

MANUEL QUALITE

*du Centre de Recherches sur les Macromolécules Végétales
Unité Propre du CNRS n° 5301*

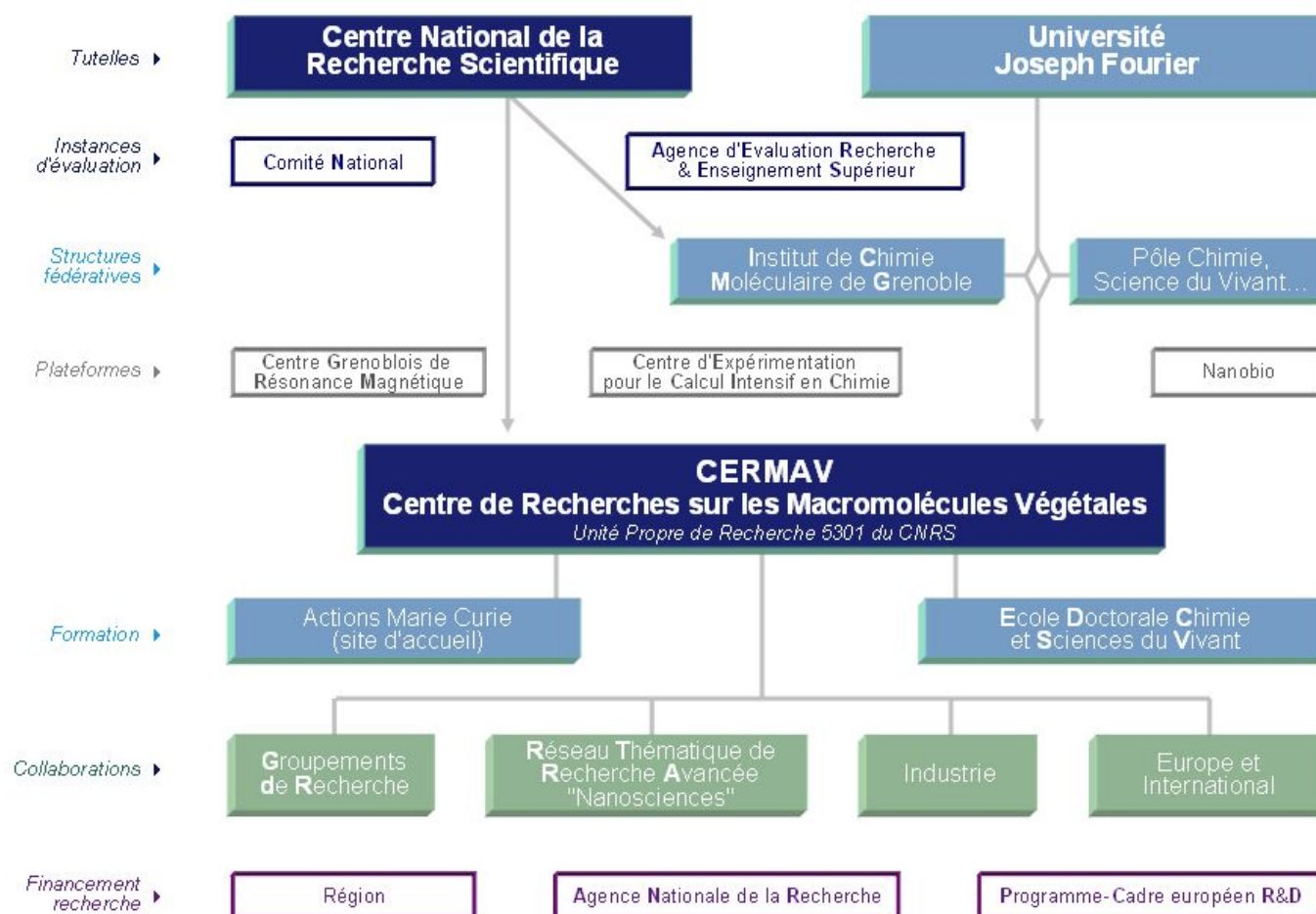
Indice	Date	Auteur	Nature de la révision	
C	20/10/07	A. RIVET	Modifications suite à la nomination de R. Borsali à la direction du CERMAV	
B	18/01/06	A. RIVET	Corrections et ajout des réponses aux exigences de la norme (§5 à 9)	
A	19/12/05	A. RIVET	Création	
			Vérification	Approbation
Signé par :			A. RIVET	R. BORSALI
Fonction :			RESPONSABLE QUALITE	DIRECTEUR
Date :			23/10/2007	23/10/2007
Visa :			AR	RB

Sommaire

1. Présentation du CERMAV	3
1.1. Missions	3
1.2. Organisation	4
1.3. Organigramme	5
1.4. Engagement de la direction	6
1.5. Politique Qualité	7
2. Gestion du Manuel Qualité	7
2.1. Objet	7
2.2. Domaine d'application	7
2.3. Gestion du manuel	7
3. Système de management de la Qualité (SMQ)	7
3.1. Exigences générales (cartographie des processus)	7
3.2. Exigences relatives à la documentation	8
4. Responsabilité de la direction	9
4.1. Engagement de la direction	9
4.2. Écoute client	9
4.3. Politique Qualité	9
4.4. Planification	10
4.5. Responsabilité, autorité et communication	10
4.6. Revue de direction	10
5. Management des ressources	10
5.1. Mise à disposition des ressources	10
5.2. Ressources humaines	10
5.3. Infrastructures	10
5.4. Environnement de travail	10
6. Réalisation du produit	11
6.1. Planification de la réalisation du produit	11
6.2. Processus relatifs au client	11
6.3. Conception et développement	11
6.4. Achats	11
6.5. Production et préparation du service	11
6.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	11
7. Mesure, analyse, amélioration	11
7.1. Généralités	11
7.2. Surveillance et mesures	12
7.3. Maîtrise du produit non conforme	12
7.4. Analyse des données	12
7.5. Amélioration	12
8. Administration et finances	12
9. Hygiène et Sécurité	12
Annexe : liste des processus et procédures Qualité associées	13

1. Présentation du CERMAV

Le Cermav est une Unité Propre de Recherche du CNRS associée à l'Université Joseph Fourier. Fidèle à sa mission, le Cermav contribue à la structuration d'actions de recherches, dans le domaine des glycosciences, au plan national et international, au travers d'un réseau dense de collaborations.



1.1. Missions

Le Cermav mène des recherches en accord avec les missions du CNRS qui définissent les objectifs et les orientations générales selon 4 grandes directions :

- Connaissances fondamentales des constituants majeurs de la biomasse végétale
- Activités biologiques des oligo- et polysaccharides
- Etude des mécanismes mis en jeu lors de la biosynthèse et de la biodégradation des oligo- et polysaccharides
- Mise en œuvre de nouveaux matériaux à base de polysaccharides

Par une approche pluridisciplinaire (chimie, physique, physico-chimie, biologie) et des compétences reconnues dans la recherche sur les macromolécules d'origine naturelle, le Centre de Recherches sur les Macromolécules Végétales, occupe une place unique et incontournable dans l'étude des oligo- et polysaccharides dans le domaine des glycomatériaux et de la glycobiologie.

Depuis plus de 40 ans, et avec un effectif d'une centaine de personnes, le Cermav développe des thématiques ayant pour objectifs l'élaboration de matériaux de commodité, de fonction ou encore de spécialité. Le laboratoire a, à cet égard, un rôle déterminant à jouer dans les années à venir et inscrit résolument son action dans le cadre du "développement durable" et de la "chimie verte".

La politique scientifique du Cermav s'appuie sur l'interaction d'axes majeurs que sont la recherche, le management, la formation, et le transfert de technologie. Son rayonnement bénéficie d'une attractivité forte du site grenoblois, via des collaborations nationales et internationales, d'une implication dans la formation avec l'Université Joseph Fourier et l'Institut Polytechnique de Grenoble, et de la valorisation de son savoir-faire.

Toutes ces actions permettent au Cermav d'être, dans un contexte de recherche toujours plus compétitif et en évolution forte, un acteur important de la chimie à Grenoble, et d'avoir une place reconnue sur la scène nationale et internationale.

1.2. Organisation

La Direction s'appuie sur l'avis d'un **conseil de laboratoire**, d'un **conseil scientifique** et d'un **comité hygiène et sécurité**. Par ailleurs, une **cellule Qualité** veille au maintien et au développement du système d'organisation de l'Unité.

Les thématiques du Cermav sont développées au sein de 4 **équipes de recherche** qui visent à relever de nombreux défis scientifiques et sociétaux à travers leurs activités de recherche, d'innovation et de valorisation :

1. **Structure et propriétés des glycomatériaux**

- Caractérisation de polysaccharides
- Modification chimique des oligo- et polysaccharides
- Etat solide des polysaccharides
- Suspensions colloïdales
- Glycomatériaux

2. **Structures et fonctions des polysaccharides**

- Séparation, purification et analyse structurale des oligo- et polysaccharides
- Modification chimique des polysaccharides
- Physicochimie des polysaccharides
- Analyse conformationnelle

3. **Glycochimie et biotechnologie des oligosaccharides**

- Mécanismes de reconnaissance et d'action des glycoside hydrolases
- Etude des relations structure-activité des oligosaccharides
- Synthèse microbiologique d'oligosaccharides

4. **Glycobiologie moléculaire**

- Glycosyltransférases et biosynthèse d'oligosaccharides et polysaccharides
- Structures tridimensionnelles d'oligo et polysaccharides
- Interactions entre protéines et oligosaccharides
- Biosynthèse des polysaccharides de la paroi végétale

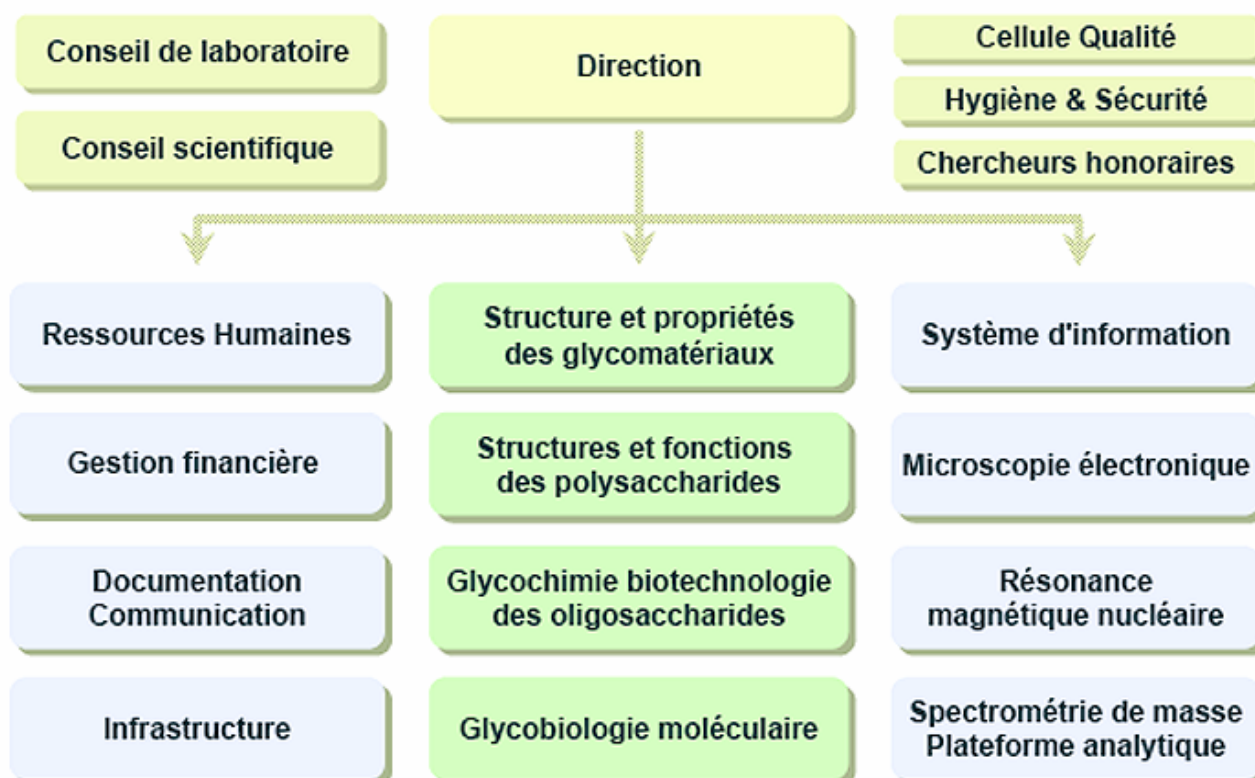
L'Unité comprend 4 **services généraux** :

1. Gestion administrative et financière
2. Ressources humaines
3. Documentation / communication
4. Infrastructure

Les compétences méthodologiques et techniques sont assurées au sein de 4 **services communs** :

1. Système d'information
2. Microscopie électronique
3. Résonance magnétique nucléaire
4. Spectrométrie de masse / plateforme analytique

1.3. Organigramme



1.4. Engagement de la direction

Le signataire, Directeur du Centre de Recherche sur les Macromolécules Végétales, Unité Propre du CNRS localisée à Grenoble, déclare sa volonté de mettre en place et de pérenniser un **Système de Management de la Qualité** au sein de l'Unité de Recherche.

La direction affirme son soutien à tous les acteurs, tant sur le plan humain que matériel, afin de mettre en place, gérer et faire évoluer un **Système Qualité** dans l'Unité.

La direction de l'Unité s'engage à :

- Former le personnel, dans les domaines scientifique, technique, et management de la Qualité.
- Promouvoir la démarche Qualité et la faire respecter dans le laboratoire.
- Planifier des revues de direction, pour définir les objectifs de la démarche, et des audits afin de vérifier leur réalisation, dans le but d'améliorer l'efficacité du Système de Management Qualité.
- Mettre en place les moyens de communication de la politique Qualité de l'Unité et de l'évolution du Système de Management Qualité.
- Mettre à disposition les ressources nécessaires à la mise en place et au fonctionnement du Système Qualité du laboratoire.

Conscient de la nécessité d'adhésion de chacun et du fait que la démarche s'inscrit dans un processus global, la direction assure que tous les collaborateurs, sans égard à leur position, sont directement concernés par la démarche Qualité entreprise dans l'Unité de Recherche.

Fait à Grenoble, le 23 octobre 2007

Dr Redouane Borsali

Directeur du Centre de Recherches
sur les Macromolécules Végétales

1.5. Politique Qualité

La politique Qualité du centre se décline en cinq axes principaux :

- Une meilleure Qualité scientifique et technique des travaux réalisés au sein de l'Unité de Recherche,
- Le développement et la maîtrise de nouvelles technologies en collaboration avec l'ensemble des partenaires, tant institutionnels qu'industriels,
- La mise en place des conditions de participation au Programme Cadre de la Commission de l'Union Européenne,
- L'optimisation du fonctionnement des services administratifs et techniques du laboratoire,
- L'amélioration de l'encadrement et de la formation des doctorants et stagiaires du laboratoire.

2. Gestion du Manuel Qualité

2.1. Objet

Le présent manuel décrit le système Qualité mis en place au sein du CERMAV. Ce système répond aux exigences de la norme *ISO 9001 version 2000*. L'objectif est de permettre à l'ensemble du personnel du Cermav d'avoir une vue complète de l'organisation Qualité de l'Unité.

2.2. Domaine d'application

Le présent Manuel, ainsi que la documentation qui en découle, s'applique à toutes les activités de l'Unité ainsi qu'à l'ensemble des personnels qu'ils soient permanents ou temporaires (doctorants, stagiaires ...). Le manuel est complété par des procédures et modes opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

2.3. Gestion du manuel

La rédaction du Manuel Qualité est réalisée par le responsable Qualité et approuvée par le Directeur. Le responsable Qualité vérifie et met à jour, si nécessaire le Manuel régulièrement en tenant compte de l'évolution naturelle du système, des audits internes et des décisions prises en revue de Direction.

3. Système de management de la Qualité (SMQ)

3.1. Exigences générales (cartographie des processus)

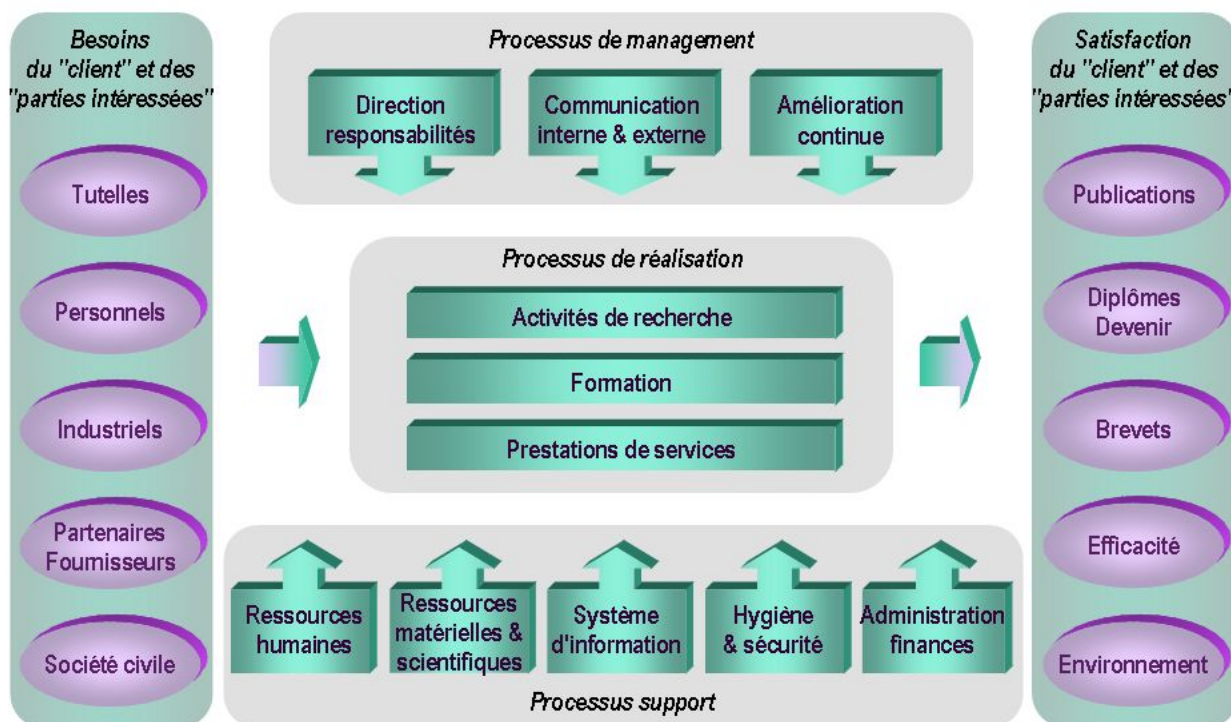
L'établissement du système de management de la Qualité de l'Unité s'appuie sur le management des processus majeurs nécessaires à l'obtention de la satisfaction des "clients" et à l'amélioration continue.

Le management de chacun des processus majeurs se décline en 6 étapes :

1. identifier le processus, sa finalité et son pilote (en revue de direction)
2. décrire le processus : données d'entrée – données de sortie – séquence – interactions
nota : les interactions sont identifiées en texte souligné dans les fiches de description des processus.
3. déterminer les critères d'efficacité du processus et mettre en place les indicateurs correspondants
4. définir les ressources et la documentation nécessaires
5. mesurer et analyser les résultats du processus
6. définir les actions de progrès nécessaires à l'amélioration continue

Le pilote du processus assure le suivi de son fonctionnement par :

- la tenue à jour des indicateurs correspondants
- la définition et le suivi des plans d'actions associés au processus.

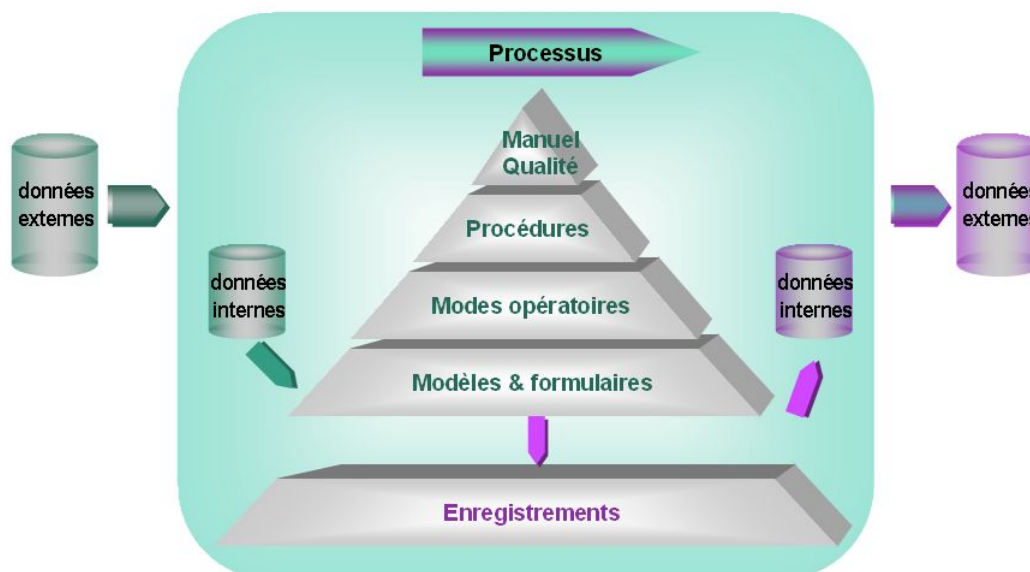


A. Rivet, M. Carret, 2005

3.2. Exigences relatives à la documentation

Généralités

Le système de management de la Qualité (SMQ) est un système pyramidal structuré selon le schéma ci-dessous.



La documentation se répartit en deux grandes catégories :

Les documents statiques :

- le manuel Qualité, point d'entrée du système, présente le centre, sa politique et ses objectifs Qualité. Il décrit les principaux processus et les dispositions générales en renvoyant aux procédures correspondantes
- les processus sont décrits dans des documents associés au manuel Qualité, accessibles par l'intranet
- les procédures Qualité décrivent les dispositions de maîtrise des processus et renvoient aux modes opératoires et formulaires correspondants
- les modes opératoires regroupent l'ensemble des dispositions nécessaires à l'application des procédures
- les modèles et formulaires sont utilisés pour créer des documents ou comme support d'enregistrement

Les données dynamiques (données et enregistrements), représentent les outils et compétences de l'Unité.

La cohérence du système est assurée par une mise en forme et une codification des documents :

La gestion du manuel Qualité est définie au § 2 du présent manuel Qualité. La procédure PR-01 définit les dispositions relatives à la maîtrise documentaire des données d'entrée, données de sortie, procédures, modes opératoires et formulaires du SMQ.

La procédure PR-02 définit les dispositions relatives à la maîtrise des données et enregistrements du SMQ.

4. Responsabilité de la direction

4.1. Engagement de la direction

L'engagement de la direction au développement du système de management de la Qualité (SMQ) et à l'amélioration continue se décline :

- dans son engagement écrit (cf § 1.4)
- dans l'établissement de la politique et des objectifs Qualité (cf § 1.5)
- par l'organisation des revues de direction (cf PR-03)

4.2. Écoute client

Les exigences des clients sont déterminées et respectées par :

- la mise en oeuvre des processus, procédures et modes opératoires du SMQ de l'Unité
- la mesure de la satisfaction client au moyen d'enquêtes ponctuelles auprès du personnel de l'Unité afin de déterminer les actions d'améliorations
- les visites effectuées par l'autorité de tutelle : comité d'évaluation du CNRS, services de la délégation régionale...

4.3. Politique Qualité

La politique Qualité est définie § 1.5.

4.4. Planification

La planification du système de management de la Qualité repose :

- sur la définition des processus majeurs et de leurs objectifs.
- sur la mise en œuvre des procédures et documents associés.
- la nomination d'un responsable Qualité

4.5. Responsabilité, autorité et communication

La procédure PR-03 définit les responsabilités de la direction vis-à-vis du pilotage du système de management de la Qualité et de la définition des fonctions internes de l'Unité.

La communication relative au système Qualité est définie dans la PR-15.

4.6. Revue de direction

Une revue de direction est organisée chaque début d'année (cf PR-03). Elle a pour principaux objectifs l'analyse des résultats de l'année écoulée, la définition des objectifs de l'année à venir et la planification des actions à mettre en œuvre pour améliorer la qualité des produits, la satisfaction des clients et les performances de l'entreprise.

5. Management des ressources

5.1. Mise à disposition des ressources

La direction assure la mise à disposition des ressources humaines et matérielles nécessaires au bon fonctionnement du système de management de la Qualité. Les besoins en ressources sont définis par la direction et les pilotes de processus.

5.2. Ressources humaines

La procédure PR-04 définit les dispositions relatives à la gestion des ressources humaines : embauche et formation, en particulier.

La direction organise au moins par an une réunion de sensibilisation à la Qualité axée sur :

- l'importance du respect des règles du système de management de la Qualité
- le rôle de chacun dans la démarche Qualité
- les conséquences du non-respect des règles établies

5.3. Infrastructures

La procédure PR-05 définit les dispositions relatives à la mise en place et à la maintenance des moyens matériels nécessaires à la réalisation des activités du centre

La procédure PR-13 définit les dispositions relatives à la gestion du système d'information : matériels, réseaux et logiciels.

5.4. Environnement de travail

L'environnement de travail est pris en compte, lors de la mise en place des nouveaux moyens (cf PR-05 et PR-13), au cours des revues de direction (cf PR-03), de la définition des actions correctives (cf PR-19) et préventives (cf PR-20).

6. Réalisation du produit

6.1. Planification de la réalisation du produit

La planification de la réalisation du produit se décline en 3 activités principales, décrites dans les processus suivants : Activités de recherche, Formation et Prestations de services.

6.2. Processus relatifs au client

Les procédures PR-12 (Recherche), PR-21 (Formation) et PR-09 (Prestations de service) décrivent les dispositions relatives à la gestion des appels d'offre et à l'établissement des offres correspondantes.

La procédure PR-07 décrit les dispositions relatives à la gestion des contrats et des brevets.

6.3. Conception et développement

Les procédures PR-12 (Recherche), PR-21 (Formation) et PR-09 (Prestations de service) décrivent les dispositions relatives à la conception et au développement des activités correspondantes.

6.4. Achats

La procédure PR-08 définit les dispositions relatives :

- à la sélection et au suivi des fournisseurs
- à la définition des besoins en achat
- à l'élaboration des commandes aux fournisseurs
- au contrôle de réception des produits achetés

6.5. Production et préparation du service

Les procédures PR-12 (Recherche), PR-21 (Formation) et PR-09 (Prestations de service) décrivent les dispositions relatives à la réalisation des activités correspondantes.

La procédure PR-10 définit les dispositions relatives à la maîtrise des Techniques Instrumentales

La procédure PR-11 définit les dispositions relatives à la maîtrise des Techniques Expérimentales et Manipulations.

6.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

La procédure PR-05 définit les dispositions relatives à la gestion des Dispositifs de Surveillance et de Mesure.

7. Mesure, analyse, amélioration

7.1. Généralités

Les processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration se déclinent comme suit :

- les processus de réalisation pour la démonstration de la conformité des activités
- le processus d'amélioration continue pour la conformité du système Qualité et l'amélioration de son efficacité.

7.2. Surveillance et mesures

Satisfaction du client

La procédure PR-16 définit les dispositions relatives au suivi de la satisfaction des clients.

Audit interne

La procédure PR-17 définit les dispositions relatives à l'audit interne.

Surveillance et mesure des processus

Les processus sont surveillés dans le cadre de la revue de direction (cf PR-03) et des audits internes (cf PR-17)

Surveillance et mesure du produit

Les produits et prestations achetés sont contrôlés (cf PR-08).

Les produits fabriqués et les prestations fournies sont contrôlés en cours de réalisation (cf PR-12, PR-21, PR-09).

7.3. Maîtrise du produit non conforme

La procédure PR-18 définit les dispositions relatives à l'enregistrement et au traitement des anomalies et produits non conformes.

7.4. Analyse des données

L'analyse des données est réalisée dans le cadre du processus d'amélioration continue et en particulier lors de la préparation et de la réalisation de la revue de direction.

7.5. Amélioration

L'**amélioration continue** s'appuie principalement sur :

- la revue de direction (cf PR-03)
- les actions correctives (cf PR-19)
- les actions préventives (cf PR-20)

8. Administration et finances

Le processus Administration Finances décrit les activités correspondantes en s'appuyant sur deux procédures :

- PR-06, pour la gestion financière de l'Unité
- PR-07, pour la gestion des contrats et des brevets

9. Hygiène et Sécurité

Le processus Hygiène et sécurité décrit les activités correspondantes en s'appuyant sur la procédure PR-14.

Annexe : liste des processus et procédures Qualité associées

Processus	Procédures
PO-01 - Direction et responsabilités	PR-03 - Direction et responsabilités
PO-02 - Communication interne et externe	PR-15 - Communication
PO-03 - Amélioration continue	PR-01 - Maîtrise des documents PR-02 - Maîtrise des données et enregistrements PR-16 - Satisfaction du client PR-17 - Audit Interne PR-18 - Traitement des anomalies PR-19 - Actions correctives PR-20 - Actions préventives
PO-04 - Activités de recherche	PR-12 - Maîtrise des activités de recherche
PO-05 - Formation	PR-21 - Maîtrise de la formation
PO-06 - Prestations de service	PR-09 - Gestion des prestations de service
PO-07 - Ressources humaines	PR-04 - Gestion des ressources humaines
PO-08 - Ressources matérielles et scientifiques	PR-05 - Gestions des équipements & infrastructures PR-10 - Maîtrise des techniques instrumentales PR-11 - Maîtrise des techniques expérimentales et manipulations
PO-09 - Système d'information	PR-13 - Système d'information
PO-10 - Hygiène et sécurité	PR-14 - Règles d'hygiène et de sécurité
PO-11 - Administration et finances	PR-06 - Gestion financière PR-07 - Gestion des contrats et des brevets PR-08 - Achats