

Compte rendu de la revue de direction du 4 Février 2024 (activité 2023)

Ordre du jour

Participants :

1. Actes de la réunion précédente :
2. Revue des processus et indicateurs
 - 2.1. Réalisation :
 - 2.2. Support :
 - 2.3. Evaluation / amélioration continue :
 - 2.4. Management :
3. Résultats d'Audit interne
4. Bilan des sondages
5. Objectifs qualité
 - 5.1. : Politique qualité
 - 5.2. Amélioration continue des risques et des opportunités Politique qualité
6. Eléments de sortie de la revue de direction

Participants :

Voir feuille d'émargement en annexe

1. Actes de la réunion précédente :

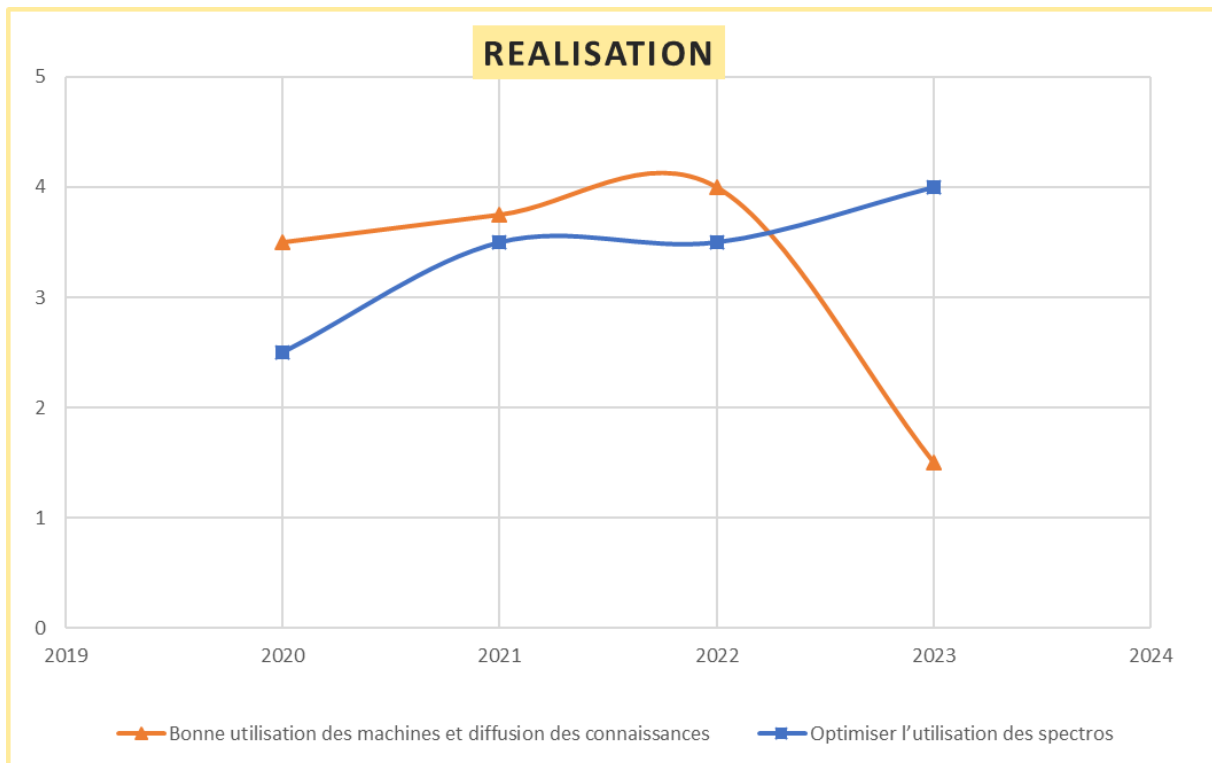
Sans objet cette année

Rédaction :

Approbation :

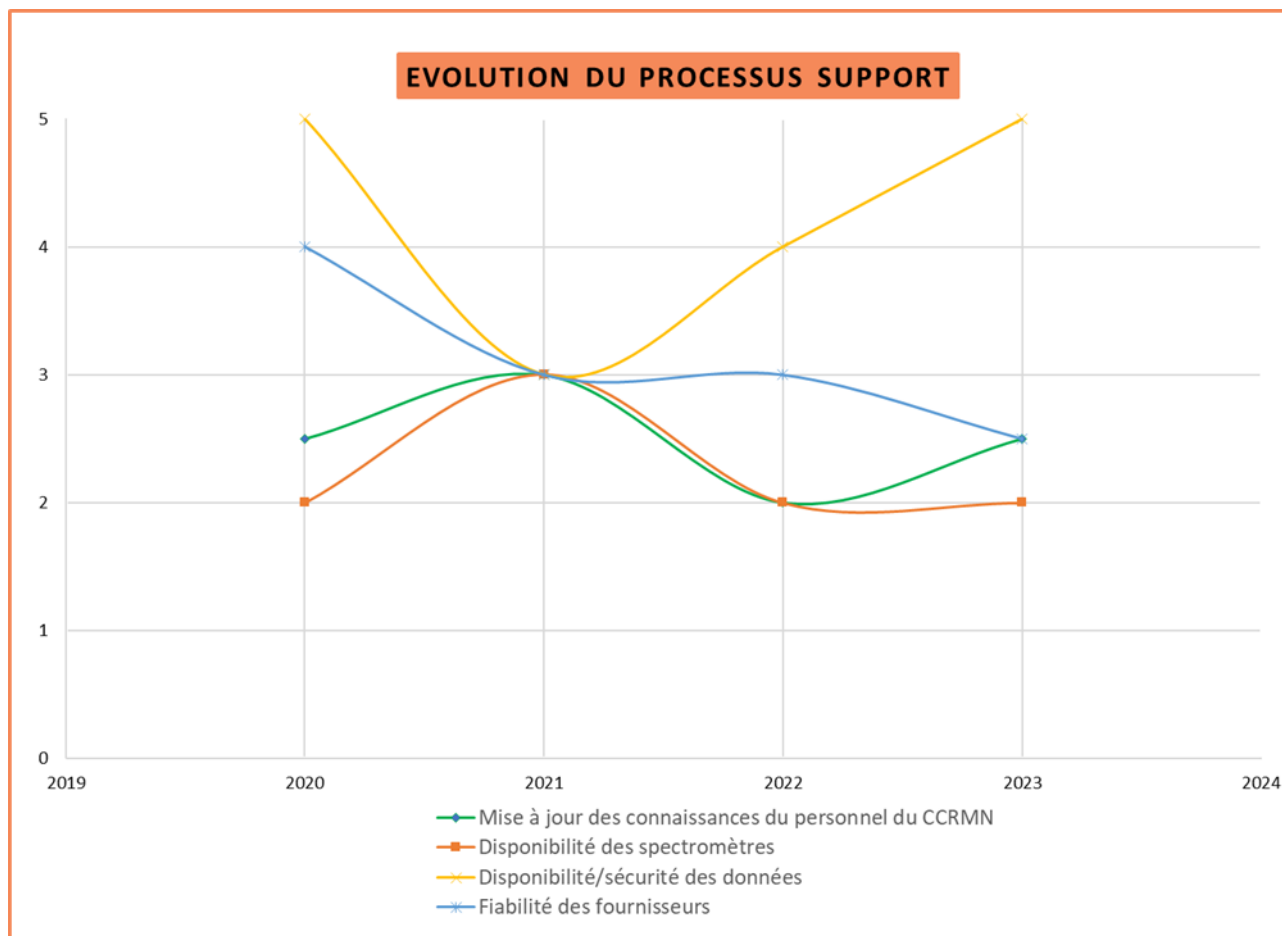
2. Revue des processus et indicateurs

2.1. Réalisation :



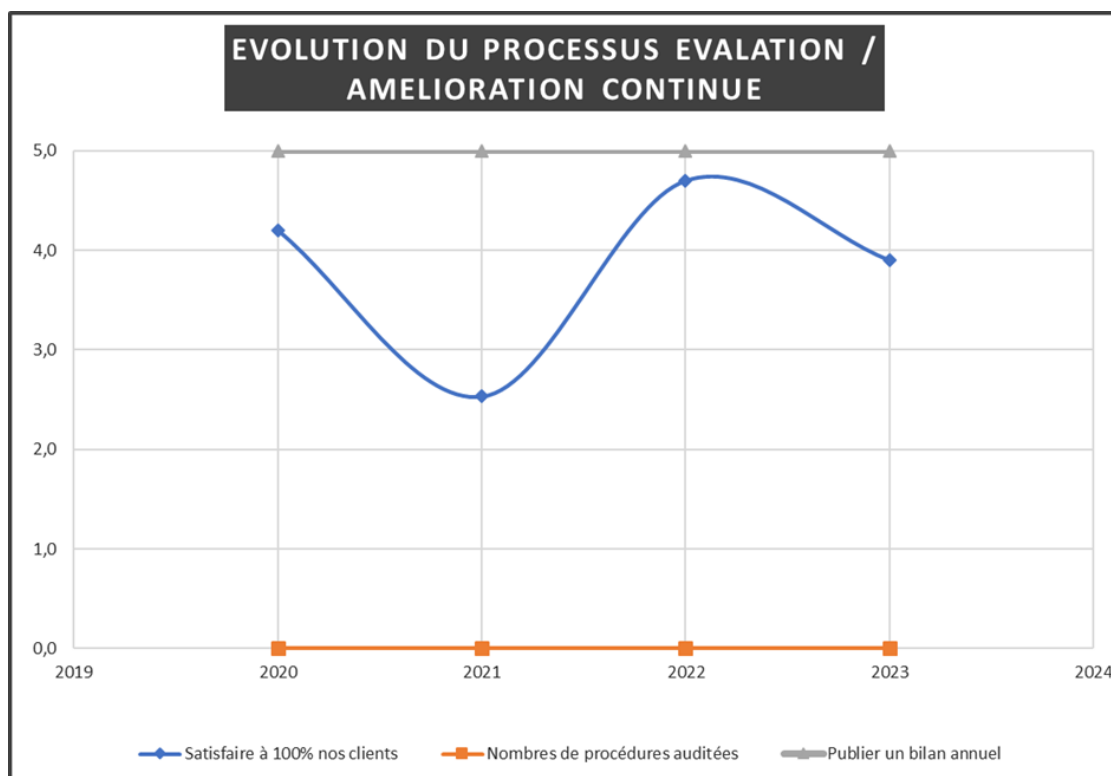
- L'objectif « bonne utilisation des machines et diffusion des connaissances » est plombé par l'indicateur « nombre de formations données » : étant en sous-effectif (départ de Yacine Bounab) nous n'avons pas pu faire de formations internes pour nos utilisateurs cette année.
- On observe aussi une baisse d'utilisation des 2 spectromètres AV300 (problème systémique) et Jeol ECZ400 (problème circonstanciel dû à son arrivée en cours d'année et au temps passé à la prise en main de ce nouveau matériel par le personnel du CCRMN). Ces 2 appareils sont sous le seuil d'alerte fixé à 1000 heures facturées par an.
- Moins de 50% des utilisateurs sont formés au libre-service (seuil d'alerte) mais cela ne semble pas poser problème. Seuil d'alerte à revoir ?
- Pas de devis refusés cette année, nos tarifs semblent suffisamment attractifs.

2.2. Support :



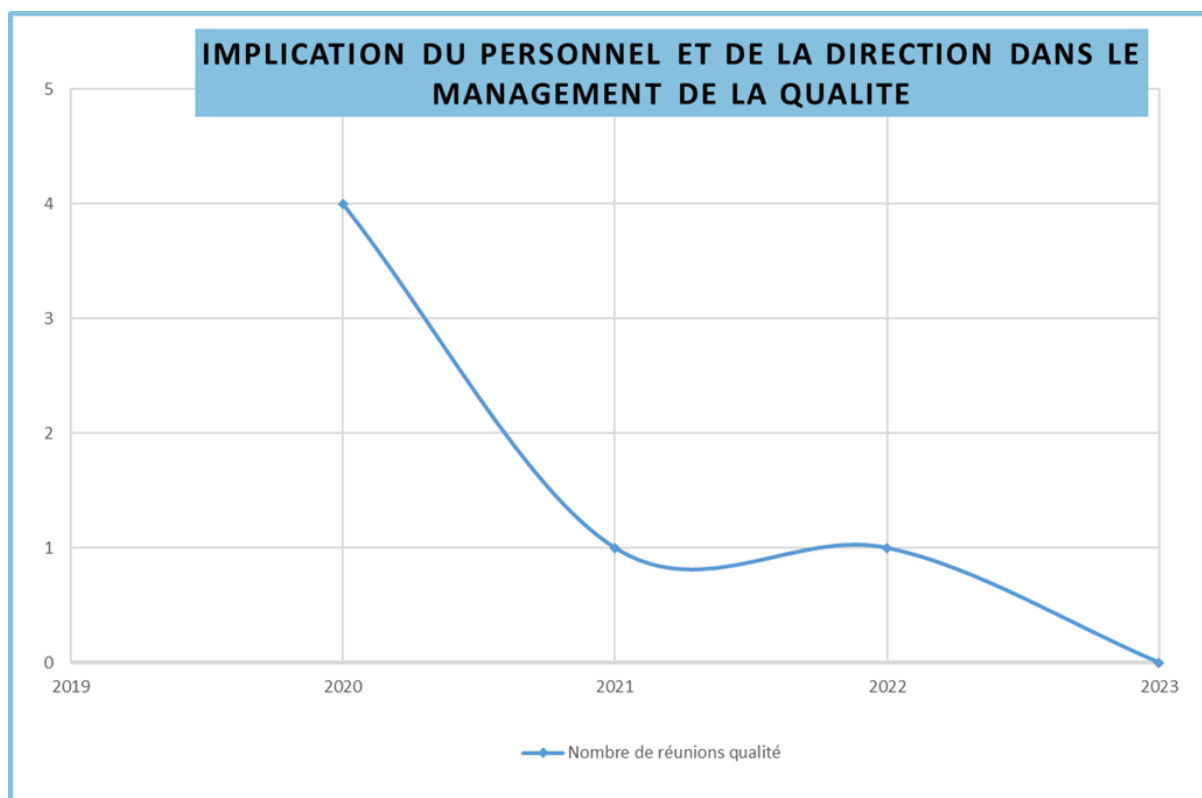
- L'indicateur sur la disponibilité des machines n'est pas bon en raison de l'arrêt de l'ancien 400 / installation du nouveau / prise en main du Jeol. Sur le 500MHz, la sonde BBFO a été en réparation (durée 4 mois pour une réparation de routine effectuée à Bruker Wissembourg)
- L'indicateur « mise à jour des connaissances personnel du CCRMN » n'est pas bon en raison des problèmes RH déjà évoqués (départ d'un salarié en CDD) mais quand même meilleur que l'année précédente
- La fiabilité des fournisseurs en baisse, notamment Bruker (passeur en panne depuis 2 ans, délais de réparation sonde BBFO, de la sonde de l'ancien 400)

2.3. Evaluation / amélioration continue :



Satisfaction clients : le nombre de réclamations est en hausse. Il est indispensable de publier un bilan et de réaliser des audits réguliers.

2.4. Management :



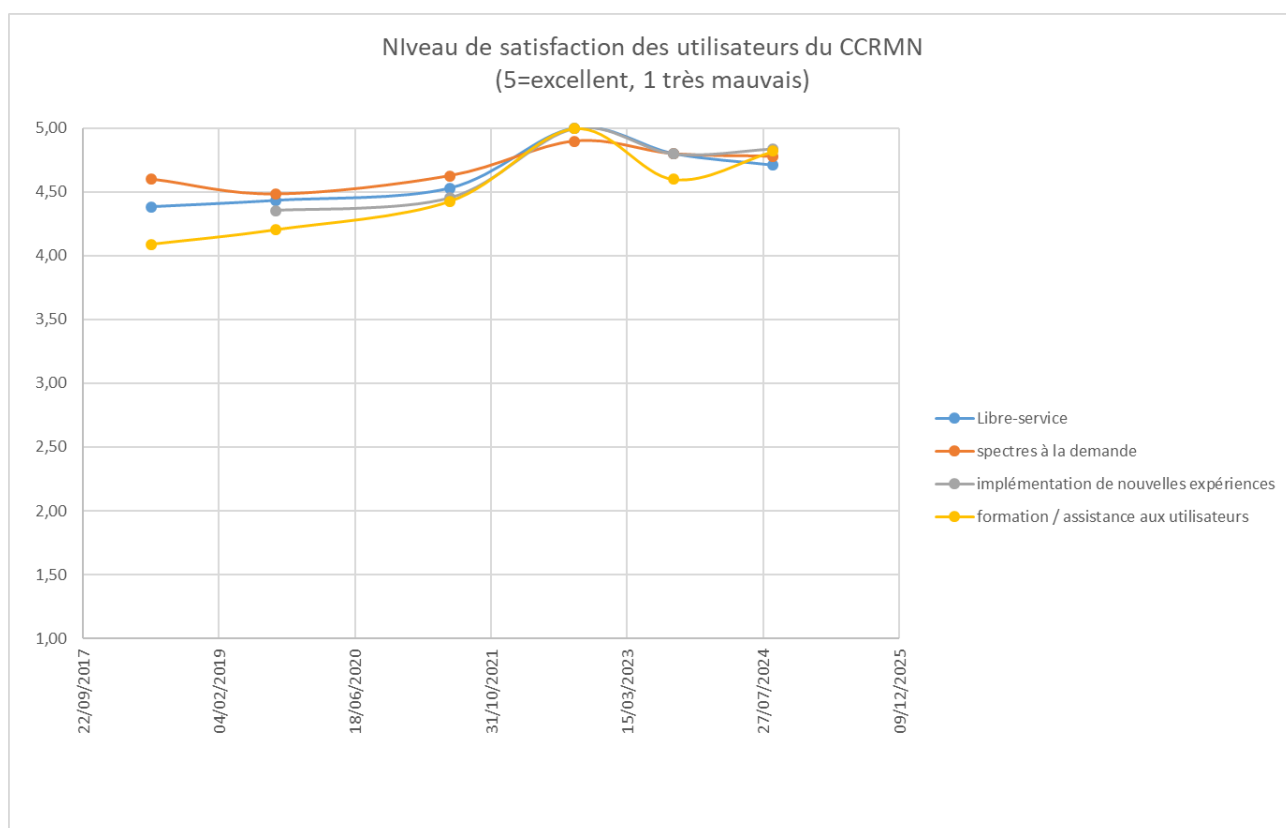
A nouveau en raison du sous-effectif, la qualité est passée au second plan car nous nous sommes attachés à la satisfaction des utilisateurs pour les analyses.

3. Résultats d'Audit interne

Pas d'audit interne cette année, à planifier absolument l'année prochaine

4. Bilan des sondages

L'enquête qualité annuelle montre toujours une excellent satisfaction clients (note globale 4,8 / 5). Les mécontentements concernent surtout le manque de disponibilité sur le libre-service et le 300 passeur continu en 2^{ème} semestre.



5. Objectifs qualité

5.1. : Politique qualité

- fiabilité et rapidité des analyses
- apporter l'assistance nécessaire aux utilisateurs

- assurer une veille technique et scientifique
- obtenir de nouveaux clients

Discussion :

Point 2 partiellement rempli par faute d'effectifs ce point devrait s'améliorer l'année prochaine avec l'arrivée de Sylvie Guibert.

La sous-utilisation du Joel ECZ 400 devrait s'améliorer au fur et à mesure que nous maîtrisons mieux son utilisation. Pour l'AV 300, un spectromètre équivalent devant être arrêté à CP2M dans le cadre de la nouvelle UAR, son taux d'utilisation devrait remonter car les utilisateurs de cet appareil devront se reporter sur l'AV300.

Moins de 50% des utilisateurs sont formés au libre-service (seuil d'alerte) mais cela ne semble pas poser problème. Seuil d'alerte sur le taux d'utilisateurs formés : il est décidé de le laisser à 50% encore cette année.

Fiabilité du fournisseur Bruker : nous sommes captifs

Conclusion :

Profiter de l'arrivée de Sylvie Guibert pour relancer la qualité les formations internes.

5.2. Amélioration continue des risques et des opportunités

Politique qualité

Discussion :

Risques :

- Faible utilisation de l'Av300.
- Création de l'UAR : risque de perte d'autonomie dans la gestion du centre, et de démotivation du personnel. Pour l'instant aucune visibilité sur le fonctionnement de ce futur centre ni sa date de création. Les bénéfices attendus sont très faibles (accès au 600 CPER ...)

Opportunités :

- Arrivée de Sylvie Guibert dans le service qui va régler les problèmes de sous-effectif chronique, apporte une compétence en métabolomique et qualité.
- Installation de l'appareil Jeol qui a d'excellentes performances pour l'analyse des produits fluorés.
- Recettes d'analyse en hausse

Conclusion :

Dans l'attente d'informations sur la future UAR

Nouvelles perspectives de collaboration avec les laboratoires de biochimie (métabolomique)

6. Éléments de sortie de la revue de direction

- Publier un bilan qualité
- Réaliser au moins un audit.
- Améliorer la prise en charge de la qualité l'année prochaine, recrutement d'un stagiaire ?
- Surveiller le taux d'utilisation de l'AV300