

Résumé des points principaux relevés

(ISO 9001v2015 et
Environnement/Santé-Sécurité au travail)

Ci-dessous les principaux points majeurs relevés lors de l'audit interne ISO 9001 avec une vision axée Environnement et RSE.

Rappel sur la classification des constats :

Non-conformité (NC) : non satisfaction à une exigence spécifiée

Point sensible (PS) : constat susceptible de donner lieu à un écart plus important lors d'un prochain audit, si rien n'est fait pour corriger le constat

Observateur (Obs) : constat ponctuel nécessitant une prise en compte sans remise en cause du système de management

Piste d'amélioration (PA) : élément de réflexion proposé par l'auditeur, susceptible d'être le point de départ d'une amélioration du système de management

- **Champ d'application :** Développement et mise à disposition de plateformes à dimension industrielle pour l'enseignement (formation initiale et continue) et la recherche autour des thématiques de l'industrie du futur. Mise en œuvre de prestations de services en formation et ingénierie de systèmes en contexte sécurisé et environnement préservé. Mutualisation de logiciels métiers
- **Conclusion :** Le système de management qualité donne confiance en sa capacité à atteindre les objectifs fixés, à accompagner les évolutions techniques du pôle pour assurer la satisfaction des clients et partenaires. Les démarches engagées dans la protection de l'environnement sont encourageantes et méritent une mise en valeur renforcée.

- PF : Une direction engagée et une équipe de collaborateurs fortement impliquée dans la mise à disposition d'outils performants permettant une fidélisation des enseignants, étudiants et partenaires institutionnels et industriels. Une politique 2024 adaptée et en lien avec une analyse SWOT et des besoins et attentes des parties intéressées approfondie et collaborative.
- Une mise à disposition collaboratives - avec les composantes UL et autres partenaires - d'outils et de ressources à l'avant-garde, des recherches de financement et de partenariats pour mutualiser des équipements, logiciels et autres ressources.
- PF : participation à des projets axés sur le développement des réflexions cognitives (ANR/PCRI – AI4C2PS – CRAN-LIST-IA)
- PF : Offre de service large (logiciels, matériel, machines, savoir-faire et adapté aux demandes des utilisateurs et partenaires ((Plateforme Telma, ecotic, Réalité virtuelle ...), réunion annuelle avec les composantes par ex., appartenance à un réseau national),
- PF : une gestion documentaire remarquable et didactique permettant un suivi rigoureux du système de management qualité en interne. L'accessibilité à la démarche qualité et aux documents majeurs par les utilisateurs universitaires permet une visibilité favorable au développement de l'AIP tout en renforçant la fidélisation des partenaires.
- PF : montée et maintien en compétence de l'ensemble de l'équipe via des formations, des réunions ingénieurs/techniciens du réseau SMART depuis 2 ans à raison de 3 par an, participation à des colloques jeunes chercheurs pédagogiques, SMART Académie Nationale, Salon global Industrie
- PF : des locaux, salles et ateliers entretenus, clartés, évolutifs, des équipements sécurisés et disponibles grâce à une planification rigoureuse. Un taux d'occupation adapté à la structure au regard des effectifs du pôle (environ 30% de taux d'occupation).

Note : des périodes de pointe sont constatées ne permettant pas toujours une satisfaction optimale. Il serait opportun de mesurer l'incidence auprès des utilisateurs durant cette période délicate.

- PF : don des ordinateurs de l'AIP en partenariat avec des associations caritatives
- PF : un affichage environnemental est en place permettant aux utilisateurs de connaître les bonnes pratiques (consommation d'énergie et d'eau, déchets par exemple). Un renforcement de la sensibilisation est à poursuivre notamment au travers d'une mise en responsabilité des utilisateurs (étudiants, enseignants ...).
- PA : le concept Usine-Ecole permet la mise à disposition d'un outil pédagogique dans un cadre de cycle de vie du produit. Ce concept d'économie circulaire pourrait être au cœur de la démarche RSE du pôle AIP en « embarquant » les utilisateurs et partenaires. L'affichage d'accueil et en atelier pourrait être exploiter en ce sens afin de démontrer factuellement les engagements de l'AIP dans la démarche.
- PA : la formalisation de la méthodologie de veille technologique est à parfaire.

Note : Politique 2024 : veille technologique et évolution des plateformes pédagogiques et des logiciels

- PA : il serait pertinent de formaliser l'opportunité d'intégrer la démarche DD&RSE de l'Université de Lorraine afin de mutualiser les bonnes pratiques et d'influencer sur les choix environnement par exemple au travers des achats éco-responsables (Green numérique, Indice de réparabilité des appareils électroniques), de l'entretien des espaces verts (favoriser le développement de la biodiversité dans un ensemble minéral), de la pose de récupérateurs d'eau, de récupérateur de déchets alimentaires.

Note : participation de l'AIP au séminaire DD&RSE organisé par l'Université de Lorraine en mai 2024.

- PA : il serait opportun de mettre à jour la convention liant l'AIP et la Direction Numérique des Usagers suite à l'établissement de l'organigramme 2024.
- PA : le tri des déchets est en place au sein des salles et ateliers. Il serait opportun de poursuivre l'harmonisation des réceptacles pour permettre une optimisation de la gestion des déchets par les utilisateurs notamment universitaires (favoriser le mécanisme de tri dans l'ensemble du Campus UL).
- PA : la séparation des déchets notamment d'emballages pour en favoriser le recyclage et/ou valorisation est à parfaire. Une réflexion sur le devenir des rebuts de 3D est à engager (dans un cadre plus large universitaire au regard des quantités produites).
- PA : organisation et participation active aux cordées de la réussite : levier de l'égalité des chances pour l'accès aux études supérieures des lycéens et collégiens. Il serait opportun de mettre en avant la prise en compte des dimensions DD et RSE dans la conception de l'évènementiel.
- PA : afin de couvrir l'ensemble des familles de risques professionnels, il est pertinent d'intégrer les risques liés au trajet Domicile-AIP (Cf. code du travail).
- PA : il serait opportun d'intégrer dans le logiciel GPUC, l'accès au document unique de l'AIP pour l'ensemble de l'équipe pour une meilleure visibilité et implication dans l'amélioration continue.

Note : présence d'un Agent de prévention (AP) au sein de l'AIP.

- Note : une enquête de satisfaction ciblée a été mise en place en mars 2023. Le taux de retour des réponses étant faible, une nouvelle méthodologie est en place avec une enquête in-situ (67 réponses)

Note : 2400 étudiants fréquentent l'AIP.

- PA : insérer le rôle de planificateur de Catherine dans le descriptif de poste.

Plan d'audit

(ISO 9001v2015 et
Environnement/Santé-Sécurité au travail)

Adresse du site	AIP-PRIMECA 745 Rue du Jardin Botanique – 54600 Villers-lès-Nancy	Date de l'audit	27 mars matin 2024 08 avril matin 2024
Type d'audit	Audit à blanc du système de management qualité et environnement/sécurité selon les référentiels ISO 9001 et les bonnes pratiques HSE/RSE		
Contacts	Mme LOMBARD Muriel Directrice du Pôle AIP-PRIMECA Lorraine Tel : 03 72 74 59 88		
Auditrice	Loetitia VAUTE, consultante QHSEE		
Champ d'audit	ISO 9001 version 2015 Développement et mise à disposition de plateformes à dimension industrielle pour l'enseignement (formation initiale et continue) et la recherche autour des thématiques de l'industrie du futur. Mise en œuvre de prestations de services en formation et ingénierie de systèmes en contexte sécurisé et environnement préservé. Mutualisation de logiciels métiers.		
Objectif de l'audit	Déterminer la conformité du système de management avec les exigences normatives. Evaluer l'efficacité du système de management pour garantir que l'organisation est capable de répondre aux exigences réglementaires et contractuelles en vigueur et d'atteindre les objectifs déterminés.		
Domaine Prioritaire	Analyse du système de management sur les processus Qualité identifiés par la Directrice et bénéficier d'un regard extérieur sur les pratiques actuelles Environnement/ Santé-Sécurité et RSE et identifier les pistes de progrès.		

Le mercredi 27 mars matin

Note : la gestion des informations documentées est auditée au fil de l'audit.

Heure	Activité / Processus	Audités
8h00	Réunion d'ouverture Accueil - Présentation du contexte de l'audit, modalités et règles d'audit Point sur le planning et sur les domaines prioritaires	
8h15 / 9h30	Processus PCS « Diriger le service » (Orientation Santé-Sécurité au travail, Environnement et RSE) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evolution / Changements (organisationnel, activités, infrastructures ...) – Impacts liés au contexte et aux parties intéressées ▪ Ecoute et Orientation clients / Utilisateurs ▪ Politique, Objectifs et plan d'actions stratégiques ▪ Stratégie Environnementale, Responsabilité sociétale et Qualité de vie au travail ▪ Communication / Remontée interne/Externe ▪ Gérer les ressources, le personnel et les infrastructures et l'environnement de travail, Logiciels, sécurité informatique ▪ Développement des compétences ▪ Revue de direction <i>Critères ISO : 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 9.3 - 10</i>	
9h30 / 11h15	Processus PSC « Manager le système QSE » Orientation Santé-Sécurité au travail, Environnement et RSE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des risques et opportunités liés à la protection/prévention de l'environnement et de la qualité de vie au travail (Document Unique, Analyse des aspects/impacts environnementaux) ▪ Dispositions de veille sur les obligations de conformité et Evaluation de la conformité Santé-Sécurité et Environnement (SST-E) ▪ Etablissement, mise en œuvre et déploiement des plans d'actions ▪ Suivi des indicateurs de performances - Accidentologie et événements indésirables, non-conformité (SST-E) ▪ Vérification générales périodiques, plan de surveillance 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des achats (écoresponsables) ▪ Gestion des Energies ▪ Gestion des Déchets, économie circulaire <p><i>Critères ISO : 8.2 – 8.3 - 9.1 - 9.1.2 - 8.7 - 9.1 - 9.2 - 10.1- 10.2 – 10.3</i></p>	
11h30	Synthèse	

Le lundi 08 avril matin

Heure	Activité / Processus	Audités
8h00	Réunion d'ouverture Accueil - Présentation du contexte de l'audit, modalités et règles d'audit Point sur le planning et sur les domaines prioritaires	
8h15 / 10h00	Processus PSC « Manager le système QSE » <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application des bonnes pratiques SST-E (salles, ateliers ...) ▪ Gestion des utilisateurs et prestataires externes ▪ Préparation et réponse aux situations d'urgence ▪ Gestion des non-conformités / Traitement des réclamations et des audits ▪ Surveillance, mesure analyse et évaluation (tableau de bord) ▪ Préparation et réponse aux situations d'urgence <p><i>Critères ISO : 8.1 – 8.4 – 9.1 – 9.1.2 – 8.7 – 10.2 -</i></p>	
10h00 / 11h30	Processus « Mettre à disposition des ressources pédagogiques » <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilotage du processus ▪ Maîtrise des services et des moyens ▪ Veille technique et scientifiques ▪ Ecoute des utilisateurs ▪ Gestion des situations d'urgence ▪ Rôles, missions et compétences ▪ Systèmes informatiques ▪ Surveillance, mesure analyse et évaluation <p><i>Critères ISO : 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5 - 8.6 - 8.7</i></p>	
11h45	Synthèse Audit à blanc	