POLITIQUE QUALITE DE LA SFR BIOSCIENCES

1. Présentation de la SFR Biosciences

La SFR Biosciences est une Unité d'Appui et de Recherche ou Unité de Service (UAR3444/US8) sous la tutelle de 4 organismes publics d'enseignement supérieur ou de recherche, que sont : l'Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (Inserm), le Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS), l'Ecole Normale Supérieure (ENS) de Lyon et l'Université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL1). Ses ressources en personnel et en équipements sont issues de ces 4 tutelles, ainsi que de la mise à disposition de moyens en provenance des 7 unités de recherche dites « contributrices », localisées sur le campus Charles Mérieux à Lyon. Les unités contributrices sont : le Centre International de Recherche en Infectiologie (CIRI), l'unité Infections Virales et Pathologies Comparée (IVPC), l'unité Microbiologie Moléculaire et Biochimie Structurale (MMSB), l'Institut de Génomique Fonctionnelle de Lyon (IGFL), le laboratoire de Reproduction et Développement des Plantes (RDP), l'Institut de Biologie et Chimie des Protéines (IBCP), le Laboratoire de Biologie Tissulaire et d'Ingénierie Thérapeutique (LBTI) et le Laboratoire de Biologie de Modélisation de la Cellule (LBMC).
La SFR Biosciences est organisée en 4 pôles d'activité : « Sciences de l'animal », « De la cellule à l'organisme », « Sciences des protéines » et « Technologies cellulaires et génétiques ».

La SFR Biosciences s'appuie sur la recherche de haut niveau qui est réalisée au sein des unités du site pour développer une offre de service à la pointe de la technologie. Elle assure aussi la formation continue de ses utilisateurs sur les plateaux techniques. Un de ses atouts majeurs est la proximité avec ses utilisateurs, ce qui rend nécessaire le déploiement de certains plateaux techniques sur tout le périmètre des unités contributrices. Les plateaux proposent également leur expertise aux laboratoires académiques au-delà des unités contributrices, ainsi qu'aux industriels. Afin de répondre au mieux aux besoins des différents utilisateurs, les plateaux techniques répondent aux exigences réglementaires en vigueur.

2. Les missions principales de la SFR Biosciences

La SFR Biosciences a pour missions principales :

- D'offrir une large gamme de services & d'équipements techniques au sein de ses plateaux techniques (équipements de base et à la pointe de la technologie mis à disposition ou à des fins de prestation) en adéquation avec les besoins actuels et émergents des utilisateurs/chercheurs
- De former les utilisateurs aux technologies proposées sur les plateaux techniques
- De contribuer aux avancées et au développement méthodologique scientifiques, ou encore de participer à des projets de recherche collaboratifs
- De coordonner les réponses aux différents appels d'offre.

La SFR Biosciences a développé une politique qualité afin d'améliorer en continu la qualité de ses prestations et de satisfaire au mieux les attentes et besoins de ses utilisateurs et de ses tutelles. Cette politique est élaborée, révisée et approuvée par le comité de direction de la SFR Biosciences. Les besoins et attentes des différentes parties intéressées de la SFR Biosciences ont été définis dans ce cadre et sont présentés dans le document MAN-ENR 014 du processus Pilotage – Management qualité, disponible sur l'outil de gestion documentaire.

Une cellule qualité a ainsi été créée en 2011 afin d'appliquer la politique qualité de la SFR Biosciences. C'est dans le cadre de cette démarche qualité que le plateau AniRA-Cytométrie, le service génotypage du plateau AniRA-Analyse Génétique et Cellulaire (AniRA-AGC), le plateau d'ingénierie des protéines (PSF – Protein Science Facility), le Plateau Technique d'Imagerie/Microscopie (PLATIM), le service élevage du Plateau de Biologie Expérimentale de la Souris AniRA (AniRA-PBES), ainsi que les services de phénotypage immunitaire et métabolique du plateau AniRA d'exploration du système Immunitaire et Osseux (AniRA-ImmOs) sont certifiés

SFR Biosciences (UAR3444/US8)
Yann LEVERRIER, Directeur
INSERM - CNRS - UCBL1 – ENS de Lyon
50 Avenue Tony Garnier 69366 Lyon cedex 7
e-mail : secretariat.ums3444@inserm.fr
Web : http://www.sfr-biosciences.fr/

conformes aux exigences de l'ISO 9001:2015. Cette démarche de certification et son maintien au cours des années s'inscrivent dans la politique générale de l'approche qualité mise en place au sein de la SFR Biosciences. D'autres plateaux techniques vont également intégrer la cellule qualité à l'avenir et auront l'objectif d'obtenir la certification ISO 9001:2015 et ainsi, permettront d'agrandir le périmètre des activités certifiées.

3. Les objectifs de la SFR Biosciences

Les objectifs de la SFR Biosciences sont organisés selon 5 axes de développement :

- **Axe 1 : Système de management de la qualité et amélioration continue**

Cet axe consiste à assurer l'amélioration continue de la démarche qualité, conformément à la norme ISO 9001:2015, afin de développer et maintenir le système de management de la qualité sur les plateaux techniques de la SFR Biosciences impliqués dans la démarche. L'amélioration continue concerne notamment l'extension du périmètre de certification à d'autres plateformes de la SFR Biosciences.

- **Axe 2. Excellence des plateformes de la SFR Biosciences et satisfaction de ses utilisateurs**

Cet axe consiste à analyser les besoins des utilisateurs des plateformes de la SFR Biosciences afin de répondre au mieux à leurs exigences actuelles et futures. L'objectif est de satisfaire les utilisateurs des plateformes de la SFR Biosciences, ainsi que ses parties intéressées. La satisfaction des utilisateurs est ainsi le reflet de l'excellence de ses plateaux techniques. Ce niveau d'excellence doit être maintenu afin de garantir la satisfaction des utilisateurs et ainsi les fidéliser. L'excellence est également un moyen de promotion de l'expertise scientifique et technique de la SFR Biosciences.

- **Axe 3. Attractivité des plateformes de la SFR Biosciences**

Cet axe consiste à développer l'attractivité de la SFR Biosciences et de ses plateaux à l'échelle locale, régionale et nationale, pour les divers utilisateurs, qu'ils soient internes ou externes. Développer l'attractivité consiste à promouvoir l'expertise des plateaux de la SFR Biosciences, sur un domaine ou une activité spécifique. Cette attractivité est maintenue par le développement et la valorisation du parc technologique, ainsi que par l'offre de prestations uniques qui est proposée à l'échelle locale. Communiquer vis-à-vis des résultats, des actions et des engagements de la SFR Biosciences est un aspect essentiel à l'attractivité des plateaux techniques.

- **Axe 4. Rayonnement des plateformes de la SFR Biosciences**

Cet axe consiste à promouvoir les collaborations scientifiques en apportant aux équipes de recherche de nouveaux outils méthodologiques ou des formations répondant aux exigences d'utilisation des équipements et d'analyse appropriée des résultats, ainsi que par le co-encadrement de stagiaires/alternants. Collaborer scientifiquement avec différentes équipes permet de partager le savoir et les compétences, dans un objectif commun d'avancée de la recherche. Ce partage permet un épanouissement et un développement plus important des activités de recherche au sein de la SFR Biosciences et valorise l'expertise des plateaux techniques.

- **Axe 5. Responsabilité sociétale de la SFR Biosciences et accompagnement à la transition écologique**

Cet axe consiste à prendre en considération dans le fonctionnement de la SFR Biosciences les aspects de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), aux niveaux environnemental, social et sociétal, tant par l'impact des activités des plateaux techniques sur les changements climatiques, que par l'impact de ces mêmes changements sur les activités des plateaux. L'accompagnement à la transition écologique des plateaux techniques quant à leurs pratiques est au centre des intentions de la SFR Biosciences.

Ces axes de la politique qualité de la SFR Biosciences sont surveillés en interne à l'aide du système d'indicateurs de performance et de suivi, à tous les niveaux d'organisation de la structure (pilotage, réalisation et supports).

SFR Biosciences (UAR3444/US8)
Yann LEVERRIER, Directeur
INSERM - CNRS - UCBL1 – ENS de Lyon
50 Avenue Tony Garnier 69366 Lyon cedex 7
e-mail : secretariat.ums3444@inserm.fr
Web : http://www.sfr-biosciences.fr/

4. L'engagement de la Direction de la SFR Biosciences

« Dans cette lettre d'engagement, j'affirme en tant que Directeur de la SFR Biosciences ma volonté de développer, maintenir et valoriser la politique qualité mise en place au sein de la structure. Notre système de management de la qualité est centré sur l'amélioration continue, ainsi que sur le maintien de l'attractivité, de l'excellence et du rayonnement de chacune des plateformes, le tout dans une approche RSE, avec comme seul objectif, la satisfaction des parties intéressées et notamment de nos utilisateurs. Un des objectifs principaux de notre politique qualité vise à ce que la SFR Biosciences et les plateaux concernés soient en conformité avec les référentiels en vigueur, notamment le référentiel ISO 9001:2015, afin de garantir les meilleurs services proposés, à la hauteur des exigences et des besoins de nos parties intéressées.

En tant que Directeur, je m'engage personnellement à :

- Fédérer l'ensemble du personnel de la SFR Biosciences autour d'une politique qualité claire et réaliste, en communiquant notamment ses objectifs et ses résultats, pour que chaque collaborateur soit acteur de son développement,
- Veiller au bon fonctionnement et à l'efficacité de notre système de management de la qualité
- M'assurer que les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une influence sur nos prestations proposées et sur la satisfaction de nos utilisateurs soient déterminés et pris en compte,
- Mettre à disposition des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à la mise en place d'un système de management de la qualité et à l'atteinte de ses objectifs,
- Favoriser la formation continue du personnel sur le plan scientifique et technique, mais aussi sur le plan de leurs capacités personnelles,
- Veiller à préserver la satisfaction des utilisateurs et des autres parties intéressées, ainsi qu'à la maintenir.

L'ensemble de cette démarche qualité est placé sous la conduite de la responsable du management qualité de la SFR Biosciences, Margaux PERROY, qui assure ainsi le pilotage et la coordination des différentes actions de mise en place et de maintien du système de management de la qualité.

Notre orientation de la démarche qualité pour les années 2025 à 2027 vise le développement de :

- L'assurance de la conformité à la réglementation ainsi qu'aux normes applicables en vigueur,
- La maîtrise des risques directement ou indirectement liés à nos diverses activités,
- La recherche et l'utilisation à bon escient des outils de gestion et de management de la qualité,
- L'assurance de la qualité de nos services de prestations et de nos activités spécifiques,
- La culture de la connaissance théorique et appliquée pour la recherche en biologie,
- La mise en œuvre du savoir-faire des équipes techniques au service de nos utilisateurs,
- Du parc technologique et des nouvelles pratiques scientifiques et techniques pour l'optimisation de nos activités.

Je demande ainsi à l'ensemble du personnel de la SFR Biosciences impliqué dans ces activités, ainsi que toutes les fonctions de support et de pilotage, à participer de manière active à la vie du système de management de la qualité, dans l'objectif d'assurer la réussite de la politique qualité engagée ainsi que de contribuer à l'amélioration continue de ce système.
De l'implication de chacun d'entre nous, dans le cadre de cette démarche qualité, dépendra notre capacité à poursuivre notre développement pour répondre aux exigences de nos utilisateurs. »

Yann LEVERRIER
Directeur
SFR BIOSCIENCES

SFR Biosciences (UAR3444/US8)
Yann LEVERRIER, Directeur
INSERM - CNRS - UCBL1 – ENS de Lyon
50 Avenue Tony Garnier 69366 Lyon cedex 7
e-mail : secretariat.ums3444@inserm.fr
Web : http://www.sfr-biosciences.fr/