**Organisation de la plateforme GenoSol**

Créée en 2008, la plateforme GenoSol est une structure au service de la communauté scientifique dédiée à la conservation des sols et l’analyse moléculaire de leur diversité et structure microbienne.

GenoSol est une des plateformes analytiques de l'Infrastructure de Recherche AnaEE-France et son conservatoire est une des composantes du pilier Environnement de RARe (Ressources Agronomiques pour la Recherche).



Les services de la plateforme sont accessibles aux partenaires scientifiques qui cherchent à mieux comprendre la constitution et l’évolution des caractéristiques biologiques des sols, en particulier l'impact des types de pratiques à long-terme sur le fonctionnement des sols.

Son offre de service s’articule autour de trois activités, accessible dans le cadre de projets scientifiques :

* La conservation des ressources génétiques des sols
* L’analyse moléculaire ciblée sur la diversité microbienne
* L’expertise bio-informatique et statistique des résultats obtenus.

La plateforme accueille aussi les utilisateurs sur le plateau technique pour un accès en autonomie à ses équipements, après signature de la charte d’utilisation et le suivi d’une formation par le personnel de la plateforme ou, en interne, par les personnes-ressources de chaque équipe.

GenoSol est certifiée ISO 9001-2015 par LRQA depuis septembre 2018 sur le périmètre

*Conservation et analyse de la diversité microbienne des ressources génétiques de la plateforme GENOSOL.*

Ce certificat est délivré pour une période de 3 ans, avec un audit de suivi annuel.

**Processus de la plateforme GenoSol**



**L’approche processus** : les processus constituent la brique de base de toutes les actions qualités.

**Chaque processus est entièrement décrit** **et maîtrisé** par un pilote désigné pour son expertise et sa capacité décisionnaire. L'efficacité des processus est régulièrement évaluée lors des revues de processus, dont les conclusions sont reprises en revue de direction (2 fois/an).

**Les cinq processus de réalisation** constituent le cœur de métier de la plateforme et ont pour but de :

1. Assurer la conservation optimale et la disponibilité des échantillons environnementaux (sols ou autres)
2. Fournir des résultats moléculaires fiables de mesure des indicateurs environnementaux
3. Analyser les structures des communautés microbiennes avec les outils bio-informatiques disponibles
4. Tester, développer et évaluer l’intérêt économique de nouvelles méthodes pour adapter continuellement l’offre aux attentes des partenaires
5. Développer, adapter et gérer l’infrastructure de stockage et gestion des données générées.

 Ils sont en **interaction permanente** avec les **processus stratégie et pilotage** (maintenir la compétitivité de la plateforme par la pertinence de l’offre en définissant les orientations stratégiques et les priorités de fonctionnement) et les **processus support** (soutien logistique aux processus de réalisation)

**Système de Management de la Qualité (SMQ)**

La référente qualité de l’UMR Agroécologie pilote le **processus management de la qualité**. **La politique qualité révisée annuellement** est accessible. En 2018, l'objectif principal pour GenoSol est la certification ISO 9001-2015 de l’ensemble de son offre de service, avec la création des processus de réalisation afférents à l’analyse moléculaire et à l’expertise bio-informatique, avec l'exclusion de l'accès en autonomie au plateau technique du périmètre de certification.

**Les parties intéressées pertinentes** sont des entités interagissant avec la plateforme qui ont un impact sur la conformité des produits délivrés par la plateforme ou sur la performance de son mode de fonctionnement. Elles sont répertoriées et évaluées par processus.



**L’amélioration continue** est orientée vers la satisfaction des attentes des partenaires**.** Elle est pilotée par le **processus management de la qualité**. Les conclusions de l’analyse des risques et opportunités par processus, en lien avec les forces et faiblesses de la plateforme, sont priorisées et transcrites en actions dans le plan d’amélioration annuel. Chaque phase et délai de réalisation des actions sont tracés et justifiés.

**L’enquête de satisfaction des clients** annuelle recueille l’avis des partenaires utilisateurs sur les prestations réalisées mais aussi sur les orientations d’avenir à donner. L’équipe reste aussi en permanence à l’écoute des remarques des partenaires et les intègre à sa pratique dans la limite du raisonnable. En janvier, **L’évaluation des fournisseurs** permet de fiabiliser la chaine d’approvisionnement et leurs relations avec la plateforme, de limiter les défaillances et de garantir la régularité des fournitures utilisées au meilleur coût.

Le système est d’abord **audité chaque année en interne** par des auditeurs certifiés. Les remarques sont intégrées ensuite au système et présentées lors des **audits de certification et de suivi** réalisées par l’organisme certificateur LRQA.

**L’implication de toute l’équipe**

 Chaque membre de la plateforme (titulaire, CDD, stagiaire) est impliqué dans le SMQ et intègre dans son activité les exigences qui en découlent (notamment en appliquant les procédures appropriées). L’avancement du plan d’amélioration annuel est l’affaire de tous. Sa réalisation est suivie mensuellement lors des réunions d’équipe. Ainsi, tous les agents contribuent à la progression et l’amélioration continue du fonctionnement de la plateforme. L’objectif permanent de chacun est de satisfaire au mieux les exigences et attentes des partenaires utilisateurs et autres parties intéressées pertinentes.

**CRG**

Centre de Ressources

Génétiques

**C.FAIVRE-PRIMOT**

 **LADM**

Laboratoire d’Analyses et de Développements Moléculaires

**M.LELIEVRE**

**SIE**

Système

d’Informations

Environnemental

**S.MONDY**

**Pourquoi un manuel qualité**

Ce document est à disposition de tous les partenaires présents et potentiels de la plateforme qui souhaite mieux connaître son SMQ en lien avec ses activités. L’équipe l’a volontairement souhaité synthétique afin de mieux communiquer sur les modalités de gestion et de maîtrise du SMQ et assurer sa promotion. Ainsi, c’est en toute transparence que les collaborations avec la plateforme peuvent se construire, avec l’assurance que tout est mis en œuvre pour mener à bien les manipulations et expérimentations des projets scientifiques confiés à GenoSol. D’ailleurs, l’enquête de satisfaction 2018 prouve la pertinence de cet investissement :

* 87% des utilisateurs sont très satisfaits.
* 84% des utilisateurs et partenaires recommanderaient GenoSol.

 

La **certification ISO 9001** est plébiscitée par les partenaires de la plateforme GenoSol.



Résultats enquête de satisfaction 2018



**MANUEL QUALITE**



**www2.dijon.inra.fr/plateforme\_genosol/**

**Contact : gestion-genosol@inra.fr**

Approuvé par Samuel Mondy

responsable de la plateforme

Août 2018



   