



La certif' ISO, Biochem-Env kiffe !

La biochimie environnementale au
service de la Recherche



Journées Qualité en
Recherche
du département EA

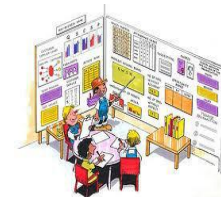
30 nov. et 1^{er} déc. 2017



Anne Jaulin, Nathalie Cheviron, Virginie Grondin, Jean-Pierre Petraud, Amélie Trouvé, Françoise Poiroux, Christian Mougin et Régina Gatse (apprentie)

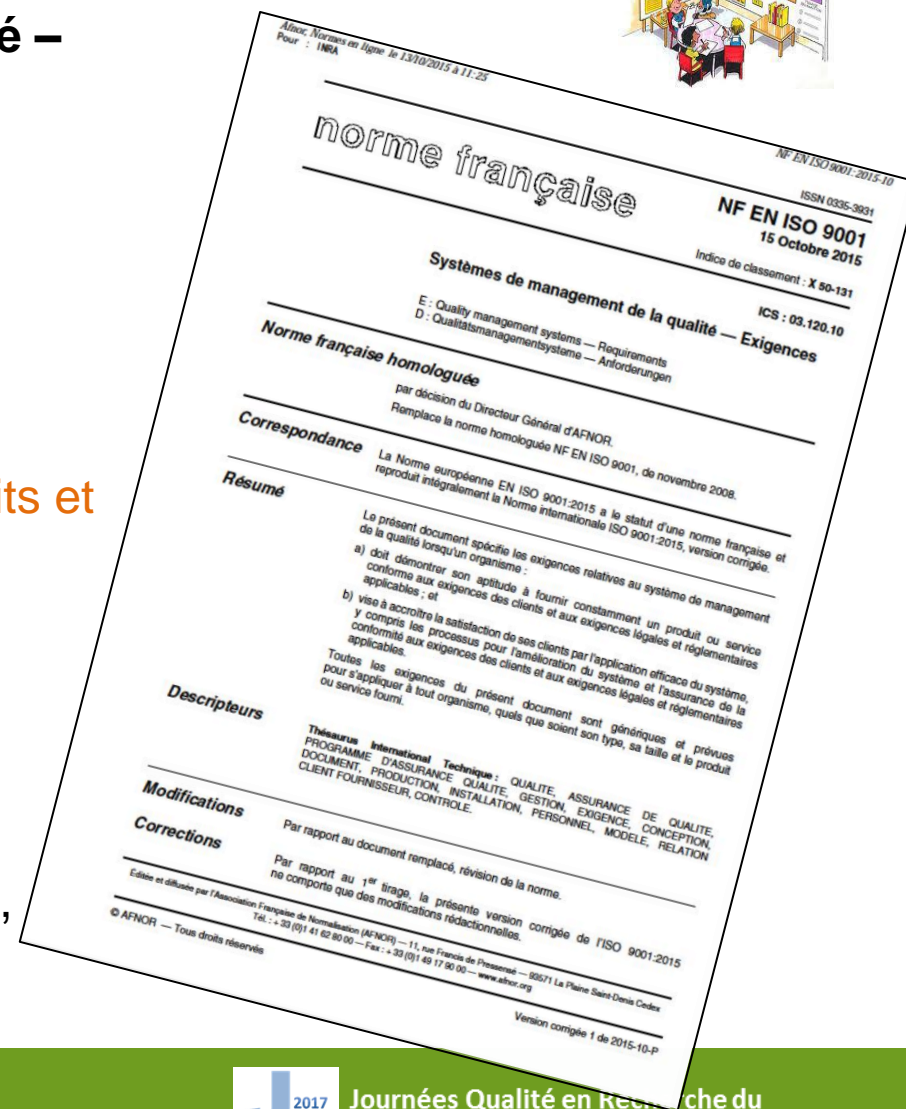


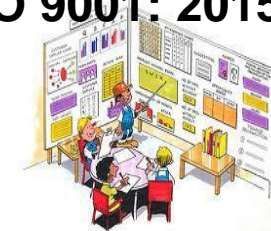
- I. La démarche qualité selon la norme ISO 9001:2015
- II. Le projet de certification de la plateforme Biochem-Env



La norme ISO 9001 (version 2015) : « **Systèmes de management de la qualité – Exigences** »

- Document de management avec des **exigences**,
- **2 objectifs** :
 1. **Assurer la conformité** aux exigences (clients+légales+réglementaires) **des produits et des services** => Assurance Qualité
 2. **Satisfaire les parties intéressées**
- Mesurer l'efficacité de son système par l'amélioration continue
- Applicable à tout organisme \forall type, taille, produit/service fournis



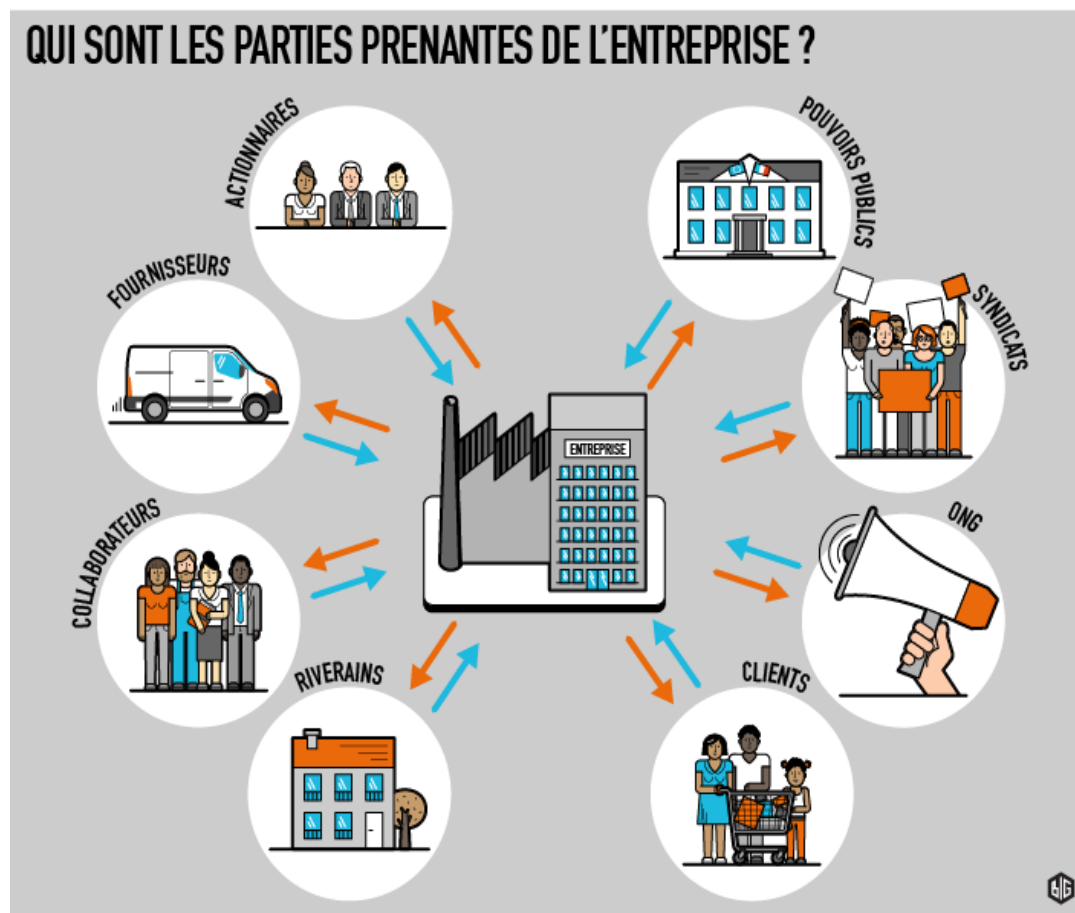


Les parties intéressées (PI) :

=> acteurs qui interagissent avec l'entité

- Collaborateurs (le personnel)
- Clients (partenaires, demandeurs, du public, du privé,...)
- Tutelles
- l'Etat
- Fournisseurs (prestataires, services d'appui...)
-

QUI SONT LES PARTIES PRENANTES DE L'ENTREPRISE ?



La démarche Qualité selon le référentiel international ISO 9001: 2015



Comprendre les enjeux externes et internes



Indicateurs Audits internes et externes

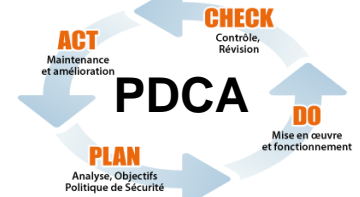


8 Evaluer et améliorer le SMQ

1 Analyser le **contexte** et les **enjeux** de l'organisme

2 Identifier les **parties intéressées** et leurs **attentes/exigences**

Processus : activités corrélées et interactives



L'approche processus

7 Simplifier les démarches



Procédures, Modes opératoires, Formulaires, ...

3 **Décrire les activités** dans des processus

L'approche par les risques et opportunités

6 Promouvoir le **management participatif et collaboratif**



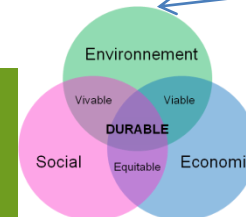
5 Définir les **moyens**



4 Anticiper les **risques** et les **opportunités**

risques

opportunités



La démarche Qualité selon le référentiel international ISO 9001: 2015

- Evaluation de la démarche (une exigence de la norme – processus amélioration)

Suivi des indicateurs de performance : éléments (taux, nombre, %) d'évaluation (interne) de l'efficacité du SMQ, par processus / par R/O

Audits: méthode d'évaluation de l'efficacité du SMQ par rapport aux exigences du référentiel ISO 9001 : 2015 (par une autre partie)

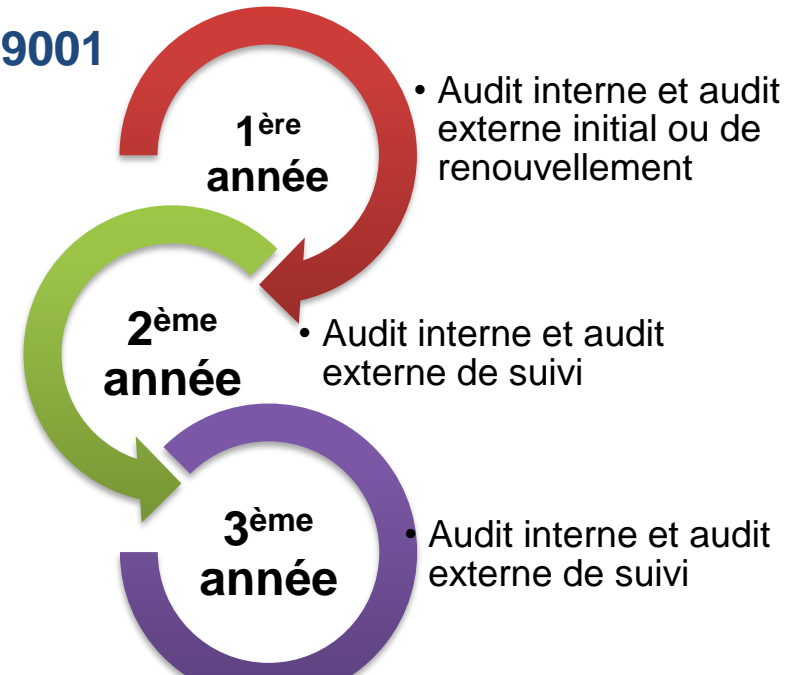
1. Audit interne
2. Audit externe → Audit de certification



Processus de certification ISO 9001



cycle de 3 ans



Items de la fiche Processus

- ✓ Composition du groupe de travail et définition du **pilote** -> **identifie les acteurs**
- ✓ Type de processus : Management – Réalisation – Support
- ✓ **Champs d'action** du processus -> **définit le périmètre**
- ✓ **Description du processus** -> **détaille les activités, EE, ES, finalités, ressources, indicateurs**
- ✓ Exigences/ attentes des **parties intéressées pertinentes** (PIP) -> **pour et avec qui ? Cote leur impact**
- ✓ Analyse des **risques et des opportunités** par la méthode du SWOT
- ✓ Evaluation des risques et des opportunités, cotation et pistes d'action éventuelles -> **permet de prévenir, prioriser => management global**
- ✓ **Plan d'actions** -> **planifie l'amélioration**
- ✓ SI et documents associés -> **en partage dans site dédié Sharepoint ☺**
- ✓ Réunions du groupe & compte-rendu afférent, avec le suivi des évolutions du document



- I. La démarche qualité selon la norme ISO 9001:2015
- II. Le projet de certification de la plateforme Biochem-Env**



Le projet de certification de la plateforme

➤ Quelques dates

2014 : l'idée est évoquée...=> ouais, mmm, intéressant..., c'est quoi ? qu'est-ce qu'il y a à faire ?...

2015 Déc. : (in)formation + **état des lieux** réalisés *in situ* par Emmanuel (pôle APMQ DIAGONAL) qui nous engage à entrer dans la démarche ISO... nouvelle version, encore méconnue, avec l'objectif d'être certifié sous 18 mois => Euh.... !! -T'as le choix ? –Ben, pas vraiment... -Ah...

2016 Janv. : Après une longue réflexion.... => Bon ben ok, on y va alors, on sait pas où et (trop) comment ni avec qui mais on y va et avec tous !!

➤ Et l'aventure commence vraiment...

Février : demande **d'agrément MA** pour accueillir un apprenti M2 Qualité, 13 mois

Printemps : processus identifiés et décrits, pilotes nommés, animation et gouvernance, **formation** à l'ISO v2015

Sept.: demande de **financer l'audit** initial externe prévu fin 2017 via l'AO Qualité EA; accueil **apprentie**

Sept 2016 – Oct. 2017 : **Accompagnement** pilotes, réunion, réunion, réunion, réunion, réunion,

2017 Juin : 1^{ère} revue de processus (tous) avant 1^{er} **audit interne** => C'est pas mal (points forts) mais votre système est encore jeune => 3 Rq + 2 NC; -Ah oui quand même... ; On replanche tous avec 😊

Juillet – Août – Sept. Accompagnement pilotes, réunion, réunion, réunion, réunion, réunion, réunion,...

Oct. : 1^{ère} revue de direction

16 et 24 nov. 2017 : 1^{er} **audit initial** externe (de certification)... **ENFIN !!!**

➤ Le contexte

Europe



France



INRA



- ❖ Inscrite dans les feuilles de route nationales et internationales
- ❖ En lien avec les orientations de politique générale de l'INRA : #OpenScience, #OpenINRA, #Appui

➤ Les enjeux

- ❖ **Disposer d'indicateurs biochimiques** pour connaître l'état des écosystèmes, mettre en place, suivre et assurer les actions pour leur protection et leur gestion
- ❖ **Développer une plateforme innovante pour accroître notre connaissance** des indicateurs biochimiques, **faciliter leur utilisation** par la communauté scientifique et par les différents acteurs de la société civile

➤ Les missions de Biochem-Env

Biochem-Env est une plateforme scientifique et technique centrée sur le développement et la mesure d'indicateurs biochimiques dans l'environnement et les organismes des écosystèmes continentaux.

Ses missions sont :

- ❖ La conduite de projets de recherche et la réalisation de prestations portant sur l'observation et l'expérimentation sur les écosystèmes,
- ❖ Le développement et le transfert des méthodes de mesure et d'interprétation des résultats,
- ❖ La mise à disposition de compétences, matériels et locaux pour l'analyse, à tout utilisateur,
- ❖ La réalisation d'actions d'expertise, de veille scientifique et technique, ainsi que de formation.

Les indicateurs actuellement proposés sont :

- ❖ Dans l'environnement (sols et sédiments), les activités enzymatiques impliquées dans les cycles biogéochimiques et le métabolisme des macromolécules, et/ou traduisant l'activité métabolique globale de ces écosystèmes,
- ❖ Chez les invertébrés benthiques et terrestres, les réserves énergétiques et les macromolécules, les marqueurs de stress oxydant et d'exposition aux contaminants environnementaux...).

➤ La stratégie générale de Biochem-Env et ses finalités

- ❖ **Etre en appui à la recherche dans le domaine de la biochimie environnementale :**
 - Répondre à la demande
 - Satisfaire les parties intéressées pertinentes

- ❖ **Asseoir le leadership et la pérennité de la PF :**
 - Acquérir/maintenir l'excellence scientifique et technologique
 - Augmenter et transférer les connaissances scientifiques et techniques

- ❖ **Assurer la gouvernance de la PF :**
 - Mettre en place les structures
 - Les animer
 - Prendre les décisions appropriées

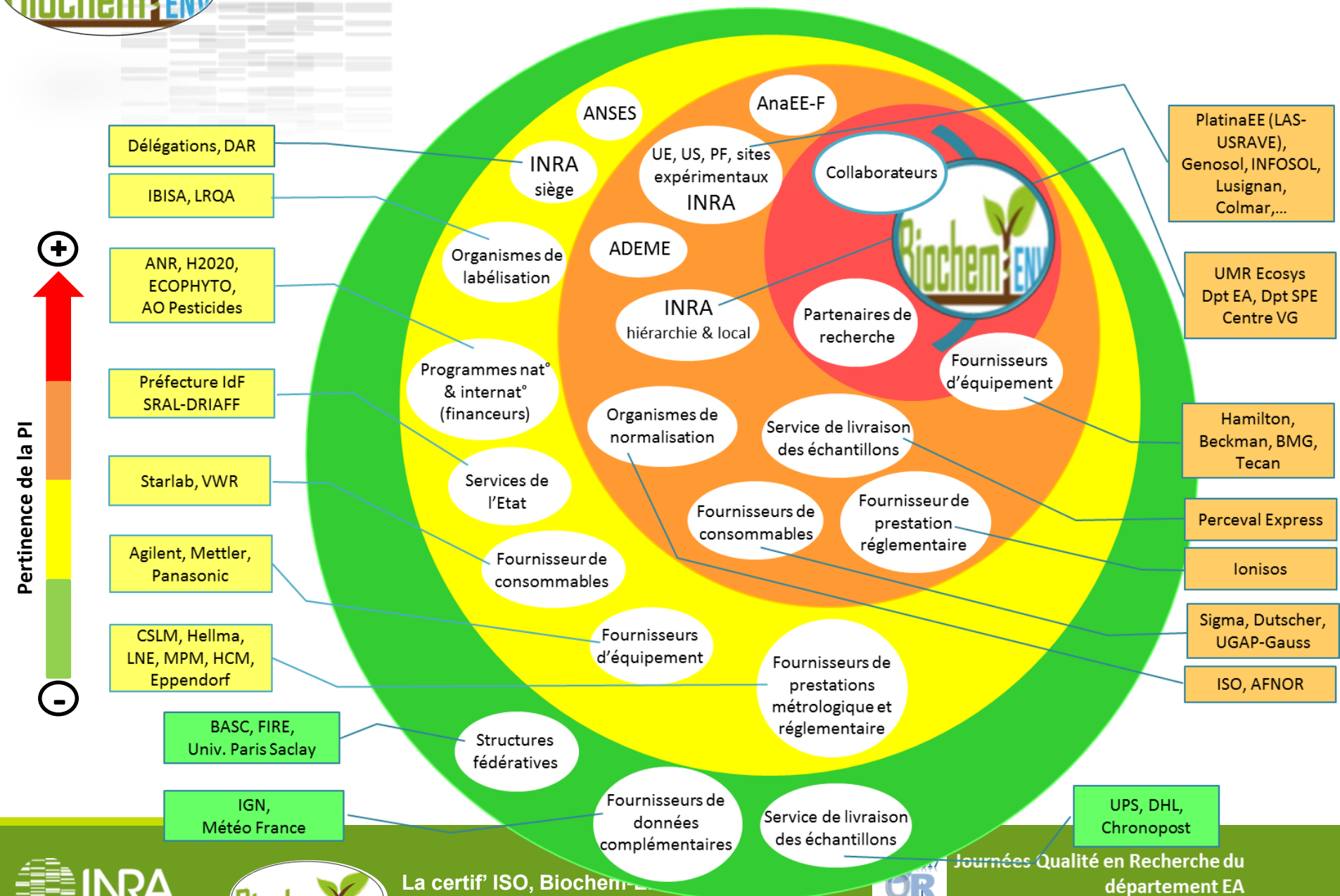
- ❖ **Mettre en œuvre un modèle économique durable et s'assurer de son efficacité**

➤ Une plateforme impliquée dans de nombreux projets

- ❖ Recherche partenariale, prestations, expertise, formation...
- ❖ Des parties intéressées diverses : collaborateurs internes, acteurs de la recherche, étudiants, fournisseurs...
- ❖ Des exigences de satisfaction : apporter la confiance à nos parties intéressées et répondre à leurs attentes
- ❖ Une charte d'accès au service
- ❖ Une déclaration de politique (Qualité)



La cartographie des parties intéressées



PlatinaEE (LAS-USRAVE), Genosol, INFOSOL, Lusignan, Colmar,...

UMR Ecosys Dpt EA, Dpt SPE Centre VG

Hamilton, Beckman, BMG, Tecan

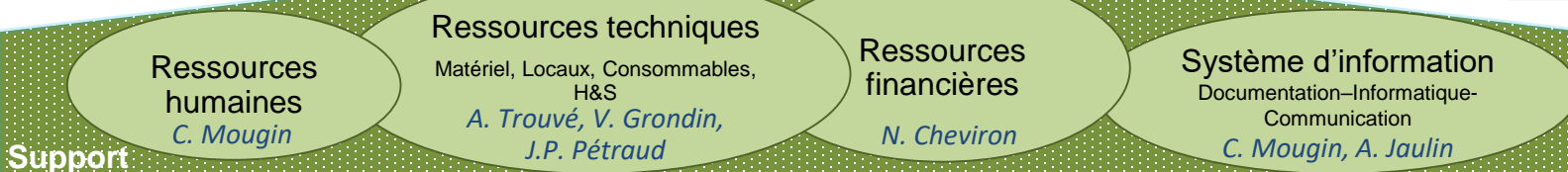
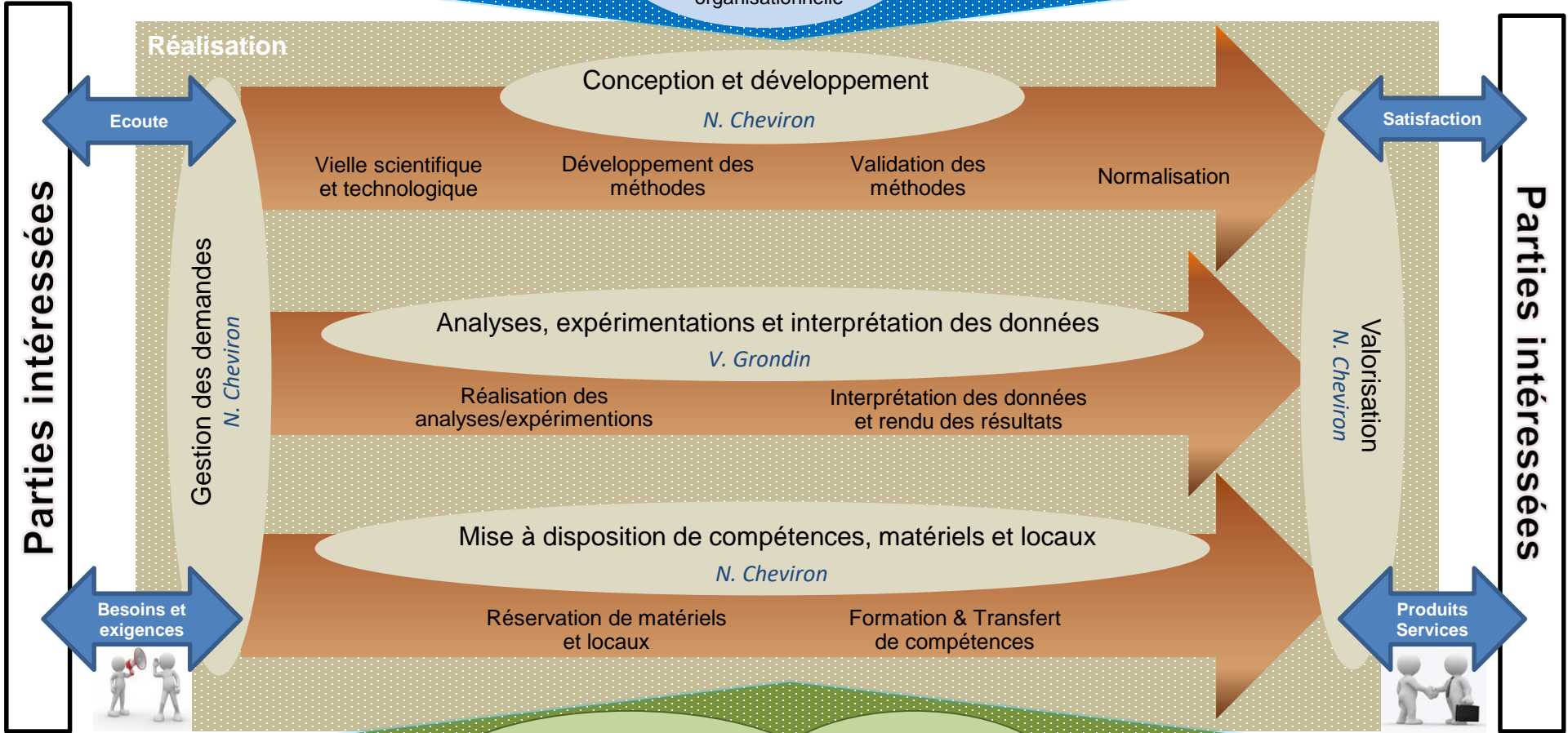
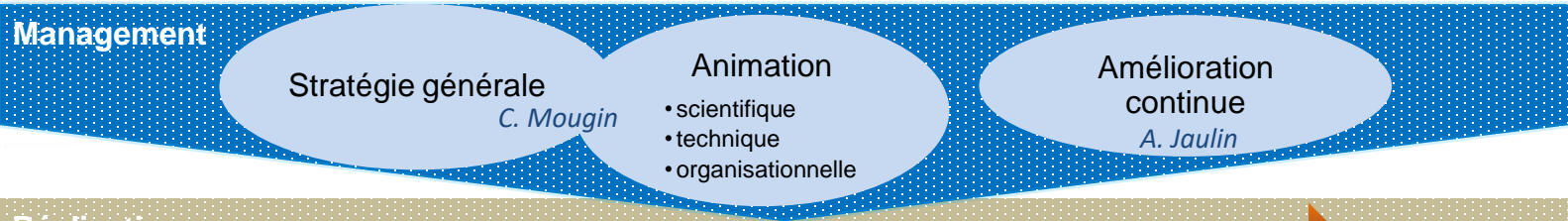
Perceval Express

Ionisos

Sigma, Dutscher, UGAP-Gauss

ISO, AFNOR

UPS, DHL, Chronopost



FORCES

- Expertise en biochimie environnementale
- PF compétente, reconnue et unique (pas de concurrence)
- Pluridisciplinarité/ Compétences variées / Pluriactivités (développement, analyse, normalisation, formation, traitement de données...)
- Personnel de la PF investi, motivé et plutôt jeune
- Innovation/équipement de pointe (plateforme robotisée évolutive)
- Compétences et locaux dédiés aux organismes et matériaux de quarantaines (agrément L2)
- Adossement à une UMR (échanges scientifiques, partage d'équipements, de méthodes, de procédures générales, de personnels, ...)
- Contribution à la protection de l'environnement (moindre utilisation des réactifs polluants, moindre génération de déchets chimiques, recyclage des consommables favorisé)

FAIBLESSES

- Maintien des compétences spécifiques existantes et développement de nouvelles au regard de l'ensemble des activités à réaliser
- Phase d'investissements privilégiée (intellectuel, matériel, méthodologique et réglementaire) au détriment de la valorisation académique
- Lourdeur des procédures administratives et manque d'outils de gestion adaptés
- Capacité de prise en compte/intégration de la politique INRA sur les IR (modèle économique, RH, ouverture à l'international)

Forces

Faiblesses

SWOT

Oppornuités

Menaces

OPPORTUNITES

- O1. Appui des IR (AnaEE-F, RARe, AnaEE-E, INRA-Sols) pour maintenir le leadership dans le domaine de la biochimie environnementale
- O2. Attractivité de la PF (labélisation IBISA, CNOC et certification ISO 9001) et de la thématique (préservation de l'environnement) pour le monde de la recherche, les étudiants, les jeunes chercheurs, les acteurs socio-économiques**
- O3. Demande de l'INRA de construire un modèle économique

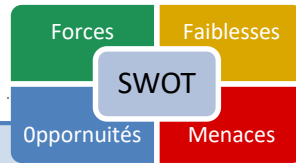
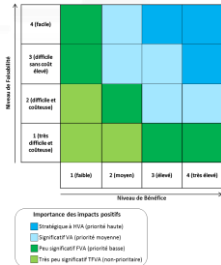
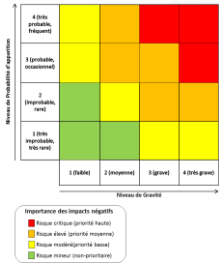
MENACES/ RISQUES

- R1. Diminution des ressources en personnel, titulaires et non-titulaires (évolution des politiques institutionnelles)**
- R2. Diminution des ressources de fonctionnement et d'investissement en équipement, locaux (évolution des politiques institutionnelles)
- R3. Evolution des politiques législatives et réglementaires (contraintes scientifiques et techniques, conditions de travail, hygiène et sécurité)
- R4. Défaillance des demandeurs (partenaires de la recherche, clients)
- R5. Défaillance des prestataires/ fournisseurs (équipements et consommables)
- R6. Perte de reconnaissance par une valorisation insuffisante des acquis méthodologiques de la plateforme**
- R7. Echec de certification, labélisations, agrément L2**

Cotation

Risques

Opportunités



Finalité 1. Etre en appui à la recherche dans le domaine de la biochimie environnementale : répondre à la demande (en interne) et satisfaire les parties intéressées pertinentes

OPPORTUNITES

O1. Appui des IR (AnaEE-F, RARE, AnaEE-E...) pour maintenir le leadership dans le domaine de la biochimie environnementale

O2. Attractivité de la PF (labélisation IBISA, ISC et certification ISO 9001) et de la thématique (préservation de l'environnement) pour le monde de la recherche, les étudiants, les jeunes chercheurs, les acteurs socio-économiques

MENACES/ RISQUES

R1. Diminution des ressources en personnel, titulaires et non-titulaires (évolution des politiques institutionnelles)

R2. Diminution des ressources de fonctionnement et d'investissement en équipement, locaux (évolution des politiques institutionnelles)

R3. Evolution des politiques législatives et réglementaires (contraintes scientifiques et techniques, conditions de travail, hygiène et sécurité)

R4. Défaillance des demandeurs (partenaires de la recherche, clients)

R5. Défaillance des prestataires/ fournisseurs (équipements et consommables)

R6. Perte de reconnaissance par une valorisation insuffisante des acquis méthodologiques de la plateforme

R7. Echec de certification, labélisations, agrément L2

Finalité 2. Asseoir le leadership et la pérennité de la PF :

- Acquérir/maintenir l'excellence scientifique et technologique
- Augmenter et transférer les connaissances scientifiques et techniques

Bilan 2017 (indicateurs)

PIP	Finalités	Indicateurs	Obj. 2018	Obj. 2017	2017	2016	2015	2014
Collaborateurs (permanents et non-permanents), Clients, Tutelles, Fournisseurs	Assoir le leadership et la pérennité de la PF (excellence S&T, transfert connaissances)	Nombre de demandes accueillies	>25	>25	29	37	35	35
		% demandes locales (unité)	<25	<40	26	53	42	64
		% demandes régionales (IDF)	<15	<15	6	8	15	7
		% demandes nationales	>30	>30	45	31	36	29
		% demandes internationales	>15	>15	23	8	6	0
		Nb de nouveaux contacts	>10	>10	17	15	12	9
		Nb de productions/ publications/ valorisation citant la PF	15	nd	nd			
	Assurer la gouvernance de la PF et son animation	Nombre de réunion COS, CLP	4	4	4	3	3	3
	Répondre à la demande et satisfaire les parties intéressées	% satisfaction client (interne et externe)	>80	>80	85,8			
		Nb de réclamation clients	0	0	0	0	0	0
Délais moyen de traitement des réclamations		En prévision	nd	nd				
Disposer modèle économique durable	Bilan recettes/dépenses hors investissement matériel	>15000€	>15000€	21337€	16073€	7288€	nd	

Processus Stratégie générale et Management

- ❖ **Poursuivre le développement de la plateforme** en maîtrisant son évolution et en **assurant une exigence forte** sur le maintien d'un niveau de Qualité élevé au sein d'une équipe structurée, compétente et impliquée, reconnue par les instances de labellisation et de certification > **labellisation ISC INRA, certification ISO 9001**

- ❖ **Faire évoluer les compétences des personnels et des moyens** de la plateforme en réponse aux exigences de nos parties intéressées pertinentes et de satisfaire leurs attentes, notamment nos utilisateurs, l'INRA et l'IR « AnaEE France » > **GPEC, LIMS**

- ❖ **Améliorer la visibilité nationale et internationale de la plateforme** par le partage d'information, la communication et la valorisation des résultats produits et activités réalisées > **publications, normalisation ISO/AFNOR, site web Biochem-Env**

- ❖ **Privilégier les projets d'envergure avec recrutement** > **PIA3 Agro-Ecol Sol**

- ❖ **Développer un modèle économique durable** > **Finalité 4 (PS Stratégie générale)**
 - **Actions 2018 à prioriser => Plan d'action à formaliser**

- **Les atouts de la norme ISO, des garanties sur :**
 - ❖ La qualité organisationnelle au sein de la plateforme (gouvernance)
 - ❖ La mise en place de ses produits/services (processus)
 - ❖ La mise en place d'un système d'amélioration continue intégré
 - ❖ La performance de son système d'amélioration,
 - ❖ L'orientation 'client' par le suivi du niveau de satisfaction
 - ✓ Gestion des relations avec les parties intéressées (relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs)
 - ❖ Le leadership mis en avant
 - ❖ L'implication réelle et volontaire du personnel (indispensable)
- **Puissant outil de management stratégique et collaboratif, et d'aide à la décision**
- **Une étape importante dans le développement de Biochem-Env pour accroître sa visibilité internationale**



Plateforme certifiée sans réserve et sans écart depuis le 24 nov. 2017

