

Info-Qualité 02/2012

Le Guide pratique du LPSC et sa mise à jour **(un exemple de document de référence dans un laboratoire)**

V0.5 28/02/2012 – [Emmanuelle Vernay](#) et [Jean-Luc Archimbaud](#) LPSC

L'objectif et les modalités des Info-Qualité ainsi que le texte ci-dessous sont en ligne dans : http://lpsc.intranet.in2p3.fr/qualite#info_qualite accessibles uniquement au personnel LPSC.

Merci à [Jocelyne Riffault](#) pour sa relecture !

*Vous pouvez trouver Le Guide pratique du LPSC dans la page : <http://lpsc.in2p3.fr/reglements.html>
La dernière version a été complètement relue et complétée en début d'année 2012, consultez le pour toutes les questions pratiques que vous vous posez au LPSC. Une version anglaise sortira début mars.
Astuce : la version actuelle étant en PDF, vous pouvez utiliser Ctrl-F pour trouver une chaîne de caractères.*

Le besoin de documents de référence

Dans toute organisation on a besoin de documents qui fixent des règles (règlement intérieur, charte informatique...) mais aussi de documents qui regroupent les réponses à des questions que plusieurs personnes se posent régulièrement. Ces derniers documents de référence (appelés aussi manuel, guide, FAQ...) sont longs à concevoir car ils doivent souvent être rédigés par plusieurs personnes (qui ont d'autres priorités, donc qu'il faut motiver et coordonner). De plus ils doivent être compréhensibles (sans jargon de spécialiste), synthétiques (pour qu'on puisse rapidement trouver une réponse) et être à jour (quoi de plus pénible que de perdre du temps puis de s'entendre dire 'Ah mais ça a changé, tu n'étais pas au courant ?'). Ce dernier objectif nécessite parfois de décrire formellement, dans un autre document, une procédure de mise à jour.

Un exemple est Le Guide pratique du LPSC [1] décrit ci-dessous.

Objet du Guide pratique du LPSC

Au LPSC, chaque année, arrivent environ une centaine de personnes (permanents, thésards, visiteurs, stagiaires, CDD...). Nouveaux, ils ont besoin des mêmes informations pratiques. Il a été ainsi décidé de rédiger un Guide Pratique dont l'objet est décrit dans les premières pages du document :

« Ce document est destiné aux personnes qui travaillent ou vont travailler au Laboratoire de Physique Subatomique et de Cosmologie, quel que soit leur statut, leur employeur, la durée de leur séjour...

Le but de ce guide est de faciliter votre travail et votre vie quotidienne au LPSC en vous indiquant les personnes à contacter, les services et outils existants et les démarches à effectuer. Nous espérons apporter des réponses pratiques aux nombreuses questions que vous vous posez (comment obtenir un badge d'accès au laboratoire, un compte informatique, un ordinateur, comment déclarer des congés, effectuer une mission, comment réserver une salle de réunion, un véhicule, faire changer une ampoule dans votre bureau, ...). »

Historique du Guide

Ce document, créé à l'initiative de l'équipe communication, a été mis en ligne sur le site web du laboratoire en décembre 2007. Il est depuis régulièrement mis à jour et ne cesse d'être complété (de 32 pages en 2007 il est passé à 47 pages en 2012). Des corrections, suppressions, ajouts sont nécessaires, pour garantir la fiabilité de ce document et donc son usage. En 2012, un nouveau a été franchi puisqu'il vient d'être traduit en anglais.

La mise à jour du Guide

Les informations contenues dans ce guide sont diverses et liées aux personnes, aux bureaux, aux numéros de téléphone, aux règlements administratifs... informations qui varient rapidement dans le temps. Il faut donc modifier régulièrement ce guide. Il a été décidé de faire une mise à jour majeure c'est à dire avec une relecture par toutes les personnes 'qui savent' une fois par an, avant la journée des nouveaux entrants (des corrections mineures peuvent être faites aussi au fil du temps).

Avec le nombre de personnes à interroger il faut s'organiser et avoir un planning pour la chronologie des relectures de chacun. Ce travail revenant chaque année, il est pertinent de mettre par écrit l'enchaînement des actions pour la mise à jour, ce que l'on nomme une procédure. Ce travail étant fait, dans le futur, il n'y a qu'à suivre la procédure. Ainsi pour ce guide il a été décidé une action qualité 'Guide pratique LPSC' (Améliorer le contenu, la mise à jour et la diffusion du Guide) [2] et la rédaction de la procédure 'Mise à jour du Guide pratique LPSC' [3]. Cette procédure désigne aussi un pilote, Emmanuelle Vernay, qui coordonne la mise à jour du guide. Elle a été appliquée pour la mise à jour début 2012.

Suggestion dans votre travail

Si vous assurez un service (technique ou administratif) pour de nombreux utilisateurs, si vous gérez un équipement (instrument, serveur informatique...), si vous répondez toujours aux mêmes questions, n'hésitez pas à rédiger un document d'aide pour les utilisateurs (ou un document sur la gestion d'équipements, pour les personnes qui interviennent sur l'équipement). Cela vous demandera un travail supplémentaire au départ mais, dans la durée, vous serez gagnant.

Et n'oubliez pas de le faire connaître (Web, liste lpsc-l...) et de le mettre à jour. Une mise à jour annuelle est généralement la bonne périodicité. Lorsque le document est rédigé par plusieurs personnes, il est obligatoire d'avoir un coordinateur (un pilote) pour la création et pour la mise à jour annuelle dont il sera responsable.

A noter que les principaux documents de référence et procédures ont été référencés dans l'Intranet qualité [4].

Référence

[1] <http://lp3c.in2p3.fr/reglements.html>

[2] <http://lp3cintranet.in2p3.fr/qualite#actions> (accès restreint LPSC)

[3] http://lp3cintranet.in2p3.fr/qualite#procedures_redigees (accès restreint LPSC)

[4] http://lp3cintranet.in2p3.fr/qualite/#doc_ref,

<http://lp3cintranet.in2p3.fr/qualite#procedures> (accès restreint LPSC)