



CHARTRE des UTILISATEURS du plateau MGX-NGS (IGF)

Le plateau MGX-NGS s'est engagé 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 le plateau, 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 du plateau ainsi que les engagements et les attentes réciproques entre le plateau et ses clients.

1- Généralités

- Définition. Un plateau technique de 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. Le plateau 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 au plateau qui ont la capacité de répondre à la demande de service.
- Mode de gestion. Le fonctionnement et l'animation du plateau sont sous la responsabilité d'une personne bien identifiée. Le plateau 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. Le plateau affiche de manière formalisée l'offre de service, les conditions d'accès et les tarifs.
- Évolution technologique. Le plateau 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 le plateau 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 le plateau 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 le plateau par une instance mandatée par les organismes ayant procédé à l'affectation des moyens spécifiques. Le degré d'ouverture du plateau 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 du plateau

- Mise à disposition des moyens nécessaires à l'obtention d'analyses de qualité: infrastructure, informatique, maintenance. Le personnel du plateau 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 du plateau 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 le plateau et ses clients sont considérés comme confidentiels. Les accès aux serveurs du plateau 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. Le plateau 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 du plateau. Au cours de cette réunion, les personnels du plateau 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 du plateau 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. Le plateau 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 au plateau pour

analyse seront documentées par le demandeur, après discussion avec le personnel du plateau 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 du plateau 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 le plateau est soumise à la validation du compte rendu de réunion et l'envoi de la fiche échantillon complétée par le client.

5. Communication.

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

6. Valorisation des résultats.

Dans le cadre de prestations standards (telles que décrites dans les documents fournis au laboratoire demandeur par le plateau), le plateau demande à être cité dans les remerciements et à ce que la phrase suivante soit ajoutée dans le chapitre relatif aux financeurs :

« MGX acknowledges financial support from France Génomique National infrastructure, funded as part of "Investissement d'Avenir" program managed by Agence Nationale pour la Recherche (contract ANR-10-INBS-09) »

Lorsque le travail effectué par la plateforme sort de l'ordinaire (optimisations particulières, manipulations supplémentaires, analyses à façon, ...), le personnel de la plateforme qui a réalisé ces travaux sera inclus en tant que co-auteur sur les publications issues directement de ce travail. Ces dispositions seront communiquées

au responsable du projet dès qu'il est clair que le projet sort du cadre des prestations ordinaires (le plus souvent, dès la réunion de lancement de projet), et elles ne concerneront généralement qu'un ou deux agents de la plateforme.