Centre Commun de Mesures

UNIVERSITÉ DU LITTORAL CÔTE D'OPALE

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Le Centre Commun de Mesures est un centre de ressource de l'Université du Littoral Côte d'Opale dont la plateforme d'analyse physicochimique permet de réaliser des contrats à caractère industriel ou des études plus fondamentales en particulier dans les domaines de la métrologie appliquée à l'environnement industriel. A ce titre, il a pour vocation de fournir des services analytiques aussi bien en réponse à des demandes internes (chercheurs de l'ULCO), qu'externes (industriels, institutions, chercheurs d'autres Universités, …).

Face au nombre important de demandes de prestations issues aussi bien du monde universitaire qu'industriel, je souhaite développer une organisation permettant de mieux satisfaire toutes les demandes. Pour cela, le CCM a mis en place une démarche qualité de type ISO 9001 nécessaire voir obligatoire pour pérenniser certaines des activités et pour être encore plus attractif vis-à-vis de l'extérieur. Il s'agit d'obtenir une meilleure visibilité et une reconnaissance de notre travail tout en renforçant la confiance de nos utilisateurs internes et de nos clients externes sur la qualité et le sérieux de nos prestations et services.

Le Centre Commun de Mesures a pour mission de rendre des résultats d'analyses fiables aux clients, dans les délais convenus en respectant la confidentialité des données et en assurant la traçabilité. Les objectifs que nous nous fixons en matière de qualité sont les suivants :

- nous devons poursuivre nos efforts afin d'améliorer la qualité du service vis-à-vis des clients et partenaires du CCM, notamment en améliorant notre réactivité et le suivi administratif des prestations et ce en concertation avec les services centraux
- nous avons formalisé les règles de fonctionnement du CCM pour les utilisateurs universitaires (conditions techniques et financières d'accès, planning, …) afin de satisfaire au mieux toutes les demandes et d'assurer la disponibilité des équipements et du personnel ; l'information et la concertation avec les utilisateurs doit faire l'objet d'un effort constant.
- nous devons poursuivre les efforts afin d'améliorer les conditions et l'organisation du travail du personnel (partage du travail, amélioration de la communication , …)

Les moyens à mobiliser pour cela passent notamment par :

- le respect des exigences des clients et des utilisateurs (réactivité, …)
- l'amélioration de la mesure de la satisfaction des clients, utilisateurs et partenaires
- l'amélioration en continu des services, protocoles et procédures afin de satisfaire aux exigences de l'ISO 9001 et autres exigences que nous nous fixons
- le maintien et l'amélioration de nos compétences et de nos matériels pour assurer l'exactitude de nos résultats d'analyses et d'études, en particulier eu égard à l'amélioration permanente de notre parc via l'acquisition de nouveaux équipements
- le respect des procédures établies par les services centraux de notre établissement et l'amélioration des connexions avec ces services, même si celles-ci sont en constante évolution (SAIC, pole de recherche, plateforme, …)
- l'organisation de réunions de concertation en interne afin d'assurer de manière optimale la disponibilité des ressources doit se poursuivre
- le respect des mesures de prévention et de protection du personnel, ainsi que celui des exigences légales

La bonne maîtrise de ces moyens contribuera à relever les défis qui nous attendent (déménagement, refonte des statuts, évolutions de l'environnement administratif) et ce d'autant plus qu'une baisse sensible des effectifs fin 2016 risque de fragiliser la structure. Tous les maillons de la chaîne sont aussi importants les uns que les autres et la réussite de ce projet ne pourra être effective que si chacun œuvre en équipe ; chacun devra pour cela m'en rendre compte et en rendre compte à ses collègues. Dorothée Dewaele a été nommée Responsable Qualité afin de m'assister dans ce projet.

Dunkerque, le 13 juin 2016,

Fabrice CAZIER
Directeur du Centre Commun de Mesures