Bioinformatics

Bioinformatics

Mise en place d'un système de Management Qualité ISO-9001:2000 pour la plate-forme bio-informatique GenOuest

Annabel Bourdé

abourde@irisa.fr

http://genouest.org/

Plate-forme Bio-informatique GenOuest

Plan de la présentation

1. **Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000**
2. **Mise en place de la démarche qualité**

   -> Contexte de la mise en place

   -> Les étapes de la mise en place
3. **Les difficultés rencontrées et les bénéfices obtenus / attendus**
4. **Conclusion**

Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000

-> Que vise la norme ?

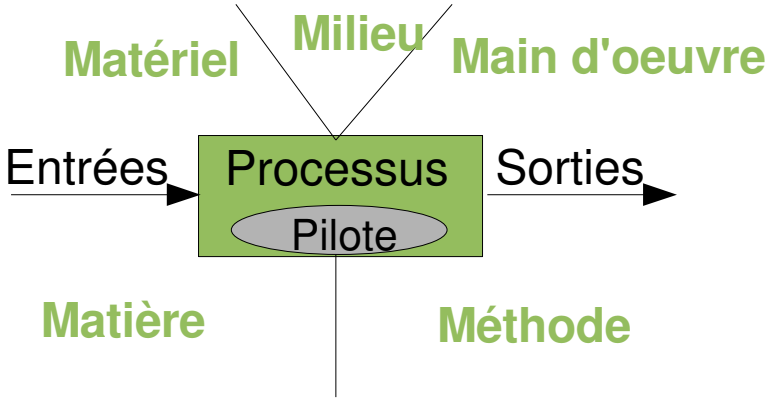
- **Norme internationale**
- **Elle est organisationnelle**
- **Elle est généraliste**
- **Elle offre une flexibilité selon la taille de l'organisme**
- **Vise à garantir la conformité d'un produit ou d'un service à des exigences clients**
- **Bon sens :**

Vie courante	SMQ
Bien travailler	Maîtrise des processus
Respecter les clients	Écoute client
Moyens	Management des ressources
Progresser	Amélioration continue

Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000

-> Points essentiels

- **Approche processus**



Processus : ensemble d'activités qui utilise des ressources pour transformer les éléments d'entrée en éléments de sortie

But => mesurer l'efficacité du processus
et l'améliorer en permanence

- **Orienté client**

=> Identifier les besoins du client

=> Satisfaction du client

Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000

-> Points essentiels

- **Responsabilité du management**

  => Direction est moteur du SMQ (Politique qualité et objectifs qualité, implication du personnel)

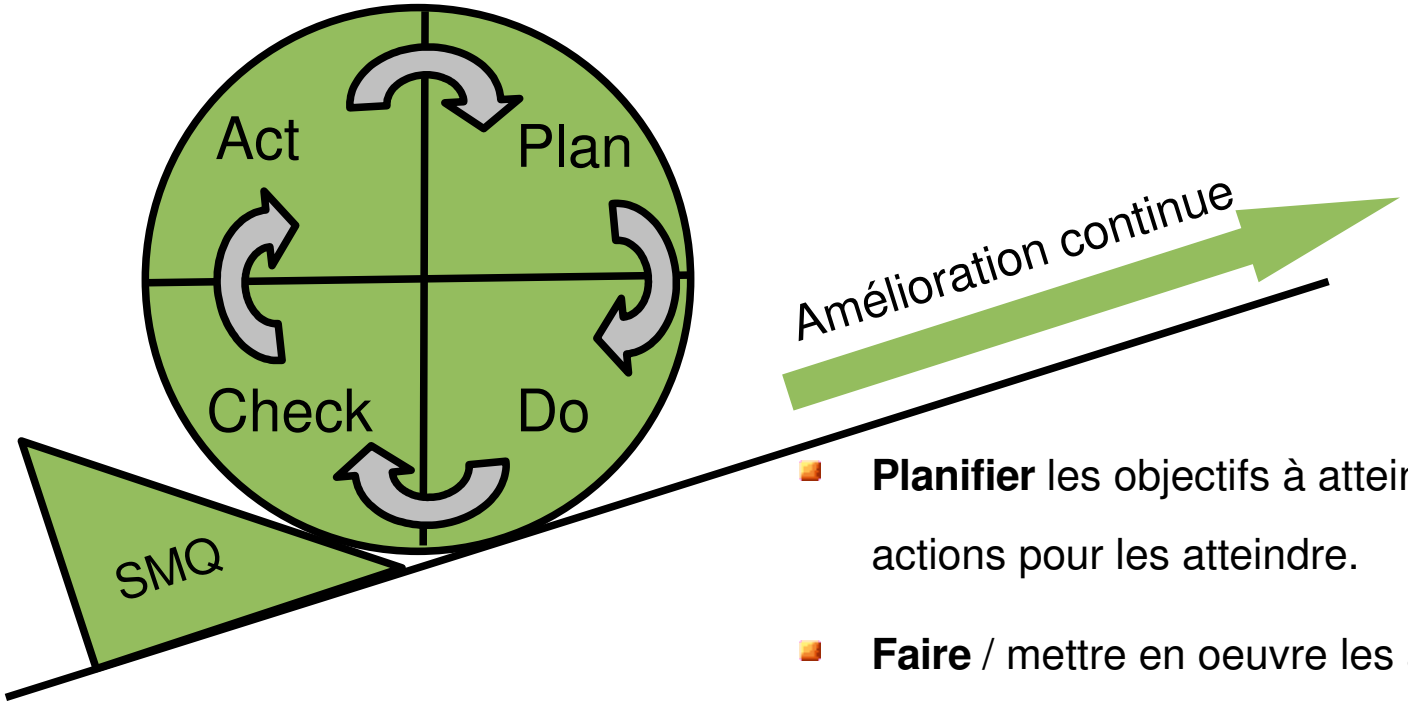
- **Amélioration continue**

  => Prendre en compte les problèmes rencontrés de façon continue de manière à améliorer perpétuellement la qualité.

  => Objectif permanent

Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000

-> PDCA



- **Planifier** les objectifs à atteindre et les actions pour les atteindre.
- **Faire** / mettre en oeuvre les actions
- **Vérifier** / **contrôler** l'efficacité des actions
- **Agir** / rechercher des pistes d'amélioration

Plan de la présentation

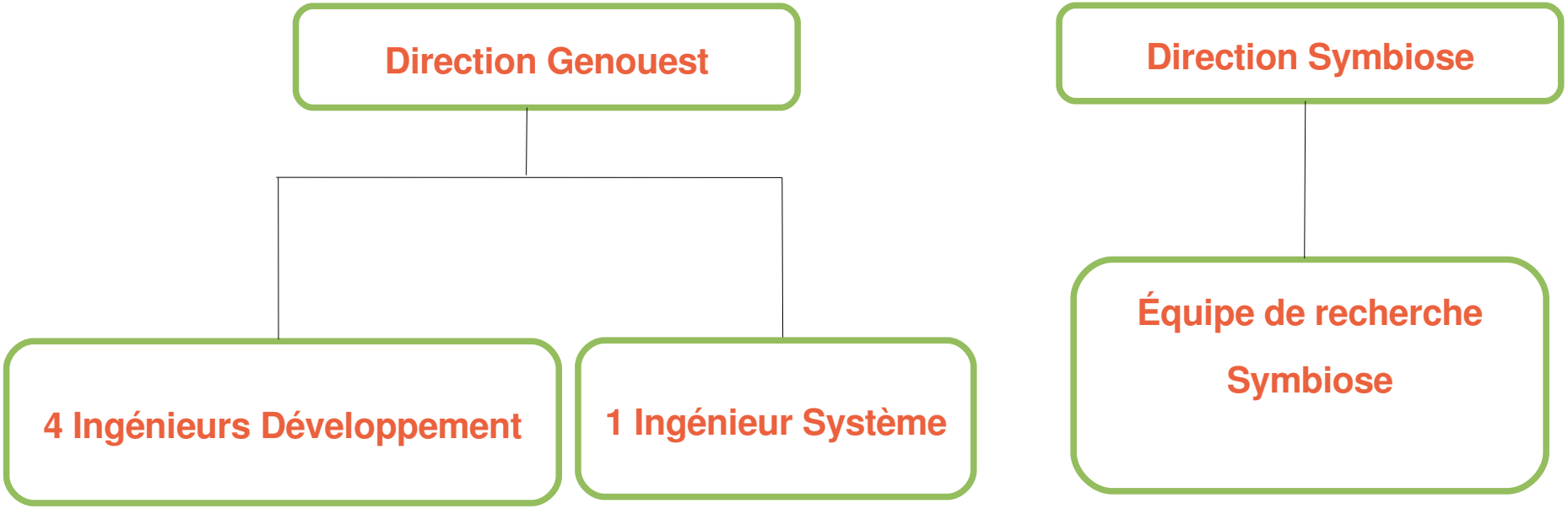
1. **Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000**
2. **Mise en place de la démarche qualité**

   -> Contexte de la mise en place

   -> Les étapes de la mise en place
3. **Les difficultés rencontrées et les bénéfices obtenus / attendus**
4. **Conclusion**

Contexte de la mise en place de la démarche qualité

- **Organisation Plate-forme / Équipe Symbiose :**



Contexte de la mise en place de la démarche qualité

- **Rôle de la plate-forme :**
  - Mise à disposition de logiciels innovants en bio-informatique
  - Mise à disposition de puissance de calcul
  - Valorisation des logiciels développés par l'équipe Symbiose
  - Services en bio-informatique (expertise, développement à façon etc.)

Contexte de la mise en place de la démarche qualité

Pourquoi une démarche qualité ?

- Tous les ingénieurs sont en CDD
- Besoin de travail collaboratif
- Certains clients réorientent trop les projets
- Mauvaise analyse des besoins

BUT de la démarche qualité :

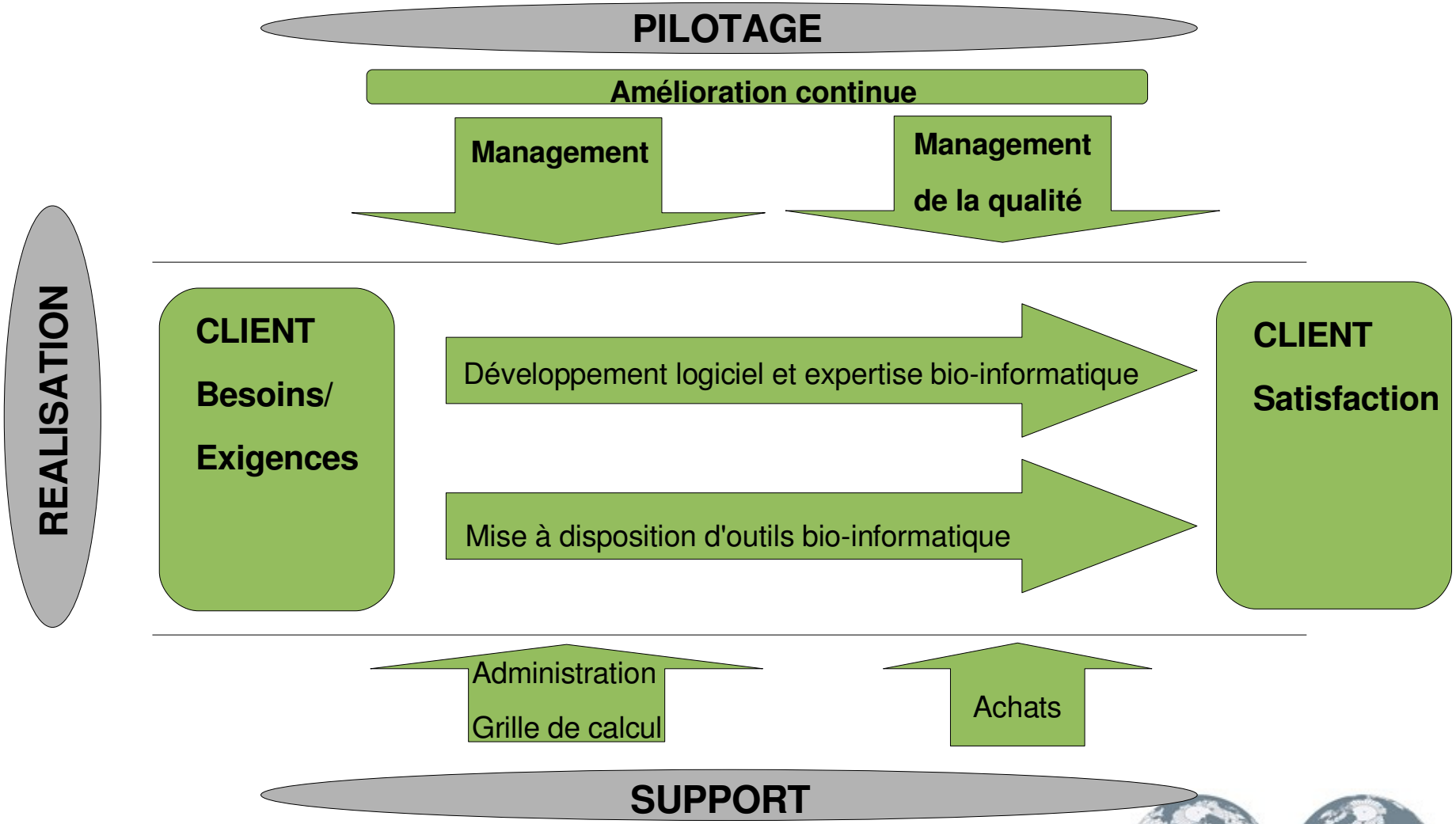
=> Gestion de projet efficace

=> Améliorer la satisfaction des clients

=> Certification ISO 9001 : 2000

Les étapes de la mise en place

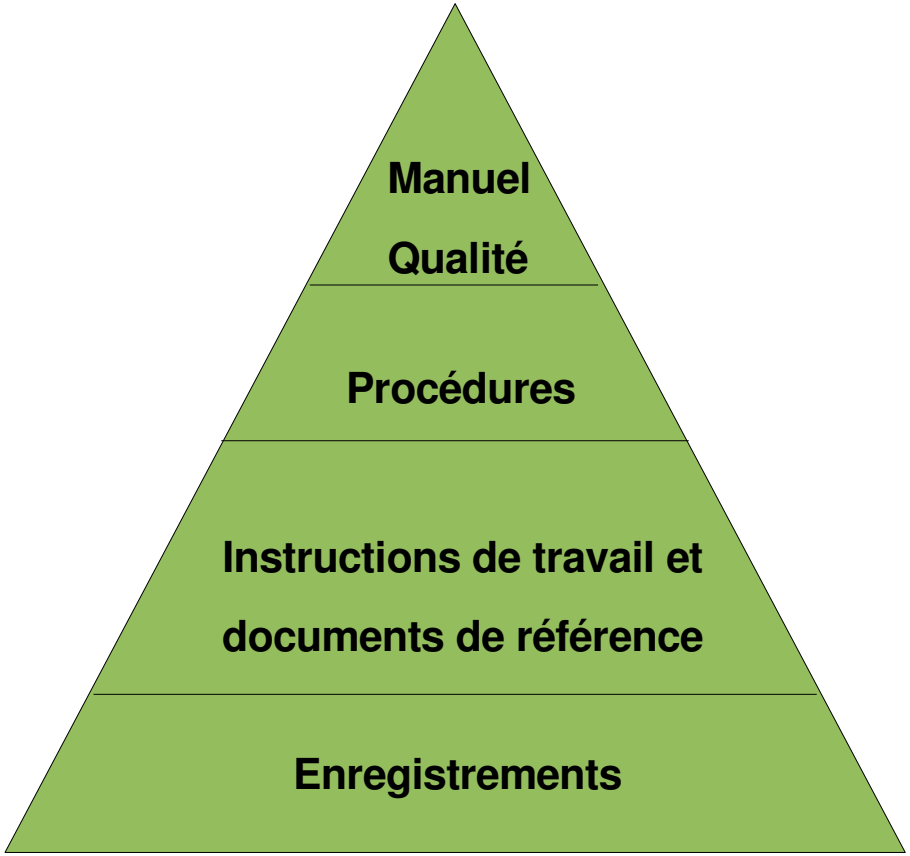
-> Identification des processus



Les étapes de la mise en place

-> Gestion Documentaire

Pyramide documentaire



- Document unique
- Description de la démarche qualité
- Description de l'organisation (qui fait quoi et comment ?)
- Modes opératoires + documents informatifs
- Preuves du fonctionnement du SMQ

=> s'assurer de la maîtrise des documents Qualité

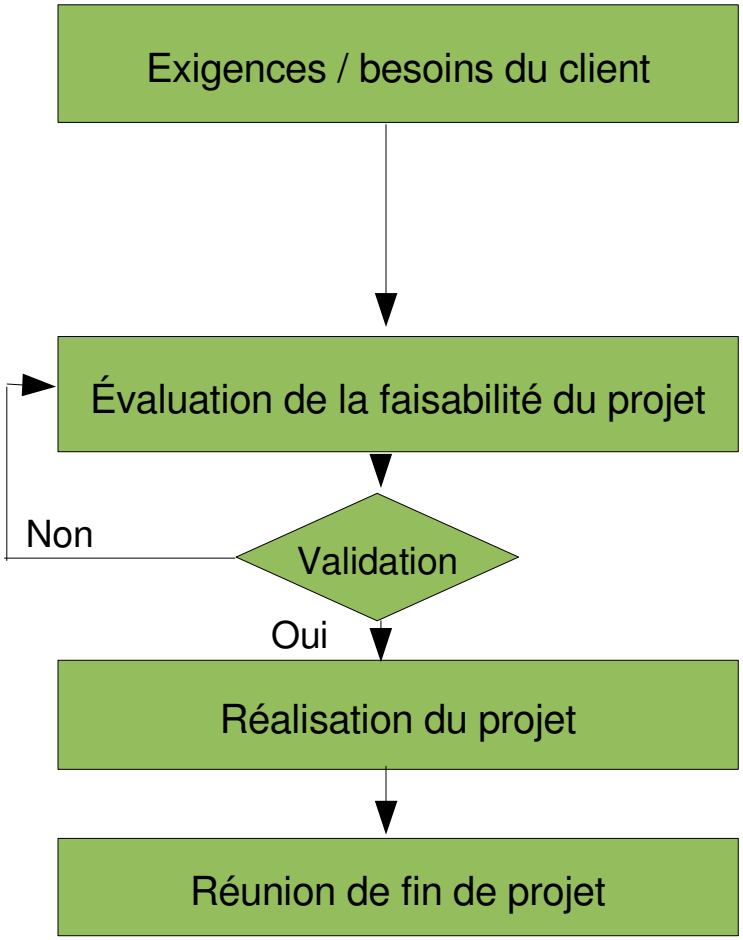
Les étapes de la mise en place

-> État de la démarche

- **Ce qui est rédigé :**
  - 7 procédures
  - 14 instructions de travail / documents de référence
  - MAQ (en cours de rédaction)
- **Liste des procédures rédigées :**
  - Gestion documentaire (obligatoire)
  - Gestion des anomalies (obligatoire)
  - Audit interne (obligatoire)
  - Gestion des ressources humaines
  - 2 procédures métiers
  - Achats

Les étapes de la mise en place

-> Zoom sur la procédure Développement logiciel et expertise bio-informatique



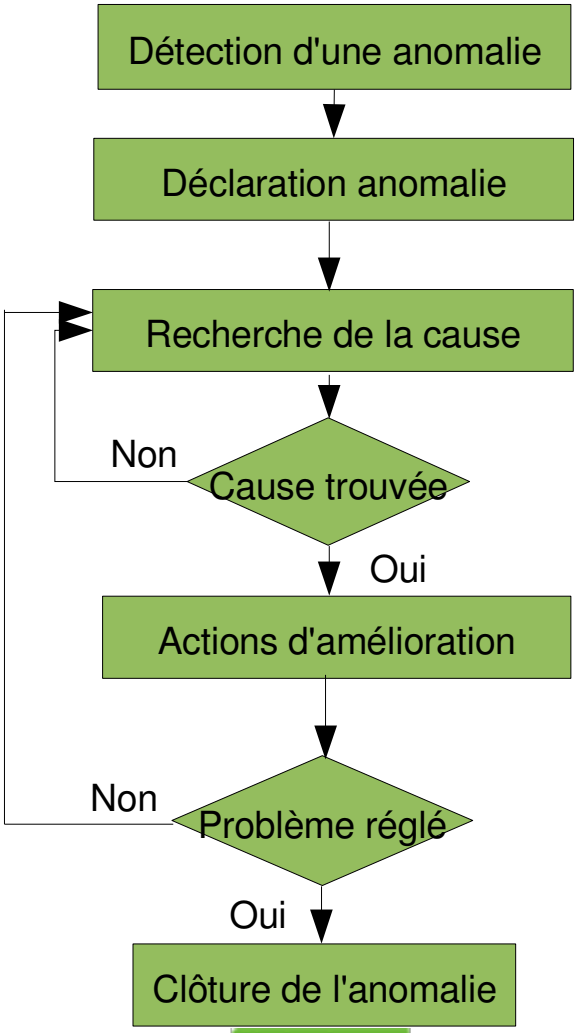
- **Contact**
  - Mail (ingenieurs@genouest.org)
  - Site Web (Services -> Solliciter l'équipe pour un projet)
- **Demande de projet**
- **Cahier des charges**
- **Validation par le client**

- **Outil de suivi de projet**
- **Tests**

- **Questionnaire d'évaluation (mesure de la satisfaction)**

Les étapes de la mise en place

-> Zoom sur la procédure de gestion des anomalies



- **Anomalie = dysfonctionnement (organisationnel, d'un outil sur le web, panne d'un serveur, etc.)**
- **Détection :**
  - par le personnel
  - par les utilisateurs (mail , site web, analyse des questionnaires d'évaluation)
  - par audit interne
- **Outil de gestions des anomalies**
- **Bilan régulier des anomalies (réunions ingénieurs)**

Plan de la présentation

1. **Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000**
2. **Mise en place de la démarche qualité**

   -> Contexte de la mise en place

   -> Les étapes de la mise en place

3. **Les difficultés rencontrées et les bénéfices obtenus / attendus**
4. **Conclusion**

Difficultés

- **Sensibilisation du personnel à la qualité.**
- **Sensibilisation des clients à la nouvelle gestion des projets.**
- **Décryptage de la norme.**

Bénéfices retirés / attendus

- **Gestion de projet efficace :**

  Bonne documentation des projets

  => Traçabilité des projets

- **Meilleure maîtrise des problèmes (anomalies)**
- **Reprise du travail par un nouveau CDD facilité**
- **Mesure de la satisfaction des clients**
- **Ouverture vers de nouveaux projets**

Plan de la présentation

1. **Brève présentation de la norme ISO 9001 : 2000**
2. **Mise en place de la démarche qualité**

   -> Contexte de la mise en place

   -> Les étapes de la mise en place
3. **Les difficultés rencontrées et les bénéfices obtenus / attendus**
4. **Conclusion**

Conclusion

- **Faire vivre le SMQ :**

  => Mise en application des dernières procédures rédigées

  => Questionnaire d'évaluation

  => Définir des indicateurs pour évaluer notre SMQ (surveillance)

  => Bilan des anomalies rencontrées (détecter redondances)

  => Revue de direction et définir les objectifs qualité, les améliorations à mettre en place

- **A venir :**

  => 1er audit interne pour fin de l'année

  => Audit de certification pour Avril

Questions ?