



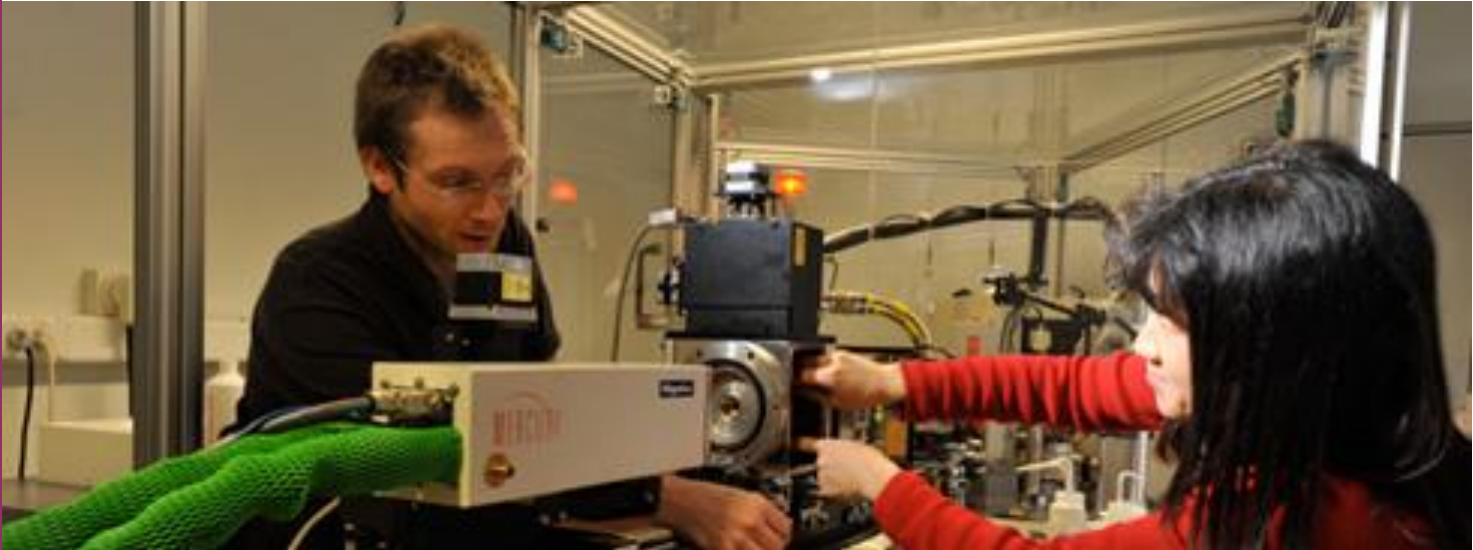
Instituts
thématiques

Inserm

Institut national
de la santé et de la recherche médicale

université
de **BORDEAUX**

03 FEVRIER 2017



MANUEL QUALITE

PLATEFORME DE BIOPHYSICO-CHIMIE STRUCTURALE

UMS3033 – US001



Institut
Européen
de Chimie
et Biologie

I E C B

INSTITUT EUROPEEN DE CHIMIE ET BIOLOGIE
2 Rue Robert Escarpit 33600 Pessac

Sommaire

Sommaire	1
Table des illustrations	1
I. L'Institut Européen de Chimie et Biologie.....	2
II. La Plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale	3
III. Charte de la plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale	4
IV. Engagement de la Direction.....	6
V. Politique Scientifique et Qualité	7
VI. Cartographie des processus	8
VII. Revue de direction.....	9
VIII. Documents associés	10

Table des illustrations

Figure 1 Organigramme fonctionnel de l'unité de soutien IECB, UMS3033/US001	3
Figure 2 Politique Scientifique et Qualité de l'UMS3033/US001	7
Figure 3 Traduction opérationnelle des objectifs.....	7
Figure 4 Cartographie des processus.....	8

I. L'Institut Européen de Chimie et Biologie

Institut Européen de Chimie et Biologie
2 rue Robert Escarpit 33607 PESSAC Cedex

Jean-Louis MERGNY, Directeur

Téléphone Accueil : 05 40 00 **30 38**

Fax Accueil : 05 40 00 30 68

Mail accueil : accueil@iecb.u-bordeaux.fr



Site WEB: www.iecb.u-bordeaux.fr

L'Institut Européen de Chimie et Biologie (IECB) est un incubateur d'équipes de recherche international et interdisciplinaire, placé sous la tutelle conjointe du CNRS, de l'Inserm et de l'Université de Bordeaux.

Créé en 1998 grâce au soutien de la Région Aquitaine, l'IECB a emménagé en 2003 dans un bâtiment de 6500 m² situé à Pessac, sur le campus de l'Université Bordeaux.

Aujourd'hui, l'IECB est le plus grand hôtel à projets reconnu par le CNRS.

L'IECB héberge 18 équipes de recherche, soit près de 180 chercheurs, techniciens et étudiants, travaillent sur le site tous les jours.

Une unité de soutien (UMS3033/US001) fournit aux équipes un accès privilégié aux plateformes technologiques de l'Institut et dispense des services en administration, infrastructure et informatique.

II. La Plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale

La Plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale IECB (PBPCS-IECB) développe et propose à la communauté scientifique Aquitaine des équipements de haute technologie en RMN, microscopie électronique, spectrométrie de masse, diffraction et diffusion des rayons X, cristallogénèse et résonance plasmonique de surface (SPR).

Depuis Janvier 2008, la PBPCS-IECB est intégrée au Centre de Génomique Fonctionnelle de Bordeaux (CGFB), qui réunit et rend disponible un large éventail d'équipements en biotechnologie (bio-informatique, protéomique, métabolomique, imagerie etc).

La PBPCS est labellisée Infrastructure en Biologie Santé et Agronomie (IBiSA) depuis 2011. Le réseau de partenaires de la plateforme progresse de manière constante depuis la création de la structure. L'objectif premier de la plateforme étant de soutenir l'activité de recherche des groupes de l'IECB et de développer en complète synergie avec les porteurs de projets des programmes de développement technologiques innovants.

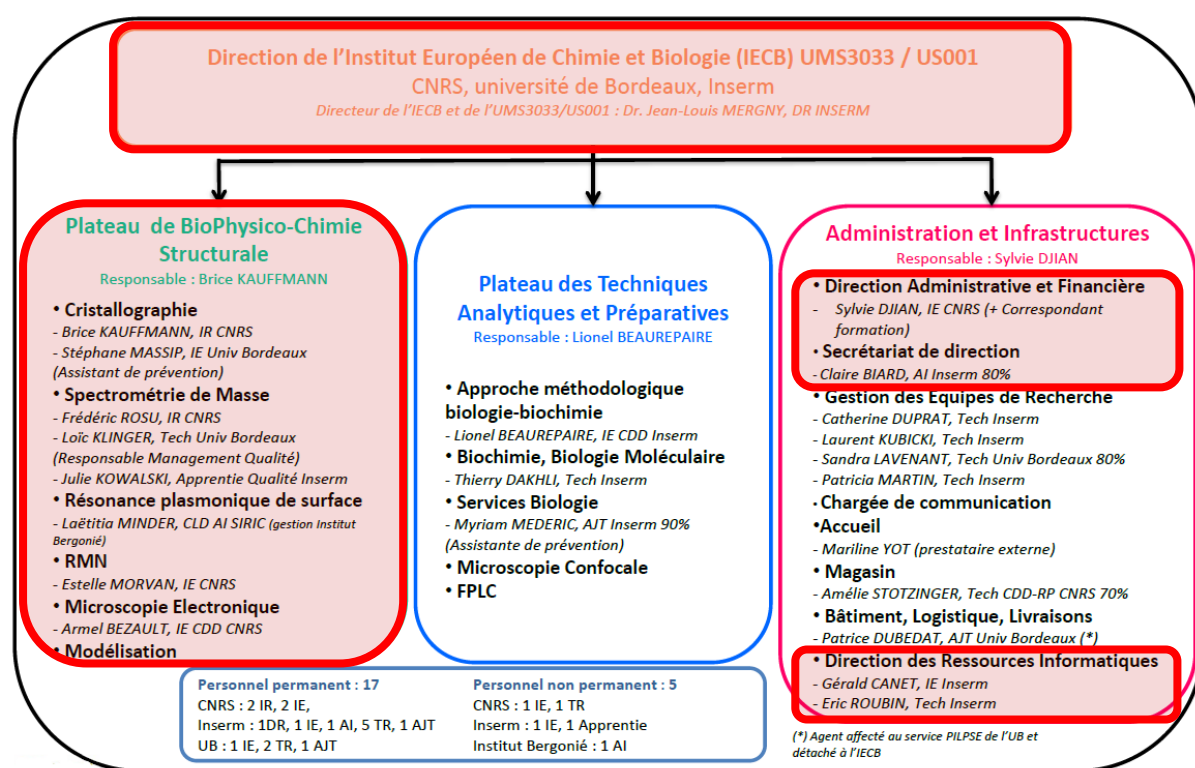


Figure 1 Organigramme fonctionnel de l'unité de soutien IECB, UMS3033/US001

La certification implique (encadré en rouge sur l'organigramme) :

- La Direction de l'Institut Européen de Chimie et Biologie (IECB) UMS3033 / US001
- L'intégralité de la plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale,

C'est-à-dire les 6 plateaux techniques à l'exception du plateau de Modélisation, qui ne fait actuellement plus partie des activités proposées par la plateforme (l'organigramme sera mis à jour lors de la prochaine Assemblée Générale de l'unité).

- Les services administratifs et financiers de l'UMS3033 / US001,

C'est à dire la Direction Administrative et Financière ainsi que la Secrétariat de Direction

- Le service informatique de l'UMS3033 / US001,

C'est-à-dire la Direction des Ressources Informatiques.

III. Charte de la plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale

L'ensemble des services proposés par les plateformes est disponible sur le site internet <http://www.iecb.u-bordeaux.fr/index.php/fr/plateformestechnologiques>

Vous souhaitez réaliser un projet ou une prestation de service :

Les Plateformes et son personnel s'engagent à :

- mettre à disposition du personnel formé et compétent afin de fournir tout conseil et expertise nécessaire.
- proposer des équipements performants et entretenus (maintenances, calibrations...).
- déterminer la faisabilité de votre projet, définir des différentes étapes nécessaires à sa réalisation, analyser de manière pertinente vos résultats et aider à la valorisation de ces derniers.
- établir un devis répondant au cahier des charges de l'utilisateur lors de l'étude du projet.
- respecter la confidentialité sur la nature des projets réalisés.
- restituer les résultats dans les délais impartis. Informer de toute prévision de retard susceptible d'être engagée.
- former à l'utilisation des équipements mis à disposition et assurer une assistance technique autant que possible.
- traiter toute réclamation client dans les meilleurs délais.
- mettre en œuvre, par l'amélioration continue de notre système de management de la qualité, tous les moyens nécessaires pour démontrer notre aptitude à conduire les projets et les analyses conformément à vos exigences et aux exigences réglementaires applicables.

Les utilisateurs s'engagent à :

- fournir au personnel des plateformes, toutes les informations sur le projet nécessaires pour mener à bien les analyses en découlant.
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité du bâtiment ainsi que les plannings de réservation.
- préserver l'intégrité des équipements et informer le personnel de la plateforme de tout dysfonctionnement.
- conserver un caractère confidentiel aux informations de toute nature, y compris documents, échantillons, matériels, logiciels, qu'ils auraient pu recueillir des plateformes et à l'occasion des contacts avec ses personnels.
- informer le correspondant plateau de toute réclamation ou observation.
- régler toute facture correspondant à une dégradation avérée.
- régler les montants des activités réalisées sur les plateformes (décrits dans la demande de prestation et/ou devis).

- dans le cadre de prestations de service ou de mise à disposition d'équipements, mentionner l'implication des plateformes dans toute valorisation scientifique du projet, à minima dans les remerciements suivant ce modèle :

« this work has benefited from the facilities and expertises of the Biophysical and Structural Chemistry platform (BPCS) at IECB, CNRS UMS3033, Inserm US001, Bordeaux University <http://www.iecb.u-bordeaux.fr/index.php/fr/plateformestecnologiques> »,

et faire parvenir une copie de de la valorisation au correspondant du/des plateau(x) concerné(s), la co-signature de la publication/communication peut également être envisagée.

- dans le cadre d'une activité de recherche et/ou développement, la co-signature de publication/communication sera automatiquement demandée.

Responsabilité/Garanties :

Les utilisateurs reconnaissent que les résultats des études sont de nature expérimentale. Aucune garantie expresse ou tacite de quelque nature que ce soit n'est accordée par les plateformes.

Dans le cadre d'une prestation de service, les plateformes ne garantissent en aucun cas la conservation des échantillons et des données expérimentales au-delà de la remise du résultat.

Les parties renoncent mutuellement à se demander réparation au titre des dommages indirects (par exemple : pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, d'actions commerciales, ou encore l'atteinte à l'image de marque).

Généralités :

Chaque partie reste seule propriétaire de ses informations, connaissances, matériels, méthodes, logiciels, échantillons et de son savoir-faire acquis antérieurement ou indépendamment de la réalisation du service même si ils ont été communiqués à l'autre partie pour les besoins de la réalisation du service.

Les informations, connaissances, matériels, méthodes, logiciels et savoir-faire des plateformes mis en œuvre dans le cadre de la réalisation de la prestation, ainsi que toutes les améliorations qui pourraient y être apportées resteront la propriété des tutelles des plateformes auxquels ils appartiennent.

L'utilisateur ne reçoit sur les titres de propriété intellectuelle, matériels, méthodes, logiciels et le savoir-faire correspondants aucun droit du fait de la réalisation de la prestation.

Les plateformes se réservent le droit d'interrompre le projet ou d'interdire l'accès aux plateformes à toute personne ne respectant pas l'un de ces engagements. De même, un projet pourra être refusé ou interrompu si ces garanties ne sont pas réunies, ou s'il apparaît non conforme à la loi ou éthiquement non recevable.

IV. Engagement de la Direction

Le Directeur de l'IECB, Dr Jean-Louis MERGNY, s'engage personnellement à apporter tout son appui ainsi que les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires dont il dispose à la mise en place d'un Système de Management par la Qualité suivant le référentiel NF X50-900.

Loïc KLINGER est nommé Responsable Management Qualité pour développer les processus ainsi que sensibiliser le personnel aux exigences de cette démarche et rendre compte de son fonctionnement. Il est assisté par Julie Kowalski (apprentie en qualité) et le responsable technique de la plateforme de BioPhysico Chimie Structurale.

Le Dr Jean-Louis MERGNY demande à l'ensemble du personnel de l'UMS3033/US001 de s'impliquer dans la mise en place du Système de Management par la Qualité afin de s'assurer la réussite de la politique engagée, et d'obtenir et maintenir la certification NF X50-900 sur la plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale de l'IECB.

La mise en place d'un Système de Management par la qualité est engagée afin de permettre à la plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale de se maintenir à un niveau technologique de pointe mais également d'améliorer en continu la visibilité nationale et internationale dont la plateforme de BioPhysico-Chimie Structurale bénéficie aujourd'hui. Cette démarche est soutenue par nos tutelles (CNRS, Inserm, Université de Bordeaux) ainsi que par nos financeurs (IBiSA, CGFB etc.)

V. Politique Scientifique et Qualité

Depuis Janvier 2008, la plateforme est intégrée au Centre de Génomique Fonctionnelle de Bordeaux (CGFB), qui réunit et rend disponible à la communauté scientifique un large éventail d'équipements. Labellisée Infrastructure en Biologie Santé et Agronomie (IBiSA) depuis 2011, l'accès aux instruments de la plateforme est donc régi conformément à la charte de ce Groupement d'Intérêt Scientifique.



Figure 2 Politique Scientifique et Qualité de l'UMS3033/US001

En adoptant la charte IBiSA, la plateforme s'engage à une ouverture large au niveau régional, national et international, académique et industriel.

Objectifs Généraux	Objectifs Opérationnels	Indicateurs
Procurer un encadrement de haut niveau	S'assurer de l'encadrement scientifique et technologique d'excellence pour les utilisateurs académiques ou industriels à l'échelle régionale, nationale et internationale	Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs Efficacité des formations suivies Evolution des labels (IBiSA, IR-RMN-THC, FRISBI, INSTRUCT)
Proposer des solutions scientifiques et techniques performantes	S'assurer que les collaborations de recherche ou les prestations de service répondent aux problématiques analytiques des utilisateurs en apportant des solutions pertinentes.	Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs Efficacité des formations suivies Evolution des labels (IBiSA, IR-RMN-THC, FRISBI, INSTRUCT)
Améliorer sa visibilité nationale/ internationale	Maintenir ou augmenter la part non régionale. Développer des liens avec les partenaires de l'Université (plateformes CGFB ou autres sites de la Nouvelle Aquitaine) Encouragement aux partenariats bilatéraux : Canada, Japon, Pays Basque	Nombre de collaborations régionales, nationales, internationales et industrielles
Assurer la formation du secteur public et industriel	S'assurer de la formation des utilisateurs et des scientifiques du secteur public et industriel Permettre l'autonomie des utilisateurs sur certains équipements	Nombre d'utilisateurs formés

Figure 3 Traduction opérationnelle des objectifs

VI. Cartographie des processus

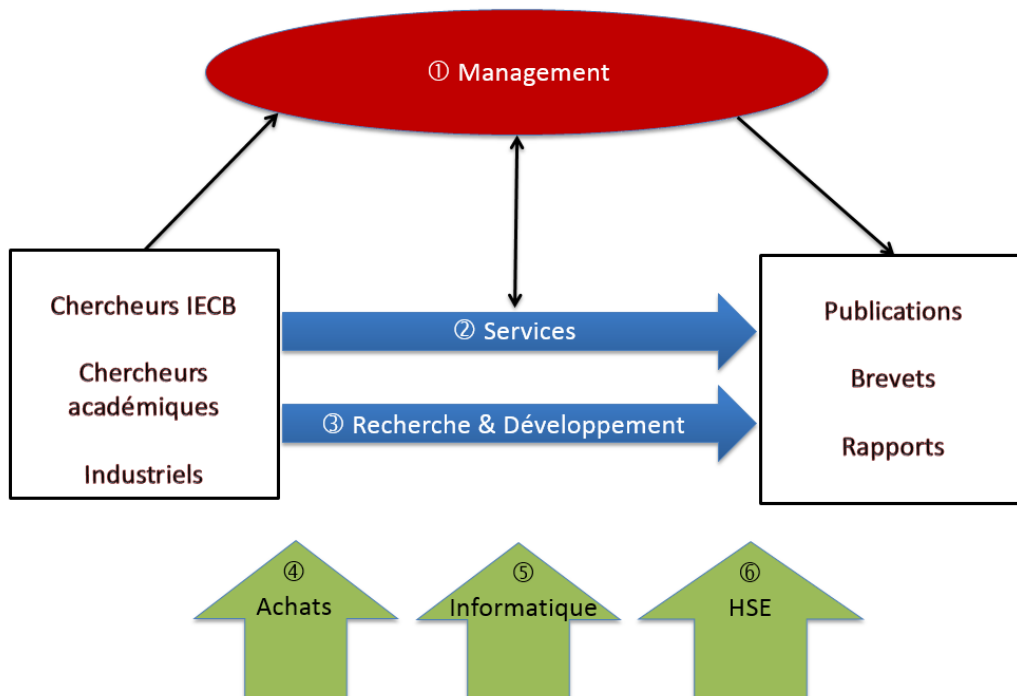


Figure 4 Cartographie des processus

La cartographie ci-dessus permet de visualiser les activités de la plateforme :

- **Processus Management** : ils définissent les activités agissant sur le fonctionnement et la dynamique d'amélioration continue de la plateforme, sous la responsabilité du Directeur d'unité.
- **Processus de Réalisation** : ils regroupent les activités « métiers » de la plateforme, leur application a un impact direct sur la satisfaction des clients (chercheurs et industriels).
- **Processus Support** : ils fournissent les ressources nécessaires à tous les processus et permettent ainsi le bon fonctionnement de la plateforme.

VII. Revue de direction

Chaque processus est suivi par un pilote qui est chargé de le planifier, de l'animer, de le contrôler et de l'améliorer en continue.

Les processus sont suivis tout au long de l'année lors de réunions qualité régulières, qui préparent à la revue de Direction.

Au minimum une fois par an, il est organisé une revue de direction. Les comptes rendus des réunions qualité servent à préparer cette revue.

Les participants à la revue de Direction annuelle sont :

- l'équipe de Direction
- les pilotes de processus
- les responsables de plateaux
- le responsable de la plateforme
- le service qualité

Eléments d'entrée :

- le suivi et l'efficacité des actions d'amélioration
- la mise à jour de la Politique Scientifique et Qualité en fonction des évolutions de l'environnement de la structure
- Les informations sur la performance et l'efficacité du SMQ.
- les opportunités d'amélioration
- l'adéquation des ressources et leurs affectations

Eléments de sortie :

- opportunités d'amélioration
- besoin de changements à apporter au SMQ
- besoin en ressources
- informations issues de la veille technologique et scientifique
- résultats issus de la démarche d'amélioration et/ou de Benchmarking

La Direction et les responsables de plateaux ont ensuite à charge de relayer les conclusions de la revue auprès du personnel et de mener les actions nécessaires.

VIII. Documents associés

- Processus Management
- Processus Services
- Processus Recherche et Développement
- Processus Achats
- Processus Informatique
- Processus Hygiène et Sécurité

- Procédure Gestion documentaire
- Procédure Gestion des incidents et actions d'amélioration
- Procédure Gestion des audits
- Procédure Mise à disposition des équipements
- Procédure Prestation de services
- Procédure Suivi des équipements
- Procédure Projet de Recherche collaboratif ou de développement technologique
- Procédure Achats
- Procédure Informatique
- Procédure Hygiène et Sécurité