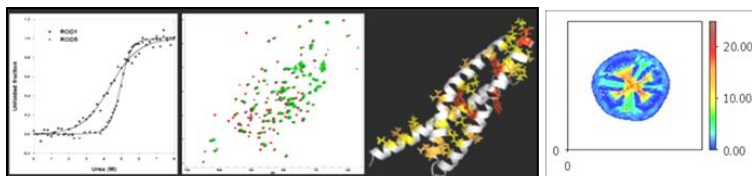


La démarche qualité au sein de la plate-forme PRISM



Manuel qualité
Version Octobre 2015

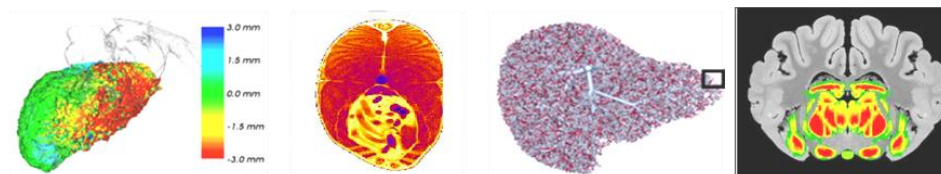
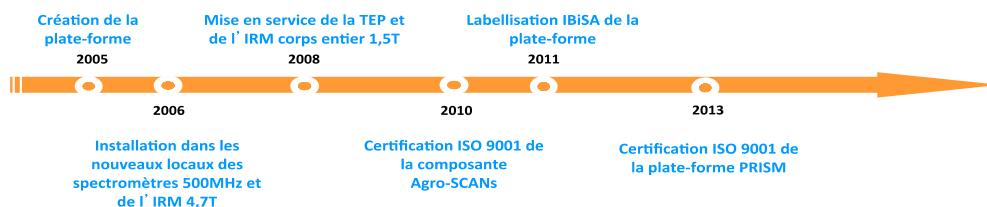
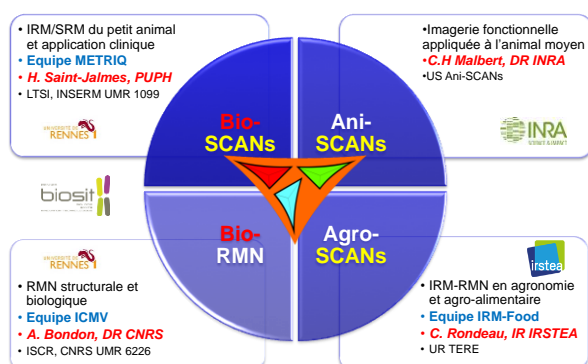


Plate-forme Rennaise d'Imagerie et Spectroscopie structurale et Métabolique



La plate-forme PRISM constituée de quatre composantes, Agro-SCANS, Ani-SCANS, Bio-SCANS et Bio-RMN, s'appuie sur les compétences scientifiques de quatre équipes de recherche. En tant qu'acteurs de la plate-forme, nous sommes tous fortement impliqués dans la réalisation et le suivi de vos projets. Notre expertise concerne aussi bien le domaine biomédical, que la biologie structurale et les interactions moléculaires, la chimie, la physiologie végétale et animale, les sciences de l'aliment ainsi que le génie des procédés.

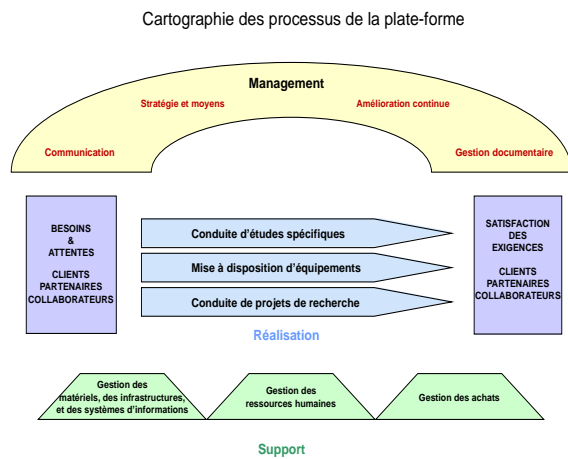


Les méthodes que nous proposons couvrent plusieurs échelles, de la molécule à la cellule, du tissu à l'animal. Nous disposons pour cela d'un ensemble technologique recouvrant plusieurs modalités d'imagerie : scintigraphie, imagerie par résonance magnétique nucléaire, imagerie par émission de positons, imagerie classique X, échotomographie. Ces équipements d'imagerie sont complétés par plusieurs spectromètres RMN offrant une large panoplie d'applications.

La faisabilité de vos projets est évaluée par les responsables de composante. Les projets retenus peuvent alors être menés soit directement par vos équipes (après formation), soit par le personnel de chaque composante. Ils font alors l'objet d'un devis et d'un contrat dans lesquels sont précisés les modalités d'intervention de la plate-forme, les délais et la gestion de la confidentialité.

Distribution de nos activités sur la plate-forme :

Activités	Agro-SCANS	Bio-SCANS	Bio-RMN	Ani-SCANS
Conduite d'études spécifiques	X	X	X	X
Mise à disposition d'équipements	X	X	X	X
Conduite de projets de recherche	X			



Un système de management de la qualité (SMQ) basé sur les exigences de la norme ISO 9001:2008 est mis en place pour les activités : **conduite d'études spécifiques**, **mise à disposition d'équipements** et **conduite de projets de recherche**.

Les processus de réalisation sont en interface permanente avec nos processus supports : **gestion des matériels, des infrastructures et des systèmes d'informations**, **gestion des ressources humaines** et **gestion des achats**. Le processus de **management** permet le pilotage de la plate-forme. Il est en interaction permanente avec l'ensemble des autres processus.

Le comité de pilotage de la plate-forme, constitué du responsable de chaque composante ainsi que du coordinateur et du responsable qualité de la plate-forme, définit la stratégie décrite dans la politique qualité, et met en œuvre la démarche d'animation. Il est informé de vos demandes d'études, de projets ou de mise à disposition d'équipements.

La cellule qualité, composée des responsables qualité de chaque composante, désigne un de ses membres comme responsable qualité de la plate-forme. Elle s'engage avec l'appui du comité de pilotage à l'application de la politique qualité permettant de répondre à vos exigences.

Pour assurer la qualité de nos prestations et ainsi vous satisfaire, nous avons mis en œuvre, pour l'ensemble de nos activités, un SMQ basé sur la norme ISO 9001:2008.

Engagement de la direction [extrait de la politique qualité]

Le comité de pilotage de la plate-forme PRISM s'engage sur les points suivants :

- La nomination d'un Responsable Management de la Qualité de la plate-forme.
- Une forte implication dans la mise en œuvre de la démarche de progrès.
- Une responsabilisation et une sensibilisation continue de tous les personnels et des collaborateurs dans la démarche Qualité.
- La mise à disposition des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à la mise en place, à la gestion et au développement de la politique qualité.
- La définition d'objectifs qualité pertinents, communiqués et suivis.
- L'organisation de revues de direction permettant de planifier les actions à entreprendre pour atteindre les objectifs, d'évaluer les ressources effectivement mises à disposition et de traiter les dysfonctionnements éventuels et de juger de la pertinence et de l'adéquation du Système de Management de la Qualité pour améliorer le fonctionnement de la plate-forme.

Le coordinateur de la plate-forme
François Mariette

Le système de management de la qualité s'appuie sur la maîtrise des documents et des enregistrements, décrite dans **la procédure gestion documentaire** de la plate-forme.

La **planification de nos activités** intègre la prise en compte de vos besoins et de vos exigences. Les ressources nécessaires sont évaluées afin de répondre au mieux à vos attentes. Toute modification conséquente doit recevoir votre aval avant d'être mise en œuvre. De la même façon, toute requête supplémentaire de votre part fait l'objet d'un avenant à votre demande initiale.

Outils de communication externe

Nous communiquons par des moyens traditionnels, mais également par la diffusion du présent manuel, de nos offres de prestation, sans oublier notre site internet : <http://prism.irstea.fr>. Les contacts établis lors des réunions scientifiques, séminaires, congrès, etc., couplés aux résultats de nos enquêtes de satisfaction, nous permettent de mieux adapter nos produits et services à vos exigences. Vos réclamations sont traitées avec la plus grande attention. En cas de dysfonctionnement, des contacts sont pris avec vous pour y remédier.

Les **équipements et les matériels** ayant un impact sur la conformité du produit font l'objet d'une surveillance régulière. L'entretien est assuré par le personnel de la plate-forme ou par des sociétés extérieures au travers de contrats de maintenance. Les établissements d'accueil des différentes composantes ont la responsabilité de nos infrastructures au sein desquelles nous veillons à faire respecter les conditions d'hygiène et de sécurité. Les accès aux locaux et aux équipements d'imagerie sont sécurisés. Chaque composante dispose de systèmes informatiques sécurisés. Une attention particulière est portée sur la structuration des données informatiques, le contrôle des accès et la gestion du stockage des données.

Le **suivi et la réalisation de nos activités** sont conduits à travers des réunions internes régulières. Des enregistrements permettent d'assurer leur traçabilité dans le temps. Le résultat des projets de recherche et des études spécifiques font l'objet d'un rapport qui vous est transmis.

Nous assurons également la traçabilité des échantillons que vous nous transmettez via une identification et une conservation qui suivent des modalités clairement établies.

Afin de favoriser les conditions de travail et d'assurer la pérennité des savoir-faire, l'ensemble du personnel de la plate-forme bénéficie de formations adaptées. Les responsables de composantes veillent par délégation vis-à-vis des tutelles au management des ressources humaines. Le suivi des compétences et les besoins en formation sont passés en revue annuellement via des entretiens d'activités.

Surveillance et amélioration continue

La mesure et la surveillance de notre SMQ sont maîtrisées : des audits internes sont régulièrement réalisés, conformément à [la procédure d'audit interne](#) tandis qu'une revue de direction annuelle permet de s'assurer du fonctionnement efficace de nos processus.

Afin d'assurer la conformité de nos activités, conformément à [la procédure d'amélioration continue](#) (maîtrise du produit non conforme, actions correctives et préventives), tous les dysfonctionnements constatés font l'objet d'une analyse, et un suivi est réalisé à travers une fiche anomalie et un plan d'actions.

Approuvé par les responsables des composantes de la plate-forme PRISM.

Le coordinateur de la plate-forme
François Mariette

