



Bilan des démarches de certification ISO 9001 menées sur les plateformes labellisées IBiSA de 2004 à nos jours





Le GIS IBiSA créé en 2007 fait suite au travail de recensement de la Réunion Inter Organisme (RIO) en 2003 et au soutien financier via le Programme Recherche génomique.

Le GIS IBiSA coordonne la politique nationale de labellisation et de soutien aux Plateformes et Infrastructures en Sciences du Vivant.

Ses missions sont de :

- piloter des appels à projets destinés à équiper ces plateformes ou à leur permettre de promouvoir la mise en œuvre de technologies nouvelles
- promouvoir la mise en place de structures de concertation et de pilotage des plateformes au niveau régional
- promouvoir les activités d'animation (écoles, ateliers thématiques etc ...) autour de l'activité des plateformes.
- promouvoir et coordonner les démarches de certification sur les PFs

Les membres actuels du GIS IBiSA sont l'INSERM, le CNRS, l'INRA, le CEA, l'INRIA, l'INCa, la CPU et les deux directions du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche la DGRI et la DGES.



Une **plateforme (PF)** est définie comme le regroupement des équipements et des moyens humains destinés à offrir à une communauté d'utilisateurs des ressources technologiques de haut niveau :

- Equipements performants et compétences techniques de pointe
- Conduire des activités de recherche et développement pour maintenir ce potentiel
- Assurer la pérennité de sa performance technologique par une veille technologique active
- Etre ouverte au niveau régional et national (organismes publics, entreprises...).
- Mettre à profit les ressources humaines et matérielles disponibles sur la plate-forme pour la formation et des programmes d'animation scientifiques et techniques (stagiaires, doctorants, ingénieurs et techniciens, séminaires, ateliers, sessions d'études...).



11 grands domaines technologiques sont actuellement couverts par les 121 plates-formes IBiSA :

- la génomique, la transcriptomique (17)
- la protéomique (12)
- la biologie structurale, biophysique (10)
- la bioinformatique (13)
- l'imagerie *in vivo* (12)
- l'imagerie cellulaire (18)
- les animaleries et explorations fonctionnelles (15)
- les nouvelles thérapies, vectorologie (3)
- le criblage, chimiothèque (5)
- la métabolomique (4)
- les expérimentations végétales (2)
- autres (10)



La Qualité au sein des PFs IBiSA :

- 2003 : Comité Qualité RIO
- 2004 : Lancement de la Mission Qualité pour coordonner au niveau national les démarches qualité sur les PFs (recrutement, budget)
- 2006 : Premières certifications
- 2012 : Quelques chiffres

45 Plateformes IBiSA certifiées

- **36 certifications ont été encadrées par la mission Qualité du GIS IBiSA**
- **10 PFs ont inclu leurs équipes de recherche dans le périmètre de certification**
- **27 PFs certifiées ont été sélectionnées dans les INBS**
- **1,2 M€ ont été alloués aux PFs pour la Qualité depuis 2004**

Bilan des certifications sur les PFs IBiSA : Grande diversité typologique



- **Toutes les thématiques scientifiques d'IBiSA**
- **PFs et équipes de recherche (voire labo ou unité)**
- **De 7 à 77 (!!)** personnes
- **Multi sites (de 1 à 10 sites)**
- **Multi tutelles (jusqu'à 7 tutelles par PF)**
- **Mixte Public-Privé**
- **Turn over des personnels y compris des changements de manager**
- **Infrastructures récentes ou un peu moins (!!!)**
- **Déménagements pendant un triennal**
- **Restructurations et/ou renouvellements d'unité**
- **Plusieurs PFs entament leur 3^{ième} triennal (7^{ième} année de certification)**

Bilan des certifications sur les PFs IBiSA : Les constats



- **L'ISO 9001 = un outil adapté aux besoins des PFs**
 - **Une orientation client indispensable dans la notion de « prestataire de service »**
 - **Organisation claire et transparente**
 - **Meilleure définition des projets, de leur faisabilité aux résultats**
 - **Meilleure traçabilité de la communication et des échanges avec les utilisateurs**
 - **Démontrer leurs savoir-faire et leur professionnalisme (fiabilité des résultats, traçabilité des travaux)**
 - **Une valorisation régionale et une reconnaissance internationale**

**Aucun abandon « volontaire » de la certification
(3 sur 48 pour cessation d'activité ou restructuration)**

Bilan des certifications sur les PFs IBISA : Des bénéfices différents selon les PFs

QuaRES, pour la Qualité
en Recherche et en Enseignement Supérieur

QuaRES
Association pour la Qualité
en Recherche et en Enseignement Supérieur

www.quares.fr

- **Du point de vue des personnels des PFs :**
 - **Définition des rôles de chacun**
 - **Responsabilisation de tous les acteurs**
 - **Valorisation de leur implication**
 - **Valorisation des compétences et savoir-faire de chacun**
 - **Consolidation des règles de l'art et homogénéisation des méthodologies**
 - **Méthodologie de gestion de projets**

Bilan des certifications sur les PFs IBiSA : Des bénéfices différents selon les PFs



www.quares.fr

Du point de vue des Responsables des PFs :

- **Projet fédérateur (surtout pour PFs multi tutelles et multi sites)**
- **Outils d'aide au management**
- **Optimiser et améliorer l'organisation de la PF**
- **Meilleure gestion quotidienne de la PF (du temps et des dépenses)**
- **Meilleur suivi du parc d'équipement**
- **Meilleure maîtrise des interfaces (entre services, avec tutelles)**
- **Aider à la pérennisation des savoir-faire et au transfert de compétences**
- **Un appui dans la maîtrise des risques liés à la personne**

Du point de vue du qualiticien :

- **Un outil pour les aider à passer de l'efficacité à l'efficience**

Bilan des certifications sur les PFs IBiSA :

Les petites difficultés rencontrées et les améliorations apportées



➤ Les difficultés pour obtenir la certification

- Implication du manager pas toujours suffisante
- Pas de ressources « réellement » allouées
- Multi sites
- Absence de liens hiérarchiques
- Accompagnement indispensable

➤ Les améliorations apportées

- Audit de diagnostic et entretien systématiques avec le manager pour une décision réfléchie et élaboration du cahier des charges
- Mise en place d'une journée dédiée aux managers dans les formations RMQ (CNRS)
- Augmentation du financement pour CDDs

Bilan des certifications sur les PFs IBiSA : Les petites difficultés rencontrées et les améliorations apportées



- **Les difficultés pour maintenir la certification**
 - Un SMQ qui repose sur 1 ou 2 personnes
 - Appropriation insuffisante du SMQ par le manager
 - Pas de réelle synergie déployée
 - **Alimenter l'amélioration continue**

- **Pour maintenir la dynamique d'amélioration continue**
 - Mise en place et animation du réseau des RMQs (IQuaRe)
 - Gestion centralisée des audits internes et externes
 - Exigences revues à la hausse pour le choix des auditeurs LRQA
 - Création d'une grille d'audit IQuaRe

Bilan des certifications sur les PFs IBiSA : Evolution au niveau national



➤ Les évolutions au niveau national :

➤ **2010 : Mise en place des INBS dans le cadre du Programme Investissement d'Avenir (PIA)**

- L'une de leurs missions est d'améliorer la visibilité des PFs auprès des industriels en harmonisant leurs « procédures » (centralisation des demandes, tarification, qualité, etc..)

➤ **2012 : Le GIS IBiSA reçoit pour mission de la DGRI de les aider dans ces efforts d'harmonisation**

- Suivant les recommandations de la DGRI et les comités de pilotage de PIA, les organismes membres du GIS IBiSA ont entériné le principe que les SMQ appliqués sur les PFs IQuaRe peuvent servir d'exemple pour :
 - Homogénéiser leur mode de fonctionnement
 - Faciliter la communication globale pour l'utilisation des PFs par le privé que souhaite le Ministère

➤ **2013 : Evolution de la « grille d'audit IQuaRe » en un guide de bonnes pratiques « Qualité » pour les PFs (charte ou label IQuaRe)**

Bilan des certifications sur les PFs IBiSA : Conclusions



www.quares.fr

Ce bilan positif a été obtenu grâce :

- **Aux RMQs, auditeurs et formateurs à 90% « bénévoles » qui constituent le réseau IQuaRe**
- **Aux managers qui accordent du temps aux RMQs et auditeurs**
- **Aux « CDDs Qualité » qui tournent sur les PFs**
- **A l'INSB du CNRS pour avoir financé pendant 6 ans les formations RMQs (plus de 60% du réseau IQuaRe)**
- **Au partenariat avec LRQA**
- **Au soutien du Comité de Direction du GIS IBiSA**
- **A l'appui financier du RNG puis du GIS IBiSA**

MERCI DE VOTRE ECOUTE