

MILLORA MAG

Votre réseau PACA pour l'amélioration continue en Recherche

SOMMAIRE :

- Atelier Thématique
- Témoignages
- Actualités

« Ce qui est affirmé sans preuve peut être nié sans preuve »
Euclide

Outils de
communication
Millora

Une liste de diffusion pour partager, échanger, poser vos questions entre membres du réseau :

millora.paca@inserm.fr

Et pour joindre le comité de pilotage :

reseau.millora@ird.fr



SEPTEMBRE 2020 - NEWSLETTER N° 7

Atelier Thématique : "ISO9001 en Pratique" « Management Des Relations Avec Les Parties Intéressées »

Le 3 mars 2020 s'est tenu à l'Institut de recherche pour le développement, IRD Marseille, un atelier thématique portant sur le management des relations avec les parties intéressées : un principe de management de la qualité qui vise à accroître les performances durables de l'organisme. Partenaires, collaborateurs, prestataires, financeurs, et tutelles, comment faire pour développer des relations et des interactions de qualité ? Douze membres du réseau Millora étaient présents pour travailler sur ce thème. Cet article est l'occasion de revenir sur cet atelier et sur les livrables produits par les deux groupes.

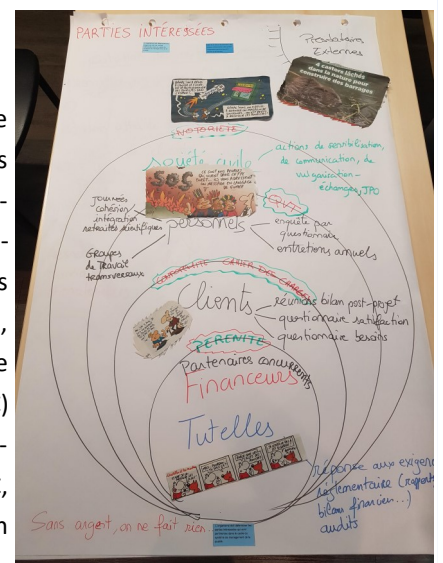
Un atelier d'intelligence collective

Le réseau Millora a pour mission de développer sur le territoire régional une sensibilisation au management qualité dans les structures d'enseignement supérieur et de recherche, de développer les échanges et le partage d'expériences dans le domaine et de développer les synergies entre les membres dans le cadre de l'amélioration des pratiques. Dans ce contexte, nous nous sommes intéressés à l'intelligence collective. De nombreux auteurs démontrent que l'intelligence collective (IC) est un enjeu important pour le bon fonctionnement des organisations (Lévy1997, Greselle 2007). En proposant un atelier d'IC, nous espérons pouvoir développer dans l'avenir la coopération entre les membres et pouvoir travailler ensemble sur des thématiques qualité. Dans une ambiance, conviviale, et autour de deux questions de référence, les participants ont échangé et confronté leurs idées afin de produire deux livrables (Cf figure). « Si nul n'est parfait, une équipe peut l'être ! » (M. Belbin). En nous quittant ce jour-là, les membres nous ont fait part de leur satisfaction : ils repartaient enrichis du savoir des autres, ils repartaient avec des pistes pour leur pratique et avec une meilleure connaissance de la norme ISO9001. Certains ont échangé leurs coordonnées et continuent de partager aujourd'hui.

Les deux questions retenues

La première question portait sur la connaissance des parties intéressées (PI) et les relations pouvant être établies avec elles. Les chapitre 4.2 et 9.3.2 de la norme ISO9001 ont ainsi été explorés. Le livrable attendu a permis de faire une liste non exhaustive des PI les plus souvent rencontrées et les plus importantes dans les établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il a également permis de partager sur les pratiques utilisées pour développer des relations mutuellement bénéfiques.

La seconde question portait sur la maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes (PE). Le chapitre 8.4 a été exploré par les participants. Des pistes pour définir clairement ce qui est attendu par les PE ont été apportées. Les participants ont également échangé sur la manière de traiter les dysfonctionnements, sur des dispositifs d'évaluation et de communication.



Témoignages. Quand chacun d'entre nous est unique et en relation !



Félicitations à Roxane et Delphine ! Elles sont parvenues à entrer en relation avec l'ensemble des participants de l'atelier. Dévoilant une de leur caractéristique, elles ont appris à connaître les autres.

Delphine, tu travailles au CIRM-Champignons Filamenteux UMR 1163 BBF (INRA polytech AMU). Quelles sont tes activités aujourd'hui ?

Je suis Technicienne et Responsable Qualité du CIRM-CF, Centre International de Ressources Microbiennes - Champignons Filamenteux. L'équipe est constituée de 7 personnes. Le CIRM-CF est un Centre de Ressources Biologiques (CRB) qui préserve une collection de plus de 2800 souches de champignons filamenteux d'intérêt agro-industriel avec les plus hauts standards de qualité. Ce CRB hébergé par l'UMR Biodiversité et Biotechnologie Fongiques (BBF) INRAE/ Polytech/ AMU

appartient au réseau CIRM géré par l'INRAE, il est certifié ISO 9001 :2015, labélisé CRB IBISA et Plateforme Technologique Aix-Marseille Université. Le cœur de métier du CIRM-CF est l'Acquisition, l'Authentification, la Préservation, la Caractérisation et la Distribution de souches de champignons filamenteux.

Quels sont les objectifs "qualité" du CIRM ?

Avoir une reconnaissance en tant que CRB, au niveau national et international

Conserver des ressources fongiques sur le long terme avec sur un standard exigeant la plus haute qualité

Diffuser des ressources fongiques pour la recherche et le développement, en conformité avec la réglementation nationale et internationale

Elargir l'offre et la demande

Enrichir qualitativement la collection en permanence, en matériels biologiques ou en données associées

Ouvrir la collection à des utilisateurs hors INRAE (industrie, institut de recherche) et à la société civile (Sciences Participatives).

Qu'attends-tu du réseau Millora ?

Je pense que le réseau Millora est un bon moyen de partager et d'échanger avec des personnes qui mettent en place une démarche qualité de différentes manières et dans différents types de structures ou de services. Participer à ce réseau, ses séminaires et ses ateliers me permet de soulever de nouvelles questions et de continuer dans l'amélioration de notre système de management de la qualité. Et je remercie toute l'équipe qui travaille pour l'organisation et la vie de ce réseau.

Roxane, tu es devenue membre du réseau Millora l'année dernière. Dans notre précédente Newsletter tu nous as parlé de système de management qualité en cours de développement au CIML, sur la plateforme ImagImm facility. Que t'a apporté l'atelier du 3 mars dernier ?

Durant l'atelier Millora du 3 Mars, j'ai pu rencontrer les acteurs du Management Qualité de la région PACA, échanger sur nos différents systèmes et partager nos interrogations. Le format de l'atelier a permis de réfléchir à des processus de manière « ludique » et très instructive. J'ai bien aimé les réflexions au sein de l'équipe et les rendus. Cet atelier a été riche en rencontres et m'a apportée la connaissance d'un soutien en PACA pour échanger sur mon système.



Actualités formations-événements

Quares : « 18^{ème} ECOLE QUALITÉ INTER-ORGANISMES »

La Grande Motte, les 14-16 septembre 2020

Informations sur le site <https://www.quares.fr/>

Formation à la démarche qualité

Marseille, CNRS Campus Joseph Aiguier, 8 et 9 octobre 2020,

Contact : formation@dr12.cnrs.fr

Démarrage du réseau Quare en région Centre-Limousin-Poitou-Charentes (QuaRe)

Contact : quare@cnrs-orleans.fr

Assemblée Générale du Réseau Inserm Qualité (RIQ), les 16 et 17 novembre 2020.