

# MILLORA MAG

Votre réseau PACA pour l'amélioration continue en Recherche

JANVIER 2018 - NEWSLETTER N° 1

## SOMMAIRE :

- Millora
- Actualités
- Portrait
- GT Ressources externes

*"On ne fait jamais attention à ce qui a été fait ; on ne voit que ce qui reste à faire"*

Marie Curie

Bienvenue  
dans le  
réseau à....

Nadine CARBUCCIA  
CRCM, Marseille

Véronique COSQUER  
CINAM, Marseille

Martine MARTINEZ  
Benjamin OURSEL  
Marjorie SELVA  
IMBE, Marseille

Natacha MAURIC  
Maison de la Recherche, Aix en Provence

Laurence ASIA  
LCE, Aix en Provence

Dany DESCHAMPS  
ESPE, Marseille

Christelle VAYSSIERE  
IREMAM, Aix



## Lancement de la première newsletter Millora Mag

Cette newsletter a pour objectifs d'informer les membres du réseau régional inter-organismes Millora sur l'actualité « qualité » mais surtout d'être un support de communication entre les membres du réseau. Elle est ouverte à tous les membres qui pourront être force de proposition et ainsi faire vivre et évoluer cette lettre.

Elle est un outil supplémentaire pour favoriser le partage d'expériences dans le domaine du management qualité dans les laboratoires de recherche publics en PACA.

**Cette newsletter vous permettra notamment de participer et de soutenir les actions développées par le réseau autour des axes suivants :**

- sensibiliser, essaimer : organisation de journées d'échanges et d'information sur la qualité en recherche ;
- promouvoir le partage d'expériences sur la mise en œuvre de systèmes de management de la qualité ;
- relayer : faciliter l'accès à l'ensemble des réseaux nationaux existants et diffuser l'information sur les événements et formations organisés aux niveaux régional et national.

Le réseau Millora qui s'appuie sur l'expertise des membres du comité de pilotage (Anne-Marie MURA, Aurélie PHILIPPE, Marie-France TINLAND, Catherine TRINH, Nathalie DANNEELS, Elisa JAMES, Philippe DJAMBAZIAN, Philippe ROSTAGNO) proposera également des ateliers thématiques pour faciliter la mise en place de démarches qualité et l'amélioration des pratiques.

Pour nous joindre ou contribuer à votre newsletter : [reseau.millora@ird.fr](mailto:reseau.millora@ird.fr) et [www.paca.inserm.fr/rubriques/l-inserm-en-region/millora](http://www.paca.inserm.fr/rubriques/l-inserm-en-region/millora)

## Actualités formations-événements

Quares - Les indicateurs de la qualité en recherche : une approche méthodologique  
<http://www.quares.fr/>

A Montpellier les 6 et 7 février 2018 (9h-17h le 6, puis 9h-12h le 7)

Quares - Les outils de l'intelligence collective pour développer la dynamique de groupe  
<http://www.cafmet.com/>

A Montpellier du 21 au 23 mars 2018

AMUE - Mettre en œuvre et piloter sa démarche qualité : <http://www.amue.fr/>  
A Paris les 5 et 6 avril 2018

Événement 7<sup>ème</sup> conférence internationale de métrologie  
– CAFMET 2018 : <http://www.cafmet.com/>  
7<sup>ème</sup> conférence internationale de métrologie – CAFMET 2018

A Marrakech du 9 au 12 avril 2018



Moi...je pense "Qualité" !



# Portrait de Anne-Marie Mura

Responsable de Management Qualité, CIPHE, Marseille



## Quel est ton parcours professionnel et comment es-tu « tombée » dans la démarche qualité ?

Avec un DEA d'immunologie, j'ai œuvré dans un laboratoire de recherche durant plusieurs années. Puis, j'ai intégré une unité de service qui contribue à l'élaboration de la première encyclopédie fonctionnelle des gènes du système immunitaire de la souris : le centre d'immunophénomique (CIPHE). La démarche qualité s'est imposée naturellement à nous : rester compétitif en maintenant et en développant des technologies adaptées, de haut niveau et répondre à tous les enjeux tels que la fiabilité de nos résultats ou encore le développement de liens gagnant-gagnant avec l'ensemble des acteurs de la Recherche et de l'Industrie.

J'ai pu avec le soutien de ma direction initier ma formation au management qualité. J'ai intégré le Réseau Inserm Qualité (RIQ) qui m'a donné tous les outils nécessaires à ma formation.

Il est vrai, que je suis « tombée » dedans plus jeune : amour pour la clarté, pour le cadre qui aide à la créativité, affection pour la souplesse dans la rigueur raisonnée, dispositions particulières pour la réflexion, la bienveillance et l'optimisme.

## Peux-tu nous expliquer en quoi consiste le travail de RMQ ?

En association directe avec la direction générale, le RMQ propose, organise et applique des plans d'actions destinés à garantir la politique qualité de la structure.

Ma plus grande ambition est de développer une démarche qualité tout à la fois utile, souple et rigoureuse, une démarche qualité fédératrice autour des projets d'amélioration des performances de la structure.

Pour ce faire, je planifie, organise, pilote, coordonne toutes les actions qualité. Lorsque la volonté de la direction est également d'obtenir la certification ISO 9001, je m'efforce de bien transmettre les exigences de cette norme organisationnelle et généraliste. Je pousse chacun des pilotes de processus à devenir totalement autonome sur leur manière de développer l'enchaînement des différentes actions. Je ne me substitue jamais à l'expertise de chacun, qu'elle soit managériale, technique ou scientifique, mais je propose des outils, forme et accompagne dans la mise en œuvre. Ma démarche nécessite du temps et permet à chacun de s'approprier les concepts du management de la qualité et d'y adhérer.

Je fais partie du groupe des auditrices du RIQ, je participe à des groupes de travail et je forme pour essaimer la connaissance de la qualité au sein des laboratoires de recherche.

## Tu es membre du comité de pilotage du réseau Millora, que pensez-vous apporter par rapport aux réseaux nationaux ?

Notre volonté est de proposer un lieu d'échange et de partage de proximité. Sans se substituer aux réseaux nationaux, nous souhaitons être un relais vers chacun d'eux, en fonction des questionnements et des besoins particuliers.

Nous avons pour objectifs de promouvoir la qualité dans les unités mixtes de recherche de la région PACA.

Et pour y parvenir, nous avons fait le choix d'organiser des journées d'échanges, de réaliser des ateliers thématiques pour faciliter la mise en place de démarches qualité et l'amélioration des pratiques et de diffuser l'information sur les événements et formations organisés aux niveaux régional et national.

## Processus transversal « Gestion des ressources externes » : c'est parti !

Un groupe de travail du RIQ (Réseau Inserm Qualité) a travaillé sur le processus d'amélioration de la mise en place et la gestion des ressources externes. Les objectifs de ce projet étaient notamment de proposer une organisation pour :

- optimiser la collaboration de toutes les parties concernées pour tenir les délais et soumettre les documents sans urgence.
- d'améliorer la définition des besoins du projet (recrutement, équipement, financement).
- sécuriser le partenariat : sauvegarder les intérêts de l'Inserm et les intérêts des chercheurs.
- maximiser la connaissance par chaque acteur de son rôle, des contraintes et risques pour anticiper et assurer une bonne réalisation des projets dans le respect des obligations de la convention.
- clôturer le projet en respectant les délais et les procédures de fin de contrat.

**Une première phase de ce projet a été lancée avec les DR Inserm de Marseille et Montpellier.** Un questionnaire a été adressé aux chercheurs titulaires de contrats de recherche gérés par l'Inserm ainsi qu'aux secrétaires généraux, gestionnaires d'unités, gestionnaires des ressources externes et gestionnaires RH en Délégation régionale.

Ce questionnaire permettra de déterminer les attentes de chaque population et de mettre en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration de la maîtrise des interfaces et l'anticipation des erreurs et dysfonctionnements.

**Contact : aurelie.philippe@inserm.fr**

