

Rapport d'activité RQLab

(Juin 2022)

Philippe Hubert
Véronique Beauvois
Vincent Lambert
Philippe Maesen
Joëlle Widart

CONTENU

1	Brève présentation	2
2	Moyens financiers	2
3	Composition du RQLab.....	2
4	Axes de travail.....	3
4.1	Réunions.....	3
4.2	Formations	3
4.3	Audits internes.....	3
4.4	Risk Management	3
4.5	Autres démarches.....	5

1 BRÈVE PRÉSENTATION

En 2008, a été créé un « Réseau Qualité des Laboratoires de l'ULg » (RQLab) – par et pour les services de l'ULiège.

Le RQLab est ouvert à tout service universitaire engagé – ou souhaitant s'engager – dans un processus de gestion de la qualité, et ce quels que soient les référentiels de qualité envisagés (accréditations ISO 17025, ISO 15189, ou autres ; certifications ISO 9001, ou autres ; Bonnes Pratiques de Laboratoire ; ...) et son domaine d'activité.

Par « service », on désigne indifféremment laboratoire, centre, plateforme, unité, département, service, institut, ...

Le statut de membre est donc délivré à des services, et non à des personnes physiques. L'adhésion d'un service signifie que toutes les personnes de ce service ont accès aux activités du RQLab.

A sa création, le RQLab a été soutenu par le Pr. Coignoul, Vice-Recteur à la Qualité. Ce dernier a été admis à la retraite fin septembre 2015. Le poste de Vice-Recteur à la Qualité a été remplacé par celui de Conseiller au Recteur, occupé depuis lors par Philippe Hubert (Président du RQLab).

2 MOYENS FINANCIERS

Le RQLab- dispose depuis fin 2011 d'un budget ordinaire via un OTP (de type O). Ce compte a été alimenté en 2021 par le SMAQ. Ce compte finance les frais de fonctionnement généraux du RQLab, l'organisation de certaines formations, l'achat et l'étalonnage périodique d'étalons de travail, ...

Deux autres OTP (de type P) ont été créés en mai 2012 au nom du RQLab. Ils sont alimentés par les contributions financières des bénéficiaires aux formations organisées. Leur objet est de financer certaines activités futures sur fonds propres (notamment des formations et des audits internes). L'Assemblée du RQLab a approuvé en septembre 2011 la mise en place systématique de ces contributions qui ont été voulues démocratiques, et dont les montants sont toujours les suivants :

- 40,00 €/jour pour les participants issus des entités de l'ULiège sensu-stricto (TVA non-applicable),
- 90,00 €/jour HTVA pour les participants issus du CHU,
- 180,00 €/jour HTVA pour tous les autres participants.

Ces montants s'appliquent autant aux formations qu'aux tables rondes BELAC. Par contre, elles ne s'appliquent pas aux formations financées par l'ARH, le SUPHT ou la Cellule Risk Management, auxquelles seuls les membres ULiège sont admis.

Les OTP O et P sont rattachés au SMAQ.

3 COMPOSITION DU RQLAB

Au 30 mars 2022, le RQLab compte 42 membres
(voir détail https://www.uliege.be/cms/c_9354430/fr/rqlab/-/membres).

Les trois sites de l'ULiège sont représentés (Liège, Gembloux et Arlon).

Les secteurs d'activités de ces membres couvrent les domaines suivants : ingénierie, biomédical, pharmaceutique, agroalimentaire, environnement, expertise judiciaire, vétérinaire, nucléaire, autres.

Le RQLab est géré par un bureau. Suite à la démission de Emmanuel Janssen, les membres actuels du bureau sont : Ph. Hubert, V. Beauvois, V. Lambert, P. Maesen et J. Widart. Ce bureau s'occupe de la gestion journalière (organisation des réunions, organisation des tables rondes et formations, planification des audits internes, ...). M. Bihain apporte une aide administrative dans ces tâches.

4 AXES DE TRAVAIL

4.1 REUNIONS

Le RQLab organise des réunions en fonction des besoins.

La variété des sujets abordés est aussi large que le souhaitent les participants. L'idée est en effet de profiter de nos rencontres ordinaires pour discuter – sous la forme de tables rondes – des différentes difficultés rencontrées au quotidien. Ainsi, en dehors de l'éventuel ordre du jour, ces rencontres sont surtout l'occasion de partager des expériences, soulever des questions, et mieux connaître les autres acteurs de la qualité à l'ULiège.

4.2 FORMATIONS

En 2021, le RQLab a organisé les formations suivantes (pour le contenu détaillé, voir https://www.uliege.be/cms/c_9143248/fr/rqlab-formations) :

- « Les exigences de la norme ISO17025 » (interne-SPOC)
- « Gestion de l'information et intégrité des données » (table ronde)

Une formation est déjà planifiée en 2022 :

- « Les exigences de la norme ISO17025 » (interne-SPOC)

4.3 AUDITS INTERNES

En 2021, le Réseau a organisé 9 audits internes, réalisés par 7 auditeurs internes. Ces audits sont essentiellement des audits de management de la qualité compte tenu des domaines dont sont issus les auditeurs.

Suite à la démission d'Emmanuel Janssen, le suivi de ces formations a été confié à Ph. Maesen (fin 2021). Un état des lieux est fait pour 2021 et une identification des premiers besoins pour 2022. Une mise à jour est faite au fur et à mesure du fichier qui centralise les audits internes.

Une formation continuée pour les auditeurs internes est programmée en 2022 pour permettre aux auditeurs qui réalisent peu d'audits sur une année de maintenir cette compétence et de ne pas repartir à zéro chaque année.

4.4 RISK MANAGEMENT

Le RQLab a entamé une réflexion en vue de répondre aux besoins de ses membres et de l'Institution concernant la gestion du risque et l'analyse de risques. Les deux démarches distinctes suivantes ont ainsi été entamées en 2015.

Groupe de travail (suspendu)

Le RQLab a, de sa propre initiative, créé début 2015 un groupe de travail constitué de 6 de ses membres et d'Emmanuelle Dinon (SUPHT). L'objectif de ce groupe est d'élaborer un "Kit pour l'analyse de risques" à l'attention des laboratoires du réseau. Coordonné par Véronique Beauvois, ce groupe a finalisé le kit analyse des risques en 2017. Ce kit est disponible en ligne sur le site du SUPHT, nous souhaiterions aussi qu'il soit disponible en ligne sur le site Risk Management.

Cellule de Retour d'Expérience (CREx) (suspendu)

L'ULiège a initié une politique pour une gestion intégrée des risques (URM = University Risk Management), couvrant les laboratoires mais aussi toutes les autres activités (enseignements, recherche, services, ...). Le RQLab a été sollicité par le Service Juridique et l'Administrateur pour constituer un CREx portant sur les "Laboratoires travaillant sous système qualité". Neuf membres du RQLab se sont portés volontaires et se sont joints à Emmanuelle Dinon (SUPHT) pour constituer ce CREx pilote, coordonné par Véronique Beauvois sous la supervision du Centre d'Etude de la Performance des Entreprises (Prof. Didier Van Caillie et Marius Kamto Kenmogne) et de Philippe Hubert. Ce CREx a été lancé en septembre 2015 et a tenu des réunions en 2016 et 2017. Le coordinateur du CREx est V. Beauvois du RQLab.

Le CREx a rencontré la Cellule RM lors d'une réunion en décembre 2016 afin de rendre compte des avancées du CREx. Un rapport d'activités a été transmis fin 2017. Le CREx a suspendu ses activités en attendant une progression institutionnelle en cette matière (politique santé et sécurité inexistante, site web RM peu fourni, ...). Ce feedback a été relancé début 2021 avec l'Administrateur de l'Institution et l'aide de C. Vandeleene. Malheureusement, la crise sanitaire, ainsi que le changement d'Administrateur ont mis ceci en suspens.

Groupe de travail sorbonnes (suspendu)

Dans le cadre de l'identification des risques les plus récurrents au sein des laboratoires RQLab, la problématique des sorbonnes a été identifiée. RQLab a créé un groupe de travail avec des membres de RQLab, de l'ARI et du SUPHT. Le groupe s'est réuni 3 fois : 14/02/2017, 7/04/2017 et 2/06/2017. Ce groupe a émis un rapport avec une série de conclusions, comme la nécessité de réaliser un cadastre complet des sorbonnes de l'ULiège, la priorisation des interventions, la possibilité d'utiliser Spatio-Data pour la gestion des sorbonnes, de leur contrôle, de leur entretien, de leur nettoyage et de toute intervention sur celles-ci, la possibilité de sous-traiter les contrôles, la question du nettoyage, la question des coûts (Spatio-Data, sous-traitance des contrôles et des nettoyages, remplacement de certaines sorbonnes, ...) et la bonne gestion des locaux (attribution, encombrement, armoires de stockage, ...).

Un suivi de l'avancement a été réalisé début 2021. Le dossier du B52 est clôturé. Le logiciel Spatiodata ne donne pas encore entière satisfaction et de nouvelles modifications ont été demandées par ULiège. Un nouveau marché a été lancé par le SUPHTT pour le contrôle de 2 bâtiments ULiège par un sous-traitant.

4.5 AUTRES DEMARCHES

Mutualisation des moyens

Le RQLab a établi et tient à jour un inventaire des cotisations, normes et équipements détenus par ses membres et susceptibles d'être partagés entre ses membres (voir https://www.uliege.be/cms/c_9143395/fr/rqlab-ressources).

Le RQLab a acquis une série de poids de référence allant de 1mg à 1kg, de classe E2, ainsi qu'un thermo-hygromètre. Ces équipements sont à la disposition de tout membre du RQLab.

Collaboration avec l'ARH

En 2015, l'ARH a sollicité le RQLab pour l'organisation d'une formation portant sur la "Sensibilisation au management par la qualité". Cette formation a été préparée par le RQLab, introduite dans le catalogue des formations de l'ARH. En 2021, elle a été dispensée par Joëlle Widart et Véronique Beauvois. Selon les enquêtes de satisfaction, il ressort que cette formation répond aux attentes des participants.

Visibilité

Le RQLab a contribué à la création d'un Certificat Universitaire en partenariat avec le FOREM et dont les membres du réseau assurent majoritairement les enseignements.

Libellé du certificat : Assurance qualité appliquée aux laboratoires et industries chimiques, pharmaceutiques et biotechnologiques

(information disponible : <http://progcours.ulg.ac.be/cocoon/programmes/MYAQLI00.html>).

Cette formation est organisée tant pour les demandeurs d'emploi (FOREM) que pour les travailleurs (formation continuée).

Cette formation a été dispensée chaque année depuis 2013. La remise à l'emploi est un vrai succès.

Utilisation de la plateforme DoX

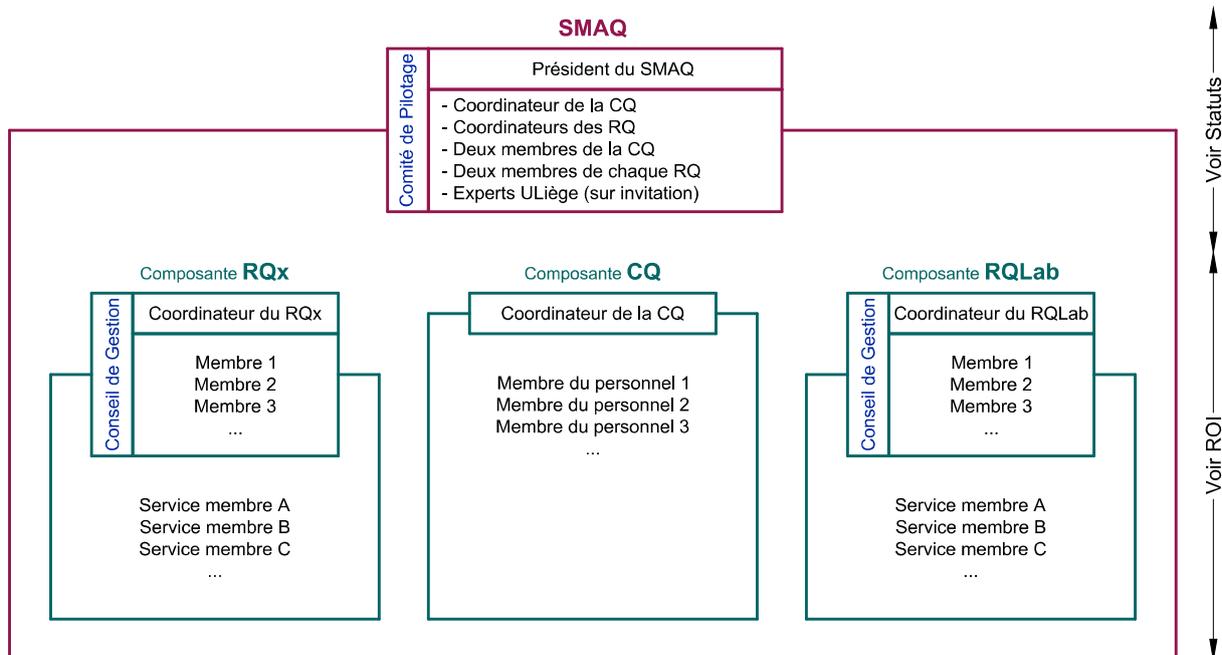
Afin d'améliorer l'accessibilité à l'information, tous les documents utiles au bureau de gestion du RQLab ont été placés sur la plateforme DoX.

Rapprochement avec le SMAQ

Suite à l'arrivée de nouveaux membres, le RQLab a évolué. D'un réseau de laboratoires, le RQLab est devenu un réseau d'entités de différents types (administrations, service, faculté, ...). Par exemple, la faculté de Médecine Vétérinaire nous a rejoint. De plus, lors de l'auto-évaluation réalisée dans le cadre du Prix Wallon de la Qualité, nous avons identifié cette disparité entre les membres comme une faiblesse, voire un risque d'extinction du réseau. Cette pérennisation passe par la structuration du réseau au sein de l'Université. Le SMAQ a rapidement été identifié comme une partie prenante active dans le domaine de la qualité à l'Université de Liège. C'est donc naturellement qu'une réflexion est menée afin de créer une structure intégrant les réseaux Qualité dans le SMAQ (SMAQ 2.0). En effet, le RQLab serait le réseau des laboratoires avec ses particularités, les autres Réseaux (RQx) rassembleraient les entités engagées dans une démarche qualité autour de thématiques semblables telles l'enseignement, les administrations, ... Tous ces réseaux seraient reliés par un comité de pilotage. Des projets de statuts et de règlement d'ordre

intérieur ont été rédigés afin de définir la structure et ses modalités de fonctionnement. Ce projet doit être présenté au Conseil d'Administration de notre Institution.

Proposition d'organigramme :



Naissance du Réseau d'Assurance Qualité du CHU de Liège (RAQCHU)

Le RAQCHU est un réseau constitué de différentes personnes du CHU de Liège travaillant dans le domaine de la gestion de la qualité (laboratoires, services médicaux, services administratifs, etc.).

Ce réseau a été créé en 2021 afin d'offrir un espace de partage et d'échange à ces différentes personnes pour résoudre des questions spécifiques du CHU auxquelles le RQLab ne pouvaient pas répondre.

La collaboration et l'entraide entre le RQLab et le RAQCHU est une évidence.

La démarche du RAQCHU est participative, volontaire et non obligatoire. Le réseau est formé de personnes venant de services différents, avec des fonctions différentes et une expérience différente.

Ce groupe se veut disponible pour répondre à des demandes concrètes : c'est un endroit d'entraide pour échanger des informations, poser des questions, etc.

Les différentes missions identifiées à ce jour sont de :

- constituer, organiser un centre de gravité et connecter les laboratoires et services engagés dans une démarche qualité opérationnelle ;
- créer une plateforme d'entraide et de partage volontaire pour les services et les laboratoires désirant s'engager ou étant déjà actifs dans un tel processus ;
- proposer un panel d'auditeurs qualifiés pour la réalisation d'audits internes dans les secteurs demandeurs, sur base des normes spécifiques à chaque secteur ;
- organiser des retours d'inspection pendant lesquels des remarques et des points communs peuvent être mis en évidence, afin de proposer et d'émettre des réponses communes aux organismes externes ;
- organiser des formations communes relatives au système qualité, au management qualité ainsi qu'à d'autres sujets plus techniques et pratiques sollicités par les membres du Réseau ;
- organiser des tables rondes / REX dans les domaines liés ;
- constituer une bibliothèque de normes (sur demande des membres)
- permettre des appels d'offre communs en cas d'achats en masse de matériel
- faciliter la communication et la collaboration avec les services supports au sein du CHU.

La gestion opérationnelle du RAQCHU est assurée par un bureau constitué des membres suivants : Masoumeh Takeh, Alexandre Carpentier, Virginie Bettonville, Philippe Calmant, Vincent Lambert, Stéphanie Gofflot et Laurie Lima-Rivera.

La personne de référence au sein du Service Qualité et Sécurité Institutionnelles est Laurie Lima-Rivera.

Pour tout renseignement, demande de normes, de formation, etc., vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : raqchu@chuliege.be