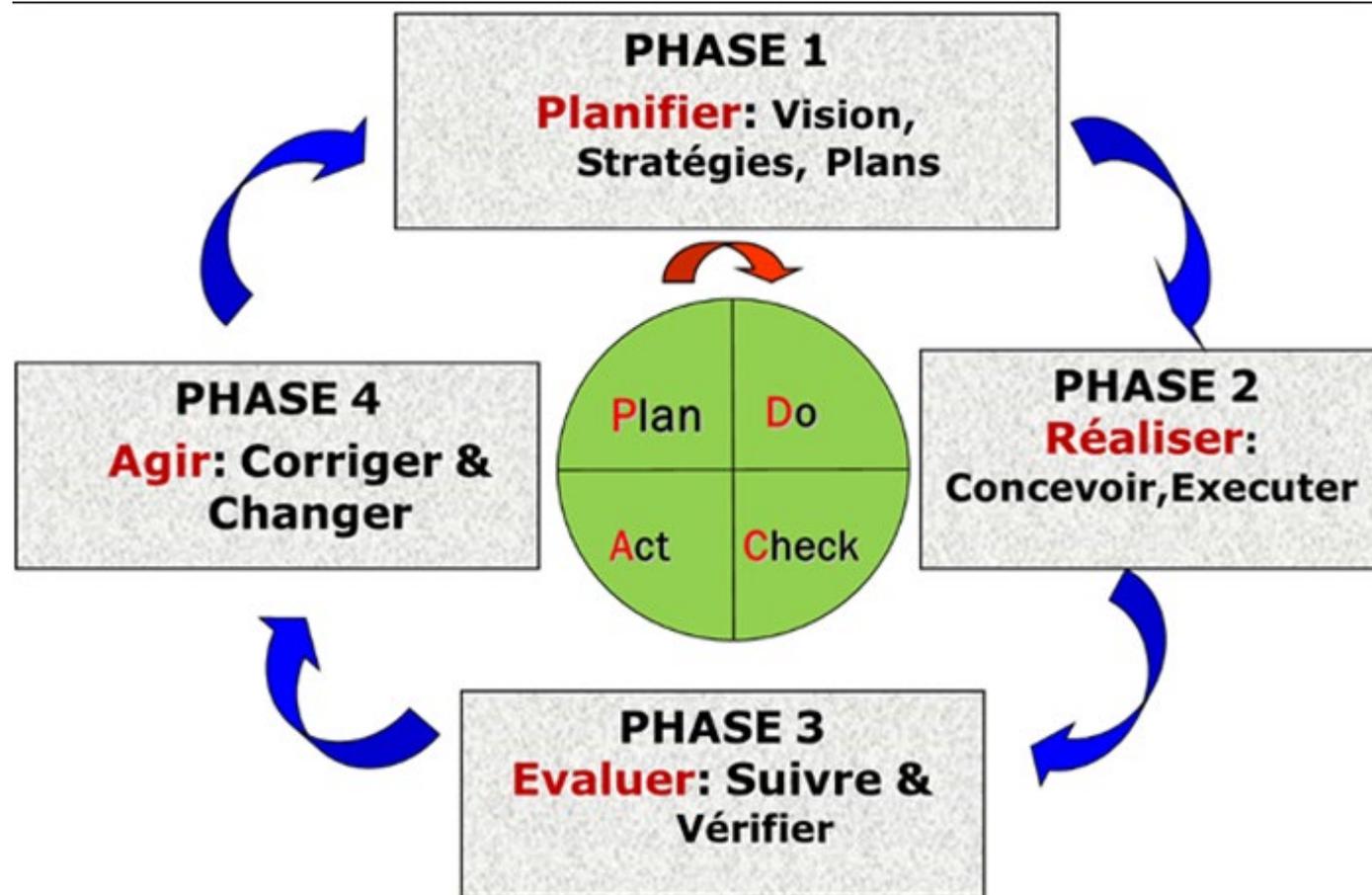
*Projet QaDoc
10 avril 2025*

Focus ISO 9001

- **Certification ISO 9001** : norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et organismes (toutes tailles et toutes activités) à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.
- Périmètre UM :
 - Activité support : Achats
 - Formation : 5 diplômes, inscriptions, formation continue
 - Recherche : un laboratoire, une plateforme, inscription et diplomation des doctorants



Le socle de la démarche d'amélioration : la roue de Deming



Démarche qualité UM / choix méthodologiques



Déploiement de la démarche sur des périmètres délimités pour obtenir des résultats visibles (certification et actions d'amélioration) sur lesquels communiquer pour convaincre et diffuser progressivement la culture de l'amélioration.

Une forte proximité avec les pilotes et gestionnaires de processus grâce à l'accompagnement



Déploiement de la démarche à l'appui d'outils pour une intégration facilitée des exigences de la norme ISO 9001

Démarche qualité UM / un panel d'outils

Politique qualité
Plan de communication
Contexte et PI
Risques et Opportunités
Maîtrise documentaire
Cartographie polyvalence

Planifier
Plan

Réaliser
Do

Fiche identité du processus
Logigramme du processus
Fichier évaluation fournisseurs
Procédures liées au métier

Fiches anomalies
Actions curatives
Plan d'actions

Agir
Act

Mesurer
Check

Indicateurs
Réclamations
Enquêtes
Audits internes et externes
Revue processus – Revue de direction

La fiche identité du processus

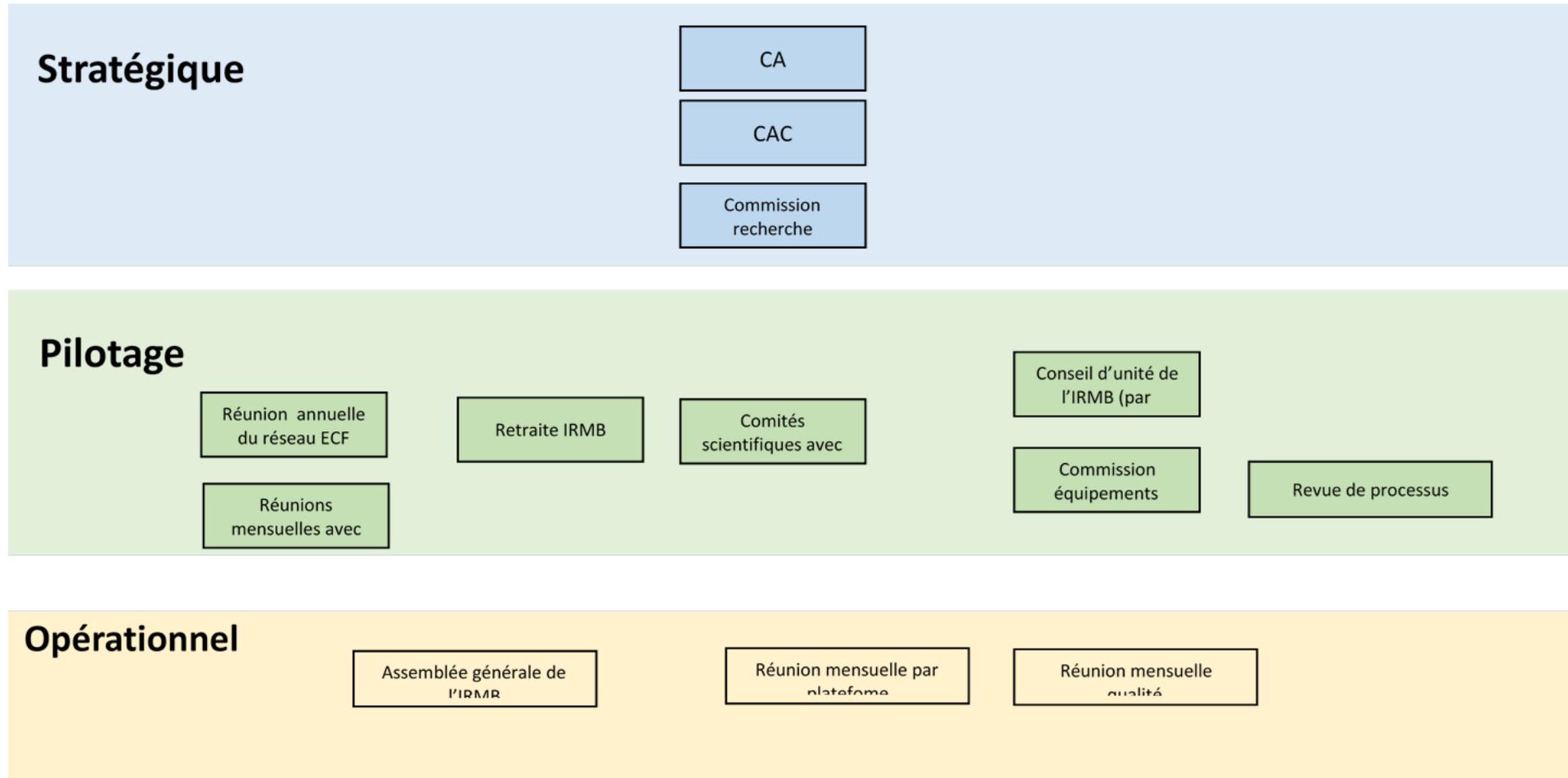
Macro-processus : Recherche (MRE)	Pilotes de processus :
	Gestionnaire processus :
Éléments entrants : Demandes de collaboration ou de prestation pour des activités d'XXX et des études non cliniques locales, nationales ou européennes	Éléments sortants : Compte-rendu de résultats, valorisation, publications
Domaine d'application : Collaborations et prestations pour des activités d'XXXXX et des études non cliniques Aucune exclusion aux exigences de l'ISO 9001 v2015	

Parties intéressées pertinentes	Attentes/besoins des PI pertinentes	Attentes / besoins des acteurs du processus vis-à-vis des PI pertinentes
Clients (académiques, industriels...)	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter le contrat de collaboration ou de prestation - Rendre un résultat fiable - Valoriser la recherche réalisée - Proposer des tarifs concurrentiels 	Que les Clients (académiques, industriels...) : <ul style="list-style-type: none"> - Expriment une commande claire - Respectent le contrat de collaboration ou de prestation - Payent la facture - Participent à la valorisation de la recherche ECF
Laboratoire de rattachement	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une expertise et des conseils - Rendre des résultats fiables - Valoriser la recherche produite dans le cadre de la coopération ECF/IRMB 	Que le Laboratoire de rattachement : <ul style="list-style-type: none"> - Apporte des projets (collaboration ou prestation) - Participe au rayonnement de ECF - Participe à l'accueil et à la formation des nouveaux entrants



Objectifs	Indicateurs associés
<p>Objectifs opérationnels du processus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre en charge les activités d'immunomonitoring et les études non cliniques dans le cadre du réseau - Répondre à des appels d'offre pour obtenir des financements et assurer la pérennité de la plateforme - Valoriser les travaux de la plateforme 	<p>Indicateurs de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de devis/bons de commande / contrats locaux signés par an - Nombre total de clients par an - Nombre de nouveaux clients par an - Nombre de contrats européens/nationaux/régionaux signés par an - Nombre de clients de l'année N ayant déjà fait appel à la plateforme (fidélisation clientèle) - Nombre de demandes de financements effectuées (UM, INSERM, Région...) - Nombre réponses appels d'offre d'organismes publics - Financement du personnel contractuel de la plateforme pour l'année à venir - Nombre d'articles publiés par an - Nombre d'action de promotion de la plateforme - Nombre de visites du site internet ECF Montpellier - Nombre de visites de la page LinkedIn ECF Montpellier - Nombre de jours de participation à des congrès et formations par an
<p>Objectifs qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Délivrer une prestation conforme aux attentes du client (délai, qualité de la prestation...) - Chercheur à le fidéliser et à maintenir son niveau de satisfaction 	<p>Indicateurs qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de satisfaction globale des clients (& taux de réponse) - Taux de satisfaction des nouveaux clients - Nombre de réclamations clients - Nombre de non-conformités
<p>Objectifs stratégiques contrat 2021-2026</p> <p>Axe recherche</p> <p>Objectif 1 : structurer la recherche</p> <p>Objectif 2 : simplifier la gestion des activités de la recherche</p> <p>Objectif 3 : favoriser l'interdisciplinarité pour renforcer la créativité</p> <p>Objectif 4 : promouvoir une conduite responsable en recherche</p> <p>Objectif 5 : dynamiser l'établissement par une stratégie d'innovation et de partenariats</p>	<p>Indicateurs stratégiques contrat 2021-2026</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de publications scientifiques respectant la charte de signature « Université de Montpellier » - Taux de dépôt en libre-accès des publications scientifiques ayant l'Université de Montpellier en signature - Nombre de projet européens déposés - Nombre de projets européens retenus - Nombre de déclarations d'invention finalisées par l'Université de Montpellier

Comitologie du processus



Outil de gestion de la qualité

V 10/2023	Sommaire <i>Feuille de synthèse</i>
Plan d'actions	
1. Analyse risque-opportunité	
2. Recueil non-conformités	
3. Suivi indicateurs	
4. Evaluation fournisseurs critiques	
5. Gestion des compétences	
6. Audits	
6.1 Audit interne	
6.2 Audit externe	
Check List / Feuille de route	



Outil de gestion de la qualité / Plan d'action

Réf.	Date du constat	Source	Constat	Nature du constat	Analyse des causes	Actions à entreprendre	Pilote de l'action	Contributeurs	Échéance de mise en place des actions	Avancement	Date effective de mise en place	Commentaires	Mesure de l'efficacité	Cible de la mesure	Résultat de la mesure
<u>1</u>	21/07/2017		Description des activités de la plateforme non mis à jour sur le site internet			Mise à jour du Site web + amélioration du référencement	KT+MC	tous	31/07/2019		05/07/2019	contacter prestataire			

Outil de gestion de la qualité / analyse risques et opportunités

Date mise à jour	07/03/2025	ANALYSE RISQUES - OPPORTUNITES	Instruction analyse risques - opportunités							
Constat d'une modification du contexte interne, du contexte externe ou relative aux PI	Risque ou opportunité	Description du risque ou de l'opportunité	dispositifs de maîtrise du risque existant	Probabilité de survenance (1 faible 5 forte)	Impacts (1 faible 5 fort)	Maîtrise (1 forte 5 faible)	Cotation globale du risque	Choix du traitement	Besoin de mettre en place	Numéro d'action de PI
	Risque	Mauvaise visibilité de la plateforme (pérennisation de la plateforme difficile)	- Mise à jour du site internet et vérification mensuelle de l'adéquation du site internet - Mise à jour page LinkedIn ECF Montpellier	4	2,40	1	3,60	Accepter le risque	NON	

Outil de gestion de la qualité / suivi des indicateurs

Date mise à jour	07/03/2025	SUIVI INDICATEURS									
Nom de l'indicateur	Type	Méthode calcul	Commentaire	2021				2022			
				Cible	Valeur	Besoin de mettre en place une action	Numéro action dans PA	Cible	Valeur	Besoin de mettre en place un act	Numéro action dans pa
actions de promotion des plateformes	P			6	9 - mail publicitaire (mai 2021) - création page LinkedIn Montpellier - communication des résultats enquête satisfaction par mail aux clients + site internet + page LinkedIn (octobre 2021) - signature PIEC (défi occitanie) - congrès : Journée de recherche CHU, 17 décembre 2020 (CJ) Journée plateformes CHU (PLP) Ecole d'été de la FSEV, Grande Mote, 13-15 septembre (DN) Infrastructures de recherche et santé, Lyon, 18 novembre (CJ) Congrès SFI, décembre 2021 (PLP)			6	journée Ecellfrance 2 decembre 2022 Clamart		

Outil de gestion de la qualité / cartographie des compétences

Date mise à jour	14/12/2023	GESTION DES COMPETENCES						Instruction ges								
Activités / Compétences	Effectifs							Georgia		Caire						
	Quotité de travail (en décimale)															
	Disponibles Calculs automatiques / cellules verrouillées							Effectifs cibles								
Niveaux 0 : absence de compétence 1 : junior	T : titulaire C : contractuel R : reste D : départ						TOTAL	Titulaires	Départ titulaires 12mois	Contractuels / stagiaires / accrédités	Départ contractuels 12mois	Effectifs cibles	C	R	C	R
Effectif total	8	4	0	4	0	Niveau							Cible	Niveau	Cible	
Management et gestion administrative																
	Identifier les besoins en ressources (RH, matériels, formation...)	4	3	0	1	0	2	1	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Obtention de financements (appel d'offre,...)	3	3	0	0	0	3	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Organiser animer et partager le suivi des activités, des missions	3	3	0	0	0	3	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Encadrement personnels	6	4	0	2	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Animer et coordonner des groupes de travail	5	3	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Rédiger des rapports ou documents	8	4	0	4	0	6	2	2	3	3	3	3	3	3	3
	Rédiger des articles scientifiques	5	3	0	2	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	NA

Outil de gestion de la qualité / suivi des résultats d'audits

Date mise à jour		AUDIT INTERNE	DU 18/01/2024		
Type de constat	CONSTATS AUDITEURS	Référence aux exigences (Norme, réglementation, procédure...	RECOMMANDATIONS AUDITEURS	Besoin de mettre en place une action	Numéro action dans PA
Note	Le contenu de la fiche d'identité du processus est en adéquation avec les différentes activités observées ce jour, situation conforme	ISO 9001 V2015 chap. 4.4 Système de Management de la Qualité et ses processus			
Note	L'organigramme du processus a pu être visualisé (version janvier 2023). Les fonctions identifiées dans cet organigramme et les fiches de poste des agents permettent de visualiser les rôles et les responsabilités de chacun. Ces fiches de poste sont revus annuellement	ISO 9001 V2015 chap. 5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme			
Note	Le tableau des compétences d'ECF est très bien détaillé et permet notamment de visualiser la répartition des compétences des agents selon les grandes thématiques définies (management et gestion administrative, activités métiers immunomonitoring et hors cliniques, pilotage qualité, ...)	ISO 9001 V2015 chap. 7.2 Compétences			

Panorama des outils du système de management de la qualité



Les outils mis à disposition via l'intranet

- <https://intranet.umontpellier.fr/demarche-qualite/>

Les grilles de suivi de l'auto-évaluation

- [Grille suivi auto-évaluation formation doctorale](#)
- [Grille suivi auto-évaluation recherche](#)

Merci de votre attention !

