

Rapport d'activité RQLab-ULg

(Février 2016)

Philippe Hubert
Véronique Beauvois
Fabien Dumont
Joëlle Widart
Saadia Lasri
Vincent Lambert
Laurence Pirson

CONTENU

1	Brève présentation.....	2
2	Moyens financiers.....	2
3	Composition du RQLab-ULg.....	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	Accessibilité aux formations, audits internes et coaching qualité.....	4
4.6	Autres démarches.....	4

1 BRÈVE PRÉSENTATION

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

Le RQLab-ULg 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-ULg.

Depuis 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-ULg).

2 MOYENS FINANCIERS

Le RQLab-ULg dispose depuis fin 2011 d'un budget ordinaire via un OTP (de type O). Ce compte a été alimenté en 2015 par le SMAQ. Ce compte finance les frais de fonctionnement généraux du RQLab-ULg, l'organisation de certaines formations, l'achat d'étalons de travail, ...

Deux autres OTP (de type P) ont été créés en mai 2012 au nom du RQLab-ULg. 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-ULg 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 :

- 25,00 € pour les participants issus des entités de l'ULg sensu-stricto (TVA non-applicable),
- 57,50 € HTVA pour les participants issus du CHU,
- 115,00 € HTVA pour tous les autres participants.

Elles s'appliquent autant aux formations qu'aux tables rondes Belac. Par contre, elles ne s'appliquent pas aux formations financées par l'ARH, auxquelles seuls les membres ULg sont admis.

Les OTP O et P sont rattachés au SMAQ.

3 COMPOSITION DU RQLAB-ULG

Au 31 janvier 2016, le RQLab-ULg compte 37 membres (voir détail www.ulg.ac.be/cms/c_1240946/membres-du-rqlab-ulg).

Les trois sites de l'ULg 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-ULg est géré par un bureau. Ce bureau a été élargi en 2014. Les membres actuels du bureau sont : Ph. Hubert, V. Beauvois, F. Dumont, S. Laasri, V. Lambert et L. Pirson et J. Widart . Ce bureau s'occupe de la gestion journalière (organisation des réunions, organisation des tables rondes et formations, planification des audits internes, ...). F. Bonivert apporte une aide administrative dans ces tâches.

4 AXES DE TRAVAIL

4.1 REUNIONS

Le RQLab-ULg 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'ULg.

4.2 FORMATIONS

En 2015, le RQLab-ULg a organisé les formations suivantes (pour le contenu détaillé, voir www.ulg.ac.be/cms/c_944477/formations) :

- 23 & 24 juin 2015 : "Salle Blanche" (12 participants)
- 06 & 07 octobre 2015 : "Interprétation des exigences de la norme ISO 9001" (14 participants)

On dénombre 2 formations organisées en 2015. Des formations ont eu lieu ou sont déjà planifiées en 2016 (Interprétation des exigences de la norme ISO 9001, Gérer un projet d'audit interne, Caractérisation et vérification des enceintes climatiques).

4.3 AUDITS INTERNES

En 2015, le Réseau a organisé 10 échanges d'auditeurs internes.

Ces auditeurs formés en janvier 2014 ont finalisé leur formation d'auditeur en observant un audit interne ou en réalisant une partie ou l'entièreté d'un audit sous supervision dans le courant de l'année 2015. Certains des auditeurs formés en 2014-2015 vont prendre en charge des audits internes en 2016.

En parallèle à l'échange d'auditeurs internes, le RQLab-ULg a répondu à une demande du Centre Spatial de Liège. Ce centre avait besoin d'une série d'audits internes. Le Réseau a réalisé la prestation (5 audits, 3 auditeurs) pendant l'année 2015.

4.4 RISK MANAGEMENT

Le RQLab-ULg 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

La RQLab-ULg 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 s'est rencontré 5 fois en 2015 et devrait concrétiser son objectif durant 2016.

Cellule de Retour d'Expérience (CREX)

L'ULg a initié une politique pour une gestion intégrée des risques (URM = University Risk Management), couvrant les labos mais aussi toutes les autres activités (enseignements, recherche, services, ...). Le RQLab-ULg 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 sa première réunion en janvier 2016. Le coordinateur du CREX est V. Beauvois du RQ-Lab.

4.5 ACCESSIBILITÉ AUX FORMATIONS, AUDITS INTERNES ET COACHING QUALITÉ

La mutualisation de l'information et des moyens est un des principes fondamentaux du RQLab-ULg. Afin de renforcer cet aspect, le conseil de gestion du RQLab-ULg – réuni le 08/07/15 – a décidé d'instaurer ce qui suit.

Les conditions d'accès aux :

- formations
- audits (demande d'audit interne de votre service par un auditeur du réseau)
- coaching qualité (demande d'une aide pour la mise en place d'un système qualité)
- observations d'audit interne (demande pour assister – en tant qu'observateur – à un audit interne du RQLab-ULg afin de finaliser sa formation d'auditeur interne)

sont les suivantes :

1. appartenir à un service membre du RQLab-ULg
2. le service membre doit avoir été représenté à au-moins une assemblée du réseau au cours des 12 derniers mois (présence d'au-moins une personne de votre service)*

complétées en outre par les conditions spécifiques suivantes :

3. pour le coaching qualité : un responsable qualité doit être désigné dans le service (le réseau ne fournit pas de consultant pour la mise en place de système qualité)
4. pour l'observation d'audit interne : avoir suivi une formation théorique d'auditeur interne (auprès du réseau ou d'une instance externe) préalablement à la demande.

* La 2ème condition ne s'applique pas aux services devenus membres au cours des 12 mois précédant la demande.

Ces conditions d'accès entrent en application le 01/09/16.

4.6 AUTRES DEMARCHES

Mutualisation des moyens

Le RQLab-ULg 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 www.ulg.ac.be/cms/c_2599272/ressources).

Le RQLab-ULg a acquis une série de poids de référence allant de 1mg à 1kg, de classe E2 (voir www.ulg.ac.be/upload/docs/application/pdf/2012-11/jeu_de_poids.pdf). Cet équipement est à la disposition de tout membre du RQLab-ULg.

Sensibilisation de l'ARI

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, le RQLab-ULg a questionné ses membres en 2015 quant à leur satisfaction concernant leurs interactions avec l'ARI. Cette enquête fait suite à celles déjà menées en 2011 et 2013, l'intention actuelle du RQLab-ULg étant de renouveler cet exercice tous les 2 ans. Les résultats de cette enquête ont été transmis à l'ARI fin 2015.

Collaboration avec l'ARH

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, et dispensée le 19 novembre 2015 (durée : 3h). Cette première formation a été dispensée à 14 participants issus du personnel universitaire.

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://progccours.ulg.ac.be/cocoon/programmes/MYAQLI00.html>).

Cette formation est organisée tant pour les demandeurs d'emploi (FOREM) que pour les travailleurs (formation continuée). Deux étudiants-travailleurs ont suivi cette formation en 2015.

Cette formation a été dispensée depuis 2013. 35 demandeurs d'emploi ont trouvé un emploi après la formation. Seul un stagiaire est toujours à la recherche d'un emploi.

En ce qui concerne les chèques technologiques, Michel Morant, directeur de l'Interface nous avait conseillé d'attendre le nouveau gouvernement wallon pour reprendre le dossier, ce que nous avons fait. Actuellement le cabinet Marcourt travaillerait sur un nouveau décret recherches et par conséquent, il semblerait que le dossier des chèques technologiques soit au frigo. Début 2016, Véronique Beauvois a écrit au Vice-Recteur à la recherche, Rudi Cloots, pour lui demander son soutien dans ce dossier.