

## **Titre du Poster : L'expérience de L'UMS Castaing**

### **Résumé :**

"Le Centre de Microcaractérisation Raimond Castaing est certifié « ISO 9001 : 2015 » depuis novembre 2016 ce qui est un gage d'un système de management de la qualité reconnu. Grâce à la mutualisation des systèmes d'observation de pointe et des compétences techniques et scientifiques des personnels, cette plateforme composée de 12 équipements de micro et nanocaractérisation, vise à accompagner les utilisateurs vers des observations et des caractérisations pertinentes et performantes.

Depuis sa création, la plateforme est engagée dans une démarche qualité sous-jacente à toutes les études qui y sont menées. Au début de l'année 2016, le centre a décidé d'entrer dans une démarche d'amélioration continue : celle de la norme internationale de management de la qualité ISO 9001 version 2015. Les principaux objectifs de cette démarche sont de satisfaire les exigences de qualité des utilisateurs, améliorer le service tout en répondant aux besoins de tous, suivre les conditions réglementaires applicables et optimiser constamment les performances."

# L'expérience de L'UMS Castaing



**Centre de microcaractérisation Raimond Castaing, Université de Toulouse,**  
**3 rue Caroline Aigle,**  
**31400 Toulouse, France**  
 Site web : [ccarcastaing.fr](http://ccarcastaing.fr)

Le centre de microcaractérisation R. Castaing est une Unité Mixte de Service (UMS 3623, CNRS, UPS, INPT, INSA, UFTMP) hébergée dans l'Espace Clément Ader. Les équipements installés permettent aux utilisateurs de répondre à des besoins de caractérisation des matériaux de plus en plus poussés en leur garantissant l'accessibilité et l'assistance de personnel expert dans de courts délais.

L'objectif de cette Unité est de mettre à disposition un ensemble d'outils et de compétences en caractérisation au meilleur niveau européen accessible à l'ensemble des chercheurs académiques et du secteur privé travaillant dans le domaine des matériaux, ayant des besoins spécifiques en caractérisation multi-échelle d'objets solides.



Notre **démarche de management de la qualité** nous permet de valoriser l'investissement humain et matériel. Appuyés par une forte expérience de terrain, nos personnels pérennisent cette approche pour assurer le développement de l'unité.

C'est dans ce cadre que les **enjeux** de la structure ont été identifiés :

- Favoriser l'élargissement des **compétences** de chacun ;
- Faire connaître et **rayonner** la structure, augmenter les opportunités ;
- **Pérenniser** la structure et l'activité : pour cela mettre en valeur deux axes majeurs qui sont l'atout du personnel et la qualité des équipements et infrastructures.


Notre politique qualité, au-delà de la satisfaction des besoins immédiats des utilisateurs, doit favoriser les **interactions** entre diverses disciplines, différentes compétences et les acteurs socio-économiques régionaux.

Plus de 580 utilisateurs depuis 2014, plus de 100 nouveaux utilisateurs chaque année, plus de 1500 prestations facturées en 2016.

Ces chiffres impliquaient dès la création du centre de mettre un place un **système d'information (SI)** étroitement lié à un futur système de **management de la qualité (SMQ)**.

L'objectif était d'assurer la satisfaction des utilisateurs, provenant du monde académique mais aussi du milieu industriel et de dégager les personnels experts des techniques des tâches de gestion.

## Certification ISO 9001-2015 : Timing et mise en place

- Décision des tutelles et directeurs d'unité en mars 2015
- Choix d'un responsable qualité externalisé\*   
 Organisation et Optimisation
- travaillant en lien avec la direction, les personnels et la webmaster
- Lancement démarche été 2015
- Audit à blanc 20-21/07/2016\*\*
- 1<sup>ère</sup> revue de direction 30/08/2016
- Certification le 08/11/2016

Equipement : MET JEOL JEM 2100F - EDS

Votre tarif : 230 00 HT par créneau

La réservation est ouverte jusqu'au 16 10 2017 ; les jours de réservation sont les Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi

juillet 2017							août 2017							septembre 2017							octobre 2017												
Lun	Mai	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lun	Mai	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lun	Mai	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lun	Mai	Me	Je	Ve	Sa	Di						
26							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27

Legende : **créneaux disponibles**, **ouverts aux inscriptions**, **créneaux disponibles affichés ci-dessous**

Cocher pour s'inscrire. Décocher pour se désinscrire (ceci n'est possible que si le créneau n'a pas encore été validé par le responsable de l'équipement). Cliquer ensuite sur le bouton **enregistrer** pour valider votre demande de pré-inscription.

	Mardi 16 juillet	Mercredi 19 juillet	Jeudi 20 juillet	Vendredi 21 juillet	Lundi 24 juillet
9h-12h30	Alexandra Hilaire	Alexandra Hilaire	Alexandra Hilaire	Alexandra Hilaire	Alexandra Hilaire
14h-17h30	(X) Arnel Descamps-Mandine (D) Christine Cornara (P) Christine Cornara	(X) Arnel Descamps-Mandine (D) Christine Cornara (P) Christine Cornara	(X) Arnel Descamps-Mandine (D) Arnel Descamps-Mandine (P) Arnel Descamps-Mandine	(X) Arnel Descamps-Mandine (D) Arnel Descamps-Mandine (P) Arnel Descamps-Mandine	(X) Arnel Descamps-Mandine (D) Arnel Descamps-Mandine (P) Arnel Descamps-Mandine

Legende : **créneaux réservés**, **réservation en attente de validation**, **demande de réservation en attente**, **bonne réservation validée**

**POLITIQUE QUALITE**

Proposer une AMELIORATION

Signaler un DYSFONCTIONNEMENT

Signaler un RISQUE

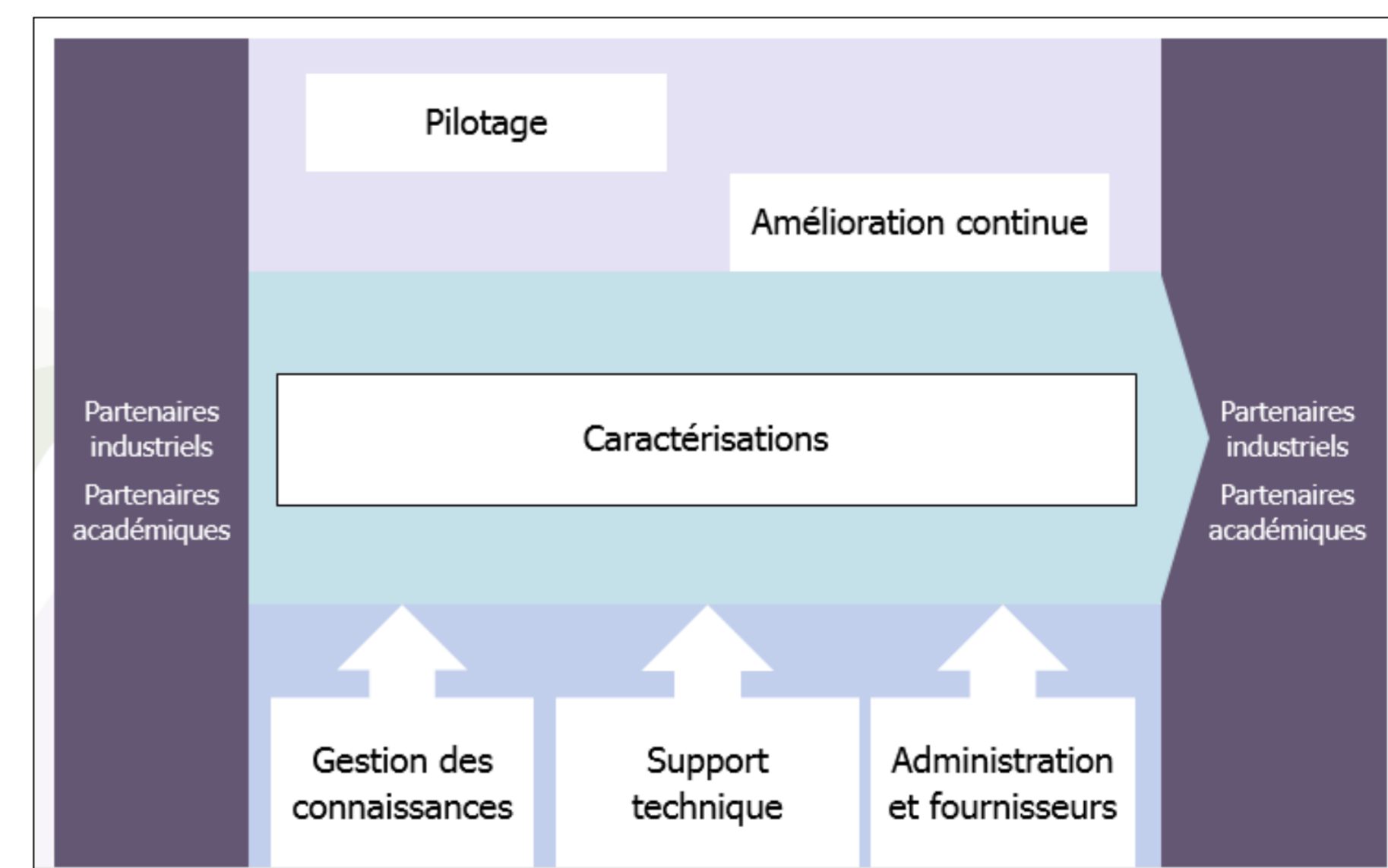
Liste des constats (améliorations/dysfonctionnements)

Plan d'actions (suite aux constats)

Equipement	Demande en attente de validation	Reservation en attente de confirmation	Prestations en attente de validation (pour facturation)
MEB_EBSD Claudie Josse, Stephane Le Blond du Plouy, Arnaud Proietti			3 prestations en attente de validation
MEB_FEG Lucien Datas, Claudie Josse, Stephane Le Blond du Plouy	7 demandes de réservation en attente		1 prestation en attente de validation
MEB-FEG JEOL JSM 7800F Prime - EDS [2] Claudie Josse, Stephane Le Blond du Plouy	7 demandes de réservation en attente		1 prestation en attente de validation
MEB/FIB FEI HELIOS 600i - EDS [1] Claudie Josse			23 prestations en attente de validation
MET_FEG MET JEOL JEM 2100F - EDS [8] Lucien Datas, Arnel Descamps-Mandine, Laurent Weingarten	7 demandes de réservation en attente		6 prestations en attente de validation

GESTION PLANNING

GESTION PRESTATION



\* Christine PENA TEDESCHI - Mail : [c.pena@synoosys.fr](mailto:c.pena@synoosys.fr)  
 \*\* fort soutien très actif du CNRS dans la démarche, grâce Pascale THEVENOD de la DR14