

Evaluation des fournisseurs au sein du groupement BIOCLINIC selon la norme NF EN ISO 15189

**DU Assurance qualité au laboratoire de biologie médicale
Université Pierre et Marie Curie - Paris VI
Bun Huy LEGOT - Année 2011-2012**

Contexte et objectif



BIOCLINIC

- 21 LBMs privés dont
- 3 LBMMs plateaux techniques
- 1 Groupement d'intérêt économique
- 1 comité de pilotage
- 1 cellule qualité
- Environ 1900 Dossiers/jour

- ↳ Mettre le SMQ en conformité avec le référentiel NF EN ISO 15189 pour mai 2013
- ↳ Absence de procédure d'évaluation des fournisseurs
- ↳ Critères de sélection et d'évaluation non définis

Exigences de la norme NF EN ISO 15189:

§ 4.6.4 «*Le laboratoire doit évaluer les fournisseurs de produits consommables, fournitures et services critiques qui affectent la qualité des essais et des étalonnages et conserver des traces écrites de ces évaluations et établir une liste de ceux qui ont été approuvés.*»

Problématique:

- Besoins de l'entreprise non-spécifiés
- Aucun support de sélection et d'évaluation
- Disparité d'évaluation sur tous les sites
- Relation de confiance clients/fournisseurs non-consolidée

 **Parfaire et harmoniser la pratique**

Méthodologie et outils

- La roue de Deming, le PDCA: Déroulement du projet

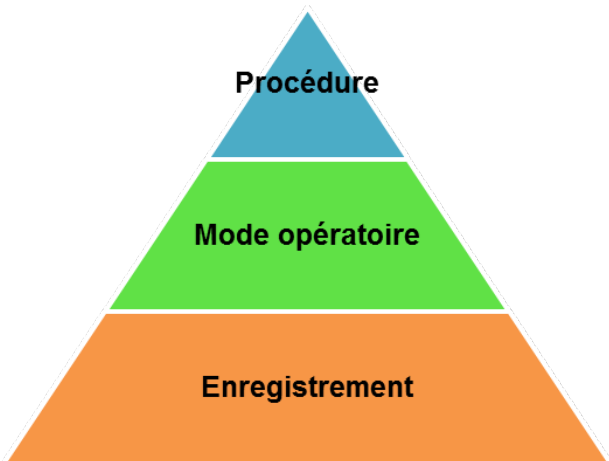


- Calendrier prévisionnel: Mise en place du plan d'actions
- Le diagramme de Pareto: Exploitation des données

- **Etats des lieux**
 - Révision du système documentaire (Services/approvisionnements)
 - Revue des contrats fournisseurs
- **Exploitation de la bibliographie**
 - SH-REF-02 ' Satisfaction du personnel
 - SH-GTA-01 ' Notion de criticité
- **Organisation d'une réunion avec la cellule qualité**
- **Constitution du groupe de travail**
 - LBMs du Val de Marne
 - LBM JAURÈS
- **Mise en place du plan d'actions dans un calendrier prévisionnel**

RÉALISER

■ Rédiger et réviser les documents existants:



- PRO-ACHA-3G: Principe de sélection et d'évaluation des fournisseurs
- MO-ACHA-2G: Mode opératoire – Évaluation des fournisseurs
- ENR-ACHA-6G: Questionnaire fournisseur
- ENR-ACHA-5G: Enquête de satisfaction fournisseur
- ENR-ACHA-1G: Liste des fournisseurs référencés
- ENR-ACHA-2G: Fiche d'évaluation des fournisseurs

■ Informer et sensibiliser le personnel

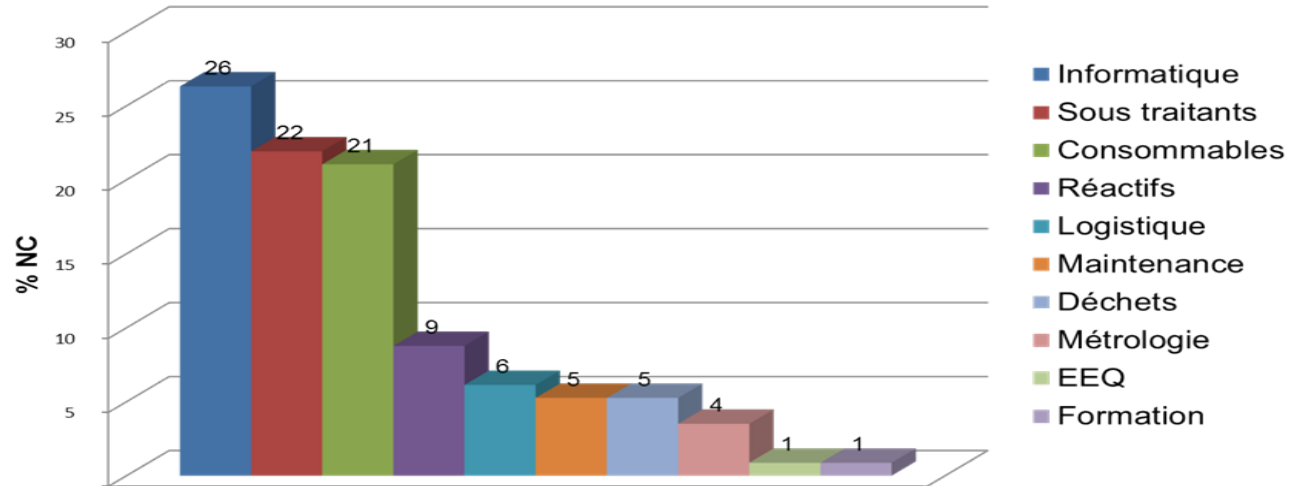
- Réunion d'information le 9 mai 2012

■ Mise en place des indicateurs qualité

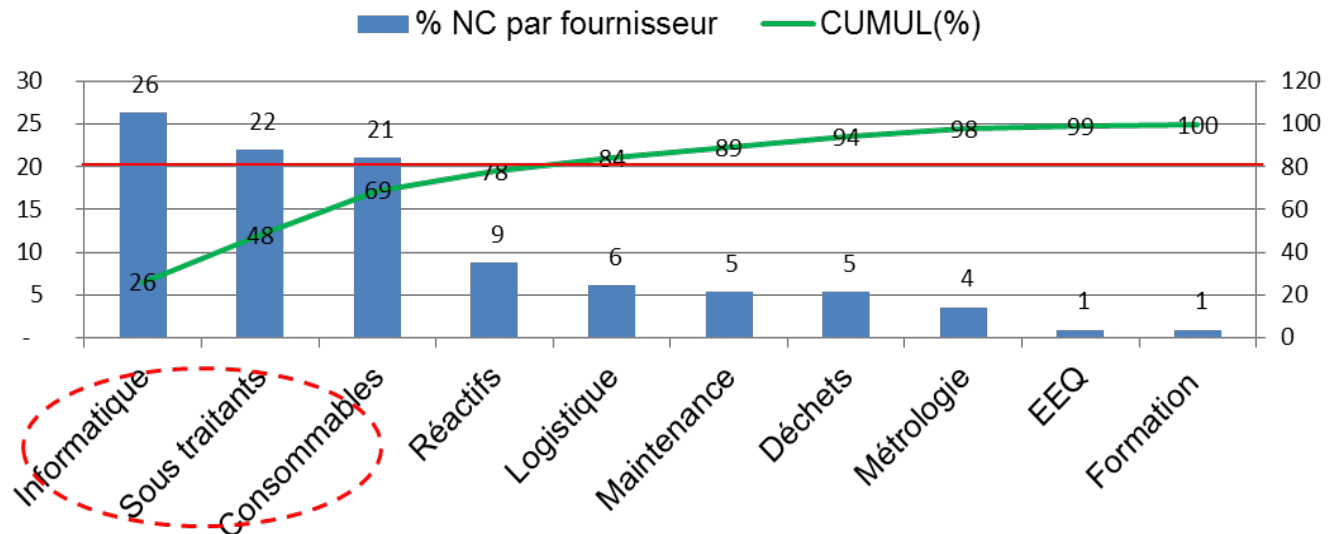
- Recueil des NC d'Avril à Juillet 2012
- Enquête de satisfaction interne

■ Bilan et exploitations des données:

% NC par Fournisseur critique



NC par fournisseur critique
Diagramme de Pareto



Difficultés et limites

Au niveau du groupement:

- Retard de validation et de diffusion des documents
- Limitation géographique

Au niveau des LBMs participants:

- Manque de disponibilité du personnel
- Non-alimentation de la base de données (NC)
- Manque de motivation du personnel à remplir les fiches de NC et les questionnaires de satisfaction interne.

Bilan:

- Résultats des évaluations concluants
- Critères choisis efficaces
- Efficience de la procédure nouvellement mis en place vérifiée
- Synthèse des enquêtes de satisfaction interne non-représentative

Perspectives:

- Réajuster et valider tous les documents
- Uniformisation de la pratique sur tous les sites
- Présentation de la synthèse en revue de direction
- Enclencher des actions correctives et préventives
- Réactualiser la liste de fournisseurs référencés et critiques

CONCLUSION

- ✓ Procédé harmonisé
- ✓ Meilleur outil de gestion du panel fournisseurs permettant:
 - D'identifier les points critiques et d'apporter des solutions aux fournisseurs sur le court terme
 - D'améliorer de façon continue les performances des fournisseurs
 - De renforcer les relations clients/fournisseurs
 - De structurer la liste des fournisseurs référencés et critiques
- ✓ Qualité et fiabilité des analyses garanties
- ✓ Démarche participative bien engagée
- ✓ Applications des outils de la qualité

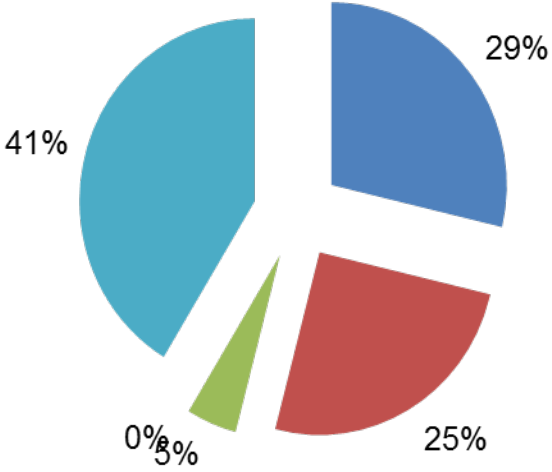


MERCI DE VOTRE ATTENTION

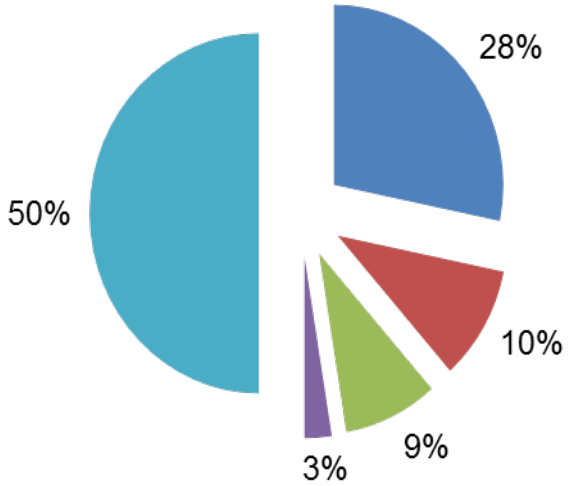


BIOCLINIC

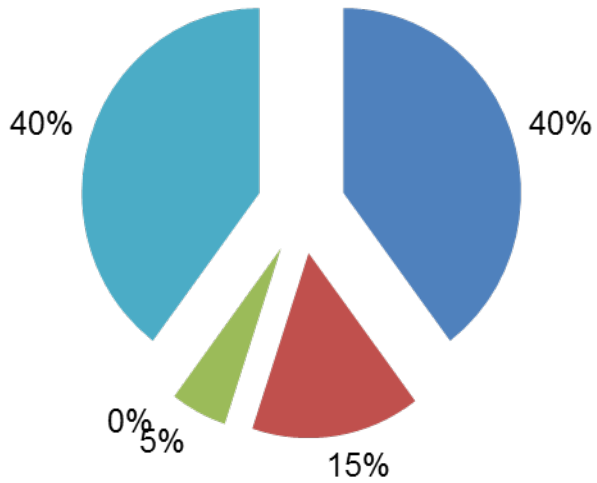
Enquête de satisfaction interne:
Fournisseurs de consommables



Enquête de satisfaction interne:
Fournisseur Informatique



Enquête de satisfaction interne:
Sous-traitants



- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Instatisfait
- Peu concerné