

## Institut Génétique Nantes Atlantique

Certifications\ labels\

ISO 9001

### L'IGNA en quête de qualité

Le laboratoire pluridisciplinaire d'expertises médico-légales s'est construit depuis 2003 à partir d'une démarche ISO 9001. Un engagement volontaire et structurant pour une organisation positionnée sur l'identification d'individus à partir de l'ADN, commenté par Laurent Fruchard, responsable qualité.

*Vous avez décidé d'engager une démarche qualité avant même de débiter vos activités. Pourquoi ?*

**Laurent Fruchard (LF) :** Notre vocation consiste à concourir à la manifestation de la vérité dans le cadre d'enquêtes judiciaires. Pour remplir cette mission, nous proposons une approche pluridisciplinaire d'un scellé ou d'une scène d'infraction. Nos différents pôles d'expertises nous permettent de réaliser des analyses de l'ADN, notre cœur de métier, mais aussi des analyses d'empreintes digitales, et des morphoanalyses de traces de sang. À ces éléments peuvent encore s'ajouter des analyses des supports informatiques et électroniques. Nous évoluons dans un domaine où les audits clients n'existent pas. Nos clients que sont les Ministères de la Justice et de l'Intérieur ne nous imposent pas non plus de certification. Cela étant, pour travailler chez nous, les experts biologistes doivent obtenir un agrément. Sans être exigée, la présence d'un système de management de la qualité au sein du laboratoire dans lequel ils évoluent est un élément qui est pris en compte. De même, lorsque nous répondons à des marchés publics, la certification qualité est un « plus ». Dès lors, quand nous avons créé le laboratoire, nous avons souhaité structurer son organisation par processus et nous engager dans une démarche de certification ISO 9001.

*Quels ont été selon vous les principaux apports de l'ISO 9001 ?*

**LF :** En définissant des processus, nous avons ainsi directement pu clarifier les tâches et les responsabilités de chacun. De fait, la certification offre une garantie à nos clients en termes de qualité de service et de traçabilité.

*L'adhésion des salariés a-t-elle été immédiate ?*

**LF :** Cela a demandé du temps et des investissements, car lorsque nous avons lancé la certification, moins de la moitié des salariés connaissaient la qualité. Aujourd'hui, le système de management fait totalement partie des pratiques et de la culture de l'entreprise. Nous avons une vingtaine d'auditeurs interne et autant de pilotes de processus totalement investis dans leur mission. Chaque salarié se sent concerné.

*Quels sont les outils majeurs sur lesquels vous vous appuyez ?*

**LF :** Depuis 4 ans, nous avons mis en place des enquêtes clients qui portent soit sur un sujet précis, soit sur notre activité dans son ensemble. Nous sommes très attentifs aux attentes clients que nous traitons comme des réclamations à partir d'une grille d'analyse qui permet de mettre en place une boucle d'amélioration continue. En interne, nous réalisons aussi des enquêtes sous forme de « quizz qualité ».

### The IGNA's quest for quality

*The IGNA – multidisciplinary laboratories for forensic expertise – was established in 2003 with ISO 9001 as base template. ISO certification was a conscious commitment providing a backbone for an organization positioned in the DNA ID fingerprinting market. Laurent Fruchard, quality manager.*

*You decided to engage a quality management approach before you had even started business. Why?*

**Laurent Fruchard (LF) :** Our stated mission is into help the establish truth for legal investigations. We tackle this mission by proposing a multidisciplinary approach to analyzing crime scene samples or testing attendance at a crime scene. Our different centres of expertise enable us to run DNA analysis, which is our core activity, but also to lead digital fingerprinting analysis and bloodstain pattern analysis, as well as analyses of computer and electronic media. In our sector of activity, there are no customer audits. Our customers, the French Ministry of Justice and Ministry of the Interior, do not stipulate certification either. That said, any expert biologist working for us needs official approval. A working quality management system at their base laboratory is a factor that, although not compulsory, is nevertheless taken into account. Similarly, when we submit tenders for public-sector contracts, quality certification is a plus. Consequently, when we first created this laboratory, our design from the outset was to build a process-driven organizational structure and to engage in an ISO 9001 certification approach.

*In your opinion, what are the main assets brought by ISO 9001?*

**LF :** Actively defining our processes enabled us to clearly and directly identify each person's roles and responsibilities. Certification thus embodies the assurance that we can deliver customers guaranteed traceability and service delivery quality.

*Did the staff immediately buy in to the system?*

**LF :** It took time, and investment – when we started out, less than half the personnel were trained up on quality. Today, though, the management system is a fully integral feature of the company's culture and operating practices. We have just under two dozen internal auditors and as many process pilots, and all have taken complete ownership of their mission. Every member of staff feels they have a role to play.

*What are your most important quality management tools?*

**LF :** Over the last four years, we have introduced customer surveys that either tackle a specific issue or cover our activity as a whole. One of our central concerns is the needs voiced by our customers, and we handle these needs as issued claims based on an analysis matrix. This system enables us to implement a continuous improvement cycle. We also run in-house surveys designed around a "quality quiz" format.



Laurent Fruchard  
responsable qualité / Quality manager.

### Repère

Créé en 2003, par le Professeur Moisan, pionnier de l'identification d'individus à partir de l'ADN, IGNA est le premier laboratoire français automatisé et informatisé dédié à la génétique humaine. Basé à Nantes, avec des antennes à Marseille et Strasbourg, IGNA emploie 67 collaborateurs. En juillet 2008, il s'est rapproché du groupe lyonnais Carso qui est devenu son actionnaire majoritaire. Spécialiste des analyses dans les domaines de l'environnement, l'agroalimentaire et la génétique, Carso emploie plus de 1 300 personnes et a réalisé en 2009 un chiffre d'affaires de 102 millions d'euros.

### ID card

*Founded in 2003 by Professor Moisan, who pioneered DNA-based ID, the IGNA was the first French laboratory dedicated to computerized automated-throughput human genetics analysis. The IGNA is headquartered in Nantes, and has branches in Marseille and Strasbourg, employing a total of 67 staff. In July 2008, the IGNA merged with Lyon-based Carso, which became majority shareholder. CARSO offers a comprehensive panel of tests for specialized environmental science, food industry and genetics applications. Carso counts over 1,300 staff, and posted a 2009 turnover of €102M.*