



ACCOMPAGNEMENT QUALITÉ DE LA DIRECTION DU CENTRE ET DES UNITES DE SOUTIEN DU CEA GRENOBLE

Date d'édition : 01/03/2020

	Nom	Fonction
Rédigé par :	F.BIRON	Correspondant technique de contrat CEA Grenoble
Vérifié par :	L.GRECO-STRAZZERI	Ingénieur Qualité du CEA Grenoble
Approuvé par :	F.TOURNEBIZE	Directeur Adjoint CEA Grenoble

Table des matières

1	OBJET.....	3
2	CHAMP D'APPLICATION DE LA PRESTATION	3
2.1	Responsabilités du CEA	3
2.2	Contexte général	3
2.3	Organigramme.....	3
3	OBJET ET EXÉCUTION DE LA PRESTATION	4
3.1	Objectif	4
3.2	Attendus	4
4	PILOTAGE ET SURVEILLANCE DE LA PRESTATION	7
5	PERIMETRE	7
6	LOCAUX ET MATERIEL informatique	7
7	COMPETENCES REQUISES (HABILITATION, QUALIFICATION)	8
8	DOCUMENTS	8
9	OBLIGATIONS LIEES A LA PRESTATION	8
9.1	Sécurité	8
9.2	Juridique	8
9.3	Anticorruption.....	8
9.4	Sécurité informatique.....	9
10	PRESENTATION DE L'OFFRE	9

1 OBJET

Le présent cahier des charges précise les spécifications techniques relatives à une prestation de conseil pour la **construction d'un système de management par la qualité** au profit de la Direction du centre et des unités de soutien du CEA Grenoble.

2 CHAMP D'APPLICATION DE LA PRESTATION

2.1 RESPONSABILITES DU CEA

Le responsable CEA Grenoble du marché dans le cadre de la présente prestation est le Directeur adjoint du CEA Grenoble. Le suivi technique de la prestation est assuré par un correspondant technique de contrat CEA.

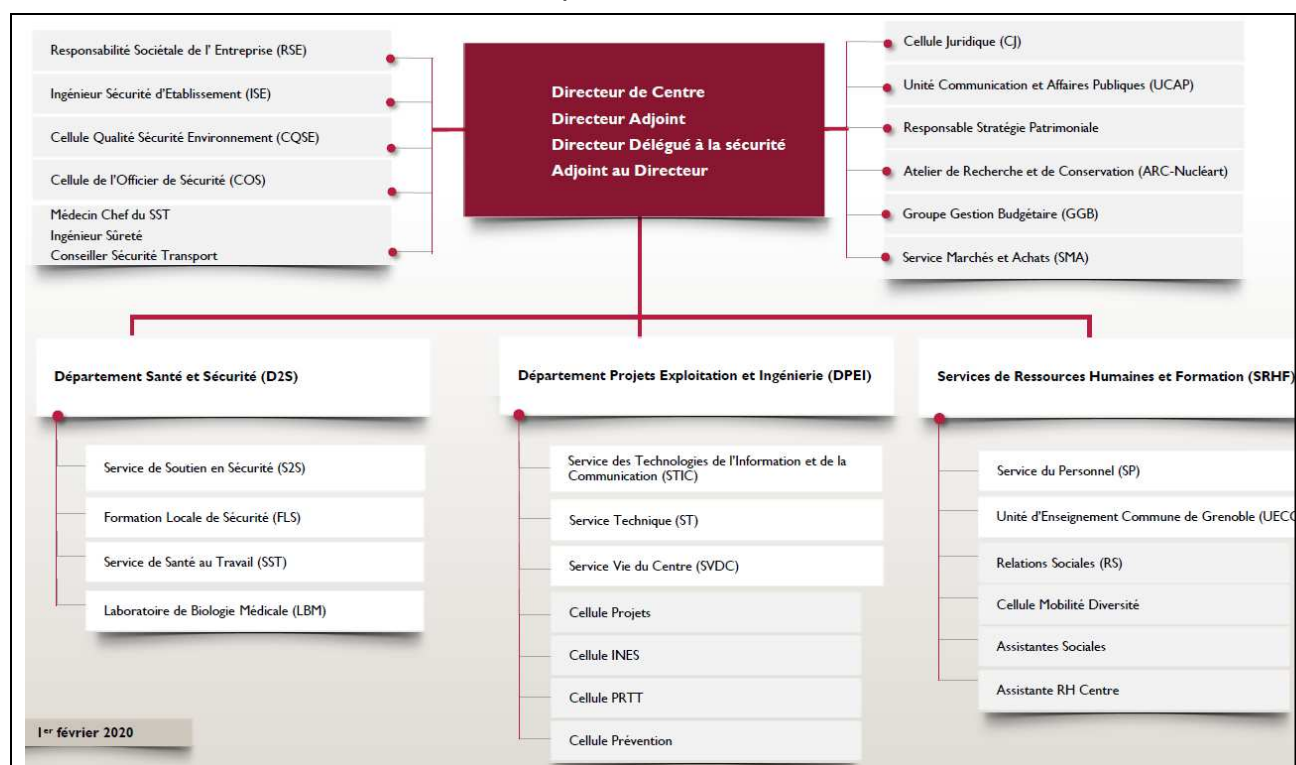
2.2 CONTEXTE GENERAL

Suite à la réorganisation du CEA, la direction et les activités de soutien de la Direction du CEA Grenoble ne sont plus sous l'autorité de la Direction de la Recherche Technologique (DRT). De ce fait, ils ne sont plus dans le champ de la certification ISO 9001 version 2015 de la DRT.

Cette prestation s'inscrit dans le cadre de la démarche générale du CEA visant à améliorer l'efficacité, l'efficience et la performance des centres civils.

2.3 ORGANIGRAMME

La Direction du CEA Grenoble est composée de :



3 OBJET ET EXÉCUTION DE LA PRESTATION

3.1 OBJECTIF

La finalité est d'accompagner la Direction et les Unités de Soutien du CEA Grenoble dans la mise en place d'un système de management conforme à l'ISO 9001 basé sur l'approche processus et complété par des éléments essentiels issus d'autres référentiels normatifs :

- apport de savoir-faire sous forme de conseil, définition des axes prioritaires, animation de réunions et rédaction de la documentation
- vérification, pour chaque action à réaliser, des dispositions mises en œuvre et mesure de leurs interfaces et de leurs impacts.

L'objectif sera d'aller au « juste nécessaire ».

3.2 ATTENDUS

	<u>Livrables associés</u>
<p>ETAPE 1 : Cadrage de la prestation</p> <p>Objectif : disposer d'un état 0 des pratiques</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Prendre connaissance des pratiques existantes (NIG, circulaires, contrat d'objectifs, organigrammes, documents organisationnels, reporting, description des processus actuels ou en cours de modification, rapport d'audits, etc...) pour comprendre le fonctionnement du CEA Grenoble➤ Réaliser un diagnostic de la situation du système de management global <p>NOTE : un système de management global sur la base de normes relatives à :</p> <ul style="list-style-type: none">❖ la qualité (ISO 9001),❖ l'environnement, l'énergie (ISO 14001, ISO 50001)❖ la santé, la sécurité (ISO 45001),❖ la sûreté/sécurité du système d'informations (ISO 27001)	<ul style="list-style-type: none">• Inventaire* des points caractérisant l'état initial <p><small>* comprendra le niveau d'adéquation avec les exigences des référentiels normatifs.</small></p> <ul style="list-style-type: none">• Situation projetée• Leviers pour passer de l'état actuel à l'état cible• Orientations d'actions et axes de progrès• 1 présentation à la Direction élargie du contenu de ce document pour validation

ETAPE 2 : Structuration des activités par processus et du pilotage par processus

Objectif : apporter une rigueur dans le pilotage et l'exécution des activités afin de fournir un soutien efficace aux unités opérationnelles présentes sur le CEA Grenoble

La description des processus intégrera les exigences des référentiels normatifs qualité, sécurité, sécurité des informations et environnement (QSSIE).

D'autres exigences issues de l'ISO 37001 (corruption) et ISO 19600/37301 (compliance) viendront compléter le pilotage par processus.

- **Animer des Groupes de Travail nécessaires pour établir une organisation « matricielle » par les processus. Leur description, leur mise en œuvre et leur pilotage devront démontrer, aux unités DRT et DRF, une bonne prise en compte de leurs demandes et un niveau de maîtrise des activités des processus pour la direction générale. Ces processus en nombre limité devront être transverses, étendus à l'ensemble des activités non régaliennes, décrits sous forme d'informations documentées**

La méthode BPM CBOK™ devra constituer le socle de la démarche.

- **Soutenir les pilotes de processus pour l'organisation par processus et activités associées, l'identification et l'effectivité/efficacité des actions, la formalisation des rôles et responsabilités**
- **Assister à la rédaction des document(s) organisationnel(s) et probatoire(s) relatifs à la planification et au fonctionnement des processus**

Livrables associés

8 à 10 processus ont été déjà identifiés.

- **Animation d'environ 50 GT pour la :**

formalisation des fiches de processus

description des activités critiques

mise en place du dispositif de mesure et de surveillance des processus

intégration des directives interne CEA pour le contrôle interne des processus

identification des risques et opportunités des processus

- **Rencontre avec les pilotes de processus (2h par mois à partir de 2021, par pilote)**

- **Co animation des revues annuelles processus (2021, 2022, 2023)**

- **Rédaction des documents nécessaires :**

procédures d'interface avec les directions opérationnelles (du centre), les directions fonctionnelles du CEA, voire celles la Direction générale

support / modèle pour la :

**fiche de processus et activité
revue de processus, de revue d'activités**

éléments pour la revue de direction (des supports opérationnels, pratiques et ludiques)

<p>ETAPE 3 : Conformité aux exigences de l'ISO 9001 complétées d'exigences essentielles des autres référentiels ISO</p> <p>Objectif : définir un système de management en le structurant avec les aspects qualité, sécurité, sécurité des informations et environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assister à l'ingénieur qualité du centre pour l'animation du Système de Management global ➤ Etablir les dispositions spécifiques et communes, par exemple le manuel, la gestion des informations documentées, la réalisation des audits/autoévaluations, la gestion des retours d'expérience (réactif et proactif), la gestion du changement ➤ Proposer l'intégration d'éléments nécessaires pour disposer un système de management global 	<p><u>Livrables associés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablissement, mise à jour de la politique générale • Animation d'environ 20 GT pour la rédaction : <ul style="list-style-type: none"> ✓ des manuels d'organisation du CEA GRE, ✓ de 5 à 10 procédures et fiches reflexes/modes opératoires associés, ✓ de documents probatoires (formulaires) ✓ des dispositions demandées explicitement dans les normes ISO • Préparation de la revue de direction (T2 2021, T2 2022, T2 2023)
<p>ETAPE 4 : sensibilisations et des formations des acteurs</p> <p>Objectif : renforcer la culture managériale et opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborer et Former et/ou sensibiliser : <ul style="list-style-type: none"> 1 session « démarche intégrée » 4 sessions « management transversal » (fondamentaux) 2 sessions « leadership et processus » 1 session auditeurs internes, <p>OPTION N°1 : session sur le mode projet waterfall OPTION N°2 : session sur le mode projet agile Chacune de options peut être levée 3 fois au maximum.</p>	<p><u>Livrables associés</u></p> <p>Pour chaque formation :</p> <p>une réunion de préparation du programme de formation, la collecte des données nécessaires et prise en compte des exigences CEA</p> <p>une préparation du support adapté au meilleure pratique reconnue, au contexte CEA et aux échanges avec le CEA</p> <p>l'animation de la session* de formation correspondante</p> <p>* durée estimée pour chaque session</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ démarche intégrée : 3j ❖ management transversal : 1j ❖ leadership et processus : 2j ❖ auditeurs internes : 2,5 j ❖ mode projet waterfall : 2 j ❖ modeprojet agile : 1,5 j

4 PILOTAGE ET SURVEILLANCE DE LA PRESTATION

Une réunion mensuelle permettra de faire le point sur déroulement des prestations lancées et sur les prévisions. Les personnes concernées sont conviées afin d'exprimer leur ressenti sur la prestation réalisée par le prestataire. En préalable à ces réunions, le prestataire établira un rapport d'activité faisant état :

- des actions à traiter, en cours et soldées,
- le planning prévisionnel réajusté à 3 mois des activités du prestataire. Ce planning traduira l'état d'avancement réel par rapport au planning réajusté du mois précédent.

Le rapport d'activité sera communiqué au correspondant de contrat CEA au plus tard le 5 du mois suivant. Il servira de base à la conduite de la réunion mensuelle tenue au plus tard le 10. Cette réunion peut être physique, téléphonique ou appels vidéo (de type Skype).

A l'issue de la réunion mensuelle, le prestataire rédige un relevé de décision dans un délai de 7 jours. Ce relevé de décision est soumis à la validation du correspondant du contrat CEA. Le CEA s'engage à le valider dans les 3 jours après sa réception.

5 PERIMETRE

Le lieu de réalisation de la mission est le site CEA de Grenoble et éventuellement celui de Chambéry. Les conditions d'intervention sur les sites du CEA/Grenoble sont précisées dans les circulaires de sécurité.

A titre ponctuel (benchmarking, échanges de bonnes pratiques, ...), des interventions pourront également être réalisées, sur le site du CEA/Paris Saclay, CEA/Cadarache, CEA/Marcoule.

6 LOCAUX ET MATERIEL INFORMATIQUE

Le CEA mettra à disposition du titulaire, un local pour la réalisation de la prestation.

Le ou les intervenants devront disposer d'un ordinateur portable personnel configuré de logiciels Bureautique Microsoft (Word, Excel, Visio) permettant la réalisation et l'exploitation par le CEA des documents produits à distance lors de la mission. En outre, ils disposeront d'un logiciel de messagerie (type Outlook) et d'une solution de visioconférence (type Skype) pour permettre les échanges d'informations. Les matériels informatiques du titulaire ne doivent en aucun cas être connectés au réseau CEA sans une autorisation de l'ASSI (Agent de Sécurité des Systèmes d'Information).

7 COMPETENCES REQUISES (HABILITATION, QUALIFICATION)

Le titulaire joindra à sa proposition les CV anonymisés du ou des intervenants pressentis qu'il s'engage à mobiliser et à maintenir pour réaliser la prestation, précisant leur qualification et leur expérience, les certificats, dans le cas où ils seraient certifiés, accrédités ou posséderaient une autre reconnaissance extérieure.

8 DOCUMENTS

Le format des documents produits par le titulaire dans le cadre de la mission devra être compatible avec ceux du CEA (charte, format, typologie). Une sauvegarde de ces documents sera réalisée une fois par mois et en fin de mission (et donnée au CEA) sur un support d'enregistrement. Ces documents seront la propriété unique du CEA qui en aura le libre usage.

9 OBLIGATIONS LIEES A LA PRESTATION

9.1 SECURITE

Le Titulaire se réfèrera aux Règles Applicables aux Entreprises Extérieures.

Confidentialité

Les obligations en matière de confidentialité sont régies par l'article 11 des Conditions Générales d'Achat du CEA qui prévoient notamment :

- ❖ Le Titulaire s'engage à conserver confidentielles et s'interdit de communiquer à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du CEA, tout ou partie des informations et/ou connaissances du CEA ou de toute tierce partie, auxquelles il pourrait avoir ou avoir eu accès à l'occasion de la prestation réalisée pour le compte du CEA.
- ❖ Le Titulaire se réfèrera aux règles applicables définies dans le chapitre 4 des CGA (conditions générales d'achat) du CEA.

9.2 JURIDIQUE

Le titulaire déclarera sa conformité juridique et s'engager à se conformer aux lois françaises applicable(s).

9.3 ANTICORRUPTION

Le titulaire devra attester de son intégrité, c'est-à-dire de ne tolérer aucune forme et ne se livrer, directement ou indirectement, à aucun acte de corruption, et n'accorder, offrir ou promettre aucun avantage à un salarié CEA et ce afin d'influencer une action officielle ou d'obtenir un avantage indu.

9.4 SECURITE INFORMATIQUE

Le Titulaire doit s'engager à respecter toutes les règles de sécurité informatique applicables au CEA, et notamment la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI), ces règles ne pouvant être opposables à la bonne réalisation du contrat.

10 PRESENTATION DE L'OFFRE

La prestation demandée a une durée de **36 mois**.

Dans son offre, le titulaire précisera, pour chaque étape :

- ❖ la méthodologie utilisée,
- ❖ un planning de chaque étape, un planning global sur les 36 mois,
- ❖ la charge de travail estimée pour chaque étape :
 - nombre de jour(s)
 - taux journalier.