

Les documents Qualité au service des agents Inra

Céline Maton¹, Némuel Tadi²

Résumé. Le développement des systèmes d'information (SI) et de leurs outils au sein des Unités Expérimentales (UE) nécessite un travail de formation et d'accompagnement des agents. À travers leur démarche Qualité, les structures se sont organisées pour mettre à disposition des documents au service des utilisateurs.

Mots clés : démarche, qualité, documents, procédures, modes opératoires, agents, utilisateurs

Introduction

L'Inra s'est engagé dans un processus de démarche qualité depuis les années 2000 avec comme objectifs prioritaires la fiabilisation des résultats mesurables et la traçabilité des travaux de recherche.

Dans les UE (Unités Expérimentales) et IE (Installations Expérimentales), le développement des SI (systèmes d'informations) et de leurs outils contribuent largement à atteindre ces objectifs. L'intégration de ces logiciels et de leurs applications terrain nécessite la formation et l'accompagnement des agents-utilisateurs. C'est pourquoi, afin de mieux appréhender ces nouveaux outils, chaque structure, à travers sa démarche qualité, a formalisé ces nouvelles activités dans des documents qualité. En effet, ils constituent un ensemble structuré et organisé, servant de référence, et ils sont facilement diffusables. Cet article fait un focus sur le retour d'expérience de deux structures engagées dans la démarche qualité : l'UE PAO (Physiologie Animale de l'Orfrasière) à Tours et l'IE de Langlade à Toulouse. À travers ces deux retours d'expérience, nous aborderons l'intérêt de mettre en place des documents qualité au niveau organisationnel et opérationnel. Dans le premier cas, nous décrivons la mise en place d'une procédure puis dans le second cas, la rédaction d'un mode opératoire.


La mise en place des procédures au sein de l'UE PAO

Engagée dans la démarche qualité depuis plusieurs années, l'UE PAO s'applique à garantir aux utilisateurs et aux partenaires un service irréprochable. Avec l'appui du référent qualité de l'Unité, plusieurs procédures ont été mises en place.

Une procédure est un document organisationnel qui décrit la manière d'accomplir une activité ou un ensemble d'actions afin d'obtenir un résultat constant. Elle a pour but de s'assurer qu'une exécution sera maîtrisée, bien réalisée et identique à la précédente, en décrivant les étapes à franchir pour accomplir cette activité. En d'autres termes, une procédure définit « qui fait quoi », « où », « quand », « avec quels moyens » et donne toute information relative à la méthode de travail et aux enregistrements associés. À l'UE PAO, chaque équipe détermine l'étendue de la documentation nécessaire à ses activités. Ainsi, une procédure est rédigée lorsque l'équipe juge essentiel de décrire une activité ou de standardiser une méthode de travail. Pour ce faire, la rédaction est confiée à un agent ou groupe d'agents qui connaît bien l'activité à décrire. La procédure peut être rédigée sous forme d'un texte qui décrit les étapes à franchir, ou alors de façon plus schématique à l'aide d'un logigramme représentant l'enchaînement des actions à effectuer. Elle peut également être illustrée par des captures d'écran si besoin. Une fois ce travail de rédaction terminé, le responsable hiérarchique du rédacteur relit le document, le valide, et le transmet au référent qualité. Ce dernier codifie ensuite le document selon les règles établies par le groupe Qualité du Centre Val de Loire et après avoir fait signer la procédure par l'ensemble des acteurs (rédacteur, vérificateur et approbateur) il organise sa diffusion. Pour cela, il informe les agents par mail qu'un nouveau

1 UE PAO, Inra, 37380 Nouzilly, France

2 UMR GenPhySE, Inra, Domaine de Langlade, 31450 Pompertuzat, France
celine.maton@inra.fr



document est disponible en version informatique (pdf) via le système de gestion des documents qualité « AQRODOC ». Une fois en ligne, les documents peuvent être consultés et imprimés par l'ensemble des agents. En dernier lieu, le référent qualité s'assure de l'actualisation des documents en procédant à une revue documentaire annuelle et vérifie que la dernière version rédigée est connue et appliquée. Chaque procédure modifiée donne lieu à un changement de version et de date de mise à jour et l'archivage et la destruction des documents périmés sont assurés. Cette gestion documentaire demande un suivi régulier et rigoureux. Toutefois, une fois la procédure à disposition, les utilisateurs (titulaires, non permanents, stagiaires, etc.), quel que soit leur niveau de connaissance de l'activité, n'ont plus qu'à suivre la méthode de travail décrite. Ils ont ainsi la certitude de procéder de la bonne manière.

La rédaction d'un mode opératoire à l'IE de Langlade

Depuis 2005, le domaine s'est engagé dans la démarche qualité de l'Inra.

Un MO (mode opératoire) est un document opérationnel qui décrit en détail la manière dont une tâche doit être réalisée. Il contient toutes les informations nécessaires pour que les travaux décrits puissent être compris, répétés, et reproduits par tous. Pour cela, le MO doit être en parfaite adéquation avec les besoins de l'utilisateur et l'utilisation du matériel. À l'IE de Langlade, le besoin d'un nouvel équipement peut être exprimé par l'ensemble du personnel. Une fois l'étude, la faisabilité puis l'achat de l'équipement réalisés, le MO peut être rédigé. Sa création est assurée par un agent nommé en réunion d'équipe. En premier lieu, cet agent rédacteur doit s'assurer de respecter les modalités de présentation et d'identification indiquées dans la procédure « Gestion de la documentation qualité GenPhySE (Génétique, Physiologie et Systèmes d'Elevage) ». Pour refléter les activités qui ont lieu sur le terrain, le rédacteur détaille l'enchaînement chronologique des tâches à accomplir en répondant précisément à la question « comment et avec quoi ? ». Puis, afin de vérifier l'exactitude des activités décrites, chaque MO est relu par une personne « novice », stagiaire(s) ou nouveaux arrivants, autre que le rédacteur. Cette personne a en charge de suivre pas à pas l'instruction décrite et de signaler au rédacteur les difficultés rencontrées afin que celui-ci corrige le document. Une fois cette étape passée, le document est transmis au correspondant qualité pour approbation. Pour cela, il vérifie que le document soit correctement structuré et que chaque document comporte bien le nom, fonction et signature du rédacteur à l'encre indélébile. Enfin, le document est intégré dans le logiciel intranet AQ Tools, logiciel qui facilite l'accessibilité et garantit le stockage des documents qualité de l'UMR GenPhySE. Cette dernière étape valide la mise en application du document. Enfin, la révision des MO est effectuée lorsque les activités sur le terrain ne sont plus en conformité avec celles décrites dans le document. Dans ce cas, soit le document est modifié, soit il est retiré du système Qualité. Un MO accessible à tous, qui décrit bien une activité permet un fonctionnement efficace dans l'IE et contribue à fiabiliser les résultats, conformément aux exigences de la démarche qualité de l'Inra.

Conclusions et perspectives

Les UE et IE se sont rapidement appropriés les nouveaux outils (logiciels et matériels) développés par le Cati Sicpa en s'appuyant sur leur démarche qualité respective. Chacune à leur manière, les structures se sont organisées pour répondre au besoin de leurs agents en formalisant par écrit les règles de fonctionnement et les pratiques professionnelles nécessaires à leurs activités. Ces formalisations se sont révélées bénéfiques pour tous les utilisateurs et ont facilité la prise en main de ces nouveaux outils mis à leur disposition. Au-delà des spécificités liées à chaque structure, l'intégration des procédures et MO dans la gestion documentaire de chaque structure répond aux mêmes objectifs : aider les utilisateurs, harmoniser les pratiques et rendre accessible l'information. Les méthodes de travail décrites sont applicables

dans toutes les structures utilisant le même matériel et il serait intéressant de pouvoir s'inspirer de ce qui est fait ailleurs. Pour mutualiser le travail effectué, il pourrait être envisagé, dans un premier temps, de mettre en place un système d'échange des documents existants grâce par exemple à un groupe mail Sicpa-qualité ou à la réalisation d'un inventaire des documents existants et, à terme, pouvoir disposer d'une véritable base de données dédiée aux outils développés par le Cati Sicpa.

