



Iodolab témoigne sur la formation «ISO 17025 : risques et opportunités dans les laboratoires»

Iodolab est un laboratoire d'analyses vétérinaires spécialisé dans le dosage d'oligo-éléments, minéraux, vitamines et paramètres métaboliques des animaux. En 2003, Iodolab s'est engagé dans une démarche qualité selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 afin de proposer à ses clients des prestations haut de gamme. En janvier 2017, Iodolab a été racheté par Bimeda, groupe familial irlandais, acteur majeur du marché vétérinaire présent dans plus de 75 pays.

Madame Anne Audouard est responsable qualité, responsable du matériel et de la métrologie, et technicienne. Elle supplée également Madame Barbara Galmiche, la directrice du laboratoire.

Elle nous apporte son témoignage sur la formation « ISO 17025: risques et opportunités dans les laboratoires » qu'elle a suivie en avril 2019 avec Madame Galmiche.

■ Un laboratoire accrédité

Laboratoire privé, indépendant, et accrédité par le Cofrac¹ pour son dosage d'iode inorganique depuis juillet 2014, Iodolab applique depuis sa création un système de management selon la norme NF ISO 17025. L'accréditation 17025 a été souhaitée pour apporter la preuve de son impartialité et de son indépendance par rapport au groupe dont il fait partie, d'où la nécessité de se former régulièrement dans ce domaine, notamment au LNE.

« Nous connaissons le LNE depuis de nombreuses années et nous le considérons comme un partenaire privilégié pour les formations en raison de leur qualité et leurs contenus, qui répondent à nos besoins. Personnellement, j'en suis une environ tous les deux ans. J'avais participé à celle portant sur la norme 17025 version 2015, contrôle interne et externe, puis, en vue de la transition 2017, j'ai décidé de suivre en 2018 la formation de trois jours « ISO 17025 vs 2017 : mettre en œuvre le référentiel des laboratoires d'étalonnage et d'essais », portant sur la nouvelle version de la norme. Celle-ci

m'avait permis de bien comprendre les fondements et les bases de la norme, mais j'avais trouvé que la partie risques et opportunités, abordée l'après-midi du dernier jour, méritait que je l'approfondisse davantage.

C'est à l'occasion de l'une des communications du LNE que nous avons découvert la formation nouvellement créée « ISO 17025 : risques et opportunités dans les laboratoires », délivrée sur une journée. Ce point spécifique étant pour nous crucial, nous avons décidé de nous inscrire toutes les deux, Madame Galmiche et moi-même, pour bénéficier de deux visions différentes et complémentaires en raison des problématiques liées à notre fonction, pour approfondir, nous assurer de comprendre la même chose et d'être en mesure de nous entraider sur les concepts. Au laboratoire, nous sommes une équipe de quatre personnes, et dans ce cas précis il s'agit bien plus qu'une application, c'est quasiment une nouvelle façon de travailler et d'appréhender les choix à faire, qui ne s'apprend pas en cinq minutes, nécessitant d'être travaillée et digérée. Nous devons faire des exercices « un peu

comme à l'école», pour mémoriser, intégrer ces concepts à nos procédés et mises en œuvre.»

■ La valeur ajoutée des exercices

«Trois grands outils ont été présentés : le SWOT², l'AMDEC³ et l'ISO 31000⁴. Nous les avons pris un par un et avons fait des exercices afin d'appréhender ces concepts, qui sont nouveaux dans le monde des laboratoires, et de les appliquer à notre organisation sans que cela ne devienne une usine à gaz, trop compliquée à gérer au quotidien. En effet, il est impératif que la partie qualité ne soit pas plus difficile et chronophage à gérer que la partie technique.

Ces exercices nous ont permis de réellement comprendre ce qu'étaient les risques et opportunités, de disposer d'outils concrets et de savoir comment les appliquer.

Je les ai particulièrement appréciés, car, même s'ils sont compliqués à faire, c'est ce qui nous apporte le plus. L'intervenant était très intéressant et facile d'accès, je ne me suis pas sentie submergée d'informations et n'ai jamais perdu le fil. Il a un recul sur cette approche, ce qui fait qu'il en parle de façon très simple.

Pour un exercice, par exemple la réalisation d'une analyse SWOT dans le cadre d'un laboratoire avec une localisation et un effectif donnés, nous étions regroupés par trois et chaque participant avait un tableau à faire. L'intervenant passait et corrigeait en prenant en compte le vécu et l'expérience de chacun. Comme le SWOT est un concept, il n'y a pas qu'une seule façon de faire, d'interpréter, ni une solution unique.

C'est important car il faut garder à l'esprit qu'à l'issue de la formation, nous sommes seuls à appliquer le concept dans notre laboratoire, seuls à devoir trouver la solution. Les auditeurs viennent justement voir ce qui a été fait, évaluent si tous les processus ont bien été mis en place, en prennent un au hasard et regardent si c'est cohérent, et comme il s'agit de concepts, nous pouvons choisir comment les appliquer, décider de ne pas appliquer telle ou telle partie à notre laboratoire dès l'instant où nous sommes en mesure de le justifier et d'expliquer pourquoi.»

■ Une utilisation de la norme adaptable

«La formation nous a également permis d'appréhender ce qui pouvait être appliqué avec la norme 1705 à des laboratoires de grande et de petite taille, en l'occurrence, qu'elle doit être utilisée à bon escient, en fonction de ses capacités et de ses besoins.

En effet, certains grands laboratoires aux équipes étoffées disposent par exemple d'un responsable, qualité, d'un responsable de gestion de parc d'instruments ou encore d'un métrologue, qui n'interviennent que dans leur périmètre de spécialité, alors que pour ma part, étant pluridisciplinaire, mon périmètre est très étendu et je ne peux de ce fait tout mettre en application, comme par exemple tester les trois différentes techniques de calcul d'incertitudes vues lors de la formation.

La 17025 permet vraiment d'adapter le temps à y consacrer en fonction de ses disponibilités.

Autre point positif, la formation nous a montré que nous faisons déjà ce travail d'identification et de prise en compte des risques et opportunités sans nous en rendre compte, sans mettre les bons mots dessus. Nous avons ainsi été rassurés sur ce que nous faisons déjà.»

■ Une application immédiate

«Les outils SWOT et AMDEC étaient applicables à notre laboratoire et immédiatement après la formation nous avons identifié comment les utiliser, avec quel processus et à quelle périodicité, en l'occurrence une fois par an. Nous avons pu identifier ce qui était faisable et compatible avec les exigences du Cofrac.

Le SWOT servirait à la gestion des processus et l'AMDEC à la partie technique, qui correspond chez nous à la mise en œuvre des méthodes d'analyses. Le SWOT a été déployé très rapidement.

La formation du LNE a été très positive, elle nous a permis de mettre en application directement les enseignements reçus, nous avons pu en une semaine rédiger, faire les enregistrements, les premiers SWOT, et le 1er juillet, nous avons terminé les AMDEC. La forma-

tion nous a boostés, nous a fait prendre conscience que nous étions en retard, notamment par rapport aux autres stagiaires, plus avancés, ce qui n'a cependant jamais affecté la qualité de nos prestations ni le respect des délais, notre objectif principal.

Le LNE est un partenaire pour les formations mais aussi pour les prestations d'étalonnage, c'est un gage de qualité.»

¹ Numéro d'accréditation 1-5728.

² SWOT : Acronyme de Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats, (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces). L'analyse SWOT permet un développement général de l'entreprise en croisant deux types de données : internes et externes.

³ Méthode AMDEC : Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité. Il s'agit d'un outil utilisé dans la démarche qualité et dans le cadre de la sûreté de fonctionnement.

⁴ ISO 31000 : 2018, Management du risque- Lignes directrices : Fournit des principes, un cadre et des lignes directrices pour gérer toute forme de risque.

Iodolab
1, avenue Bourgelat
69280 MARCY L'ÉTOILE
Tél. : 04 78 57 66 09
iodolab.com