

	DOCUMENT	Code du document : CRB-DIR-P01-D02
	Politique qualité et lettre d'engagement de la Direction Opérationnelle	Indice de version : Version 9

Politique qualité du CRB de VetAgro Sup

Le CRB CryAnim, centre de ressources biologiques de VetAgro Sup, s'appuie sur la volonté partagée par l'institution de mettre à disposition des collections de qualité qui permettent de favoriser le développement de recherches utiles au progrès médical, et de conserver de façon durable les échantillons qui disposent d'une valeur patrimoniale.

Membre fondateur de l'Infrastructure Nationale « CRB-Anim » (ANR11.INSB.0003) et implanté sur le Campus Vétérinaire de Lyon, le CRB CryAnim est aujourd'hui l'un des cinq CRB qui constituent le « *Pilier Animal* » de l'Infrastructure de recherche RARe (Ressources agronomiques pour la recherche) inscrite sur la feuille de route nationale. A ce titre, le CRB CryAnim adhère à la charte RARe (version 2.0 du 19/10/2021) et s'engage à fonctionner solidairement avec les autres membres de l'infrastructure.

Pour mener à bien ses missions, le CRB CryAnim s'est engagé dans une démarche qualité sur les bases des normes ISO 9001:2015 et ISO 20387 (dans la continuité de la NF S96-900) qui exigent l'amélioration perpétuelle de la qualité, l'efficacité des processus et la satisfaction des parties intéressées ainsi que la documentation des activités et du fonctionnement du CRB, mais aussi la traçabilité et la fiabilité des données enregistrées et des ressources conservées.

Le CRB CryAnim entend également poursuivre la structuration et la pérennisation de ses activités pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs sans jamais dégrader la qualité de ses prestations, ni l'efficacité de son organisation. Cet objectif implique notamment :

- la poursuite de l'accompagnement de l'institution sur le long terme en moyens, locaux et personnel. A cet effet, une *Charte de Collaboration* permet de clarifier les attentes réciproques entre VetAgro Sup et le CRB, notamment pour les activités relevant des différentes composantes des services supports de l'établissement en interaction avec celles du CRB qui sont incluses dans le champ de la certification ;
- la communication au travers de l'institution sur l'existence, le rôle, les exigences légales et normatives ainsi que sur les besoins du CRB ;
- la formation du personnel du CRB et des unités associées à la qualité et à toute activité propre aux besoins de l'activité de Centre de Ressources Biologiques ;
- l'intégration progressive de collections déjà présentes au sein de VetAgro Sup (ex. bloc de tissus inclus en paraffine, collection des leptospires, ...), notamment la rédaction avec le personnel de ces thématiques de documents retraçant leur savoir-faire et les connaissances acquises jusqu'à présent afin de valoriser leurs compétences et renforcer la rigueur et les atouts du CRB ;
- le développement de collaborations étroites avec les nouvelles entités de VetAgro Sup, notamment le CIC Vét (*Centre d'Investigations Cliniques Vétérinaires*), en s'appuyant sur l'expérience acquise avec le CERREC, la Station de Monte, ou l'Unité de recherche ICE, qui partagent avec le CRB un système de management de la qualité (SMQ) commun. Il convient toutefois de préciser que seul le CRB est concerné par la démarche de certification (CERREC, Station de monte et ICE demeurent hors champ de certification) ;

Le CRB CryAnim souhaite également valoriser les collections existantes et les savoir-faire de ses équipes :

- en échangeant avec d'autres CRB au sein d'un réseau dynamique, et en renforçant sa participation au niveau régional, national voire international aux diverses initiatives et groupes thématiques ;
- en renforçant le développement des collections actives du CRB en proposant aux thématiques correspondant un cadre de fonctionnement adapté à leurs besoins ;
- en améliorant la collecte des échantillons biologiques de qualité et la reconnaissance des activités des équipes y participant ;
- en collaborant à des projets de recherche réalisés par des équipes scientifiques innovantes (académiques ou industrielles), notamment à partir des ressources biologiques disponibles au CRB ;
- en améliorant ses connaissances propres dans la conservation des ressources biologiques et les modèles animaux spontanés ou induits, par le développement d'une forte dynamique de recherche dans les domaines de la cryobiologie et des organoïdes (hors champs de certification) ;
- en maintenant sa certification selon la norme ISO 9001:2015 et l'ISO 20387 ;
- en accompagnant chacune de ces évolutions en tenant compte des risques, des opportunités, et de l'impact des changements introduits sur les actions en cours ou futures.

	DOCUMENT	Code du document : CRB-DIR-P01-D02
	Politique qualité et lettre d'engagement de la Direction Opérationnelle	Indice de version : Version 9

Engagement de la Direction Opérationnelle

Parce que la satisfaction des parties intéressées constitue pour le CRB, l'objectif essentiel, il convient de comprendre leurs besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au-devant de leurs attentes afin de garantir la qualité des ressources biologiques préparées ou conservées dans le respect de la législation en vigueur.

Pour garantir la qualité des ressources biologiques et la satisfaction des utilisateurs, je m'engage, en tant que Directeur opérationnel, à tout mettre en œuvre pour que la politique qualité soit comprise et appliquée par tous, afin que les objectifs soient atteints et pérennisés.

Je m'engage à ce que toutes les activités critiques réalisées au sein du CRB soient définies dans des procédures documentées, connues de toutes les personnes impliquées et mises en œuvre par un personnel compétent. Je m'engage également à ce que la qualité des ressources qui nous sont fournies soit contrôlée et maîtrisée. Je m'engage enfin au respect de la confidentialité associée à notre activité et au respect des droits de toutes les parties intéressées.

Pour assurer ce développement dans le respect des normes, j'ai identifié un Responsable Qualité, qui est chargé de développer et entretenir le système de management de la qualité (SMQ) dans une optique d'amélioration permanente, afin de satisfaire au mieux toutes les parties intéressées. Il aura pour mission de prendre les dispositions nécessaires pour mobiliser les moyens humains, organisationnels et techniques nécessaires au maintien de l'efficacité du SMQ et de revoir régulièrement les objectifs qualité afin d'assurer l'amélioration continue du système.

Je me porte garant de l'amélioration du SMQ qui répond aux exigences de la norme ISO 20387 depuis le 25 août 2022, (dans la continuité de la certification NF S96-900 obtenue en 2016), ainsi qu'aux exigences de la norme ISO 9001:2015, depuis le 26 août 2019. Je m'engage à ce qu'il soit respecté.

Je m'engage à mener et animer les revues de direction annuelles en présence de la Direction Institutionnelle ou de son représentant. Cette revue permettra de faire un bilan du SMQ, des actions d'amélioration, des activités du CRB et présenteront les objectifs pour la période suivante.

En m'appuyant sur la multiplicité des compétences que le CRB regroupe et des outils dont il dispose, j'ai aujourd'hui à cœur : que nous puissions apporter plus de valeur à nos clients et nous créer un avenir durable ; que nous puissions renforcer notre capacité organisationnelle ; et que nous puissions favoriser la créativité et l'innovation pour atteindre les résultats qui nous sont fixés.

Je n'oublie pas que l'excellence des résultats ne peut être obtenue que grâce au leadership, et en maîtrisant la stratégie et la politique mise en œuvre via le personnel, les partenaires, les ressources et les processus.

Dans cette optique, et avec le soutien de la Direction Institutionnelle, je m'efforcerai de prendre en compte les aspirations de chacun des collaborateurs du CRB et des composantes associées, et ce qui fait leur différenciation compétitive, afin de leur offrir un cadre qui permette le développement de leurs activités, dans les limites fixées par la politique de l'établissement.

Je m'engage à être vrai et cohérent tous les jours, à conserver un langage simple pour mettre en relief le positif et le valoriser, ... à traiter nos collaborateurs comme ils le méritent, et même bien au-delà. Je souhaite que chacun puisse faire bien tous les jours – quand bien même cela pourrait sembler peu ou simple – sans rester isolé. Pour cela, il nous faudra mobiliser l'ensemble de notre collectivité en visant la cohérence.

Je m'engage enfin, autant que faire se peut, et grâce au soutien de la Direction Institutionnelle, à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Pr Samuel BUFF
Directeur Opérationnel du
Centre de Ressources Biologiques de VetAgro Sup

Le 28 juin 2023