



La Qualité à INRAE

Diane BRIARD, Responsable du Domaine Management par la Qualité

Anne JAULIN, Qualificienne territoriale, Pilote du Réseau M³ INRAE

- DIAGONAL -

- WEBINAIRE DU 14/12/2023-

➤ La Qualité à INRAE

UNE Politique Qualité institutionnelle

- pour tous



DEUX Approches

- pour toutes les unités: la méthode EureQUA pour améliorer l'organisation des activités avec l'approche processus
- en réponse à des besoins de reconnaissance : l'accompagnement à la certification qualité



TROIS Piliers

- le réseau qualité
- les formations
- le terrain et l'accompagnement



QUATRE Niveaux d'intervention

- le national
- les centres
- les départements
- et les Unités



CINQ Objectifs

- Améliorer le fonctionnement de l'organisation
- Contribuer à la maîtrise des risques au sein d'INRAE
- Traçabilité
- Fiabilité
- Maîtrise des équipements, méthodes, matériels et des données

➤ La Qualité à INRAE

UNE Politique Qualité institutionnelle

pour tous



*Pour répondre aux enjeux de la recherche et accompagner la stratégie INRAE 2030, « relever les défis de l’agriculture, de l’alimentation et de l’environnement de demain », la politique qualité d’INRAE propose, aux entités de l’Institut, **la qualité comme facilitateur de l’organisation et de la réalisation des activités de recherche, d’expérimentation, d’expertise et d’appui à la recherche.***

*Ainsi, au sein de chacune des structures et après avoir sécurisé l’obtention des données et des résultats, les outils du management qualité proposent aux responsables d’activités **un véritable outil d’aide au pilotage et à la décision.***

➤ La Qualité à INRAE

DEUX Approches

- pour toutes les unités: la méthode EureQUA pour améliorer l'organisation de ses activités avec l'approche processus
- en réponse à des besoins de reconnaissance : l'accompagnement à la certification qualité



• La méthode EureQUA: identification des facteurs de succès



Étape 1

Description des activités



Étape 2

Identification des risques et opportunités

Étape 3

Cotation des risques & opportunités Priorisation des actions



➤ La Qualité à INRAE

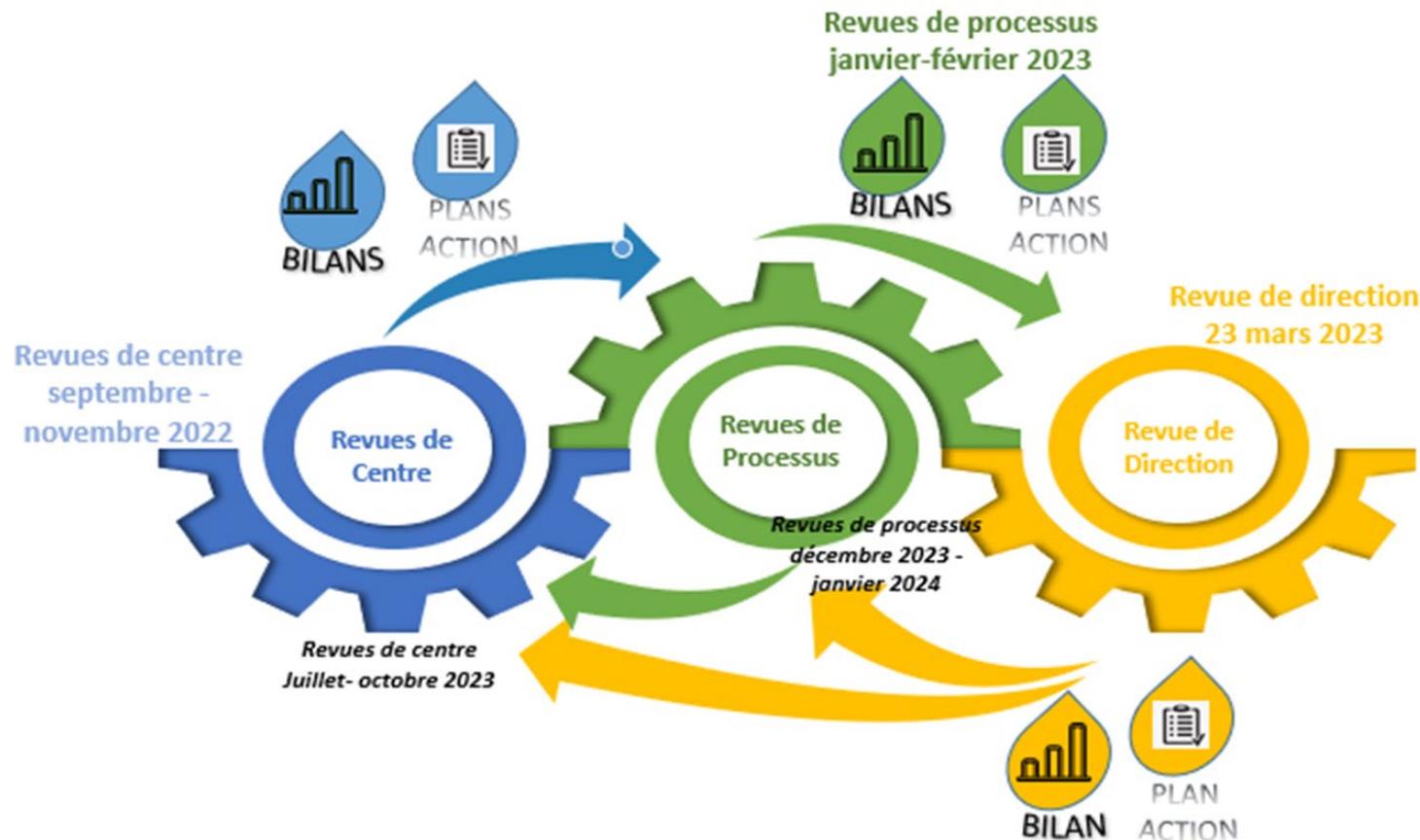
DEUX Approches

- pour toutes les unités: la méthode EureQUA pour améliorer l'organisation de ses activités avec l'approche processus
- en réponse à des besoins de reconnaissance : l'accompagnement à la certification qualité



- Management par les processus dans l'Appui (MPA):

approche processus
et cycle des revues



➤ La Qualité à INRAE

DEUX Approches

- pour toutes les unités: la méthode EureQUA pour améliorer l'organisation de ses activités avec l'approche processus
- en réponse à des besoins de reconnaissance : l'accompagnement à la certification qualité



• Management par les processus dans l'Appui (MPA):

Objectifs: simplifier, harmoniser, et améliorer les activités d'appui à la recherche aux différents niveaux de l'établissement, en partant des besoins des unités. Appuyer les DAR dans le pilotage de leur feuille de route pluriannuelle (et les PC dans la partie appui de leur schéma de centre).

- 5 macro-processus d'établissement prioritaires (RH, Finances, Partenariat, Immobilier, SI) : plus de 50 processus modélisés sous HOPEX et près de 50% ont une analyse de risques et d'opportunités associée
- 15 Revues de centre en 2023 pour 18 centres (en 2022: 7 revues de centre pour 9 centres)
- 5 revues de processus annuelles
- 1 revue de direction

INRAE

La Qualité à INRAE, WEBINAIRE 14/12/2023



➤ La Qualité à INRAE

DEUX Approches

- pour toutes les unités: la méthode EureQUA pour améliorer l'organisation de ses activités avec l'approche processus
- en réponse à des besoins de reconnaissance : l'accompagnement à la certification qualité



• Certification ISO 9001:

- 57 certificats ISO 9001 et 3 certificats ISO 17025
- 13 accompagnements à la certification en cours en 2022 (18 à 24 mois de moyenne par accompagnement)
- 19 auditeurs internes:
 - 44 audits interne qualité en 2022 (25 en 2019 à la mise en place de la plateforme): le taux de satisfaction des audits est de 96%
 - 15 audits interne ISO 14001 (dans le cadre du système de management environnemental d'INRAE)



- L'animation de deux réseaux nationaux:
 - les auditeurs internes qualité et environnement
 - les référents des structures certifiées et en cours de certification (RE3C)

➤ La Qualité à INRAE

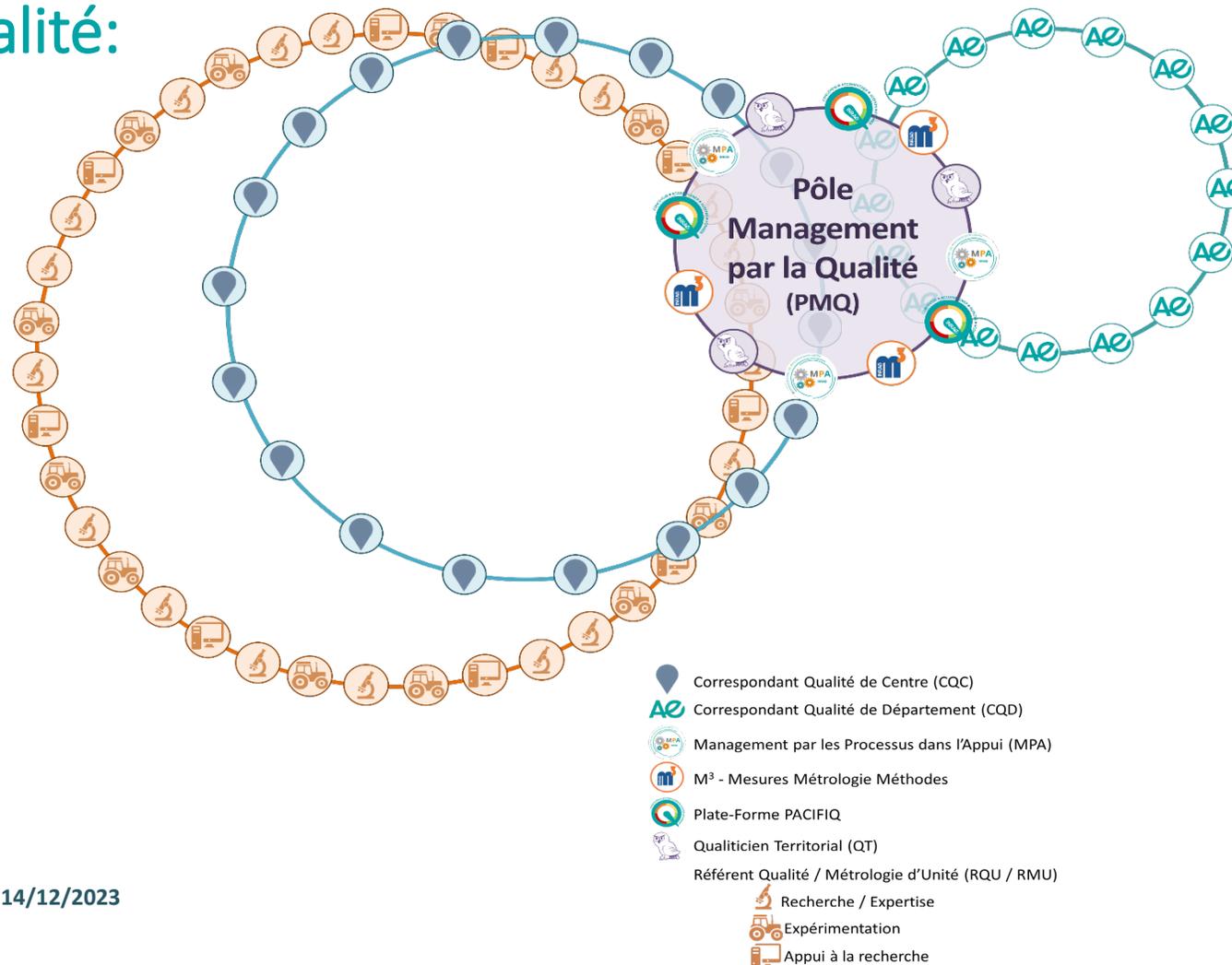
TROIS Piliers

- le réseau qualité
- les formations
- le terrain et l'accompagnement



• Le réseau Qualité:

un réseau avec plusieurs maillons



INRAE

La Qualité à INRAE, WEBINAIRE 14/12/2023

➤ La Qualité à INRAE

TROIS Piliers

- le réseau qualité
- les formations
- le terrain et l'accompagnement



- Le réseau Qualité:

➤ L'animation:

- Qualitae: la newsletter interne du réseau: 4 numéros/an

QualitAe

- un Sharepoint Qualité : réservé au membres du réseau des correspondants: normes disponibles, kit de sensibilisation pour nouvel arrivant, support de présentation, support des séminaires, hébergement des groupes de travail, un espace dédié pour chaque centre et département,
- l'Intranet Qualité pour tous



➤ La Qualité à INRAE

TROIS Piliers

- le réseau qualité
- les formations
- le terrain et l'accompagnement



• Les formations:

au sein de l'équipe nous sommes tous des formateurs internes dans les différents aspects de la qualité: les normes, les fondamentaux de la qualité, la métrologie, la certification, l'audit qualité, les méthodes et outils de la qualité ...

• Le MOOC Qualité en Recherche: lancement en Novembre 2024

« Sensibilisation à la qualité »

8 séquences de 2h

à destination du monde de l'ESR

co-construction inter-établissements

inscription gratuite sur FUN-MOOC

Equipe projet



45 collaborateurs



➤ La Qualité à INRAE

TROIS Piliers

- le réseau qualité
- les formations
- le terrain et l'accompagnement



- Le terrain et l'accompagnement: pragmatisme et proximité ... pour la traçabilité et la fiabilité des résultats et des données:
 - Gestion des cahiers de laboratoire papier:
 - commande annuelle pour l'institut (25 000€/an)
 - une enquête sur l'ensemble de l'institut en 2021 sur les pratiques en vue du passage au cahier de laboratoire électronique (travail avec le DipSO sur ce point suite aux résultats de l'enquête)
 - Gestion des échantillons: finalité : avoir des échantillons identifiés, localisés, de qualité définie et conservés dans des conditions définies et maîtrisées:
 - un accompagnement en distanciel
 - 10 réunions planifiées et espacées de 4 à 6 semaines
 - du travail à faire entre les réunions
- ➔ test en 2022 sur 3 centres: 11 périmètres accompagnés, 2 abandons en cours de route ➔ proposition à l'ensemble d'INRAE en 2023

➤ La Qualité à INRAE

TROIS Piliers

- le réseau qualité
- les formations
- le terrain et l'accompagnement



- Le terrain et l'accompagnement: pragmatisme et proximité ... pour la traçabilité et la fiabilité des résultats et des données:

➤ M³ (prononcé m-cube pour Mesures, Métrologie et Méthodes):

- Une enquête nationale pour identification des acteurs, du matériels et des besoins dans le domaine de la métrologie, de la mesure et de la validation de méthode en 2020
- Élaboration d'une démarche métrologique à 2 niveaux d'actions :
 - niv. 1 : maîtrise des systèmes de mesure (équipements et méthodes) ; démarche de vérification
 - niv. 2 : fiabiliser les résultats de la recherche issus des systèmes de mesure par rapport à un objectif; démarche de validation
- Conception et déploiement d'une formation à la métrologie générale en 4 demi-journées en distanciel: déploiement sur chaque centre en 2021-2022 puis 1 session annuelle à partir de 2023
- Après évaluation des besoins spécifiques, organisation et animation d'un atelier M³ sur chaque centre en 2023-2024. Finalité: accompagner les unités vers la mise en place de la fonction métrologie et **d'un Système de Management de la Mesure**
- Lancement du réseau social professionnel collaboratif sur la MESURE d'INRAE: en octobre 2023



➤ La Qualité à INRAE



Le Réseau Qualité INRAE

Pôle Management par la Qualité

Direction Diagonale - Centre siège Paris
Contact : qualite@inrae.fr



Responsable du pôle
Diane **BRIARD**

Communication : Céline **HOUSSEAU**

Management Qualité en Recherche et dans l'Appui



Qualiticiens Territoriaux (QT)

Amandine **ETAYO**

- Bourgogne-Franche-Comté
- Grand Est - Colmar
- Grand Est - Nancy
- Hauts-de-France
- Occitanie - Toulouse
- Val de Loire

Maud **PILON**

- Antilles-Guyane
- Clermont - Auvergne-Rhône-Alpes
- Corse
- Lyon-Grenoble - Auvergne-Rhône-Alpes
- Occitanie - Montpellier
- Provence-Alpes-Côte d'Azur

Anne **JAULIN**

- Île-de-France - Jouy-en-Josas-Antony
- Île-de-France - Versailles-Saclay
- Départements de recherche

Alain **LABEL**

- Bretagne-Normandie
- Centre siège
- Nouvelle-Aquitaine - Bordeaux
- Nouvelle-Aquitaine - Poitiers
- Pays de la Loire



Management par les Processus dans l'Appui (MPA)

MPA-Equipe@inrae.fr

Cheffe de projet : Bouchra **EL HAMRI**
Sarah **KONE**

Nathalie **GORRETTA**
Emilie **POIREL** (60%) / Florian **DUPERRET** (40%)



Appui Qualité de l'ADS* (20%)

Correspondante Qualité de Centre **IDF - Versailles-Saclay** (80%)
Joëlle **FRANQUET**



Réseau M³ : Mesures - Métrologie - Méthodes

qualite-m3@inrae.fr

Responsable : Anne **JAULIN**

Comité de pilotage : Amandine **ETAYO** / Stéphane **ANDANSON** (15%) / Amélie **TROUVÉ** (10%)



PACIFIQ - Plateforme d'appui à la certification

PACIFIQ@inrae.fr

Responsable : Emmanuel **LEMOINE**

+ Accompagnants à la certification

Organisation opérationnelle : Anne-Marie **LOUSTAU** (40%)

+ Auditeurs Qualité internes

Auditrice SME** : Nathalie **GORRETTA**

Auditrices et Accompagnements : Bénédicte **CAMIER** / Stéphanie **NOGUET** (40%)

- le national
- les centres
- les départements
- et les Unités



➤ Au national

INRAE

La Qualité à INRAE, WEBINAIRE 14/12/2023

*ADS : Administration du Centre Siège

**SME : Système de Management Environnemental

➤ La Qualité à INRAE

QUATRE Niveaux d'intervention

- le national
- les centres
- les départements
- et les Unités



➤ Au national:

- 12 agents à DIAGONAL
- 7 agents en mission à 10% ou plus (équivalent: 2, 25 ETP)
- Budget 2023: 170 000€
- Intervention sur des projets nationaux INRAE en pilotage direct ou en collaboration
- Représentation d'INRAE dans des instances ou réseaux métiers extérieurs (AFNOR, COFRAC, CFM, Association QuaRES, CAFMET, ...)
- Sollicitations en tant qu'experts par des partenaires de l'ESR (jury, groupe de travail, ...)



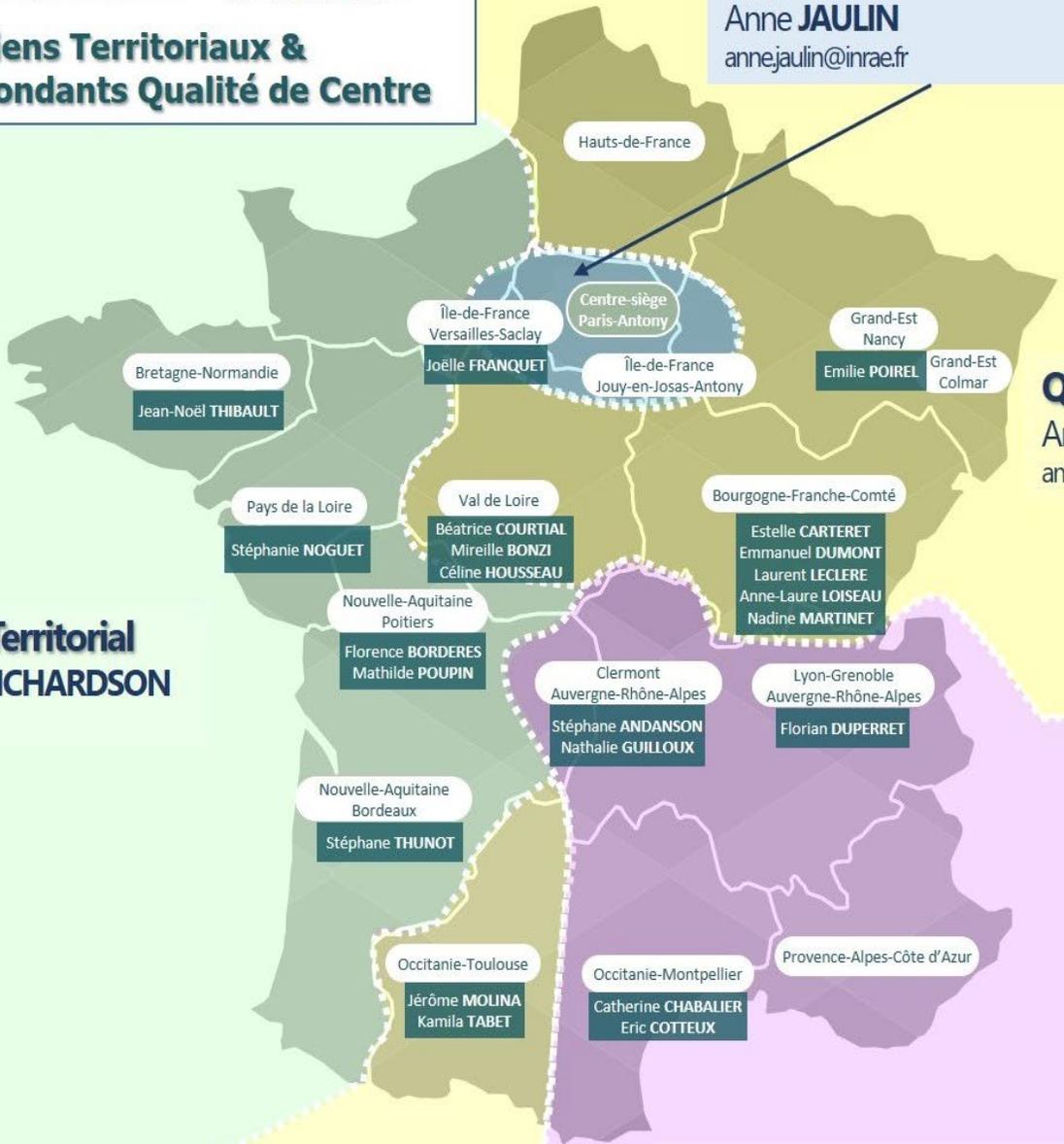


Les Qualiticiens Territoriaux & Les Correspondants Qualité de Centre

Qualiticienne Territoriale
Anne **JAULIN**
annejaulin@inrae.fr

QUATRE Niveaux d'intervention

Les centres et les départements



Qualiticien Territorial
Alain **LABEL-RICHARDSON**
alain.label@inrae.fr

Qualiticienne Territoriale
Amandine **ETAYO**
amandine.etayo@inrae.fr

Départements d'Outre-mer

Antilles-Guyane
Sandra **SAINTON**

Corse
Olivier **PAILLY**

Qualiticienne Territoriale
Maud **PILON**
maud.pilon@inrae.fr



➤ La Qualité à INRAE

QUATRE Niveaux d'intervention

- le national
- les centres
- les départements
- et les Unités



➤ Les centres et les départements

➤ 4 qualiticiens territoriaux qui gèrent :

- 24 correspondants qualité de centre
- 7 correspondants qualité de départements

➤ L'animation du réseau des correspondants:

- 3 séminaires annuels dont un en présentiel sur 2 jours
- un parcours de formation de montée en compétence collective et individuelle

➤ La Qualité à INRAE

QUATRE Niveaux d'intervention

- le national
- les centres
- les départements
- et les Unités



• Les unités

Des référents qualité et des référents métrologie dans les unités (recensement 2023)

419 agents

- L'animation du réseau des référents: via les correspondants qualité de centre essentiellement:
 - 1 séminaire annuel par centre avec des groupes de travail thématique pendant l'année
 - formation et sensibilisation des agents

➤ La Qualité à INRAE

CINQ Objectifs

La politique qualité fixe les objectifs suivants :

- assurer la traçabilité des activités
- améliorer la fiabilité des résultats mesurables et pouvoir la prouver
- donner des garanties quant à :
 - la qualité des équipements, données, méthodes et matériels fournis aux partenaires et bénéficiaires de la recherche
 - la pérennité des données et de leurs traitements
- améliorer le fonctionnement de l'organisation
- contribuer à la maîtrise des risques dans le domaine des activités de recherche, d'expertise et d'appui à la recherche



➤ La Qualité à INRAE



UNE Politique Qualité institutionnelle

➤ Démarche systémique et collaborative

Déploiement de la politique qualité de manière concertée et coordonnée avec :

- **les structures existantes qui traitent des risques** : sécurité biologique, santé et sécurité au travail, environnement, sécurité des systèmes d'information... et la construction de la cartographie globale des risques d'INRAE.
- la **feuille de route des infrastructures INRAE** ;
- la **Politique Science Ouverte en appui en particuliers à la FAIRisation** des données
- la Politique Responsabilité Sociale et Environnementale (**RSE**)
- la **Politique d'Expertise et d'Appui aux Politiques Publiques**
- le **Plan de Modernisation des Fonctions Support** (PMFS) et en particulier le projet convergence des processus et mutualisation des outils de gestion dans le cadre des UMR (unités mixtes de recherche)



DEUX Approches



TROIS Piliers



QUATRE Niveaux d'intervention

CINQ Objectifs

➤ La politique qualité d'INRAE est en soutien aux Orientation stratégiques d'INRAE 2030 et contribue en particulier à l'Orientation de politique générale n°1 (placer la science, l'innovation et l'expertise au cœur de nos relations avec la société pour renforcer notre culture de l'impact).

Merci de votre attention

➤ Contact: qualité@inrae.fr

