



CHARTRE des UTILISATEURS du plateau MGX-NGS (IGF)

La plateforme MGX–Montpellier GenomiX s’est engagée dans une Démarche Qualité ayant pour objectif de mieux satisfaire les attentes de ses clients, en accord avec la Charte des Plateformes Technologiques du Vivant labellisées par le Groupement d’Intérêt Scientifique IBiSA. Afin de structurer et d’améliorer la valeur ajoutée des prestations délivrées par MGX, nous avons élaboré une politique qualité qui est le fruit d’un travail collectif et constitue le guide de nos activités quotidiennes. Notre démarche qualité inclut la promulgation d’une charte qui précise le mode de fonctionnement de la plateforme ainsi que les engagements et les attentes réciproques entre la plateforme et ses clients.

1- Généralités

- Définition. Une plateforme est le regroupement sur un même site des équipements et des moyens humains destinés à offrir à une communauté d’utilisateurs des ressources technologiques de haut niveau.
- Ouverture. La plateforme s’engage à une ouverture large au niveau régional, national et international, non seulement aux équipes du site, mais aussi aux expérimentateurs extérieurs, quel que soit leur employeur (organismes publics, entreprises, fondations...). Cette ouverture impose des effectifs dédiés à la plateforme qui ont la capacité de répondre à la demande de service.
- Mode de gestion. Le fonctionnement et l’animation de la plateforme sont sous la responsabilité d’une personne bien identifiée. La plateforme se dote d’un Conseil Scientifique, comportant des utilisateurs et des experts extérieurs, qui s’assure de la qualité des prestations offertes et propose si nécessaire des évolutions méthodologiques et technologiques. La plateforme affiche de manière formalisée l’offre de service, les conditions d’accès et les tarifs.

- Évolution technologique. La plateforme doit assurer la pérennité de sa performance technologique par une veille technologique active et un plan d'action pour la mise à niveau des matériels et la formation des personnels. Cet objectif est d'autant mieux atteint que la plateforme soutient des recherches à caractère méthodologique aboutissant à des publications scientifiques ou à des actions de valorisation (dépôt de brevet, création de jeunes pousses...).
- Formation. Les ressources humaines et matérielles disponibles sur la plateforme sont mises à profit pour la formation d'étudiants (stagiaires, doctorants...), d'ingénieurs et techniciens et pour des programmes d'animation et de formation scientifiques et techniques (séminaires, ateliers, sessions d'études...).
- Évaluation. Le respect des directives énoncées dans le cahier des charges est évalué pour la plateforme par une instance mandatée par les organismes ayant procédé à l'affectation des moyens spécifiques. Le degré d'ouverture de la plateforme aux équipes extérieures est un critère majeur d'évaluation. Cette évaluation *a posteriori* sera effectuée périodiquement et conditionnera la poursuite du financement ou le maintien du personnel dédié.

2- Engagements de la plateforme

- Mise à disposition des moyens nécessaires à l'obtention d'analyses de qualité: infrastructure, informatique, maintenance. Le personnel de la plateforme assure en particulier le fonctionnement et l'entretien périodique des appareils.
- Gestion du flux des demandes en fonction des disponibilités matérielles. Le personnel détermine le planning des expériences et des analyses bioinformatiques avec le souci de raccourcir au maximum les délais d'obtention des résultats.
- Expertise. Le personnel de la plateforme a pour mission de transmettre ses protocoles et ses connaissances techniques aux utilisateurs afin d'optimiser le succès des expériences mises en œuvre.
- Confidentialité. Tous les échanges d'informations et d'échantillons entre la plateforme et ses clients sont considérés comme confidentiels. Les accès aux serveurs de la plateforme en particulier sont sécurisés par identifiant et mot de passe. Les échantillons non utilisés sont restitués au client sur demande.

Sans instruction particulière, les échantillons seront détruits au paiement de la prestation.

- Traçabilité des expériences et des résultats. La plateforme met en œuvre les moyens nécessaires à la traçabilité des expériences et au stockage des résultats.
- Maintien des performances technologiques. Le personnel assure la veille technologique et se forme périodiquement aux évolutions technologiques de la Génomique. Le responsable décide des investissements matériels pertinents.

3- Réalisation des prestations

La mise en place d'une démarche qualité (selon ISO 9001 : 2015 NFX 50-900) impose de mieux définir les différentes étapes des prestations proposées. Un programme en génomique se décline à partir de ces différentes étapes :

1. Définir le projet biologique et la pertinence d'une approche génomique pour réaliser ce projet; en évaluer le niveau d'investissement humain et financier.
2. Préciser la démarche méthodologique suivie pour la préparation d'échantillons analysables.
3. Assurer la réalisation technique des différentes étapes d'analyse.
4. Réaliser une évaluation critique des résultats et de leur pertinence par rapport au projet initial.

Le bon déroulement de ces différentes étapes impose une relation réellement collaborative entre les différents acteurs impliqués dans la conception et la réalisation du projet qui devra répondre aux exigences décrites ci-après. Ce cycle est ouvert à chacune de ses étapes pour d'éventuels retours ou modifications.

Étapes 1 & 2. La mise en place de la collaboration scientifique se fait nécessairement par une prise de contact entre, d'une part, le porteur et les acteurs principaux du projet (le demandeur) et, d'autre part, les personnels concernés de la plateforme. Au cours de cette réunion, les personnels de la plateforme s'attacheront en particulier à faire préciser au demandeur quelles sont les questions biologiques posées afin d'identifier les comparaisons statistiques les plus pertinentes. En fonction de cette analyse, le demandeur et le personnel de la plateforme réfléchiront ensemble à un design expérimental qui permet de répondre efficacement aux questions posées au meilleur coût. Cette évaluation préalable se traduit par un compte-rendu de réunion soumis à l'approbation du demandeur. La plateforme fera parvenir une fiche

échantillons au demandeur qui la renseignera. Le demandeur validera la présente Charte sur le site de suivi de projet grâce à l'identifiant et mot de passe qui lui seront fournis.

Étape 3. La réalisation des différentes étapes de préparation des échantillons à analyser est à la charge du laboratoire demandeur et sera consignée par écrit par le demandeur. L'intégrité et la bonne qualité des échantillons fournis à la plateforme pour analyse seront documentées par le demandeur, après discussion avec le personnel de la plateforme sur les méthodes les plus appropriées selon les échantillons à analyser. Les prestations, telles que définies lors des réunions préparatoires au projet, sont entièrement réalisées par le personnel compétent de la plateforme qui assure la traçabilité des expériences.

Étape 4. L'ensemble des résultats est mis à disposition du demandeur sur support informatisé sécurisé: serveur web et/ou sftp. L'analyse de la pertinence des informations obtenues et les conclusions biologiques de l'étude sont examinées au cours d'une réunion de clôture de projet à l'initiative du demandeur.

4. Facturation

Un devis pour un ensemble de prestations sera établi et pourra être réévalué en fonction des travaux effectivement réalisés. La prise en charge des échantillons par la plateforme est soumise à la validation du compte rendu de réunion et l'envoi de la fiche échantillon complétée par le client.

5. Communication et valorisation des résultats.

Sauf indication contraire explicitement formulée par le demandeur, la prestation ainsi que le titre du projet pourront être mentionnés dans les supports de communication de la plateforme (rapports d'activité, présentations orales, posters...). Les résultats biologiques de l'étude ne seront pas divulgués par la plateforme, sauf accord préalable du demandeur.

Afin d'assurer un déroulement de carrière normal aux Ingénieurs, Assistant-Ingénieurs et Techniciens de la plateforme, les travaux effectués sur la plateforme qui seront valorisés par une publication, une communication orale ou par affiche incluront en tant que co-auteurs 2 personnels de la plateforme selon la nature des prestations effectuées, en général un pour la partie "humide" et un pour la partie "bioinformatique". Les noms et adresses de ces personnels seront indiqués par le responsable de la plateforme avant la soumission du manuscrit.