



MANUEL QUALITE PARTICULIER DES SIE

HISTORIQUE DES VERSIONS

Indice.	Date	Objet de la modification
O	15/10/99	Édition originale, en remplacement du MAQ : ST/G/MA/0001Ind. B du 04/11/1996
A	16/04/02	Refonte du Manuel Qualité prenant en compte la version 2000 de la norme ISO 9001 et les évolutions de l'organisation du Service
B	24/05/02	Prise en compte des remarques formulées lors de l'audit à blanc
C	14/03/03	Mise à jour du Manuel Qualité Particulier et remise en forme
D	01/02/08	Mise à jour du Manuel Qualité Particulier prenant en compte la réorganisation du service
E	29/10/15	Refonte du Manuel Qualité Particulier prenant en compte la réorganisation des services SIE en trois services : STI, ST et SVDC
F	09/05/2016	Mise à jour du manuel qualité Particulier et remise en forme
G	XX/XX/2018	Mise à jour du Manuel Qualité Particulier prenant en compte la réorganisation des Services

S.Vandroux
IQ SIE

Rédacteur

F.Biron
IQ DRT

Vérificateur

P.Charléty
Chef des SIE

Emetteur

SOMMAIRE

1.	Engagement du Chef des Services	3
2.	Généralités	5
2.1.	Objet	5
2.2.	Domaine d'application	5
2.3.	Gestion du Manuel Qualité Particulier	5
2.4.	Définitions	6
3.	Fonctionnement et management des Services d'Ingénierie et d'Exploitation	7
3.1.	Position des SIE au sein du CEA Grenoble	7
3.2.	Missions et objectifs	8
3.3.	Organisation des Services	8
3.3.1.	<i>L'échelon de Direction SIE/DIR</i>	<i>10</i>
3.3.2.	<i>Le Service Technique (ST)</i>	<i>12</i>
3.3.3.	<i>Le Service des Technologies de l'Information (STI)</i>	<i>14</i>
3.3.4.	<i>Le Service de Vie Du Centre (SVDC)</i>	<i>16</i>
3.4.	Qualité, Sécurité et archives	19
3.4.1.	<i>Responsabilités</i>	<i>19</i>
3.4.2.	<i>Qualité : le processus S05</i>	<i>19</i>
3.4.3.	<i>La démarche Sécurité</i>	<i>20</i>
3.4.4.	<i>L'archivage</i>	<i>21</i>
3.5.	Communication	21
3.6.	Management des ressources	21
3.6.1.	<i>Planifications des ressources humaines</i>	<i>21</i>
3.6.2.	<i>Formations / Qualifications / habilitations</i>	<i>21</i>
3.6.3.	<i>Equipements particuliers</i>	<i>22</i>
3.7.	Evolution patrimoniale	22
4.	Réalisation des activités	23
4.1.	Ecoute clients	23
4.1.1.	<i>Principes fondateurs</i>	<i>23</i>
4.1.2.	<i>Relations clients</i>	<i>24</i>
4.1.3.	<i>Personnels concernés et interlocuteurs</i>	<i>24</i>
4.1.4.	<i>Périmètre géographique concerné</i>	<i>25</i>
4.2.	Domaines concernés	25
4.3.	Expression du besoin	27
4.4.	Conditions d'intervention	27
4.4.1.	<i>Accès</i>	<i>28</i>
4.4.2.	<i>Opérations sans incidence sur le fonctionnement des Installations</i>	<i>28</i>
4.4.3.	<i>Opérations avec incidence sur le fonctionnement des Installations</i>	<i>28</i>
4.4.4.	<i>Dépannages ou mise en sécurité des installations</i>	<i>28</i>
4.4.5.	<i>Surveillance des installations</i>	<i>29</i>
4.5.	Veille réglementaire	29
4.6.	Continuité de fonctionnement des services et des activités	29
4.7.	Astreintes et permanence	29
4.8.	Gestion de crise	30
4.9.	Plan de reprise d'Activité	30
4.10.	Pilotage et surveillance de nos prestataires	31
4.10.1.	<i>Réunion de pilotage</i>	<i>31</i>
4.10.2.	<i>Suivi opérationnel</i>	<i>31</i>
4.10.3.	<i>Contrôles de prestation</i>	<i>31</i>
4.10.4.	<i>Indicateurs</i>	<i>31</i>
4.10.5.	<i>Non conformités / Fiche d'Amélioration de la Qualité (FAQ)</i>	<i>32</i>
4.10.6.	<i>Audits</i>	<i>32</i>
4.10.7.	<i>Evaluation des fournisseurs</i>	<i>32</i>
5.	Glossaire	33

1. ENGAGEMENT DU CHEF DES SERVICES

Depuis plusieurs années le CEA/Grenoble est en pleine mutation. De nouveaux laboratoires voient le jour et de nouvelles activités sont lancées ou développées.

Les Services d'Ingénierie et d'Exploitation (SIE), dans leurs domaines de compétence, se doivent d'accompagner la mutation et les développements des unités de recherche.

Dès 2001, nous avons adopté une dynamique d'amélioration permanente de nos performances. L'intégration des SIE dans le périmètre de certification de la DRT en 2002, sans cesse renouvelée prouve la reconnaissance officielle de notre volonté de continuité de la démarche qualité.

Le rôle des SIE est d'être à l'écoute, au service des unités de recherche et de la Direction de Centre.

Pour l'avenir, l'amélioration de notre efficacité s'articule sur quatre axes :

- Communication et transparence : rendre plus lisibles les domaines de compétence des SIE, formaliser la prise en compte des demandes clients, les informer en cas d'événement ou incident affectant leurs activités.
- Conseil, expertise et assistance : bien identifier les contraintes des clients, donner des estimations fiables de coûts et délais, proposer des solutions alternatives et les aider dans leurs prises de décision.
- Disponibilité, réactivité, qualité : améliorer encore les compétences du personnel SIE, assurer une continuité de service par des binômes systématiques, être présent sur le terrain.
- Développement durable : être force de proposition pour des actions liées à la protection de l'environnement et à la maîtrise des énergies, intégrer cette démarche dans les activités des SIE (travaux, maintenance, services).

L'organisation actuelle des SIE doit permettre, avec la collaboration de chaque membre des Services, de progresser dans les domaines ainsi évoqués.

Je m'engage à requérir l'affectation des moyens humains et financiers nécessaires à la poursuite de cette politique d'amélioration.

J'ai missionné l'Ingénieur Qualité des Services pour coordonner l'application du Système de Management de la Qualité, en liaison avec les chefs de service et l'échelon direction, chacun ayant ainsi autorité dans son domaine pour assurer l'efficacité du système.

Philippe CHARLETY

Chef des Services d'Ingénierie et d'Exploitation

2. GENERALITES

2.1. Objet

Ce Manuel Qualité Particulier (MQP) décrit la démarche mise en place par les Services d'Ingénierie et d'Exploitation (SIE) du CEA/Grenoble pour maîtriser ses activités et améliorer en permanence l'efficacité et l'efficience de ses performances en prenant en compte les besoins de l'ensemble des parties intéressées.

Cette démarche concerne, en particulier :

- Les activités de fourniture de prestations et de services aux clients des SIE,
- Les activités de management et de support des SIE,

Et est conforme aux exigences de la norme ISO 9001.

2.2. Domaine d'application

Ce Manuel Qualité Particulier s'applique à l'ensemble des activités des Services.

Pour satisfaire au système de management de la qualité DRT, un processus (S05) a été identifié et formalisé qui reprend l'organisation et le fonctionnement décrits dans le présent document. Ce processus est piloté par le chef des Services d'Ingénierie et d'Exploitation.

Des dispositions et autres documents complètent le Manuel Qualité Particulier et sont applicables par le personnel des Services. Ils sont gérés électroniquement de manière à en assurer la sécurité, l'intégrité, et de tracer leurs évolutions.

2.3. Gestion du Manuel Qualité Particulier

Le Chef des Services d'Ingénierie et d'Exploitation est l'émetteur du Manuel Qualité Particulier. Il est responsable :

- de la mise en œuvre des dispositions qui sont décrites,
- de leur application effective par l'ensemble du personnel.

Ce Manuel Qualité Particulier est vérifié, lors de la revue annuelle de direction des Services et mis à jour en tant que de besoin.

2.4. Définitions

Activités

Opérations dirigées vers une finalité.

Client

Organisme ou personne qui reçoit un produit ou un service, les clients des SIE sont principalement les unités opérationnelles du CEA/Grenoble, ainsi que les unités support.

Continuité

Capacité des SIE à poursuivre la fourniture de produits ou de services à des niveaux acceptables préalablement définis.

Contrôle de prestation

Contrôle afin de vérifier la conformité du service rendu vis-à-vis des différentes exigences (marché, client, réglementation). La conformité est évaluée par observation et jugement accompagnés si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage. Il est formalisé par un document.

Exigence

Besoin explicite et implicite et/ou attente formulés par ses clients ou par les SIE pour ses sous-traitants.

Externalisation

Accord en vertu duquel une organisation externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du processus d'un organisme.

FAQ

Fiche d'Amélioration de la Qualité, c'est un support permettant une amélioration continue de la démarche qualité.

Information documentée

Information contrôlée et tenue à jour.

Infrastructure

Système d'installation, d'équipements et de services nécessaire au fonctionnement du CEA/Grenoble.

Pilotage de prestation

Action visant à veiller au bon fonctionnement d'une prestation sous l'autorité du pilote de prestation.

Prestataire

Un prestataire est une personne ou une entreprise capable d'offrir un service appelé prestation.

Prestation

Fourniture de biens ou de services.

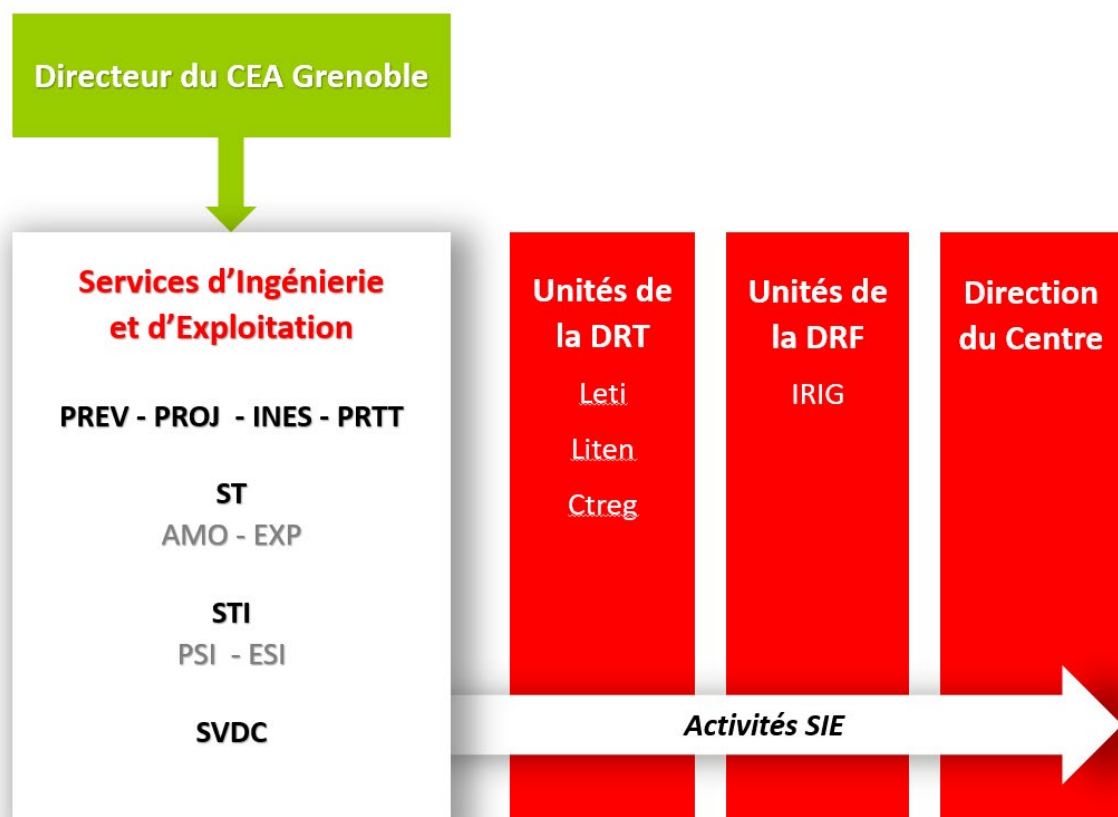
Réunion de pilotage

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation avec le cahier des charges et l'efficacité de ce qui est examiné, à atteindre des objectifs définis.

3. FONCTIONNEMENT ET MANAGEMENT DES SERVICES D'INGENIERIE ET D'EXPLOITATION

3.1. Position des SIE au sein du CEA Grenoble

Les Services d'Ingénierie et d'Exploitation sont placés sous la responsabilité du Directeur du CEA/Grenoble et sont organisés selon l'organigramme suivant :



Dans le cadre des missions qui leur sont attribuées, les SIE interviennent dans les différentes installations et unités du CEA/Grenoble et de ses sites délocalisés (INES et PRTT).

3.2. Missions et objectifs

Les SIE sont chargés pour l'ensemble des unités du CEA/Grenoble (sites de Grenoble, INES, plateformes régionales de transfert technologique) :

- de la gestion et de l'exploitation de l'ensemble des infrastructures communes,
- des études de prévention et des vérifications réglementaires,
- de la gestion du patrimoine,
- de la gestion des contrats d'approvisionnement en fluides et énergies,
- de la conduite des projets qui lui sont confiés,
- des activités de logistique,
- de la mise en œuvre, de l'exploitation et de l'évolution des systèmes d'information.

Pour améliorer la performance des SIE, le chef des Services définit annuellement un certain nombre d'objectifs et de jalons.

Des instances régulières auprès des salariés des Services permettent le pilotage des objectifs : :

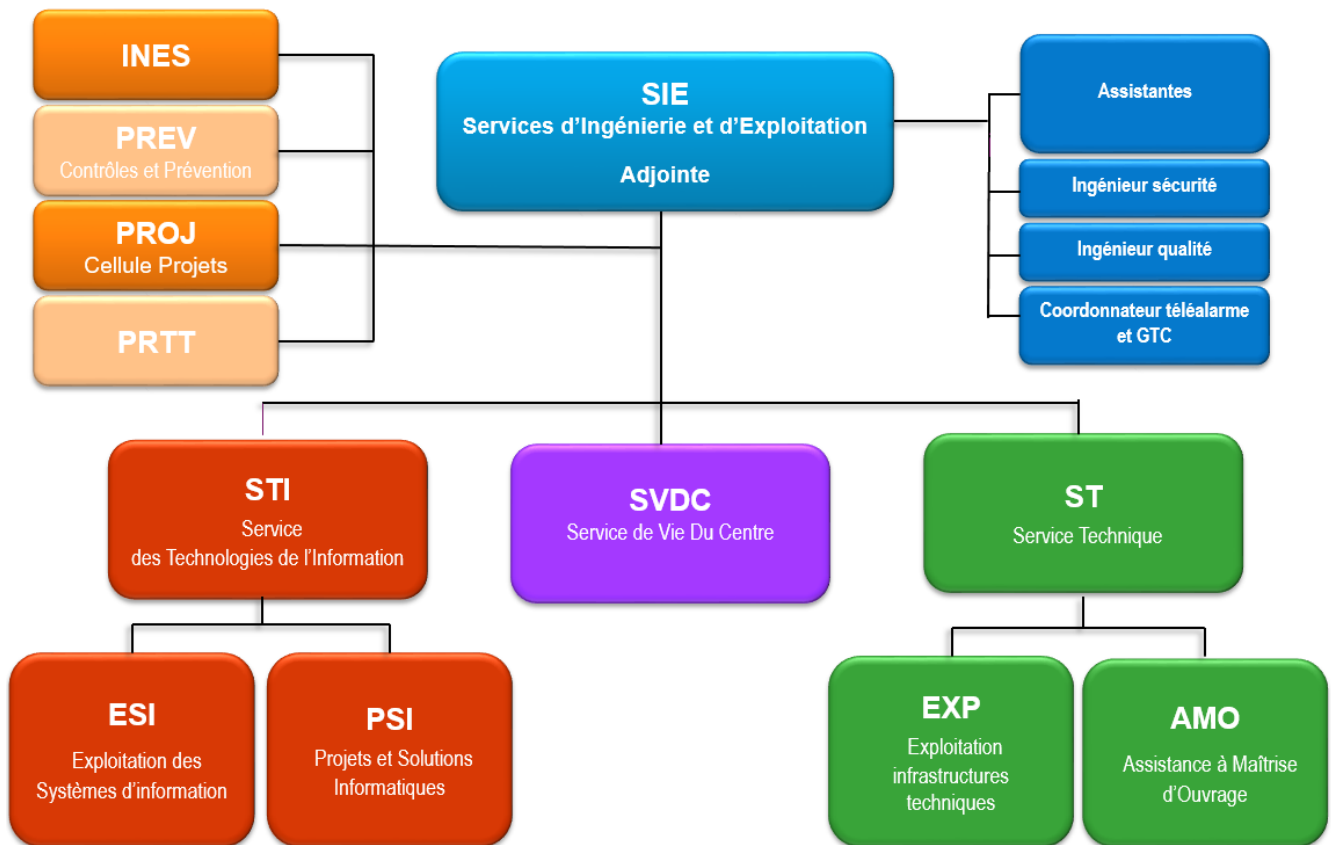
- les réunions périodiques :
 - des assemblées générales de la Direction regroupant l'ensemble du personnel (en général une fois/an),
 - des réunions de Service bimestrielles regroupant l'encadrement des SIE et permettant l'échange des informations et le traitement des points importants concernant le fonctionnement des Services,
 - des réunions périodiques des cellules, groupes et services,
 - des réunions du Conseil d'Unité avec les représentants élus du personnel, permettant l'échange sur les questions présentées par le personnel et la présentation des thèmes d'actualité,
 - des réunions d'information ponctuelles, en fonction des sujets importants,
- les reportings bimestriels des SIE diffusés aux salariés
- les publications internes diffusées sur le site et comportant des articles sur les Services
- l'intranet du CEA/Grenoble.

3.3. Organisation des Services

Les SIE sont composés:

- **D'un échelon de direction (SIE/DIR)** auquel sont rattachées quatre cellules :
 - Une Cellule Projets (PROJ)
 - Une Cellule Contrôles et Prévention (PREV)
 - Une Cellule INES (INES)
 - Une Cellule Plateformes Régionales de Transfert Technologique (PRTT)

- De trois services :
 - Le Service Technique (ST) composé d'un échelon Direction et de 2 groupes :
 - Un groupe Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO)
 - Un groupe Exploitation infrastructures techniques (EXP)
 - Le Service des Technologies de l'Information (STI) composé d'un échelon Direction et de 2 groupes :
 - Un groupe Projets et Solutions Informatiques (PSI)
 - Un groupe Exploitation des Systèmes d'Information (ESI)
 - Le Service de Vie Du Centre (SVDC) composé d'un échelon Direction et de 5 secteurs
 - Propreté
 - Environnement
 - Approvisionnement et logistique
 - Restauration
 - Mobilité



3.3.1. L'échelon de Direction SIE/DIR

Placé sous l'autorité du Chef des SIE, responsable vis-à-vis de la Direction de la bonne application des missions qui lui sont confiées, cet échelon a en charge de coordonner les activités. Il comprend :

- Le chef des Services,
- Un adjoint chargé entre autres :
 - De l'interface avec la direction déléguée à l'investissement et au patrimoine de la direction financière (DFP/DIP)
 - De la gestion de la Commission de gestion du patrimoine immobilier (CGPI),
 - De la gestion de la commission patrimoniale (réforme des biens immobiliers),
- Un ingénieur de sécurité d'installation,
- Un ingénieur qualité,
- Un coordonnateur téléalarme et GTC,
- **Un chargé de la gestion des contrats d'approvisionnement en fluides et énergie,**
- Deux assistantes.

La Cellule Projets

La Cellule Projets est chargée :



- D'assurer l'interface, la coordination et le suivi des constructions entre la cellule maîtrise d'ouvrage projets immobiliers de la DOIC et les unités des SIE,
- D'assurer la réalisation des opérations structurantes confiées aux SIE,
- D'assurer la mission d'ergonomie des espaces de travail,
- D'assurer la mission d'accessibilité du site Grenoble et PRTT.



La Cellule Contrôles et Prévention

Elle a pour missions :

- L'organisation des contrôles réglementaires (levage, appareils sous pression, équipements de travail, installations et équipements électriques, amiante, ...),
- Le suivi des consommations et rejets associés dans le cadre de l'arrêté préfectoral d'exploitation du site,
- Les études de prévention des incendies, la mise en place et la maintenance des extincteurs et autres matériels d'extinction.



La Cellule INES

La cellule SIE de l'Institut National de l'Energie Solaire (INES), située sur le site du Bourget du Lac, assure

- L'exploitation, la logistique et les travaux sur le site de l'INES,
- D'assurer la gestion de l'accueil et des agents de sécurité du site,
- L'interface avec les autres groupes et cellules des SIE.

La Cellule Plateformes Régionales de Transfert Technologique (PRTT)

La Cellule Plateformes Régionales de Transfert Technologique (PRTT), basée sur le site de Grenoble et celui de Toulouse, assure :

- Les interfaces avec les différentes régions d'implantation des PRTT, dans le cadre des projets de construction, d'aménagements et de réhabilitation des différentes plateformes,
- La mise en œuvre et le suivi des différents contrats nécessaires à l'exploitation et à la maintenance des installations des sites en région,
- La coordination et le suivi avec les différents services du CEA/Grenoble et des SIE, dans le cadre des opérations de bâtiment en régions.



3.3.2. Le Service Technique (ST)

Il comprend :

- Le chef de service,
- Deux groupes spécialisés,
- Deux assistantes.

Il est chargé de l'exploitation de l'ensemble des infrastructures communes, ainsi que de la gestion des projets qui lui sont confiés.

Le groupe Assistance à Maitrise d'Ouvrage

Le groupe Assistance à Maitrise d'Ouvrage gère toutes les demandes de travaux qui lui parviennent, c'est à dire tout projet de construction ou rénovation en dehors de ceux dont les financements sont externes.

Il est chargé :

- D'assister, et de conseiller les unités du CEA/Grenoble dans leur rôle de maître d'ouvrage,
- D'assister et de conseiller les unités dans le suivi des affaires pour les travaux (infrastructures intérieures et extérieures, génie civil et voiries, réseaux divers et espaces verts, systèmes de sécurité en télésurveillance, réseaux électriques haute et basse tension et équipements associés, matériels de levage, portes et portails automatiques, climatisation, ventilation, chauffage et eau chaude, sorbonnes, hottes, réseaux fluides et équipements associés...),



- De piloter d'ordonnancer et de coordonner l'ensemble des lots techniques et architecturaux,
- D'assurer l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour les opérations de bâtiment ou de génie civil qui lui sont confiés.

Le groupe Exploitation infrastructures techniques

Le groupe Exploitation a pour missions :

- L'exploitation des installations de production et de distribution de fluides, d'air, de chaleur et d'électricité, des systèmes de sécurité en télésurveillance, du réseau de diffusion de l'heure, du réseau de recherche de personnes, des voiries, réseaux divers, des infrastructures de distribution électrique,
- L'assistance, le conseil et l'expertise dans son domaine de compétence auprès de l'ensemble des chefs d'installations et utilisateurs,
- La maîtrise des réseaux de distribution enterrés,
- La maintenance des installations, réseaux et équipements techniques,
- La prise en charge de certaines prestations de contrôle et/ou de maintenance,
- La gestion des clés du CEA/Grenoble,
- La gestion, le suivi et l'évolution de l'ensemble du patrimoine immobilier : mise à jour des plans des bâtiments, des locaux et des infrastructures réseaux, mise à jour de la base de données des locaux, prévision de l'évolution patrimoniale.



3.3.3. Le Service des Technologies de l'Information (STI)

Le service comprend :

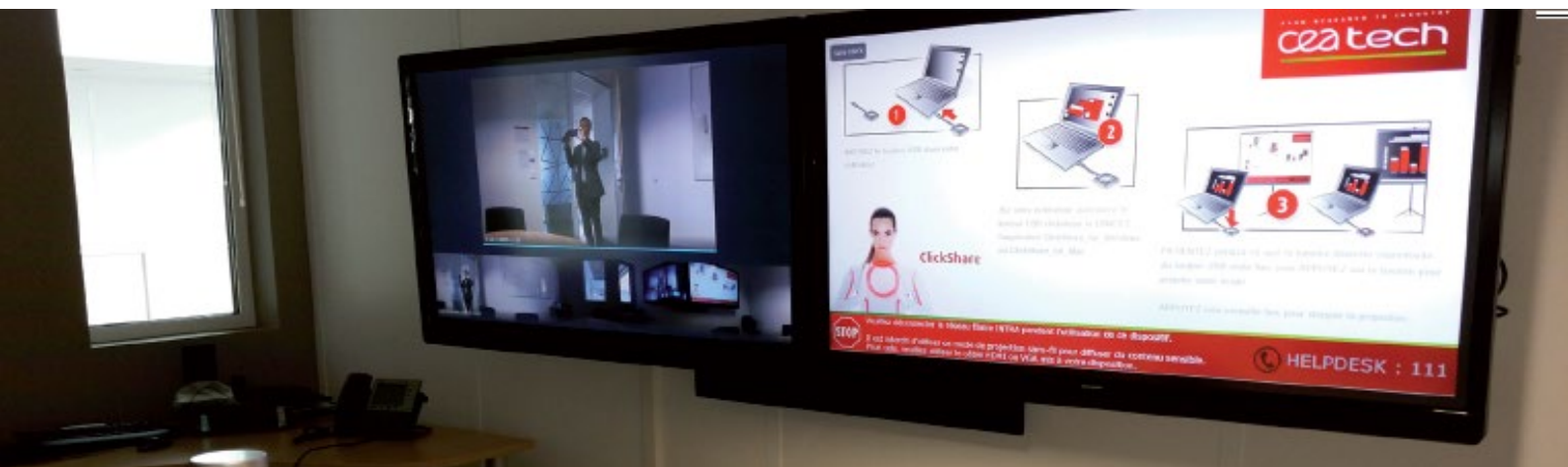
- Le chef de service,
- Un adjoint, également correspondant informatique des directions de la DRT,
- Deux groupes spécifiques,
- Une assistante.

Il est chargé d'assurer la conception, l'exploitation, la maintenance, le maintien en conditions opérationnelles et l'évolution du système d'information du CEA/Grenoble, en cohérence avec les besoins des unités et les orientations fixées par la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et la Direction de Sécurité et de la sécurité Nucléaire (DSSN).

Le groupe Projets et Solutions Informatiques

Le groupe PSI est chargé :

- D'assurer la conduite des projets d'évolution du système d'information (coordination et organisation) induits par les demandes des unités, en tenant compte des orientations fixées par la Direction des Systèmes d'Information (DSI), le comité des systèmes d'information (CSI) et la direction de pôle et de centre,
- D'assurer l'assistance à maîtrise d'ouvrage dans son domaine d'activité,
- D'assurer la cohérence des choix techniques et d'en être garant,
- D'assurer le maintien de l'expertise au niveau suffisant en matière de sécurité, d'outils de simulation, de méthodologie de développement, d'architecture et réseaux et dans tous les domaines nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des services et prestations,
- De définir les normes et standards techniques nécessaires.



Le groupe Exploitation des systèmes d'information

Le groupe ESI est chargé d'exploiter et de maintenir le système d'information des unités dépendant du CEA/Grenoble, en assurant la fiabilité et la sécurité, à un coût acceptable. Il doit en particulier :

- Exploiter et assurer le suivi d'exploitation des systèmes du CEA/Grenoble,
- Mettre en œuvre les changements relatifs au système d'exploitation,
- Assurer la gestion du parc informatique ainsi que le choix et la mise en œuvre de tous les outils d'exploitation,
- Assurer la spécification et le suivi des prestations qui découlent de ses activités, définir et contrôler la performance des services,
- Assurer la maintenance matérielle et logicielle,
- Assurer la maintenance corrective et évolutive des applications,
- Assurer la tierce maintenance applicative (spécification et suivi des prestations),
- Mettre en œuvre la sécurité,
- Assurer la gestion des incidents informatiques,
- Assurer les services et le support de proximité (applications, téléphonie, achats de matériel et logiciels, habilitations informatiques, licences...)



3.3.4. Le Service de Vie Du Centre (SVDC)

Le service comprend :

- Le chef de service,
- Un échelon central et cinq secteurs.

Il est chargé d'assurer les missions d'intendance et de logistique générale du CEA/Grenoble, ainsi que toutes les missions de logistique au profit des unités ou de la direction du centre.

L'échelon central

Il est chargé de gérer les projets et contrats transverses ainsi que de diverses autres activités telles que :

- La logistique événementielle, la sous-traitance adaptée, les voyages et les contrats hôteliers,
- La mobilité au sens large :
 - Animation des plans de déplacement d'entreprise (PDM) et inter-entreprises (PDIE),
 - Animation d'un lieu de coordination permettant les échanges sur les projets touchant à la mobilité et aux transports études, usages, implantations sur site...)



Le secteur propreté

Il a pour missions :

- D'assurer via des contrats de prestations : le nettoyage des locaux, des accès au bâtiments et des vitres, des nettoyages spécifiques, la dératisation et la désinsectisation, le lavage du linge classique de travail, l'approvisionnement des produits d'hygiène consommables des sanitaires,
- D'assurer la coordination des relations avec les correspondants nettoyage et le suivi des fiches navettes,
- De gérer les opérations événementielles liées au secteur.

Le secteur environnement

Il a pour missions :

- Organiser l'évacuation des déchets jusqu'aux points de collecte, gérer les points de collecte et améliorer le tri des déchets pour faciliter le recyclage,
- Gérer l'ensemble des déchets industriels non radioactifs (conventionnels, dangereux, issus d'activités de soins à risques infectieux),
- Gérer l'entretien des espaces verts du site,
- Assurer les opérations de déneigement en période hivernale,
- D'analyser les axes d'amélioration dans le cadre du développement durable et de la sous-traitance adaptée et mettre en place des actions de communication,
- Gérer la ressourcerie interne : récupération de l'ameublement en vue d'une réutilisation.



Le secteur mobilité

Il est chargé d'assurer la gestion :

- De la flotte automobile, de la maintenance, des cartes de carburant et télébadges, et des différents contrats d'autopartage,
- De la signalétique, du mobilier urbain et des travaux associés,
- De la flotte des vélos de service et de leur maintenance. En outre, il organise des sessions de réparation de vélos personnels,
- De la flotte des véhicules électriques et des véhicules en autopartage,
- Des aménagements du site liés aux déplacements,
- Des navettes sur le site,
- Du plan de mobilité et des actions événementielles associées.



Le secteur restauration

Le secteur restauration est chargé de la restauration sur le centre. Il doit :

- Assurer le pilotage des contrats de prestations de restauration et assurer le suivi des analyses d'hygiène, ainsi que la gestion du logiciel Sagère,
- Gérer la distribution automatique de nourriture et de boissons dans les bâtiments,
- Assurer les achats d'équipements techniques liés à la restauration et suivre les projets et travaux associés en liaison avec le ST,
- Etablir les comptes d'exploitation annuels,
- Assurer une communication auprès des convives via l'intranet,
- Etablir les conventions avec les établissements extérieurs avec le service juridique



Le secteur appros et logistique

Il est chargé :

- De la gestion des contrats d'approvisionnement gaz et chimie,
- De gérer les contrats de logistique (courrier, manutention, réception),
- D'assurer l'approvisionnement du magasin central.



3.4. Qualité, Sécurité et archives

3.4.1. Responsabilités

L'Ingénieur Qualité, le chargé d'archives et l'Ingénieur Sécurité de l'Installation, en relation, chacun dans leur domaine, avec les entités spécialisées du CEA/Grenoble ont notamment pour missions :

- d'assurer que les activités des SIE correspondantes sont correctement établies, mises en œuvre et entretenues,
- d'assurer la conservation matérielle des documents générés par les activités des services,
- de rendre compte au Chef des SIE, notamment lors des réunions de Services, du fonctionnement des activités et des améliorations possibles,
- de sensibiliser le personnel des services, chacun dans leur domaine respectif.



3.4.2. Qualité : le processus S05

Les activités des SIE définies dans le processus sont explicitées sur le schéma ci-dessous.

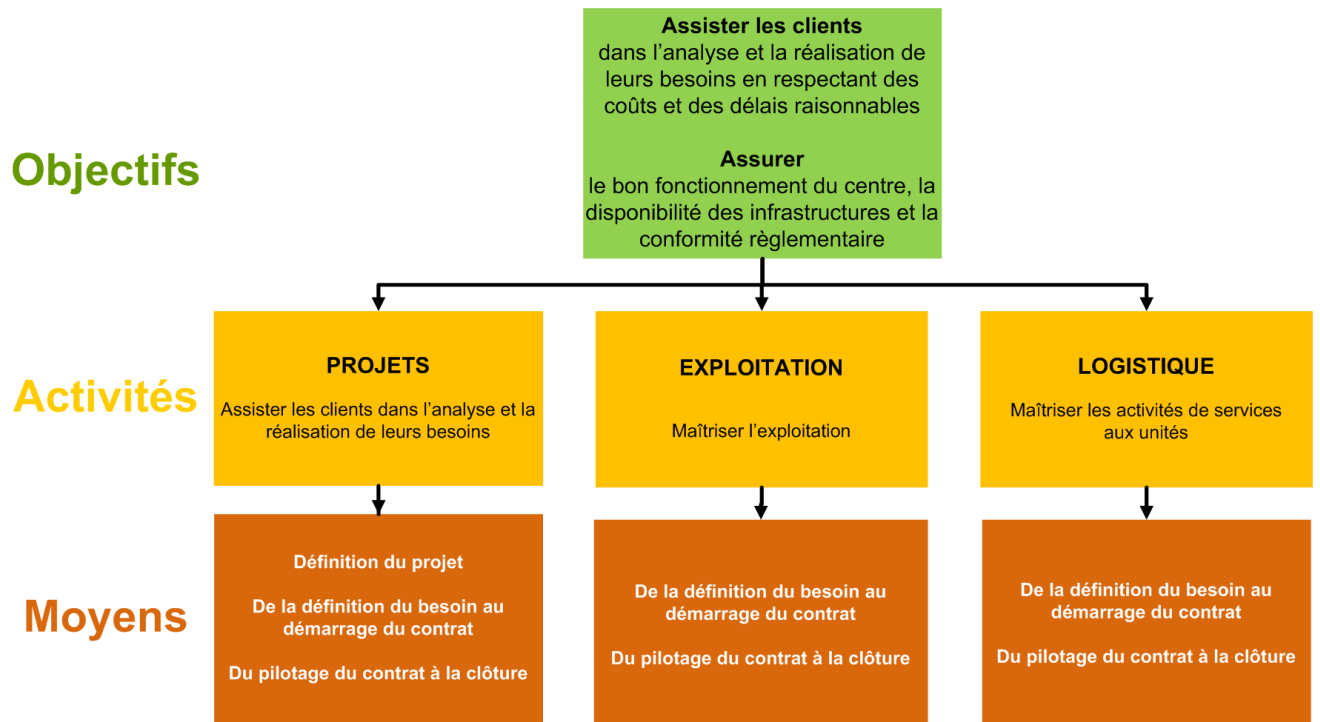


Schéma de l'activité des SIE

Le processus a pour objectif de répondre :

- aux exigences de la norme ISO 9001,
- aux exigences de la qualité du CEA, décrites dans le manuel qualité CEA,
- aux exigences internes de la DRT décrites dans le manuel qualité de la DRT.

Les unités peuvent vérifier ou faire vérifier que les dispositions prises par les SIE pour l'assurance de la qualité sont aptes à répondre à leurs exigences.

La documentation des SIE est gérée conformément à la procédure DRT correspondante et sa déclinaison au niveau des SIE.

La responsabilité de l'Ingénieur Qualité est définie dans manuel qualité de la DRT. Il conseille et assiste le chef des SIE dans le pilotage de ce processus.

Une fois par an, la démarche de la Qualité des SIE est évaluée au cours d'une revue de processus, notamment en ce qui concerne :

- le bilan et l'analyse de l'année écoulée,
- la planification d'actions pour l'année suivante.

La revue de direction, au sens de la norme, est réalisée au niveau de la DRT à partir des informations échangées lors de la revue des activités des SIE et transmise par les Services.



3.4.3. La démarche Sécurité

La mise en œuvre des actions relatives à la Sécurité est basée sur le référentiel défini au niveau du CEA/Grenoble. Celui-ci repose sur :

- la définition des règles de sécurité applicables sur le centre CEA/Grenoble, formalisées dans des notes d'organisation, circulaires et procédures,
- un Ingénieur Sécurité d'Établissement (ISE), conseiller du Directeur du Centre pour la Sécurité,
- la nomination d'interlocuteurs compétents en matière de sécurité aux différents niveaux :
 - des Chefs d'Installation (CI) par périmètres de sécurité, assistés de suppléants, assurent la responsabilité des installations qui leur sont confiées en application de la circulaire MR05,
 - un Ingénieur Sécurité d'Installation (ISI), rattaché au Chef des SIE, et des animateurs sécurité dans les services, groupes et cellules des SIE, assurent les missions qui leur sont confiées en application de la circulaire MR07
 - dans le cadre des chantiers de bâtiment et génie civil, des Représentants du Maître d'Ouvrage (RMOA) ont en charge, pour le compte du CEA, le volet sécurité de l'opération. Ils sont en général désignés au cours de la CLS préalable au lancement de l'opération.



3.4.4. L'archivage

Dans le cadre de leurs activités, les SIE émettent des documents divers au format papier ou numérique. Ces documents sont variés et concernent tous les services.

Il peut s'agir de plans, de documents techniques (procédures, PV de réception), de documents administratifs (budget, ressources humaines, courrier, documents règlementaires...), de documents qualité, sécurité ou environnement, de documents relatifs à la sous-traitance et aux achats... et tout autre document lié à l'activité des services.

Ces documents constituent des archives publiques. Leur archivage est à la charge des SIE et fait l'objet de règles définies dans un tableau de gestion documentaire et d'une procédure de gestion des archives, en lien avec la cellule archives du CEA/Grenoble.

Ces documents sont tenus à la disposition dans les locaux des SIE, dans les archives du centre ou sur les serveurs des SIE conformément aux procédures DRT correspondantes.

3.5. Communication

Des communications spécifiques sur le Système de Management de la Qualité sont assurées au personnel des SIE :

- à l'occasion de formations spécifiques, initiées au niveau de la DRT, du Centre ou des SIE pour l'ensemble ou une partie,
- lors des accueils des nouveaux arrivants,
- via des informations partagées dans des répertoires communs à l'ensemble des SIE.

3.6. Management des ressources

3.6.1. Planifications des ressources humaines

Les besoins en ressources humaines sont identifiés au niveau du chef des SIE et arbitrés au niveau Direction du CEA/Grenoble conformément au plan emploi de la DRT. Les modalités d'affectation au poste suivent les règles définies par le CEA.

3.6.2. Formations / Qualifications / habilitations

Les SIE appliquent, en matière de formation, les principes et procédures définis au niveau du centre de Grenoble et plus généralement du CEA.

Au niveau des Services, les formations sont gérées par un correspondant formation.

Afin d'assurer le maintien du service rendu aux clients et la maîtrise des activités traitées ou sous traitées, des grandes orientations des formations du Service sont définies annuellement.

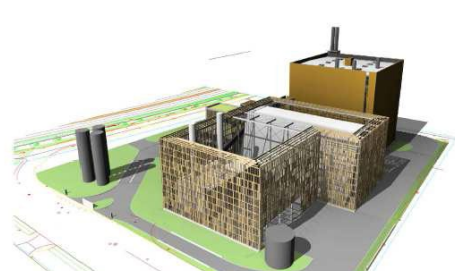
3.6.3. Equipements particuliers

Tous les équipements mis à disposition des unités ou des prestataires des SIE sont conformes à la réglementation et aux normes applicables par le CEA.

3.7. Evolution patrimoniale

Les SIE sont chargées de la gestion du patrimoine. A ce titre,

- Ils assurent la gestion du patrimoine foncier sur les différents sites du CEA/Grenoble
- Ils mettent en place la stratégie patrimoniale du CEA/Grenoble en relation avec les programmes de recherche



4. REALISATION DES ACTIVITES

Les SIE peuvent sous-traiter à des entreprises extérieures au CEA des travaux et des prestations (maintenance, travaux neufs, logistique...) dans le respect de la démarche qualité des services. Toutefois, les SIE conservent leurs responsabilités.

Par exemple, les SIE :

- retransmettent et font appliquer à leurs sous-traitants les exigences pour la qualité devant être respectées dans le cadre des prestations sous-traitées,
- évaluent leurs sous-traitants par tous moyens appropriés : audits, contrôles, actions de suivi technique de contrats,...
- font appliquer les dispositions des Circulaires de Sécurité du CEA/Grenoble,
- font appliquer les exigences pour la qualité spécifiques aux installations,
- s'assurent que les prestataires possèdent les documents d'intervention correspondant à leurs tâches,
- s'assurent de la qualité des prestations de ses sous-traitants par des contrôles techniques appropriés,
- assurent le traitement des écarts (en coordination avec les installations concernées),
- etc...

4.1. Ecoute clients

4.1.1. Principes fondateurs

L'écoute client devient une exigence. Elle permet de s'assurer que l'ensemble des exigences des clients sont bien déterminées, comprises et respectées.

- Elle doit être complémentaire à la cohérence des infrastructures au niveau du site, au respect des aspects réglementaires et à l'information de la direction du Centre.
- Les moyens mis en œuvre pour assurer l'écoute client sont les informations mises à disposition des clients sur l'intranet du centre : organisation des SIE, identification des interlocuteurs et de leurs domaines de compétence, les formulaires dématérialisés ainsi que les échanges directs.
- En amont, ou lors de la réalisation des activités des SIE, des échanges avec le client sont réalisés. Leurs besoins et leur satisfaction sont évalués. Pour certains projets il peut être fait appel à l'ergonome de la cellule Projet pour accompagner l'analyse des besoins du client par le biais de différents outils (LegoSeriousPlay, maquettes Lego....)
- Elle est formalisée dans les documents internes aux Services et dans des cahiers des charges.

L'écoute client prend en compte :

- les exigences spécifiées par l'installation cliente, précisées lors des rencontres avec les unités clientes et par le retour d'expérience,
- les exigences réglementaires et légales,
- les normes.

L'analyse de ces exigences est effectuée régulièrement, permettant un retour d'expérience sur les contrats passés, en vue d'améliorer le contenu des contrats futurs.

Des rencontres permettent également d'informer le client du déroulement et des évolutions relatives aux prestations et services, ainsi que du suivi des actions correctives éventuelles.

Des points complémentaires de suivi des actions en cours (demandes, délais, priorités...) peuvent être demandés par le client.

4.1.2. Relations clients

Les relations avec les clients font l'objet :

- D'analyses périodiques entre les SIE et les clients au cours de « revues d'exercices » annuelles. Au cours de ces revues, les points qui peuvent être abordés sont, entre autre :
 - la revue de l'exercice passé,
 - les modifications des activités confiées aux SIE,
 - les écarts et problèmes rencontrés sur la période écoulée,
 - les audits en rapport avec les activités en objet.
- D'analyses en continu et d'actions correctives décidées par la hiérarchie,
- De définition et de suivi d'actions correctives éventuelles,
- D'analyses mensuelles de certains indicateurs de satisfaction.

4.1.3. Personnels concernés et interlocuteurs

Les interlocuteurs concernés aux SIE sont :

- Les chefs de services, de groupe ou de cellule,
- Les chargés d'affaires ou de projet, les pilotes de contrats, l'ergonome,
- Au besoin, les entreprises sous-traitantes des SIE.

Côté clients, les interlocuteurs privilégiés des SIE sont :

- La hiérarchie,
- Les chefs d'installation,
- Les ingénieurs sécurité des installations,
- Les correspondants des installations,
- Des correspondants spécifiques désignés par les unités par domaine d'activité (ex : nettoyage, approvisionnement gaz, déchets, travaux, contrôles, gestion des énergies, technologies de l'information...),
- Les médecins du travail
- La mission handicap
- Les usagers et partenaires sociaux (restauration par exemple).

4.1.4. Périmètre géographique concerné

Les SIE interviennent sur un périmètre géographique composé :

- du site du CEA de Grenoble,
- du site de l'INES au Bourget du Lac,
- des Plateformes Régionales de Transfert Technologique (PRTT) en Occitanie (Toulouse), en Nouvelle-Aquitaine (Bordeaux), dans le Pays de la Loire (Nantes), dans le Grand-Est (Metz) dans les Hauts de France (Lille) et en Bretagne (Quimper).



4.2. Domaines concernés

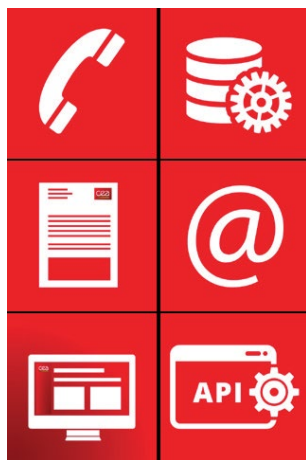
Les **principaux** domaines concernés par la réalisation des activités des SIE sont :

- Logistique et Vie du Centre :
 - Nettoyage et Linge (hors salle blanches),
 - Salle blanche : Linge et Contrôles particuliers,
 - Gestion des déchets,
 - Entretien des espaces verts,
 - Approvisionnement gaz,
 - Approvisionnement produits chimiques,
 - Courrier, manutention,
 - Mobilité et Signalétique,
 - Reprographie,
 - Distributeurs automatiques de denrées et boissons.
- Technologies de l'information
 - Exploitation des systèmes et des réseaux
 - Infogérance
 - Téléphonie
 - Tierce Maintenance Applicative
 - Projets à la demande des utilisateurs

- Exploitation
 - Exploitation et maintenance des réseaux d'eau, d'air, de chaleur, d'électricité, de télésurveillance, **de gaz** et des rejets,
 - Maintenance des installations et équipements,
 - Gestion et suivi du patrimoine immobilier – clés de répartition,
 - Gestion des clés.
- Contrôles et prévention
 - Contrôles réglementaires,
 - Contrôle des effluents et rejets,
 - Prévention incendie.
- Grands projets et travaux neufs
 - Construction, réhabilitation, déconstruction,
 - Travaux neufs,
 - Rénovation,
 - Ergonomie – aménagements d'espaces de travail – accessibilité.

4.3. Expression du besoin

Les SIE mettent à la disposition des utilisateurs des moyens dédiés à la nature des prestations **pour certains contrats**, tels que des :



- numéros de téléphone spécifiques (ex : infogérance, INES, gaz, Multitechniques, Téléalarme...),
- formulaires en ligne (ex : DEFI),
- applications en ligne (ex Gestaffaires, GEDID, gestion patrimoniale),
- bases de données (ex : Osiris, GMAO, SFM-CEA-GR),
- documents spécifiques (ex : téléalarme, fiches navettes...),
- intranet (ex : restauration),
- adresses mail (ex : projets informatiques),
- etc...

La liste de ces moyens est disponible sur l'intranet, ou transmise aux utilisateurs via des parutions propres au CEA (ex : Actu Soutien).

Les correspondants des unités précisent leurs exigences techniques et informent les SIE des modifications relatives aux équipements ou aux prestations (périmètres, fréquences d'intervention...). Ils adressent les demandes éventuelles de modification aux correspondants des SIE.

En cas de panne ou de dysfonctionnement, les utilisateurs informent les SIE (soit via les moyens dédiés, soit directement en l'absence de ces derniers) afin de déclencher une intervention.

Les SIE peuvent apporter leur expertise sur les installations (exemple : distribution de gaz, risque incendie,...).

Les SIE peuvent sous-traiter les activités qui leur sont confiées.

Au besoin, les SIE rédigent un cahier des charges ou réalisent des études ou des avant-projets, qui sont soumis aux unités pour approbation.

Les exigences des unités sont transmises aux sous-traitants s'il y a lieu.

Des besoins spécifiques récurrents (ex : maintenance préventive) peuvent être planifiées avec les correspondants des installations.

Des interventions ponctuelles non couvertes par les contrats en cours peuvent faire l'objet de demandes particulières (ex : analyse de rejets).

L'activité est ensuite réalisée suivant le processus décrivant l'activité des SIE.

4.4. Conditions d'intervention

Les conditions d'intervention telles que par exemple les programmes de rondes, essais périodiques, maintenance à appliquer, sont formalisés. Ils sont par exemple intégrées dans la GMAO pour SIE/ST.

Des procédures associées précisent les initiateurs des actions, les conditions et modalités de réalisation de ces actions.

4.4.1. Accès

Les modalités d'intervention sur site des entreprises extérieures sont définies dans les cahiers des charges, les marchés, dans les plans de prévention, dans les règles applicables aux entreprises extérieures, ainsi que dans les consignes fournies par les installations.



Pour les zones à accès contrôlé (lecteurs de badge, digicodes, salles blanches,...), les conditions d'accès sont définies par les installations. Les SIE transmettent aux correspondants des installations la liste des personnes susceptibles d'intervenir dans ces zones.

4.4.2. Opérations sans incidence sur le fonctionnement des Installations

Toutes les opérations ne perturbant pas le fonctionnement des installations, ne font l'objet que du respect des règles ci-dessus.

4.4.3. Opérations avec incidence sur le fonctionnement des Installations

Si à l'issue de l'intervention, l'installation n'est pas dans un état nominal, il est nécessaire qu'une information soit transmise immédiatement au correspondant des installations (CI, ISI, AS, correspondant département ou correspondant technique).

Si les paramètres de fonctionnement de l'installation ont été modifiés ponctuellement ou de manière durable (mode dérogatoire), le correspondant sera informé et prendra les dispositions nécessaires. La traçabilité de ces modifications devra être assurée, et en accord avec l'installation.

En plus des dispositions ci-dessus, les opérations planifiées perturbant le fonctionnement des Installations (par exemples les coupures programmées ou l'indisponibilité des serveurs) font l'objet d'une information aux unités et aux occupants des installations par courriel ou par affichage, et autant que possible, d'un accord préalable avec les unités.

4.4.4. Dépannages ou mise en sécurité des installations

Pendant l'Horaire Collectif de Travail



Les interventions pour dépannage sont demandées via les centres d'appel 33 (multitechnique Grenoble), 22 (multitechnique INES), 111 (infogérance), 113 (téléalarme)...

Selon la nature et l'urgence de l'intervention, les SIE réalisent le dépannage via ses sous-traitants, font intervenir une entreprise extérieure ou font réaliser un devis, qu'ils soumettent aux installations.

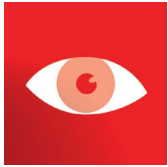
Hors Horaire Collectif de Travail

Il n'y a pas de dépannage en dehors des HCT sauf opération planifiée pour cause de service. Pour toute urgence sur le site de Grenoble, les installations informent la FLS qui contacte la permanence SIE (voir paragraphe 4.7).

La FLS peut faire appel à l'une des astreintes SIE ou à une astreinte Centre en soutien à la permanence pour des opérations de mise en sécurité des installations.

4.4.5. Surveillance des installations

Sur le site de Grenoble, dans les installations équipées de GTC (Gestion Technique Centralisée), une surveillance des paramètres d'exploitation des installations est effectuée par les SIE (via un contrat de prestation) de 6h30 à 20h.



Pour certaines installations, sur un report d'alarme à la FLS, la FLS appelle le salarié de permanence des SIE.

Au besoin, les paramètres importants à suivre et les alertes à appliquer en cas de dérive de ceux-ci sont définis par les unités. En cas de sortie des paramètres du domaine nominal, les SIE appliquent les alertes définies (information ou intervention selon les demandes des installations).

4.5. Veille réglementaire

La veille réglementaire est réalisée par les sous-traitants dans le cadre de leurs prestations ou par les SIE pour les activités spécifiques (ex : risque incendie).

4.6. Continuité de fonctionnement des services et des activités

En Horaire Collectif de Travail (HCT)

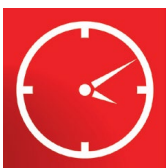


La continuité de fonctionnement des Services et des activités est assurée :

- Au niveau hiérarchique : par la nomination d'un adjoint au chef des SIE et de suppléants pour les services, les groupes et les cellules en cas de congés ou d'absence prolongée. En cas d'absence ponctuelle, l'ordre de succession est défini, si nécessaire, par liste de succession,
- Dans le domaine de la sécurité : par les animateurs sécurité ou toute autre personne compétente désignée par le chef des SIE, en cas de congés ou d'absence prolongée de l'Ingénieur Sécurité,
- pour les activités : par la désignation de binômes de Chargés d'Affaires assurant la continuité des affaires en cas d'absences. Pour les installations de la responsabilité des SIE, le chef d'installation prend les dispositions nécessaires pour assurer la continuité de ses missions en cas d'impossibilité de sa part.

4.7. Astreintes et permanence

Hors Horaire Collectif de Travail (HHCT)



Sur le site de Grenoble une Permanence pour Motifs de Sécurité (PMS) est assurée en dehors de l'Horaire Collectif de Travail pour garantir la sûreté et la sécurité des installations conformément à la procédure correspondante.

Par ailleurs, un ensemble d'astreintes techniques de sécurité est organisé pour les domaines :

- Climatisation/Chauffage/Fluides,
- Electricité,
- Informatique,
- Une astreinte Technique Téléalarme est assurée par le prestataire de maintenance.

Dans les cas où le retour à une situation normale n'est pas réalisé, ou qu'une décision quant à la conduite à tenir doit être prise, ou que l'incident est significatif, l'astreinte Responsable est saisie. Ses missions sont les suivantes :

- Évaluer l'importance et les conséquences potentielles de l'événement,
- Faire alerter si nécessaire l'astreinte Direction,
- Mettre en œuvre des moyens supplémentaires si nécessaires (CEA ou prestataires),
- Assurer un soutien à la Direction au PCDL dans les domaines techniques.

L'organisation et les modalités des astreintes et de la Permanence sont décrites dans des notes d'organisation et procédures des SIE.

4.8. Gestion de crise



En cas de déclenchement du Poste de Commandement Direction Locale (PCDL), la procédure « Mise en œuvre de la cellule de crise des SIE » définit les modalités de déclenchement, d'organisation, les besoins en personnel et les responsabilités individuelles.

En cas de grève ou de mouvements sociaux, un effectif minimum peut être requis par la Direction des Services pour assurer le maintien en sécurité des installations.

4.9. Plan de reprise d'Activité

L'arrêt ou l'indisponibilité prolongée d'une ou plusieurs des salles informatiques aurait une répercussion significative sur les services que le STI fournit et gère, et donc sur les activités du Centre et de ses sites distants.

Le STI travaille donc depuis 2 ans à l'élaboration d'un Plan de Reprise d'Activité.

Il s'agit de prévoir les procédures techniques, organisationnelles, de sécurité permettant de remettre en route tout ou partie du Système d'Information en cas de sinistre majeur sur le site de Grenoble.

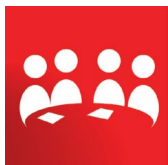
Le Plan de Reprise d'Activité doit permettre de mobiliser les moyens nécessaires, et redémarrer les services jugés prioritaires sous quelques minutes ou quelques heures, sur la base des priorités fixées par la Direction.

Après priorisation par la Direction des fonctions dont la remise en service est jugée indispensable, le STI proposera, pour chacun des cas de sinistres potentiels, l'organisation et les moyens à mettre en œuvre pour procéder au redémarrage de ces fonctions dans des délais, et à un coût jugés acceptables par le CEA. Le choix du niveau de capacité de reprise dépendra des besoins exprimés par la Direction quant aux éléments du SI à redémarrer en priorité.

4.10. Pilotage et surveillance de nos prestataires

4.10.1. Réunion de pilotage

Des réunions de pilotage, à des fréquences diverses suivant les objectifs de ces réunions et suivant le contrat sont réalisées afin de s'assurer au mieux :



- du suivi technique des contrats et projets,
- de l'atteinte des performances attendues et de la satisfaction du client,
- de l'adéquation aux exigences qualité et sécurité, et en particulier de la formation et des compétences des sous-traitants,
- du suivi financier.

4.10.2. Suivi opérationnel

Aussi bien pour le suivi des contrats que pour le suivi opérationnel, les SIE mettent à la disposition des utilisateurs des moyens dédiés à la nature des prestations **pour certains contrats** (voir paragraphe 0)

La liste de ces moyens est disponible sur l'intranet, ou transmise aux utilisateurs via des parutions propres au CEA (ex : Actu Soutien, Mensuel vie du centre).

Il en est de même pour la liste des interlocuteurs SIE dans chaque domaine.

4.10.3. Contrôles de prestation

La surveillance et la mesure des prestations et service s'effectuent en continu au niveau de chaque activité par chaque pilote ou chargé d'exécution du contrat sous l'autorité du chef de groupe concerné. Les contrôles réalisés peuvent être conformes, avec réserves ou non conformes.

En cas de réserves ou de non conformités, le prestataire devra mettre en place des actions correctives dans un délai imparti.

Lors de la réalisation de travaux, le contrôle est effectué à la réception, avec si besoin, la réalisation de tests de bon fonctionnement. Lorsque l'installation a démontré son efficacité et sa fiabilité et que tous les documents des ouvrages exécutés sont en possession des SIE, la réception des installations est prononcée contradictoirement entre l'entreprise qui a réalisé les travaux, l'unité demandeuse et les SIE (et éventuellement ses prestataires).

4.10.4. Indicateurs

Dans le cadre de la maîtrise de ses activités, les SIE mettent en place des indicateurs permettant de suivre la bonne réalisation des prestations et services et d'en vérifier l'efficacité.



Différents indicateurs sont utilisés pour mesurer les différentes activités ainsi que leur efficacité.

Chaque cahier des charges (CCTG ou CCTP) contient une liste d'indicateurs propres à la prestation qui se doivent d'être pertinents, objectifs et mesurables, afin d'évaluer la performance des projets ou des prestations. Ces indicateurs sont suivis par les pilotes de contrat au cours des réunions de pilotage. Des pénalités peuvent être appliquées aux entreprises en cas de non-atteinte de ces objectifs.

Par ailleurs, l'ingénieur Qualité des SIE effectue un reporting mensuel, regroupant dans un tableau de bord les indicateurs liés au pilotage global des activités du service (satisfaction client, contrôles de prestation, audits, FAQ...).

4.10.5. *Non conformités / Fiche d'Amélioration de la Qualité (FAQ)*

Le traitement des écarts s'effectue selon la procédure DRT. Cette dernière définit les phases de :



- détection de l'anomalie (non-conformité ou défaut),
- analyse de l'anomalie,
- choix et mise en œuvre des actions correctives et/ou préventives,
- La mesure d'efficacité des actions.

Ces étapes sont formalisées dans une Fiche d'Amélioration de la Qualité (FAQ) qui peut être émise soit par les SIE, soit par d'autres unités.

La détection de l'anomalie intervient suite à une demande de la Direction du CEA/Grenoble, aux réunions de service, à l'analyse des comptes rendus d'activité externes ou internes des résultats des contrôles de prestations ou enfin aux réclamations clients

Ces FAQs ont pour objectifs :

- l'amélioration de nos activités existantes par leur formalisation et par l'identification, la mise en place et le suivi des mesures de surveillance pertinents,
- la mise en œuvre des actions d'amélioration appropriées.

Les FAQs sont suivies et gérées par l'ingénieur Qualité des SIE, en liaison avec l'ingénieur Qualité du CEA/Grenoble et à la DRT en application de cette procédure.

4.10.6. *Audits*



Chaque année des audits de nos fournisseurs sont réalisés à l'initiative du chef des SIE, du service achat ou de la Direction du CEA/Grenoble. Ces audits s'intègrent dans le programme des audits de la DRT, conformément à la procédure correspondante. L'ingénieur Qualité des SIE peut également demander des audits internes et des vérifications afin de contrôler l'application du Manuel Qualité Particulier des SIE et son adéquation aux missions et processus des Services.

Ces demandes sont centralisées au niveau de l'ingénieur Qualité du CEA/Grenoble qui établit le planning des audits retenus, effectués par des auditeurs CEA qualifiés ou prestataires extérieurs selon la procédure « Audit qualité interne à la DRT ».

Ces audits sont suivis par l'ingénieur Qualité des Services qui assiste aux audits et facilite la mise en place d'actions correctives adaptées. Les comptes rendus sont archivés selon les procédures en vigueur dans les Services.

4.10.7. *Evaluation des fournisseurs*

Sur la demande du service achat, les prescripteurs peuvent-être amenés à évaluer le prestataire dans une application mise à disposition par le service Achat.

L'ingénieur Qualité des SIE peut relayer certaines demandes aux prescripteurs.

5. GLOSSAIRE

AMO :	Groupe Assistance à maîtrise d'Ouvrage
CEA :	Commissariat à l'Energie Atomique et aux Energies Alternatives
CCTG :	Cahiers des Clauses Techniques Générales
CCTP :	Cahiers des Clauses Techniques Particulières
CGPI :	Commission de Gestion du Patrimoine Immobilier
CI :	Chef d'Installation
CSI :	Comité des Systèmes d'Information
CTReg :	CEA Tech en Régions
DCS :	Direction Centrale de la Sécurité
DF/DIP	Direction Financière/Direction Déléguée à l'Investissement, à l'Immobilier et au patrimoine (DF/D2ID)
DIR :	Direction
D-OIC	Direction Offres Innovation et Communication
DRT :	Direction de la Recherche Technologique
DSI :	Direction des Systèmes d'Information
ERI :	Etude de Risque Incendie
ESAT :	Etablissements et Services d'Aide par le Travail
ESI :	Groupe Exploitation des Systèmes d'Informations
EXP :	Groupe Exploitation infrastructures techniques
FAQ :	Fiche d'Amélioration de la Qualité
FLS :	Formation Locale de Sécurité
GTC :	Gestion Technique Centralisée
HCT :	Horaire Collectif de Travail
HHCT :	Hors Horaire Collectif de Travail
INES :	Institut National de l'Energie Solaire
ICPE :	Installation Classée pour la Protection de l'Environnement
INES :	Institut National des Energies Solaire ou Cellule INES
IQ :	Ingénieur Qualité
IRIG :	Institut de Recherches Interdisciplinaires de Grenoble
ISE :	Ingénieur Sécurité d'Etablissement
ISI :	Ingénieur Sécurité d'Installation
ISO :	International Standard Organization
Leti :	Laboratoire d'Electronique et Technologie de l'Information
Liten :	Laboratoire d'Innovation pour les Technologies des Energies Nouvelles et Nanomatériaux
MQP :	Manuel Qualité Particulier
NF :	Norme Française
PCDL :	Poste de Commandement Direction Locale
PDIE :	Plan de Déplacement Inter-Entreprises
PDM :	Plan de Mobilité

PMS :	Permanence pour Motif de Sécurité
PREV :	Cellule Contrôles et Prévention
PRTT :	Plateformes Régionales de Transfert Technologique
PROJ :	Cellule Projets
PSI :	Groupe Projets et Solutions Informatiques
PV :	Procès-verbal
SA :	Service Achats
SFI :	Service Financier
SIE :	Services d'Ingénierie et d'Exploitation
ST :	Service Technique
STI :	Service des Technologies de l'Information
SVDC :	Service de Vie Du Centre
SMQ :	Système de Management de la Qualité
SMR :	Service de Maîtrise des risques

Crédit Photos

Jacques-Marie FRANCILLON (Ville de Grenoble)

Pierre JAYET/CEA

Et Hop ! Studio/CEA (Bruno RAMAIN)

Mohsen OZLATI (Archipictural)

Crédit CEA

Vincent JACQUES/CEA

Jérôme BAUDOUIN/CEA

Sylvain MESTRE/CEA

Jean-Philippe GUERRINI/CEA

Denis MOREL/CEA

Patrick AVAVIAN/CEA

Andréa AUBERT/CEA

Gérard COTTET/CEA

Vincent GUILLY/CEA

Dominique GUILLAUDIN/CEA

Philippe STROPPIA/CEA (StudioPons)

Services d'Ingénierie et d'Exploitation
Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives
Centre de Grenoble | 17 avenue des Martyrs 38054 Grenoble Cedex 9
T. +33 (0)4 38 78 91 99 | F. +33 (0)4.38.78.51.70
www.cea.fr

