

Rapport d'activité RQLab-ULg

(08/09/10)

CONTENU

1	Création du RQLab-ULg	3
2	Composition du RQLab-ULg au 08/09/10	5
3	Axes de travail	5
3.1	Réunions trimestrielles	5
3.2	Aide à la mise en place de systèmes qualité	5
3.3	Audits internes	6
3.4	Etalonnages	6
3.5	Sensibilisation des autorités académiques	7
3.6	Elargissement du RQLab-ULg	7
3.7	Formations	7
3.8	Belac	8
3.9	Veille documentaire	9
3.10	Visibilité	10
	Annexe 1 - Liste des membres du RQLab-ULg	11
	Annexe 2 - Liste des formations sélectionnées	13

1 CRÉATION DU RQLAB-ULG

Les laboratoires engagés dans un processus de gestion de la qualité sont tous confrontés à des difficultés de même nature et font appel, d'une façon générale, aux mêmes outils propres à la maîtrise de la qualité dans la poursuite d'objectifs semblables.

D'une part, ces démarches ont un coût en temps, argent, ressources humaines. Certains aspects des activités liées à la qualité se révèlent parfois être à faible rendement, et ce par simple manque d'information, de pratique ou de compétences particulières. Ainsi, la roue est bien souvent réinventée sans savoir qu'elle existe déjà et est maîtrisée dans d'autres laboratoires.

D'autre part, l'attention que peut espérer recevoir un laboratoire individuellement de la part des diverses autorités en présence est généralement trop faible pour solutionner efficacement certains points délicats de la gestion de la qualité. A contrario, un groupe de laboratoires parlant d'un même nom peut se donner une certaine visibilité et dès lors espérer recevoir des réponses et des moyens appropriés.

Création

De ces constats est née l'idée, fin 2008, d'établir un « Réseau Qualité des Laboratoires de l'ULg » (RQLab-ULg) – par les laboratoires de l'ULg et pour les laboratoires de l'ULg.

Son principe de fonctionnement a été imaginé modeste et sa finalité simple : installer une synergie « passive » entre laboratoires impliqués dans une démarche qualité, presque minimaliste, mais accessible dès que nécessaire. Sa nature se veut simple, efficace, et dispensée de toute forme administrative non-strictement nécessaire afin d'encourager la participation.

Initialement, ce groupe était constitué uniquement des laboratoires de l'ULg qui sont accrédités selon l'ISO 17025. Ce choix initial n'avait pas vocation à perdurer davantage, il résultait simplement de la commodité de contacter ces laboratoires (la liste des laboratoires accrédités est très simple à trouver, alors qu'une liste des laboratoires « concernés par la qualité » au sens large n'existe pas).

Dès le départ, les laboratoires accrédités ont manifesté leur intérêt. Certaines coopérations ont rapidement vu le jour en termes d'échange d'auditeurs internes, de services d'étalonnage et d'aides à l'établissement de systèmes qualité.

Formalisation

Suite à la création en 2009 d'un poste de Vice-Recteur à la Gestion de la Qualité à l'ULg, auquel le Pr. Freddy Coignoul a été élu, le RQLab-ULg a souhaité inscrire son initiative dans la démarche qualité de l'ULg. En janvier 2010, le RQLab-ULg a été présenté par ses membres à François Ronday (Administrateur), Freddy Coignoul (Vice-Recteur à la Gestion de la Qualité), Isabelle Halleux (Directrice de l'ARD), ainsi qu'à la Cellule Qualité (devenue depuis lors le SMAQ, Service de Management et d'Accompagnement à la Qualité), qui lui ont apporté leur soutien et ont avalisé sa démarche.

Le RQLab-ULg a alors été ouvert à tout laboratoire de l'ULg 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 les domaines d'activité de ces laboratoires.

Objectifs

Le RQLab-ULg propose :

1. comme objectif général : de constituer et d'organiser un « centre de gravité » des laboratoires de l'ULg engagés dans la qualité (centralisation de l'information y afférente, mutualisation des moyens entre laboratoires, partage des expériences, groupes de travail, ...)
2. comme objectif personnalisé : d'informer, de guider et de coacher les laboratoires de l'ULg désirant développer un système qualité

et ce afin de relever plus efficacement les défis sans cesse croissant de la qualité en laboratoire.

Fonctionnement

L'adhésion de chacun se fait sur base volontariste et la participation est gratuite. L'animation du RQLab-ULg repose entièrement sur la présence spontanée de ses membres aux réunions organisées.

2 COMPOSITION DU RQLAB-ULG AU 08/09/10

Le RQLab-ULg compte à cette date :

- 12 laboratoires accrédités ISO 17025,
- 1 laboratoire en cours d'accréditation,
- 10 laboratoires ou entités engagés - ou souhaitant s'engager - dans un processus de gestion de la qualité.

Par « entité », on désigne indifféremment unité, plateforme, service, département.

Ces 23 membres occupent plus d'une centaine de personnes et sont issus des Facultés des Sciences, Sciences Appliquées, Médecine, Médecine Vétérinaire, Gembloux Agro-Bio Tech. Des sites de Liège, Gembloux et Arlon sont représentés.

La liste des membres est visible en annexe 1.

3 AXES DE TRAVAIL

Diverses démarches et réflexions ont été entamées depuis la création du RQLab-ULg.

3.1 RÉUNIONS TRIMESTRIELLES

Les membres du RQLab-ULg se rencontrent environ 4 fois par an. A ce jour, les responsables qualité des laboratoires du RQLab-ULg sont présents à ces réunions mais cela n'est en aucune façon une règle : ces réunions sont ouvertes à toute personne intéressée.

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'ULg.

3.2 AIDE À LA MISE EN PLACE DE SYSTÈMES QUALITÉ

Comme exposé ci-avant, un des rôles utiles du RQLab-ULg réside en la guidance qu'il peut offrir à tout autre laboratoire de l'ULg souhaitant s'investir dans une démarche qualité. Notamment, les laboratoires accrédités proposent de mettre leur expérience au service de ceux qui souhaitent le devenir, au travers - par exemple - d'une aide au déchiffrement

de la norme décrivant les exigences à satisfaire en termes d'accréditation (ISO 17025), du partage de modèles de procédures, de séances de questions-réponses, ...

Le Laboratoire des Matériaux de Construction et le Laboratoire de Mécanique des Matériaux & Structures ont été les premiers à bénéficier de cette forme de coaching et ont reçu leur accréditation en octobre 2009 et juin 2010 respectivement.

3.3 AUDITS INTERNES

Les laboratoires accrédités doivent effectuer au moins annuellement des audits internes de leurs activités afin de vérifier que leurs opérations continuent de se conformer aux diverses exigences en vigueur (système de management, norme d'accréditation, directives des clients, ...). Derrière cette nécessité se cache la contrainte de disposer d'auditeurs formés et qualifiés qui seront, dans la mesure du possible, indépendant de l'activité à auditer.

Attendu la présence d'auditeurs habilités parmi le personnel de chaque laboratoire d'une part, et les expériences et enseignements variés à partager d'autre part, l'échange d'auditeurs entre laboratoires du RQLab-ULg est apparu comme une initiative particulièrement fertile.

Le Laboratoire d'Essai au Feu, le Laboratoire de Compatibilité Electromagnétique, le Laboratoire des Matériaux de Construction et le Laboratoire de Mécanique des Matériaux & Structures procèdent avantageusement à des audits croisés depuis décembre 2008.

Parallèlement, une demande a été émise par certains membres du RQLab-ULg : pouvoir assister - en tant qu'observateurs sur le terrain - à des audits internes à titre de formation personnelle. Les audits croisés au sein du RQLab-ULg pourraient donc également remédier de façon originale au manque de pratique d'un auditeur débutant sous la forme de coaching.

3.4 ETALONNAGES

Tout équipement utilisé à des fins d'essai/analyse, y compris les instruments servant aux mesurages annexes (par exemple des conditions ambiantes), doit être étalonné périodiquement. A cet effet, les laboratoires peuvent s'adresser à des laboratoires d'étalonnage compétents, ou encore réaliser eux-mêmes ces étalonnages au moyen d'étalons de référence détenus en interne. Cette seconde possibilité s'avère particulièrement économique lorsqu'elle est partagée entre laboratoires.

Plusieurs étuves et fours sont ainsi étalonnés régulièrement depuis novembre 2008 par deux étalons de référence circulant entre trois laboratoires intéressés. La grande diversité instrumentale au sein des laboratoires constitue cependant une entrave à la généralisation étendue de ce principe.

3.5 SENSIBILISATION DES AUTORITÉS ACADÉMIQUES

En janvier 2010, une rencontre a été organisée par le RQLab-ULg afin d'informer et de sensibiliser les autorités académiques de l'ULg aux réalités quotidiennes des laboratoires accrédités.

Le RQLab-ULg y a exposé comment l'accréditation garantit la pérennité des activités des laboratoires de l'ULg, supporte les activités de recherche et d'enseignement à l'ULg, et crédibilise ces laboratoires d'une reconnaissance internationale de qualité et de compétence. Il a également rapporté que si l'accréditation est une source de motivation pour le personnel, elle est également fortement contraignante, toujours onéreuse, et source d'un grand nombre de besoins et difficultés généralement communs aux différents laboratoires.

Le Vice-Recteur a proposé de continuer à tenir des rencontres entre le SMAQ qu'il pilote et les représentants du RQLab-ULg afin de faire bénéficier chacun d'un retour d'informations utiles.

3.6 ELARGISSEMENT DU RQLAB-ULG

Suite à la rencontre avec les autorités académique de l'ULg en janvier 2010, et sur proposition de Mme. Halleux (directrice de l'ARD), le RQLab-ULg a souhaité s'ouvrir à tout laboratoire de l'ULg engagé - ou souhaitant s'engager - dans un processus de gestion de la qualité, et ce quels que soient les référentiels de qualité envisagés et les domaines d'activité de ces laboratoires.

En avril 2010, un mailing a été diffusé en ce sens sur l'Intranet de l'ULg à destination de tous les membres des Facultés des Sciences, Sciences Appliquées, Médecine, Médecine Vétérinaire et Gembloux Agro-Bio Tech. Dans les semaines suivantes, une dizaine de laboratoires ont manifesté leur intérêt et ont rejoint le RQLab-ULg. La dernière réunion du RQLab-ULg a accueilli une quinzaine de représentants de ses membres.

3.7 FORMATIONS

La direction de chaque laboratoire doit assurer la formation continue et le maintien des compétences de son personnel. A ce titre, les laboratoires engagés dans un processus de gestion de la qualité sont régulièrement à la recherche de formations pertinentes pour leur personnel en position clef.

Le "catalogue" des formations dans le domaine de la qualité se révèle vaste et hétéroclite, aussi les membres du RQLab-ULg ont-ils constitué une liste de formations particulièrement demandées par les acteurs de la qualité à l'ULg. La convergence

manifeste des intérêts a aussitôt incité le RQLab-ULg à solliciter l'organisation de certaines de ces formations dans les locaux de l'ULg et l'accès à des prix de groupe. Cette démarche recueille un double avantage : moins de déplacements à l'autre bout de la Wallonie et des frais d'inscription individuelle nettement réduits.

La liste établie montre cependant que le prix moyen d'une formation payante est d'environ 1500 € HTVA. Les réflexions menées par deux membres des Départements de Pharmacie et de Chimie et de l'Unilab ont permis de proposer des alternatives gratuites pour certaines formations payantes. Cela étant, certaines formations essentielles ne trouvent pas à ce jour d'alternative gratuite. Dès lors, le RQLab-ULg a commencé à prospecter du côté de l'ARH dans sa recherche de budget pour l'organisation de ses formations. Les laboratoires du RQLab-ULg ont proposé de prendre en charge 50% des frais de formation et ont sollicité la prise en charge des 50% restant par le budget ordinaire. Par ailleurs, pour les formations cycliques (certaines formations pourraient se répéter chaque année), une demande a également été introduite en vue de l'insertion des ces formations dans le catalogue annuel des formations professionnelles de l'ARH.

La liste actualisée des formations est visible en annexe 2. Elle est amenée à s'étoffer.

A la demande unanime des membres du RQLab-ULg, deux formations seront organisées fin 2010 : « Initiation à l'estimation des incertitudes de mesure » et « Sensibilisation au management de la qualité ». Une quarantaine de participants se sont déjà inscrits à ces formations. Des demandes ont également déjà été émises pour que soient organisées en 2011 les formations « Interprétation des exigences de la norme ISO CEI 17025 » et « Initiation aux mesures de température ».

3.8 BELAC

Belac (Organisme Belge d'Accréditation) fait généralement l'objet de discussions effervescentes entre les membres du RQLab-ULg.

Le sentiment général est pour le moins mitigé - pour ne pas dire négatif - à l'encontre de Belac. Certains reproches ressortent particulièrement du lot et ont été listés. Notamment, il existe une trop grande variabilité - voire contrariété - entre les exigences des auditeurs belges d'une part, et une trop grande sévérité des exigences de Belac par rapport aux organismes d'accréditation étrangers d'autre part. Par ailleurs sont déplorés le niveau technique de certains auditeurs de Belac, leur manque d'adéquation aux domaines d'activité des laboratoires audités, et leur renouvellement trop peu fréquent. De plus, les délais entre la demande d'audit, l'audit, l'émission du rapport d'audit, et la réception de l'extension du scope d'accréditation, sont jugés bien trop longs et incompatibles avec les impératifs quotidiens des laboratoires. Il est à

noter que depuis janvier 2010, il ne peut plus exister qu'un seul organisme d'accréditation par Etat et un laboratoire ne peut plus s'adresser qu'à son organisme d'accréditation national. Ces organismes accèdent donc à un statut de monopole dont Belac semble user à souhait.

D'un avis commun, la qualité a un coût substantiel et - dans ces conditions - la plus-value apportée par la détention d'une accréditation volontariste n'est certainement pas un argument convainquant justifiant ces dépenses.

Les membres du RQLab-ULg ont conséquemment souhaité exprimer leurs doléances auprès de Belac. Un courrier a été rédigé en ce sens à l'attention de Belac, présentant la démarche de groupe du RQLab-ULg au sein de l'Université, énumérant certaines des principales difficultés rencontrées avec leur institution, et les sollicitant en vue d'une rencontre en présence du Vice-Recteur.

3.9 VEILLE DOCUMENTAIRE

Les laboratoires engagés dans un processus de gestion de la qualité sont tenus de gérer étroitement une veille documentaire, à savoir la gestion des règlements, normes et directives. L'acquisition des diverses normes (qu'elles soient à caractère technique ou qualité) et de leurs versions successivement révisées représente une tâche et un coût considérable dans certains domaines d'activité.

Ce constat a amené le RQLab-ULg à envisager la possibilité d'acquérir et de gérer ces normes via le Réseau des Bibliothèques de l'ULg. Dans un premier temps, deux membres du RQLab-ULg ont rencontré, à titre informatif, les bibliothécaires de la BST (Bibliothèque des Sciences & Techniques). Dans un second temps, ils se sont entretenus en juin 2010 avec Paul Thirion, Directeur du Réseau des Bibliothèques de l'ULg, afin d'examiner avec lui différents aspects : budget pour l'achat de normes, avantages en cas d'achats groupés, recensement des normes existantes, problématique du multi-usage des normes, ...

A présent, les laboratoires du RQLab-ULg doivent définir le périmètre précis de leur demande (volume annuel de normes, bibliothèques ciblées, description des métadonnées pertinentes, ...). Si le volet financier ne trouve pas de solution immédiate, le Réseau des Bibliothèques dispose cependant des outils permettant d'intégrer le volet technique (Orbi) et de dénouer les éventuelles questions du volet juridique (aspect multiposte notamment).

A noter les deux constats suivants quant aux services du NBN (Bureau Belge de Normalisation) : le NBN n'accorde aucune remise aux universités alors que celles-ci

bénéficient de 50% auprès de l'IEC, et leur site web n'offre aucun outil d'avertissement de mise à jour des normes (flux RSS ou autre).

3.10 VISIBILITÉ

Le RQLab-ULg a contacté le Segi (Service Général d'Informatique) afin de connaître la faisabilité et les étapes nécessaires pour mettre en place une page web personnalisée au sein du site institutionnel.

Le RQLab-ULg a introduit une inscription groupée à son nom auprès de Belab (Association des Organisations Accréditées en Belgique). L'inscription auprès du CQHN (Centre Qualité Hainaut-Namur) est prise au nom de l'ULg depuis quelques années déjà.

ANNEXE 1 - Liste des membres du RQLab-ULg

Liste des laboratoires accrédités liés à l'ULg :

	N° certificat BELAC (ancien n° BELTEST)	Nom du laboratoire	Faculté	Contact (Responsable Qualité)
1	070-TEST (094-T)	Laboratoire de microbiologie des denrées alimentaires	Médecine vétérinaire	
2 (1)	128-TEST (176-T) + 128-MED	CHU - UniLab-Lg Laboratoire de biologie clinique	Médecine	P. CALMANT E. CAVALIER F. BOEMER R. GREIMERS
3	157-TEST (212-T)	C.A.R.T. - Centre d'Analyse des Résidus en Traces	Médecine vétérinaire - Sciences	J. WIDART (3) M-L SCIPPO C. XHROUET
4	182-TEST (247-T)	CHU - UniLab-Lg Laboratoire de Référence Sida	Médecine	P. CALMANT S. BONTEMS
5	222-TEST (282-T)	CEM - Laboratoire de Compatibilité Electromagnétique	Sciences appliquées	V. BEAUVOIS
6	242-TEST (303-T)	Institut de Médecine Légale Laboratoire d'Identification Génétique	Médecine	M. DELVOYE
7	246-TEST (309-T)	Laboratoire des Ressources Hydriques	Sciences	C. SCHEUREN V. DEBBAUT
8	247-TEST	Unité de Technologie des IAA (Industries Agro-alimentaires)	Gembloux Agro-Bio Tech	C. ANCEAU
9 (2)	267-TEST (329-T) + 267-CAL (033)	CRM - Centre de Recherches Métallurgiques	Hors faculté	V. TUSSET
10	345-TEST	Laboratoire d'essai au feu	Sciences appliquées	F. DUMONT
11	380-TEST	Laboratoire des Matériaux de Construction	Sciences appliquées	M. BOVEROUX
12	392-TEST	Laboratoire de Mécanique des Matériaux et Structures	Sciences appliquées	M. BOVEROUX

(1) ISO 17025 et ISO 15189 « Laboratoires d'analyses de biologie médicale - Exigences particulières concernant la qualité et la compétence »

(2) ISO 17025 et ISO 9001 « Systèmes de management de la qualité - Exigences »

(3) Egalement responsable de la Cellule Qualité du département de pharmacie

Laboratoires de l'ULg en cours d'accréditation :

	N° certificat BELAC	Nom du laboratoire	Faculté	Contact (Responsable Qualité)
13 (4)		Unité de Science du Sol	Gembloux Agro-Bio Tech	V. GENOT

(4) ISO 17025 et ISO 17043 « Évaluation de la conformité - Exigences générales concernant les essais d'aptitude »

Autres Laboratoires et Entités manifestant leur intérêt pour la qualité :

	N° certificat BELAC	Nom du laboratoire	Faculté	Contact (Responsable Qualité)
14	-	Laboratoire de Métrologie	Sciences appliquées	A. MARTINEZ
15		Animalerie SPF du GIGA	Médecine	G. GAUDRAY
16		Instrumentation Laboratory	Sciences Appliquées	P. VANDERBEMDEN
17		APTIS-GRASP-LCIS	Sciences	F. BOSCHINI
18		UROC (Bone and Cartilage Research Unit)	Médecine	Y. HENROTIN M. MATHY
19		LCIS (Laboratoire de Chimie Inorganique et Structurale)	Sciences	R. ALVES DE ALMEIDA
20		Département clinique des animaux de compagnie et des équidés	Médecine Vétérinaire	F. DELVAUX
21		Département de pharmacie : LCA, LTP, LAM, LPG et LCP	Médecine	J. WIDART
22		Service de Radiothérapie	Médecine	M. DELGAUDINE
23		Plateforme GIGA	Médecine	M. MAURIN

ANNEXE 2 - Liste des formations sélectionnées

(sans ordre de préférence)

Intitulé	Formateur	Durée	Prix HTVA
Interprétation des exigences de la norme ISO CEI 17025	J.S. Quality Consult	1 jour	1000 €
	RQLab-ULg		Exposé gratuit
Auditeur interne ISO CEI 17025	J.S. Quality Consult	2 jours	2000 €
	RQLab-ULg		Exposé gratuit
Interprétation des exigences de la norme ISO 9001	J.S. Quality Consult	1 jour	1000 €
Auditeur interne ISO 9001	J.S. Quality Consult	2 jours	2000 €
Indicateurs qualité	Delta Management	1 jour $\frac{1}{2}$	1350 €
Amélioration continue	Delta Management	1 jour	900 €
Upgrade des auditeurs internes	Delta Management	1 jour	900 €
Les outils de communication pour l'auditeur	Ad Hoc Management	1 jour	1000 €
Vers une revue de direction performante	De Magnée Consultants	1 jour $\frac{1}{2}$	1350 €
Initiation aux mesures de température	Laboratoire Belge de Thermométrie (LBT)	1 jour	2000 €
Maîtrise des mesures de température	Laboratoire Belge de Thermométrie (LBT)	1 jour	2000 €
Caractérisation des enceintes climatiques	Laboratoire Belge de Thermométrie (LBT)	1 jour	2000 €
Initiation à l'estimation des incertitudes de mesure	Laboratoire Belge de Thermométrie (LBT)	1 jour	2000 €
	RQLab-ULg		Exposé gratuit
Maîtrise des estimations des incertitudes de mesure	Laboratoire Belge de Thermométrie (LBT)	1 jour	2000 €
Sensibilisation au management de la qualité	ULg - Département de pharmacie	$\frac{1}{2}$ jour	Exposé gratuit
Chémométrie et système qualité Partie 1 : GLP, ISO 17025 et autres normes : généralités	ULg - Département de chimie	$\frac{1}{2}$ jour	Exposé gratuit
Chémométrie et système qualité Partie 2 : Audit interne : théorie et exercices pratiques	ULg - Département de chimie	$\frac{1}{2}$ jour	Exposé gratuit

Chémométrie et système qualité Partie 3 : L'application des normes dans une entreprise	ULg - Département de chimie	$\frac{1}{2}$ jour	Exposé gratuit
Chémométrie et système qualité Partie 4 : Chémométrie - carte de contrôle, matériau de référence	ULg - Département de chimie	$\frac{1}{2}$ jour	Exposé gratuit
Assurance Qualité chez GSK	GSK Belgique	$\frac{1}{2}$ jour	Exposé gratuit
Sécurité et Gestion des Déchets	SUPHT		Exposé gratuit
Le travail en laboratoire de niveau de confinement 2 (L2)	SUPHT	$\frac{1}{2}$ jour	Exposé gratuit

Autres sources de formations :

- CQHN : <http://www.cqhn.com/>
- LBT : <http://www.lbt-blb.be/fr/laboratoire-thermometrie.php>
- Interface :
http://www.interface.ulg.ac.be/formation/depliant_global_11_2009.pdf
- BioWin : <http://www.biowin.org/biowin/fr/5453-competences.html>
- Vincotte : <http://www.vincotte-academy.be/index.php/catalog/fr/>
- Vidyas : <http://www.vidyas.be/>