

# Compte-rendu de la cellule Caractérisation

## Lundi 23 Juin 2008

### Présents :

C.Ganibal, AM.Gué, G.Sarrabayrouse, G.Almuneau, A. Monmayrant, H.Camon, L.Bary, S.Assié-Souleille, C.Tourte, C.Vergnenègre.

Excusé : JG.Tartarin

### Ordre du jour :

1. Avancée du projet Démarche Qualité : Gestion des demandes impromptues sur la PF Caractérisation,
2. Accueil des demandes extérieures,
3. Achats / COMEQ
4. Question diverse : changement de date pour intervention capteurs Oxygène

## 1. Projet Démarche Qualité

Suite à la formation Démarche Qualité en laboratoire suivie par C.Vergnenègre et L. Bary, le projet d'intégration choisi est « la gestion des demandes impromptues sur la PF Caractérisation ».

Une première étape du travail a consisté à préciser le problème (cf. Jalon n°1 ci-joint), une deuxième a permis de lister les solutions envisageables et leur mise en œuvre (cf. jalon n°2), après avoir réalisé une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de la PF.

### Remarques sur les solutions proposées :

- l'intérêt des notices techniques est souligné par tous, idem pour des formations de groupes.
- Il est proposé d'ajouter à ces notices simples une liste de points à vérifier au démarrage de chaque expérimentation afin d'être sûr que la manip fonctionne correctement.
- Il est également demandé d'avoir une trace du matériel commun emprunté. Ceci est faisable via la réservation MRBS (cf. <http://www.laas.fr/laas/1-5553-Gestionnaire-de-ressources-MRBS.php>).

### Suite du projet :

Nous passons maintenant à la mise en œuvre d'une solution avec la mise en place de l'outil OMEGA (déjà utilisé par Sysadmin, le service Entretien) afin de recevoir, gérer et répondre à ces demandes impromptues via le mail.

Les autres solutions à mettre en place concernent :

- le suivi de matériel via MRBS,
- les cahiers de manip pour suivi des conditions expérimentales / check list.
- les cours et séminaires d'information propres aux différentes zones.

Nous attendons la visite de JP Caliste (formateur Qualité à l'UTC Compiègne) qui encadre ce projet d'intégration. Il sera au laboratoire le 25 Juillet prochain. Sa visite inclut un échange autour du projet ainsi qu'une rencontre avec la direction pour échanger sur la mise en œuvre et les bénéfices d'une telle démarche.

## 2. Accueil des demandes extérieures

C.Ganibal informe qu'il existe au service Valorisation de la DR une personne chargée d'aider à chiffrer le coût du service rendu lors de l'accueil (interne, laboratoire extérieur, industriel).

Parmi les questions et remarques soulevées :

- comment gérer les priorités ?

- contrairement à la RTB, rien ne nous oblige à accueillir des extérieurs,
- quel taux d'ouverture ?
- gestion des étalonnages des appareils et expérimentations ?
- qui manipule ? extérieurs seuls ou accompagnés ?
- où va l'argent ? Il est suggéré que le groupe qui reçoit et fait les mesures récupère l'argent. Attention : les matériels utilisés sont parfois payés par l'IG dans un environnement et un fonctionnement géré par 2i.
- Quels sont les retombées attendues ? Financièrement, scientifiquement.
- comment organiser l'accès aux bancs sur-utilisés ? en particulier si ces bancs sont monopolisés pour de la sous-traitance ? Dans ces cas, des conflits doivent parfois être résolus.

En réponse à ces questions, il est proposé :

- de centraliser les demandes extérieures sur une personne, qui ?
- d'évaluer les coûts sur un banc déjà ouvert à l'extérieur. Si besoin revoir Monique et Hugues pour s'inspirer de ce qui est fait en RTB.
- De ne pas faire de gestion de priorité : les personnes s'inscrivent dans un planning, qu'elles soient internes ou externes. Ceci pose un problème car des bancs sont réservés parfois très à l'avance ce qui en bloque l'accès par la suite.
- En cas de conflit :
  - o emprunter la voie hiérarchique pour faire remonter le problème jusqu'en Direction.
  - o Le gérer en cellule Caractérisation en invitant les personnes
  - o Le gérer en CS MINAS.

Ces solutions sont à l'essai pour les semaines qui viennent.

NDLR : Pour mémoire : Rappel des éléments évoqués à la précédente réunion (Février 2008) :

*Au-delà de la demande de Novamems, le sujet de l'ouverture de la PF aux entreprises est soulevé. Parmi les éléments de discussion :*

- *il est nécessaire de découpler l'aspect laboratoire commun de la partie prestation de service. Cet aspect exploitation commerciale est déjà connu au laboratoire (Néosens, Dosimètres).*
- *des règles d'accueil doivent être mises en place sur la Plate-forme, en s'inspirant de ce qui a été fait pour la centrale RTB, en veillant à conserver une priorité pour les projets internes et à inciter les personnels qui interviendront à consacrer une part de leur temps à l'intérêt général.*
- *les plates-formes ont vocation à être ouvertes à l'extérieur. Nous sommes aussi Institut Carnot.*
- *on reste maître de l'accueil : il faut considérer que le formalisme apporté nous protège.*
- *l'ouverture est la condition de notre survie.*
- *il est suggéré de gérer au cas par cas ce type de demande.*

*Il est néanmoins rappelé que :*

- *les ressources humaines actuelles du centre de caractérisation ne permettent pas de répondre à ce type de demande sur un modèle identique à celui de la PF RTB.*
- *Ces demandes sont-elles bien à formuler dans le cadre de la salle de caractérisation ?*
- *Comment pérenniser les connaissances sachant que ce schéma reposera sur l'intervention de CDD (recrutés par le labo ou mis en place par les sociétés directement) ?*
- *Il y a un flou au niveau de la plate-forme elle-même en regard de ces sollicitations : quelles sont nos missions dans ce contexte ?*

*NDLR : Commentaire C.Ganibal : Nous sommes apparemment en contradiction d'une réunion à la suivante. Il faudra donc reparler de ce point particulier pour arrêter une décision.*

### 3. Achats / COMEQ

#### a. Zone Microsystèmes

Une binoculaire est nécessaire. Une caméra (pouvant être déplacée) sera achetée avec (sortie USB). Coût estimé : environ 10k€ Demande financement 100% COMEQ.

#### b. Zone Hyperfréquences :

Des équipements concernant plusieurs groupes sont demandés :

- station sous pointe : 20-30 k€
- 2 analyseurs de spectre (complémentaires) : 140 k€
- Equipement millimétrique : 68 k€

La demande COMEQ devrait concerner environ 20% du total.

A préciser : l'achat de la machine de bonding.

#### c. Zone Optique

Un FTIR est en cours de spécification : deux applications visées : réflectivité sur composants, et spectres d'absorption matériaux. Ces deux applications font appel à des options matérielles différentes. L'achat d'un ou deux appareils est à l'étude par V.Bardinal. L'emplacement envisagé est en salle blanche. Coût estimé environ 150k€ La demande COMEQ devrait concerner 20%.

#### d. Zone Electrique

La station sous pointe utilisée pour le C(V) (à l'origine pour les mesures infra-rouges) est à remplacer. Tous les groupes sont utilisateurs. Coût estimé : env. 50k€ Financement demandé 100% COMEQ.

### 4. Question diverse

La société intervenant pour le compte d'OLDHAM pour installer les capteurs d'oxygène dans les salles de caractérisation viendra finalement à partir du 30 Juin. La mise en service sera faite en fin d'installation.

## JALON 1 : QOOQCP + Processus

### Comment gérer les demandes impromptues ?

Impromptues : activités urgentes (réponse à moins de 7 jours) hors projets « com2i » et non planifiées sur la Plateforme (PF)

- Qui

Chercheurs – Enseignants Chercheurs int.  
Doctorants  
Stagiaires  
Sociétés ext.  
Labos ext.

- Quoi ?

Maintenance  
Assistance mesures  
Formation  
Conseil  
Visites  
Achat matériel

- Où ?

Dans les bureaux : visite, tél, mail  
Dans les salles expérimentales : visites, rencontres...  
Engagements unilatéraux des chercheurs dans les projets/contrats,...

- Quand ?

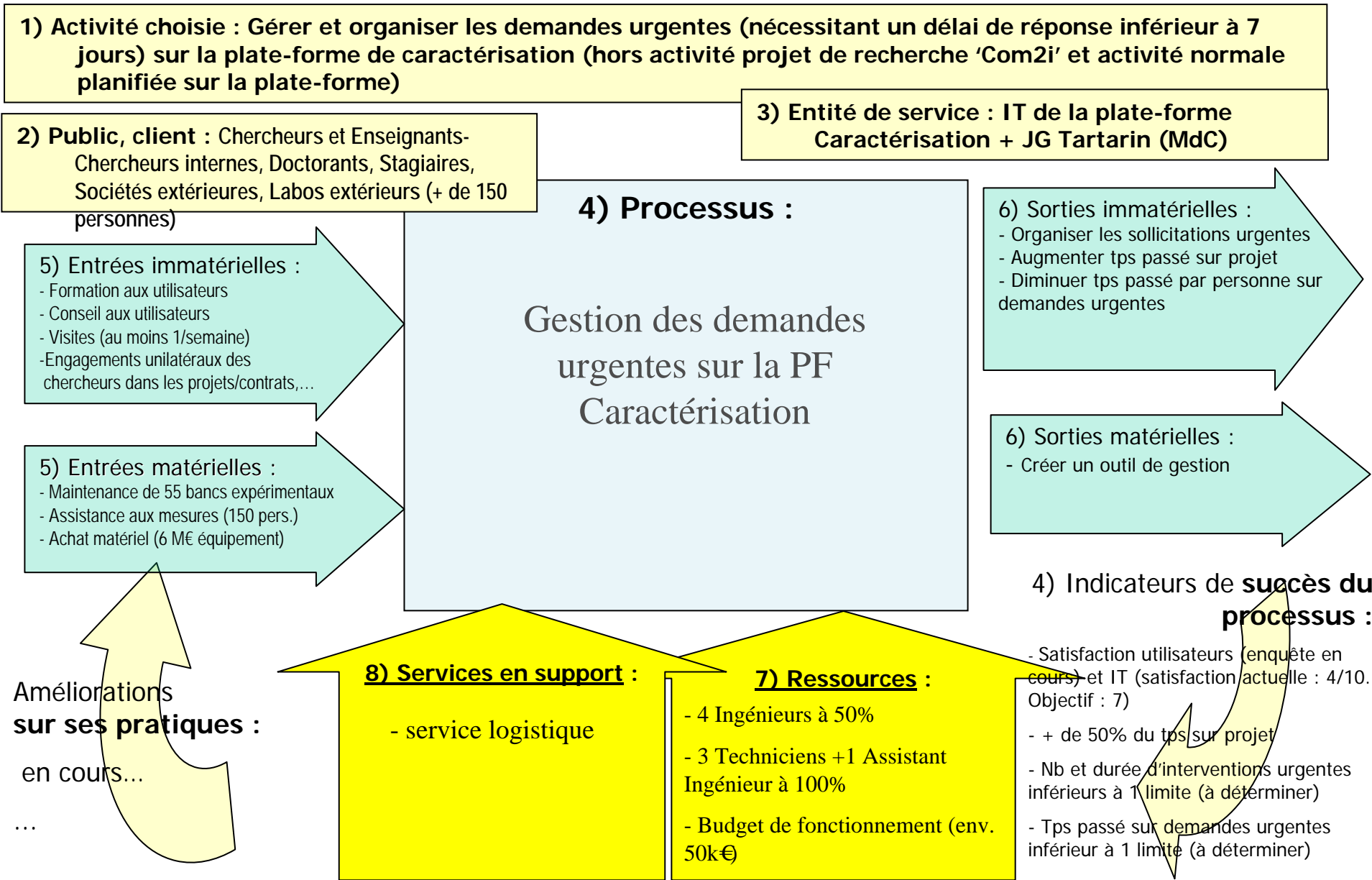
Pic printemps (arrivée stagiaires)  
Plusieurs fois par jour en pic : en moyenne 2 jours par semaines discontinus durant l'année

- Comment ?

Quantifier temps passé sur demandes impromptues + tps de réponse  
Quantifier temps qu'on devrait y passer dans l'idéal  
Nombre et durée d'interventions (moyenne hebdomadaire) par personne  
Nombre de ½ journée(s) sur projet par semaine  
Enquête de satisfaction utilisateurs et IT (entre médiocre et insuffisant 4/10)

- Pourquoi ?

Non réponse ou retard sur les projets  
Fonctionnement de la PF (veille de l'état du matériel/installation)  
Meilleures réponses aux sollicitations de service  
->enjeux financier, scientifique  
Bien être des IT  
Satisfaction des utilisateurs



## *Gestion des demandes impromptues sur la PF Caractérisation*

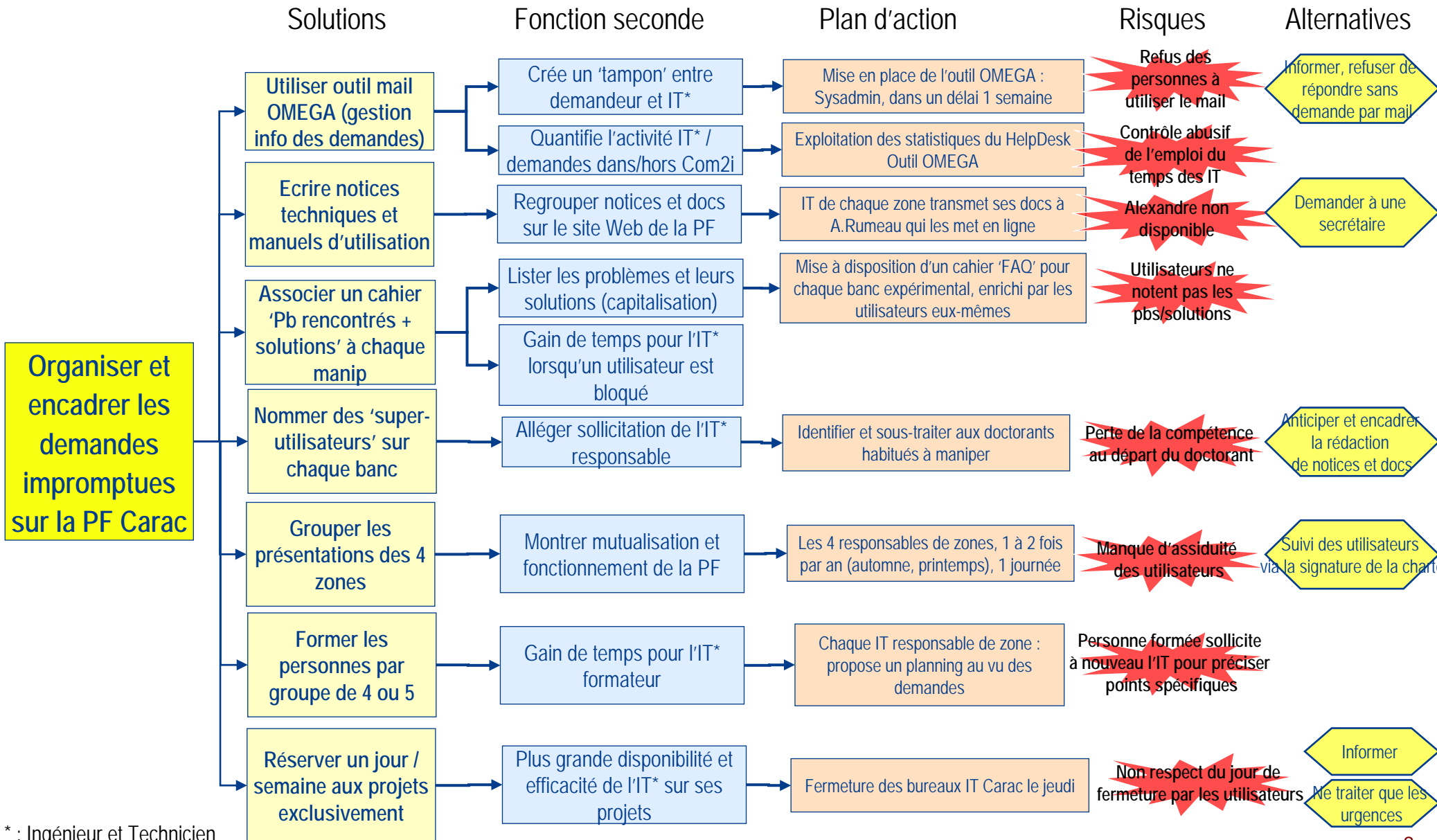
Date : ...09 Juin 2008

Lieu : .....Toulouse.....

Groupe de travail : ...Démarche Qualité de la Plate-forme Caractérisation.....

Participants : ...Nicolas Mauran, Sandrine Assié-Souleille, Laurent Bary, Jean-Guy Tartarin,  
Corinne Vergnenègre

# Amélioration du traitement des demandes impromptues sur la PF Caractérisation



\* : Ingénieur et Technicien