



Identification :

- Contact : M. Patrick MERAS, Responsable Assurance Qualité au SCA (Service Central d'Analyse) du CNRS de Vernaison.
- Logiciel : modules QUALIMS PROCE (maintenant DOC), EQM et Labstock, depuis octobre 2003, et depuis juin 2006 a été installé l'outil QUALIMS EQM V.6.
- Service : laboratoire de prestations, il réalise des analyses physico-chimiques élémentaires et moléculaires dans des matrices organiques et inorganiques très variées (composés de synthèses, produits agro-alimentaires, environnementaux, pharmaceutiques, industriels).



QUALIMS : (M. Méras) quel est votre rôle dans le projet QUALIMS ?

P.M : Je suis initiateur, porteur du projet et administrateur des logiciels QUALIMS.

QUALIMS : Qu'est-ce qui a motivé votre choix pour les solutions QUALIMS ?

P.M : Après une étude des différents logiciels commerciaux proposés sur le marché, le choix de SCA s'est porté sur la Suite QUALIMS pour diverses raisons. Les principaux points retenus lors de l'étude de marché ont été l'interactivité, l'ergonomie, le rapport qualité/prix, le suivi clientèle (hotline), la facilité d'utilisation et d'apprentissage. La suite QUALIMS répondait le mieux à ses différents items

QUALIMS : Quels étaient vos objectifs de départ ?

P.M : Dès 1999, les systèmes classiques de gestion des données d'un laboratoire avaient atteint leurs limites, et ne pouvaient plus répondre aux exigences réglementaires et contractuelles croissantes. La seule réponse possible était l'informatisation des données relatives aux personnels, à la documentation, aux réactifs, aux matériels.

QUALIMS : Comment évaluez-vous l'apport de nos solutions chez vous ?

P.M : L'utilisation partagée de ces logiciels entre tous les acteurs d'un laboratoire tel que le SCA permet d'optimiser les moyens tant humains que matériels.

De plus, il conduit à un gain de temps considérable lors des audits. Il permet ainsi l'obtention immédiate à un temps T, d'informations telles que les inventaires de matériels, la liste des documents applicables, les formations suivies, les lots des produits chimiques employés, etc... Et ceci facilite les audits internes et externes. La transparence qui ressort en fait un excellent moyen d'intégration des nouveaux entrants. Les connaissances, les savoir-faire sont préservés même en cas de turnover important.

QUALIMS : Quels sont pour vous les points forts des outils QUALIMS ?

P.M : Les points forts résident principalement dans le staff de QUALIMS. La réac-

tivité et le dynamisme de chacun de ses membres tendent à l'obtention d'outils répondant aux besoins et attentes de sa clientèle.

En ce qui concerne les outils, l'expérience montre qu'ils sont facilement mis en œuvre et que l'apprentissage est rapide et « intuitif ».

QUALIMS : Quels sont pour vous les points faibles des outils QUALIMS ou les axes d'amélioration ?

P.M : Les points à améliorer, en ce qui concerne le SCA, sont liés à son système de management de la qualité. Ils concernent la possibilité de créer le plus simplement possible des requêtes prenant en compte des données de chaque module de la série QUALIMS et de pouvoir les combiner entre elles dans le but d'obtenir des informations utiles aux prises de décisions stratégiques.

Ces requêtes existent déjà mais elles sont disponibles indépendamment pour chaque module.



Vue aérienne SCA Solaize

QUALIMS : Que pensez-vous du club utilisateur et des groupes de travail ?

P.M : L'écoute client est un point essentiel pour les utilisateurs. Le fait de pouvoir se réunir annuellement entre utilisateurs nous permet de remonter les remarques et les demandes d'améliorations. La dernière que nous avons remontée est l'incorporation d'indicateurs Qualité, comme outils d'amélioration des systèmes de management.

QUALIMS : Que pensez-vous de la version 6 ?

P.M : Cela me fait penser aux différentes versions de véhicules automobiles. On garde le même nom générique mais on

entre dans une autre dimension. Des besoins explicites voire latents sont disponibles comme la possibilité offerte à chaque utilisateur de créer son « environnement » par la création de volets selon ses besoins et attentes. Cette personnalisation et l'ergonomie particulièrement soignée de la version 6 la rendent attractive.

QUALIMS : Avez-vous l'intention de migrer tous vos outils QUALIMS vers la version 6 ?

P.M : C'est une priorité pour le service qualité du SCA. Actuellement, le point qui me semble le plus important est celui de la gestion des compétences du personnel. Le but recherché est de gérer les fiches de fonctions, les habilitations, les formations en utilisant les données déjà existantes dans les modules actuellement employés.

QUALIMS : Recommanderiez-vous nos logiciels si un site / service était à la recherche d'outil dont le périmètre est couvert par QUALIMS ?

P.M : Oui mais à titre individuel. Je ne peux pas m'engager au nom du SCA ou du CNRS.

QUALIMS : Si vous aviez un conseil à donner à quelqu'un qui hésite encore ?

P.M : La Suite de logiciels QUALIMS peut être mise en œuvre dans des laboratoires de services comme dans des laboratoires de recherche ou tout autre organisme quelque soit le produit fourni. Le gain retiré est très positif.

QUALIMS : Si vous aviez un commentaire libre à faire, quel serait-il ?

P.M : La mise en place des outils QUALIMS et du système de management de la qualité s'inscrivent dans la même politique d'amélioration continue de l'efficacité du SCA.



QUALIMS

Logiciels de gestion QUALITE