

# MILLORA MAG

Votre réseau PACA pour l'amélioration continue en Recherche

DECEMBRE 2018 - NEWSLETTER N° 3

## SOMMAIRE :

- QuaRES
- Millora
- Portrait
- Actualités

*"La sagesse, c'est d'avoir des rêves suffisamment grands pour ne pas les perdre de vue lorsqu'on les poursuit"*  
Oscar Wilde

Bienvenue  
à...

**Barbara Plihon,**  
Polytech Marseille

**Pascal Mansuelle,**  
IMM Marseille

**Roseline Rosas,**  
FSCM Marseille

**Anastasia Loman Eghiaian,**  
INS Marseille

**Yves Martin,**  
DR Inserm Marseille

**Caroline Play,**  
IRD Marseille



## QuaRES

La 16<sup>ème</sup> école inter-organismes sur la qualité en recherche et en enseignement supérieur s'est déroulée à Montpellier du 10 au 12 septembre 2018. Cette année 140 participants, animateurs et intervenants.

L'école propose chaque année depuis 2003 des conférences plénières, des ateliers de travail, des tables rondes, des sessions interactives et un espace d'exposition de poster.

A cette occasion, 7 membres du réseau Millora y ont participé.

Un atelier et une table ronde ont été organisés par deux membres du COPIIL à savoir respectivement Catherine Trinh et Philippe Djambazian

L'atelier a porté sur le « **Management des relations avec les parties intéressées** » et a été coanimé par Catherine TRINH de l'IRD Marseille et El Hadji NDOUR de l'IRD Dakar.

La table ronde qui a permis une discussion/échange sur « **Regards croisés sur la maîtrise des activités : le point de vue d'universités et d'acteurs privés ou publics** » a été coanimée par Marie-Caroline BEER, IGAENR - Frédérique LEFEBVRE, Université Paris-Descartes, membre de l'association AFAIRES (association francophone des auditeurs internes de la recherche et de enseignement supérieur) - Philippe DJAMBAZIAN, Aix-Marseille Université, membre de l'association AFAIRES et Jean-François CHARBONNIER, Ministère des armées-SGA.

Si vous souhaitez télécharger leurs présentations :

<https://ecolequalite.sciencesconf.org/resource/page/id/9>

## Actualités MILLORA

**Chaque année le réseau inter-organisme Millora mène une action de sensibilisation, de partage d'expérience et d'essaimage en matière de management de la qualité.**

Le 21 septembre dernier, dans le cadre de ses missions, le réseau Millora a proposé à l'ensemble de ses membres la visite du système de management de la qualité mis en œuvre au sein de l'Institut de neurobiologie de la méditerranée, Marseille-Luminy.

Pour cette rencontre et suite aux demandes des membres du réseau, le choix s'est porté sur deux thèmes : le cercle vertueux « Objectif-Action-Indicateur (OAI) » et « Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité (AMDEC) ».

Merci à **Fanny Pra** (Secrétaire Générale, Inmed ) et **François Michel** (Responsable Plateforme InMagic, Inmed ) pour la présentation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de l'Inmed. Merci à **Elisa James** (Ingénieur QHSE, MI-mAbs/Protisvalor ) pour l'animation de l'atelier concernant OAI, et **Anne-Marie Mura** (Responsable Management de la Qualité, CIPHE) pour l'animation de l'atelier portant sur l'AMDEC. Merci également à **Séverine Pellegrino** (Responsable Plateforme Animalerie, Inmed) qui a largement contribué à cette préparation concernant le partage d'expérience en Animalerie.

Les participants et membres du réseau ont pu poursuivre leurs échanges autour d'un buffet, au sein de l'Inmed.

Dans cette logique fondamentale d'amélioration, chère à toute démarche qualité, une enquête de satisfaction a été envoyée. Tous les participants ont répondu et tous se disent satisfaits de la conduite et du contenu de ces ateliers. De nouvelles demandes ont également été formulées. Nous ne manquerons pas de les analyser.

# Portrait de François MICHEL

Ingénieur Imagerie, INMAGIC, Marseille



## INMAGIC est certifié depuis 2016, pourquoi avoir voulu entrer en démarche qualité?

C'est la conjonction de besoins, d'opportunités et d'une volonté conjointe avec Alfonso Represa et Marie-France Tinland, respectivement Directeur et SG de l'INMED à l'époque. Il faut bien réaliser qu'à l'origine l'INMED est une unité de recherche qui a migré de Paris début 2000 avec moins d'une cinquantaine de personnes (ITA et Chercheurs), puis en 2006 à mon arrivée nous étions une soixantaine, ensuite en 2011 nous étions 110... Et nous sommes désormais plus de 140... C'est là que la nécessité d'une organisation du travail efficace et performante est devenue une évidence, d'autant plus que les contraintes liées au turn-over des personnels non titulaires (diminution de la dotation et importance croissante des fonds propres sur projets) sont devenues notre quotidien. Après la formation RMQ de l'afnor en 2012, Marie-France pour l'administration et moi pour les plateformes techniques, nous avons initié la démarche pour nos services, rapidement rejoints par les autres plateformes de l'INMED. La volonté de départ était principalement l'organisation des plateformes par la clarification des fonctions de chacun, ce qui a permis de mieux en définir les responsabilités et les missions. Un point extrêmement positif et moteur a été le soutien du

directeur de l'unité, qui a bien réuni les objectifs du Centre et les nôtres: création d'une mémoire des procédures (administratives et techniques); structuration et professionnalisation des plateformes; optimisation de la formation des nouveaux utilisateurs.

## Avec le recul que vous a apporté la certification ?

Ma formation scientifique ne m'avait pas préparé à gérer un plateau technique avec plus de 50 utilisateurs annuels, et avec des missions très variées. La norme ISO 9001 m'a permis de structurer mon service et mon travail tout en intégrant la notion d'amélioration continue, qui est très moteur. Nos métiers sont trop multitâches et la tendance est à résoudre les problèmes au fil de l'eau, dans l'urgence et sans suivi. La qualité nous permet de faire le contraire: planifier, tracer, analyser et corriger. En un mot maîtriser notre processus, même s'il n'est pas parfait et que des incidents surviennent, pour en avoir une vision objective et exhaustive.

La certification nous a donné une validation de tous les efforts fournis pendant 4 ans (2012-2016), la confirmation que nous allions dans le bon sens malgré la réticence de certains au sein même de l'unité. Au quotidien, les outils de suivi nous permettent un gain de temps administratif, les indicateurs nous servent en

comité d'utilisateurs, etc...

## Cela a-t-il été difficile de passer à la version 2015 d'ISO9001?

Le passage de la version 2008 à 2015 ne nous a pas posé de problème car nous avons bénéficié des bonnes personnes pour nous aider (je profite de cette newsletter pour les remercier): à la création Élixa James qui a passé 2 ans à nos côtés (2014-16), a anticipé une partie de la transition, ensuite une autre professionnelle de la qualité (Ikram Siari) a travaillé 3 mois avec nous pour préparer cette transition avant l'audit de suivi en 2017 et l'été dernier j'ai encadré une étudiante (Magali Daaboul) du master IMPGT pour 3 mois qui a approfondi l'analyse des risques par des AMDEC pour chaque processus. Au final, je pense que cette version 2015 est plus en phase avec ma vision de la démarche qualité et cette transition a demandé du travail mais implique à présent un allègement documentaire et une logique de management plus pertinente. Dans tous les cas, le soutien de la direction par la mise à disposition de moyens humains nous a été indispensable, pour moi il est impossible d'exercer nos métiers et de créer ou d'adapter l'ensemble d'un SMQ sans l'aide extérieure d'ingénieurs qualitatifs d'expérience.

## Actualités formations-événements

Les Rencontres Francophones sur la Qualité et la Mesure, contact : [contact@rfqm2019.com](mailto:contact@rfqm2019.com)  
Nantes, du 25 au 28 mars 2019

Formation Quares : « L'AUDIT QUALITE INTERNE »

Montpellier, du 19 au 22 février 2019

Formation Quares : « INITIATION AU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ »

Montpellier, les 2 et 3 avril 2019

Formation AMUE : « INITIATION À LA DÉMARCHE QUALITÉ »

Paris, 1er avril 2019

**A vos agendas !** le comité de pilotage Millora vous proposera prochainement de participer au **séminaire bi-annuel du réseau Millora**. Le thème général retenu pour 2019 est la « **Gestion des données des établissements de Recherche** ». Différents points seront abordés dont le cahier de laboratoire électronique, la gestion documentaire du SMQ, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et les données scientifiques... Ce séminaire devrait se tenir au printemps 2019 à Marseille. Plus de précisions sur le programme et les modalités de participation vous seront données lors de la prochaine lettre.