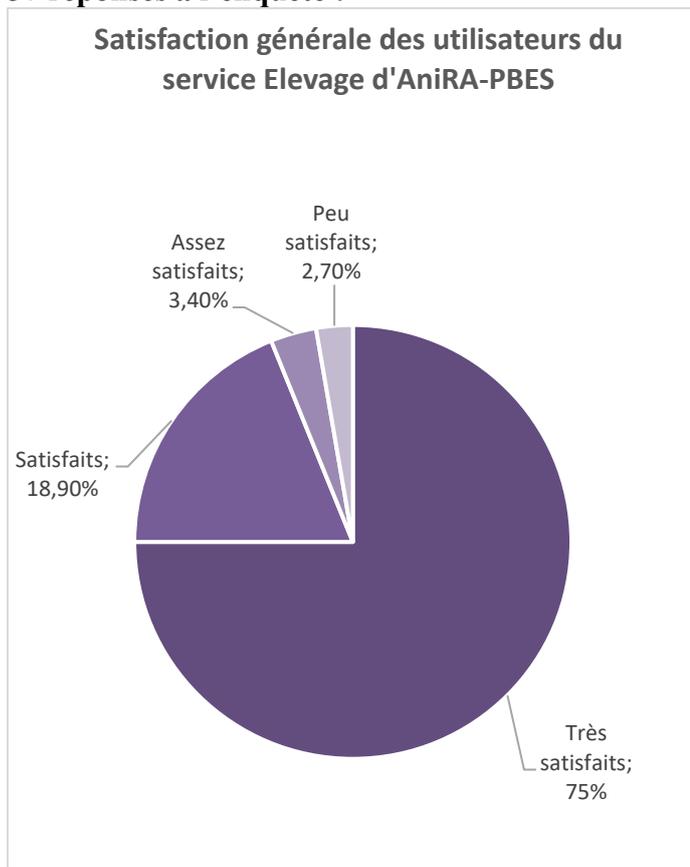


Madame, Monsieur,

Vous avez répondu à l'enquête de satisfaction de ce début d'année des plateaux techniques de la SFR Biosciences et nous vous en remercions. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration, je vous adresse les conclusions des résultats des enquêtes de satisfaction, présentées par plateau technique.

1. AniRA-PBES – service Elevage

37 réponses à l'enquête :



Vous êtes environ 65% à ne pas avoir connaissance de l'initiation de la démarche qualité au sein du service Elevage du PBES. Environ 19% d'entre vous ne trouvent pas que cette démarche soit importante pour la valorisation du plateau.

NB : en fin juin 2023, l'activité de prestation de service de la zone Elevage du PBES a été certifiée conforme aux exigences de la norme ISO9001:2015.

Les remarques et points faibles que vous nous avez fait remonter :

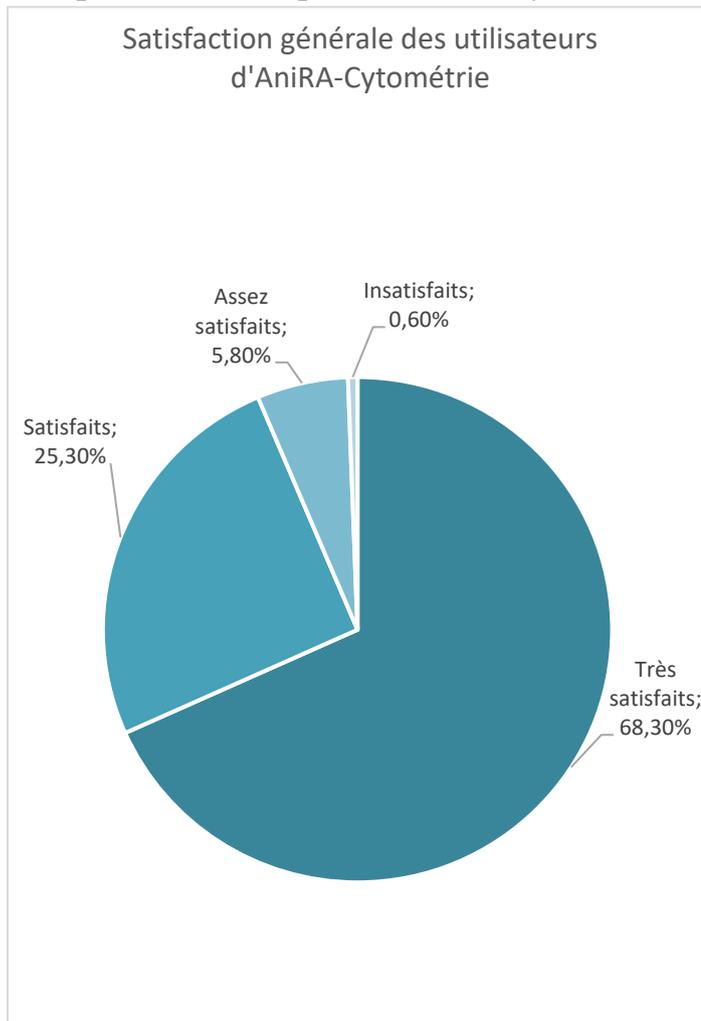
- Le logiciel PHARE qui devient très difficile à utiliser (vieillissant, nombreux bugs)
- La certification à la norme ISO9001 vous semble demander beaucoup de travail et d'investissement au personnel du plateau
- Manque de ressources humaines au PBES qui menace l'organisation du plateau

Propositions d'amélioration :

- Traduction de certains documents en Anglais

2. AniRA-Cytométrie

66 réponses aux 2 enquêtes (tri et analyseurs) :



Durant une mise à disposition d'analyseurs, vous êtes environ 10.4% à avoir eu un projet impacté par une panne d'équipement ; 2 échantillons ont notamment été perdus pendant ces pannes en 2022 (3 pannes concernant le MacsQuant, 2 concernant l'Aurora).

Vous êtes environ 46% à avoir connaissance de la certification à la norme ISO9001 du plateau. Majoritairement, à 56% environ, vous trouvez importante la certification d'un plateau.

Les remarques et points faibles que vous nous avez fait remonter :

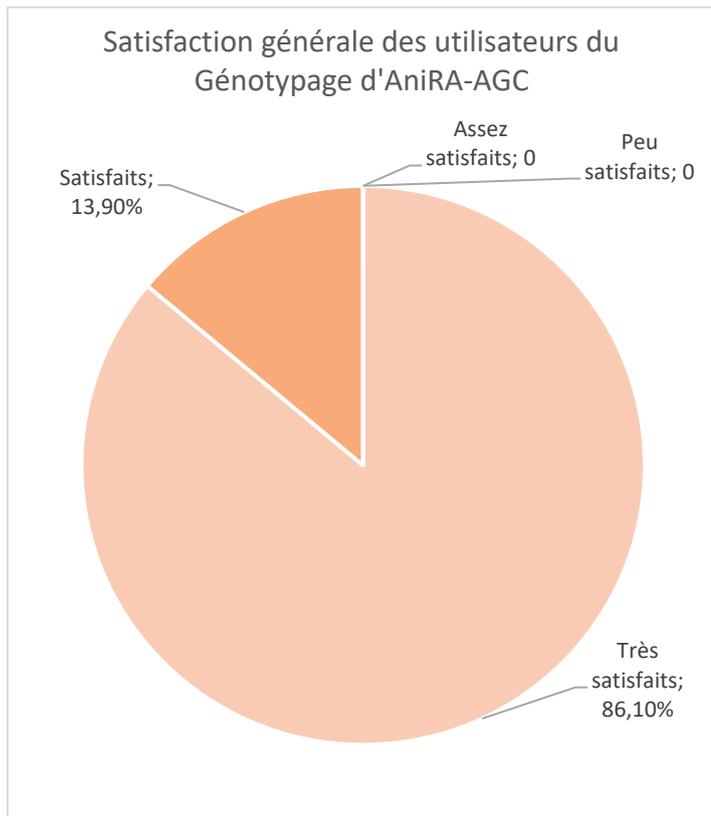
- 5L Fortessa & Aurora très souvent occupés
- Le laser UV de l'Aurora 5L présente des problématiques techniques récurrentes
- Gestion difficile des équipements à l'ENS et manque de formation de ses utilisateurs

Les propositions d'amélioration :

- Anticipation des besoins en formation pour éviter les annulations de créneau
- Développement de la formation pour éviter le manque de soin des utilisateurs
- Développer l'aspect analyseur plutôt que trieur, puisque le besoin est au tri.

3. AniRA-AGC, service Génomique

18 réponses à l'enquête :



Durant l'année 2022, vous êtes environ 17% à avoir reçu des résultats discordants de PCR. Pour la majorité d'entre vous, vous avez indiqué que suite à ces résultats discordants, vous aviez pu discuter et ainsi comprendre l'erreur avec le service Génomique.

Vous êtes 50% à savoir que le service Génomique d'AniRA-AGC est certifié ISO9001 et 61% d'entre vous considèrent cette certification importante pour la valorisation du plateau technique.

Les remarques et points faibles que vous nous avez fait remonter :

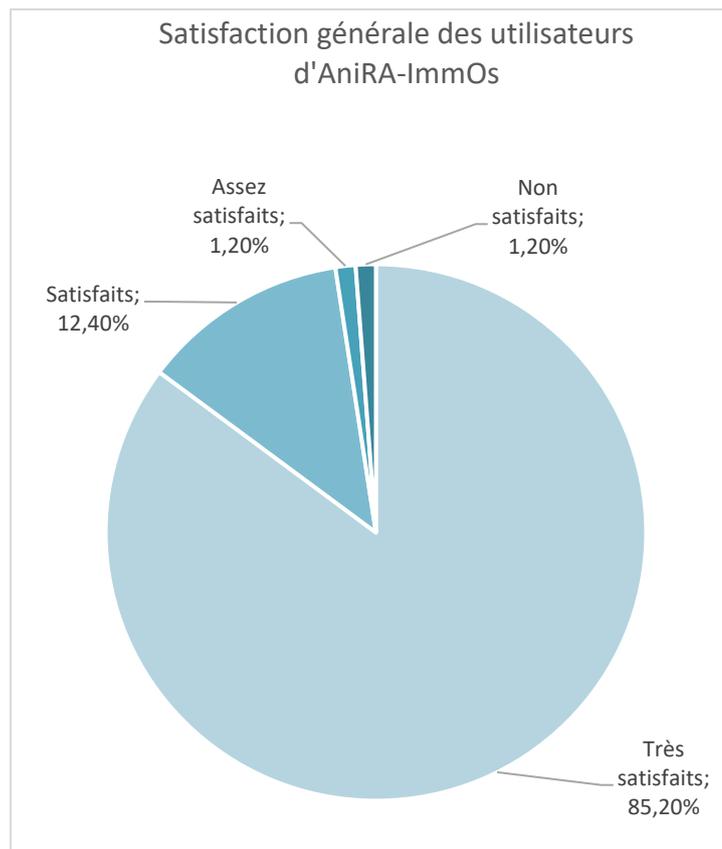
- Problème pour enregistrer les données PCR sur PHARE V2 qui présente beaucoup de bugs
- Présence de faux positifs

Les propositions d'amélioration :

- Simplification des noms de fichier de génomique et définition d'un nom de lignée choisi par l'utilisateur

4. AniRA-ImmOs

27 réponses à l'enquête



Durant l'année 2022, 55.6% d'entre vous ont reçu une formation à des fins d'utilisation des équipements d'AniRA-ImmOs. 100% des formés ont estimé que le contenu de la formation et le programme de formation convenaient à vos attentes et vous ont permis d'être autonome sur les équipements réservés.

Vous êtes 74.1% à ne pas connaître la démarche qualité de certifier le plateau AniRA-ImmOs prochainement et 59.3% considère cette implication comme importante et valorisante pour le plateau.

Les remarques et points faibles que vous nous avez fait remonter :

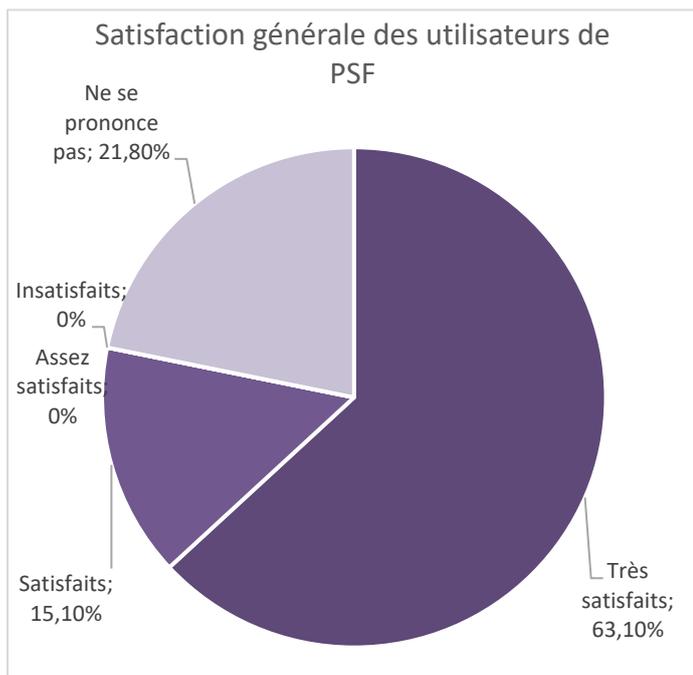
- Les arrêts fréquents du Micro-CT Scan
- Les problématiques liées à l'utilisation du SeaHorse, qui sont souvent un problème de matériel et non de personnel ou d'équipement

Les propositions d'amélioration :

- Un accompagnement en traitement d'images après utilisation du Micro-CT Scan

5. PSF

41 réponses à l'enquête



Durant l'année 2022, 100% d'entre vous ont jugé l'accueil et la communication du plateau technique satisfaisants et 95.1% d'entre vous ont estimé les réponses apportées par PSF adaptées à vos questionnements.

A l'avenir, vous ferez tous à nouveau appel à PSF (100%) et recommanderez le plateau technique autour de vous.

Vous êtes 66% à savoir que la plateforme est certifiée ISO9001 et 68.3% considèrent cette implication importante et valorisante pour PSF.

Les propositions d'amélioration :

- Rapidité de formation aux jeunes thésards

Nous avons bien pris en considération vos remarques et propositions d'amélioration et nous restons à votre écoute pour toute remarque ou tout point, à nous faire remonter via l'adresse mail de la cellule qualité : qualite.biosciences@ens-lyon.fr ou via mon adresse mail directe : margaux.perroy@ens-lyon.fr.

Vous remerciant encore de votre participation et de vos remarques,

PERROY Margaux
Responsable Management Qualité
SFR Biosciences