



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

**Manuel qualité**

Ref : A1-MAQ001-Version 09

Version : 09

Applicable le : 18-03-2020



**cme**  
LABORATOIRE DU  
CENTRE MÉDICAL EUROPE

*Laboratoire du Centre Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 PARIS*

Tel : 01 42 81 80 20 Fax : 01 42 81 87 89

e-mail : [laboratoire@centre-medical-europe.com](mailto:laboratoire@centre-medical-europe.com)

# MANUEL QUALITE

**Référentiel NF ISO EN 15189 V 2012**



## Sommaire

1.	Introduction	4
1.1	Présentation du manuel qualité	4
1.2	Présentation du laboratoire	5
1.3	Approche processus	8
2		9
2.	Processus management	9
2.1	Pilotage direction	9
2.1.1	Organisation des responsabilités	9
2.1.2	Politique qualité et engagement de la direction	11
2.1.3	Préparation et conduite des revues de direction	13
2.2	Communication et éthique	13
2.2.1	Communication interne	13
2.2.2	Prestation Conseil	13
<input type="checkbox"/>	Communication avec les professionnels de santé	13
<input type="checkbox"/>	Communication avec les patients	14
2.2.3	Ethique	14
2.3	Système management de la qualité	14
2.3.1	Suivi de la satisfaction des clients	14
2.3.2	Maîtrise des non-conformités	15
2.3.3	Gestion des actions correctives et préventives	15
2.3.4	Gestion des audits internes	15
2.3.5	Revue par des organismes externes	16
2.3.6	Suivi des indicateurs	16
2.3.7	Suggestion du personnel	16
2.3.8	Gestion des risques	16
3	Processus de réalisation	17
3.1	Processus pré analytique	17
3.1.1	Accueil - enregistrement	17
3.1.2	Prélèvements	18



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



3.1.3	Gestion des échantillons	18
3.2	Processus analytique	19
3.3	Processus post analytique	19
4	Processus support	20
4.1	Gestion du personnel	20
4.2	Gestion de l'information	21
4.2.1	Gestion documentaire	21
4.2.2	Gestion du SIL	22
4.3	Gestion des équipements	22
4.4	Maitrise des Achats	23
4.5	Hygiène, sécurité, environnement	24



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



# 1. Introduction

## 1.1 Présentation du manuel qualité

Le manuel qualité présente les dispositions générales adoptées et mises en œuvre par le laboratoire pour obtenir et garantir la qualité de ses prestations conformément aux exigences de la réglementation en vigueur et aux exigences de la norme NF EN ISO 15189 v 2012 (l'annexe 1 présente un tableau de correspondance entre les chapitres de la norme et ceux du manuel qualité) et du document SH REF 02.

Il décrit notamment l'organisation du laboratoire, ses différents types de prestations et les dispositions mises en place et appliquées systématiquement en matière d'assurance de la qualité.

Il s'adresse à notre structure interne, aux clients, prescripteurs, correspondants, partenaires, auditeurs...

Le manuel qualité est tenu à jour sous l'autorité et la responsabilité du responsable qualité désigné par la direction du laboratoire.

La vérification et l'approbation de ce manuel garantissent la cohérence sur le fond et sur la forme des dispositions qui y sont décrites avec la réglementation, les exigences normatives et les autres documents du laboratoire.

Ce manuel qualité est diffusé sous la responsabilité de la Direction via le mode de diffusion adapté

Les modifications effectuées sont approuvées par la direction.

Le manuel qualité fait partie de la documentation du système qualité du laboratoire. Il est soumis, de fait, aux exigences de la procédure de maîtrise de la documentation notamment en ce qui concerne l'archivage.



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



## 1.2 Présentation du laboratoire

### Laboratoire Du Centre Médical Europe

N° agrément : 75186

44 rue d'Amsterdam

1<sup>er</sup> Etage Rue

75009 Paris

Tel 01 42 81 80 20

Fax 01 42 81 87 89

Email : [laboratoire@centre-medical-europe.com](mailto:laboratoire@centre-medical-europe.com)

Le Laboratoire fait partie du Centre Médical Europe, association à but non lucratif (loi 1901), présidé par le Dr Jumelle-Dupuy. Au même titre que le centre, le laboratoire est agréé et conventionné par la Sécurité Sociale, et conventionné avec plus de 80 mutuelles.

Le laboratoire est ouvert

- Du Lundi au Vendredi de 7h30 à 19 h (prélèvements jusqu'à 17h00)
- Le Samedi de 8h à 16h (prélèvements jusqu'à 14h)
- Le dimanche sur Rendez-vous de 9h00 à 13h00

Le Laboratoire réalise également les prélèvements sanguins et les analyses de la clinique Turin, tous les jours, de 7h00 à 18h00, le samedi et le dimanche de 8h00 à 18h

L'équipe du Laboratoire est composée de 3 Biologistes, de techniciennes, d'agents administratifs, et de préleveuses (techniciennes et infirmières).

Le laboratoire réalise des examens de biologie médicale pour les sous-familles:

- Biochimie Générale et spécialisée,
- Hématocytologie,
- Hémostase,
- Immuno-hématologie,
- Auto-immunité,
- Allergie,
- Sérologie infectieuse,
- Parasitologie pour le paludisme

Depuis le 13/02/2017, les sous-familles de bactériologie, de virologie et de mycologie sont sous traitées au laboratoire des Pyramides à Orsay-Mondétour.



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



Depuis janvier 2020, le laboratoire Eurofins des Pyramides a fusionné avec le laboratoire Eurofins Biolab.

La liste des analyses effectuées par le Laboratoire du Centre Médical Europe est disponible dans le document C2-INS024

Les liens entre le LBM et ses clients et partenaires sont décrits dans le document A2-ENR005 Organigramme présentant les liaisons du laboratoire (direction, clients, sous-traitants...)



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



Le Laboratoire est composé d'une partie administrative (secrétariat clinique et accueil), d'une salle d'attente, de 5 box de prélèvements (dont un dédié aux prélèvements gynécologiques), et d'une partie technique. Celle-ci se compose d'une zone

- ✓ Tri ,
- ✓ Hématocytologie / Hémostase / Immuno-hématologie
- ✓ Biochimie/ Sérologie
- ✓ Allergologie et Envois extérieurs

Une salle d'archive sécurisée est à disposition dans les locaux du Centre Médical.

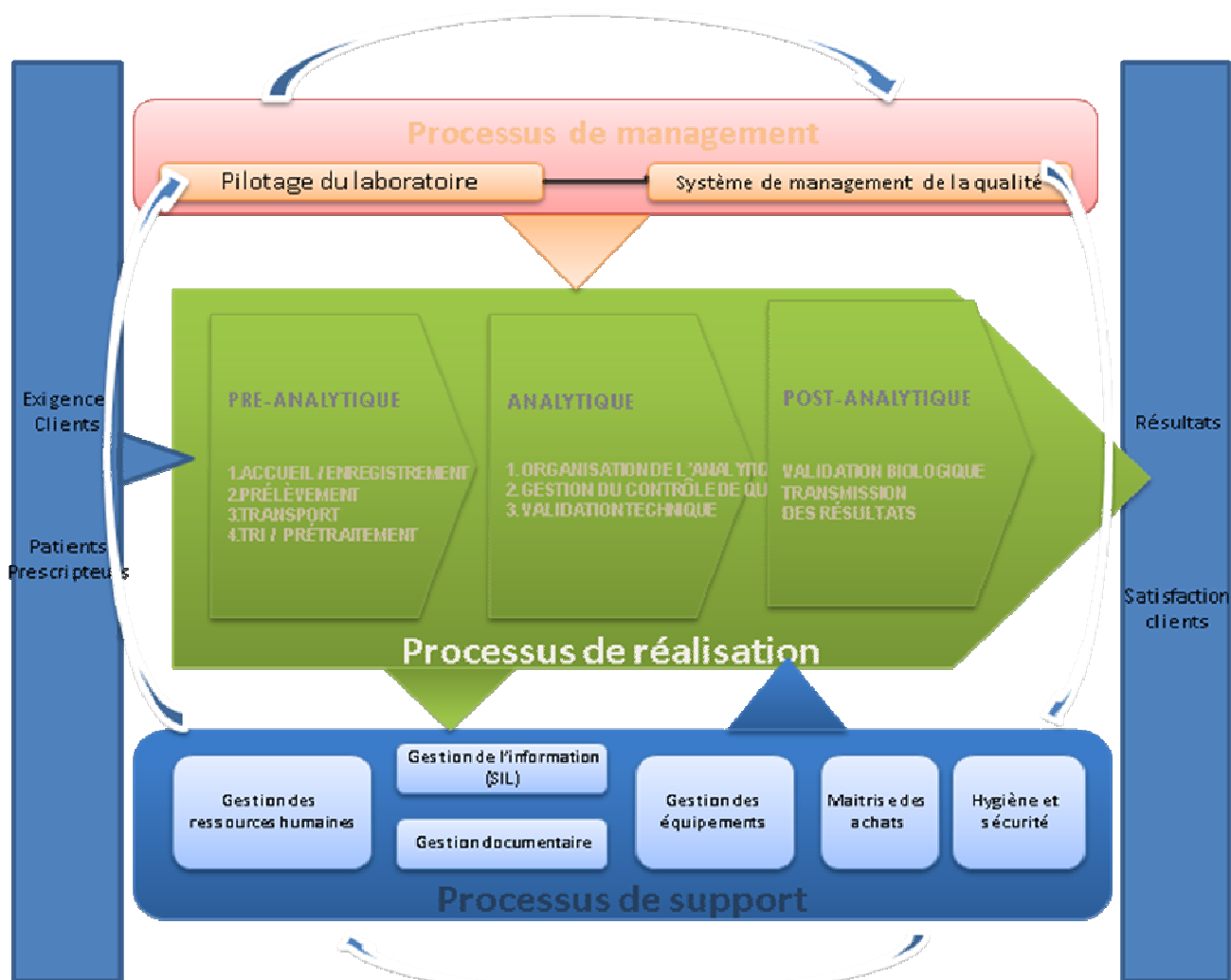


### 1.3 Approche processus

L'approche processus repose sur 3 types de processus :

- **processus de pilotage** : ils permettent le fonctionnement et le pilotage interne du laboratoire avec notamment le suivi du système qualité, des indicateurs....
- **processus de réalisation** : ils détaillent les activités depuis la prise en compte de la demande d'analyses jusqu'au rendu des résultats.
- **processus support** : ils décrivent les moyens nécessaires au fonctionnement des processus de réalisation.

Toutes les activités du laboratoire sont ainsi identifiées, définies et suivies au travers de processus représentés sur la cartographie ci-dessous :







L'enchaînement des activités, les moyens nécessaires, les objectifs pour l'année en cours et les indicateurs sont décrits dans la fiche processus et le logigramme établis pour chaque processus de la cartographie.

Chacun de ces processus est présenté dans ce manuel et si besoin décrit dans des documents qui précisent les différentes étapes, les acteurs et les moyens à utiliser pour prévenir les risques de non-qualité ou d'insatisfaction des patients.

Le manuel qualité fait référence à l'ensemble des procédures du système qualité.



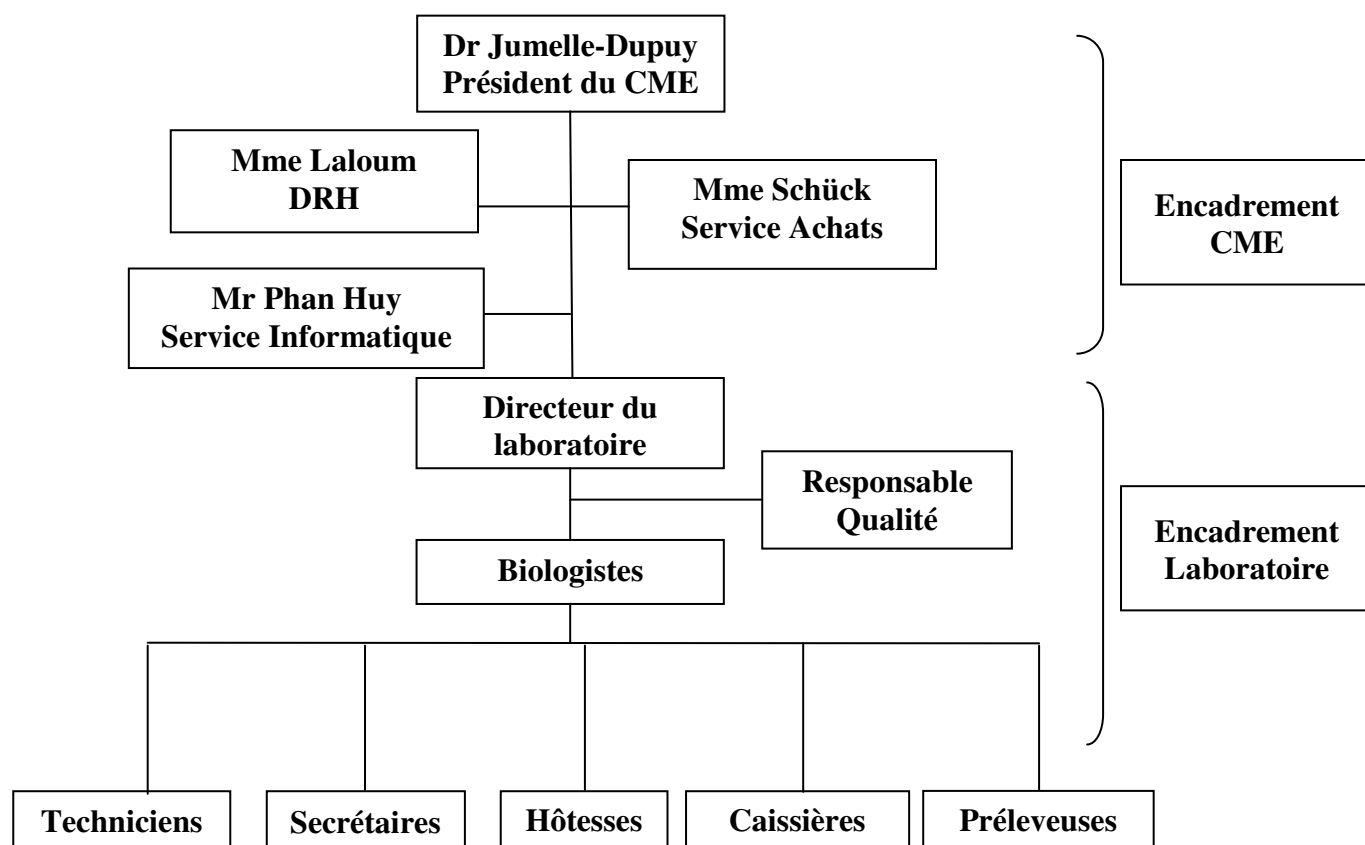
Dans la suite du manuel, ce logo fait référence au(x) procédure(s) qui précisent notamment les dispositions de maîtrise de l'activité (contrôles, enregistrements, responsabilités)

## 2. Processus management

### 2.1 Pilotage direction

#### 2.1.1 Organisation des responsabilités

L'organisation générale du laboratoire au sein du Centre Médical Europe est définie par l'organigramme ci-dessous :





Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



Un organigramme nominatif (incluant chaque personne du laboratoire) est tenu à jour et diffusé à l'ensemble du personnel via Kalilab.

Chaque fonction du laboratoire et de son encadrement est décrite dans une fiche de fonction. Les responsabilités, les missions, les activités et les compétences minimales requises y sont définies.

La **direction du laboratoire**, assurée par le Dr Didier Antonetti, biologiste, est responsable de la conception, de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'amélioration du système de management de la qualité.

La **responsable qualité**, Caroline Hennuyer, désignée par la Direction du laboratoire, a pour missions :

- Gérer le système qualité en fonction de la politique et des objectifs définis par la direction ;
- S'assurer de la conformité du système aux exigences de la norme NF EN ISO 15189 et du SH REF 02 ;
- Rendre compte à la direction du fonctionnement du système qualité et de tout besoin d'amélioration;
- Favoriser l'amélioration du système qualité ;
- Sensibiliser le personnel à la démarche et animer les réunions ;

La gestion et le développement des compétences et qualification du personnel est décrite dans le processus « Gestion des ressources humaines et des compétences ».



## 2.1.2 Politique qualité et engagement de la direction

Depuis plus de trente ans, la satisfaction des clients est un des objectifs prioritaires du Laboratoire du Centre Médical Europe. Pour cela, le Laboratoire et l'ensemble du personnel qui y travaille :

- Respecte les obligations réglementaires de la profession, telles que le GBEA, la convention collective, le code du travail, le code de santé publique, la nomenclature des actes de biologie médicale garantissant le remboursement des analyses par les caisses affiliées à la sécurité sociale.
- Est lié par les codes d'éthique de leurs professions respectives. L'ensemble du personnel est fortement impliqué et veille à offrir la meilleure qualité possible pour la meilleure satisfaction des clients.
- Prend en charge de manière équitable et sans discrimination tous les clients du Laboratoire.
- Répond aux besoins et aux attentes de ceux-ci en respectant les obligations contractuelles, les délais impartis, les procédures écrites, en développant de nouveaux savoir-faire et en réalisant les prestations confiées à un coût cohérent.

Le Laboratoire du Centre Médical Europe est à l'écoute de ses collaborateurs en vue de maintenir la cohésion de son équipe autour de ses valeurs et d'améliorer les compétences et l'autonomie de chacun.

Afin d'appliquer la Politique Qualité du Laboratoire, qui est une politique de responsabilités, il nous paraît indispensable de fixer des objectifs mesurables, réalistes et limités dans le temps, qui sont les suivants :

- Poursuivre notre démarche d'accréditation selon les exigences de la norme NF EN ISO 15189 V 2012
- Garantir un niveau de qualité homogène et constant, conforme aux attentes des clients, en respectant les délais de rendu des résultats, et en intégrant la cohérence des coûts des analyses.
- Obtenir la satisfaction des clients, les fidéliser et développer la clientèle dans le respect des valeurs énoncées.
- S'assurer de la conformité des prestations aux exigences réglementaires et normatives.
- Proposer aux clients des informations claires et précises quant au fonctionnement du laboratoire et aux conditions de réalisation des prélèvements biologiques
- Fournir aux patients et aux prescripteurs un accès facile et sécurisé aux résultats d'analyses réalisées par le laboratoire.
- Assurer l'adéquation du niveau de compétence et des besoins techniques en s'appuyant sur des actions de formation continue et sur un recrutement pertinent.
- Développer régulièrement notre compétence technique par une veille technologique constante, le choix et l'entretien d'équipements performants.



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



- Assurer la sécurité de nos clients et du personnel du laboratoire par des mesures de prévention et de protection
- Protéger la confidentialité des informations de nos patients.
- L'amélioration continue par un SMQ efficace

La direction s'engage à mettre en place les moyens nécessaires à l'application de cette politique qualité.

Parallèlement à cet engagement, le succès de cette démarche dépend de l'implication de tout le personnel du Laboratoire du Centre Médical Europe, qui s'engage à appliquer les procédures et les politiques qualité, à s'approprier le système qualité et à s'impliquer dans la gestion et l'atteinte des objectifs fixés, afin de se conformer aux bonnes pratiques professionnelles et aux exigences de la norme NF EN ISO 15189.

Le :

Signature du Directeur  
du Laboratoire

Le

Signature du président  
du Centre Médical Europe



### 2.1.3 Préparation et conduite des revues de direction

Dans un but d'évaluation du fonctionnement du laboratoire et de l'adéquation du système qualité par rapport :

- aux besoins des clients
- à la politique et aux objectifs qualité définis

La direction du laboratoire mène au moins une fois par an **une revue de direction**, selon un canevas défini dans le modèle de CR de revue de Direction - A3-ENR003, afin d'évaluer la pertinence et l'efficacité de la politique qualité du laboratoire et de déterminer les actions à intégrer dans le plan d'amélioration, selon les objectifs fixés par la politique qualité.

Chaque revue fait l'objet d'un compte rendu établi par le responsable qualité et communiqué à l'ensemble du personnel.



#### A3 - PR001 Procédure de revue de direction

## 2.2 Communication et éthique

### 2.2.1 Communication interne

Pour s'assurer que la politique, les objectifs et les résultats associés sont connus et compris par l'ensemble des collaborateurs, des actions de sensibilisation et de **communication interne** sont réalisées par la direction et le responsable qualité par différents moyens :

- Les revues de direction
- L'affichage
- La messagerie interne
- Les réunions avec le personnel.

Ils permettent de renforcer la compréhension et l'appropriation, par l'ensemble du personnel, des objectifs, des attentes des clients et des résultats liés à la performance du laboratoire.

### 2.2.2 Prestation Conseil

#### ✓ Communication avec les professionnels de santé

Les biologistes sont chargés de la transmission orale des résultats aux prescripteurs et sont en relation permanente avec les professionnels de santé clients du laboratoire afin de les informer des évolutions techniques ou réglementaires des prestations. Par ailleurs, ils sont également attentifs aux suggestions faites par ceux-ci sur l'amélioration et l'offre des prestations, notamment au cours des enquêtes de satisfaction.

Le laboratoire est représenté par les Biologistes aux réunions d'identitovigilance et d'Hémovigilance des établissements de soins avec lesquels il travaille.



### ✓ Communication avec les patients

Les biologistes du laboratoire sont à la disposition des patients pour tout renseignement ou demande d'interprétation des résultats d'analyses. Des enquêtes de satisfaction sont réalisées régulièrement pour mettre en lumière d'éventuels dysfonctionnements et permettre une amélioration continue du service rendu au patient.

### 2.2.3 Ethique

Afin de garantir les exigences déontologiques inhérentes aux activités du laboratoire, les principes immuables suivants sont respectés :

- Aucune considération financière ou politique n'influe sur la réalisation des analyses ;
- L'intérêt et les besoins du patient sont toujours la considération première ;
- Tous les patients sont traités équitablement et sans discrimination ;
- Seules les informations strictement nécessaires à la réalisation de l'analyse et à l'interprétation des résultats sont collectées.

## 2.3 Système management de la qualité

La Direction du laboratoire a mis en place des dispositions pour recueillir les données nécessaires au suivi et à l'analyse du fonctionnement de notre système qualité afin d'en dégager à chaque fois que cela est possible les actions d'amélioration pertinentes. Ces actions sont planifiées et suivies jusqu'à leur aboutissement (évaluation de l'efficacité).

Ce processus se décompose en 2 phases clés :

- la surveillance d'éléments qui permettent d'analyser le fonctionnement, de s'assurer de l'efficacité de notre politique et de déclencher les actions d'amélioration nécessaires.
- la définition, l'engagement et le suivi des actions d'amélioration identifiées dans la phase de surveillance.

### 2.3.1 Suivi de la satisfaction des clients

Tout membre du laboratoire confronté à une réclamation d'un patient ou d'un prescripteur la traite conformément à la procédure de [Traitement des non-conformités et des réclamations – Réalisation d'enquête de satisfaction](#)

Le laboratoire réalise par ailleurs des enquêtes de satisfaction (au moins une fois par an).

Tous les retours des patients et prescripteurs (enquêtes et réclamations) sont systématiquement enregistrés afin d'être analysés pour déterminer les causes, suivre les actions curatives entreprises et planifier les éventuelles actions d'amélioration associées.

Les retours d'informations du personnel du laboratoire suivent le même circuit.



Procédure **B4-PR001 Traitement des non-conformités et des réclamations clients – Réalisation d'enquête de satisfaction**



### 2.3.2 Maîtrise des non-conformités

Toute **situation non-conforme** aux règles définies par le laboratoire est traitée selon une procédure qui définit les responsabilités et les modalités d'enregistrement, de gestion, d'analyse et de suivi de ce type d'évènement.

Cette procédure précise notamment les modalités :

- de prise en charge des non-conformités (responsabilités, enregistrement...)
- de traitement, y compris interruption des analyses en cours et retenue des comptes-rendus.
- d'information du prescripteur si besoin.
- de validation et de diffusion, par dérogation, des résultats d'analyses en cas de non-conformités.
- d'analyse des causes pour déclencher si nécessaire les actions correctives.



**Procédure B4-PR001 Traitement des non-conformités et des réclamations clients – Réalisation d'enquête de satisfaction**

### 2.3.3 Gestion des actions correctives et préventives

En complément des actions immédiates mises en œuvre dans le cadre du traitement des non-conformités et des réclamations, une analyse des causes ou des risques est menée pour évaluer la nécessité et la pertinence d'engager les actions permettant d'éviter le renouvellement (action corrective) ou l'apparition (action préventive) d'une non-conformité ou d'une réclamation.

Les **actions d'amélioration** peuvent avoir aussi pour source :

- les enquêtes de satisfaction ;
- le suivi des audits internes ;
- le suivi des indicateurs qualité et les revues de direction ;
- la revue documentaire.



**Procédure B5-PR001 Actions d'amélioration (actions correctives et préventives)**

### 2.3.4 Gestion des audits internes

Chaque année des **audits internes** sont planifiés de manière formelle au moment des revues de direction et réalisés, par des personnes qualifiées, sur toutes les activités du laboratoire afin de vérifier la mise en application et l'efficacité du système qualité et de faire remonter éventuellement des pistes d'amélioration.

Les résultats de ces audits sont analysés par la Direction du laboratoire afin de déterminer et planifier les actions correctives ou préventives appropriées.



Procédure **B3 – PR001 Audits qualité Internes**, précise les modalités de planification, de réalisation et de suivi de ces audits, y compris la documentation requise.

### 2.3.5 Revue par des organismes externes

Lors des revues par des organismes externes (évaluations d'accréditation, inspections régulières d'agence et inspection sanitaire et sécuritaire), toute non-conformité détectée est enregistrée dans Kalilab.

### 2.3.6 Suivi des indicateurs

La mise en place d'**indicateurs pertinents** au sein d'un tableau de bord analysés a minima lors de chaque réunion qualité, permet :

- de surveiller le bon fonctionnement du laboratoire
- d'évaluer systématiquement la qualité des prestations
- de mesurer l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre de la politique qualité du laboratoire.

### 2.3.7 Suggestion du personnel

Les suggestions du personnel concernant l'amélioration de l'activité du laboratoire sont recueillies dans Kalilab

Ces suggestions sont analysées et évaluées par la Direction.

### 2.3.8 Gestion des risques

Le laboratoire évalue les risques potentiels des processus réalisation (et autres processus management et support) et leur impact sur les résultats des examens.





## 3 Processus de réalisation

### 3.1 Processus pré analytique

L'organisation mise en place au travers de ce processus permet :

- de garantir un accueil adapté et conforme aux exigences de confidentialité ;
- de s'assurer de la capacité du laboratoire à traiter la demande patient y compris pour les demandes orales ;
- d'accepter et d'enregistrer la **demande** et ses caractéristiques, en tenant compte de l'analyse des capacités techniques et humaines du laboratoire, conformément aux procédures « **traitements des demandes** » et « **revue de contrat** » ;
- de réaliser les **prélèvements** dans le respect des exigences réglementaires, conformément à la procédure de prélèvement et du guide du préleveur du laboratoire ;
- de garantir la bonne **identification**, la **réception** (critères d'acceptation et de refus) et la **gestion** (aliquotage, centrifugation, pré-traitement, conservation) des échantillons ;
- de traiter avec un **circuit spécifique les demandes urgentes** ;
- de maîtriser les **conditions de transport** (délai, température, sécurité) des échantillons vers le laboratoire.
- de transmettre les prélèvements vers les salles techniques ou vers les **sous-traitants**, dans des conditions maîtrisées et de préparer les échantillons pour le processus de réalisation d'analyse.

#### 3.1.1 Accueil - enregistrement

Toute demande d'analyse est vérifiée selon la procédure : **Revue de contrat**

Les demandes d'analyses sont acceptées ou refusées en fonction des critères d'acceptation ou de refus définis en fonction des conditions de réalisation des analyses et de la réglementation en vigueur. Ils sont mis à disposition des secrétaires. Les règles à suivre lors de l'accueil d'un patient sont développées dans la Procédure **Traitement des demandes d'analyses**.

Dans tous les cas, si un doute subsiste, seul le biologiste est habilité à prendre la décision d'acceptation de la demande.

Une fois la demande acceptée, elle est enregistrée dans le système informatique afin d'être traitée le plus rapidement possible et dans les meilleures conditions. Des modalités spécifiques ont été mises en œuvre pour le traitement des urgences.



- Procédure C1 – PR001 Traitement d'une urgence**
- Procédure C1 – PR002 Traitement des demandes d'analyses**
- Procédure C1 – PR003 Procédure d'identitovigilance**
- Procédure C1 – PR004 Revue de contrat**



### 3.1.2 Prélèvements

Les prélèvements sont effectués par du personnel compétent conformément aux textes de lois, au laboratoire, en clinique.

Le matériel adéquat pour la réalisation de ces prélèvements est distribué par le laboratoire au centre de dialyse et reste sous sa responsabilité.

Les règles et les responsabilités concernant le prélèvement et l'identification de l'échantillon sont décrites dans la procédure de prélèvement C2-PR001 le guide du préleveur C2-INS0025. Des modes opératoires sont rédigés pour que chaque personne puisse effectuer les prélèvements en conformité avec la réglementation en vigueur et les dernières recommandations. Ils sont à disposition des préleveurs sur les lieux de prélèvement.

Le guide du préleveur a été présenté aux préleveurs du laboratoire et distribué dans tous les services cliniques, une information a eu lieu.



#### Procédure C2-PR001 Prélèvement

### 3.1.3 Gestion des échantillons

#### ✓ Réception tri

Les préconisations et dispositions relatives à la maîtrise du prétraitement du prélèvement, notamment en ce qui concerne le contrôle à la réception, l'identification, le tri, la préparation ou encore les envois des échantillons sous-traités sont exprimées dans les procédures [Réception des échantillons](#) et [Transport, tri et conservation des échantillons](#)

#### ✓ Transport manipulation conservation

Le laboratoire a établi une procédure [Transport, tri et conservation des échantillons](#) afin de définir l'organisation et les règles à respecter pour maîtriser l'acheminement des prélèvements recueillis lors des prélèvements en clinique. Le transport est effectué dans les conditions requises de conservation et conformément à la réglementation ADR.

#### ✓ Sous traitance

Le laboratoire transmet des analyses à des sous-traitants dans les cas suivants :

- Lorsque des analyses ne sont pas réalisées au laboratoire (sous-traitance systématique).
- Pour un contrôle d'un résultat par une technique différente.
- En cas de panne

Les sous-traitants sont choisis en fonction de leur compétence (mise en œuvre d'une démarche qualité, accréditation) et de leur domaine d'activité.

Les sous-traitants du laboratoire sont listés dans le formulaire d'enregistrement « Liste des sous-traitants ». C3-ENR002



#### Procédure C3 – PR 001 Réception des échantillons

#### Procédure C3 – PR 002 Transport, tri et conservation des échantillons biologiques



## Procédure C3 – PR 003 Sous-traitance des analyses

### 3.2 Processus analytique

La maîtrise de ce processus s'appuie sur des dispositions permettant :

- de valider et /ou vérifier les méthodes et procédures analytiques utilisées dans le laboratoire selon le tableau de portée d'accréditation;
- d'estimer les incertitudes de mesure ;
- de s'assurer de la fiabilité de l'appareil utilisé (contrôles et calibration selon des modes opératoires définis pour chaque appareil et les fiches techniques d'analyse) ;
- de comparer la qualité des résultats au travers de la participation du laboratoire à des contrôles externes ;
- de définir et de revoir périodiquement les intervalles de référence biologiques
- de vérifier la corrélation des valeurs trouvées avec les valeurs de référence et avec les précédents dossiers dans le cas de patient connu (validation analytique) ;
- de définir les critères de repasse ;
- de garantir que les personnels assurant la réalisation des analyses sont habilités et ont à leur disposition la documentation nécessaire ;
- de réaliser les analyses sur la base des fiches des fournisseurs et/ou de fiches d'instruction internes pour certaines analyses manuelles disponibles dans les locaux techniques à chaque paillasse.

Les procédures suivantes et les documents associés décrivent toutes les dispositions prises pour maîtriser ce processus



**Procédure D1–PR001 Validation technique – Gestion des calibrations et des contrôles qualité**

**Procédure D1–PR002 Vérification (portée A) / Validation (portée B) des méthodes d'analyses**

**Procédure D2–PR001 Validation analytique**

### 3.3 Processus post analytique

Ce processus a pour objectif principal de vérifier la vraisemblance et la cohérence de l'ensemble des résultats des analyses d'un même dossier, et de le confronter si possible avec les résultats antérieurs.

La mise en œuvre de ce processus garantit :

- la validation des résultats par un biologiste médical avant toute remise d'un compte-rendu au patient.
- l'enregistrement informatique de cette validation sur le SIL du laboratoire
- le visa de chaque compte-rendu par le biologiste médical
- la remise au patient et/ou au prescripteur d'un compte-rendu conformément à la réglementation et à la norme NF EN ISO 15189 Version 2012 et dans le respect des exigences de confidentialité.



- la définition de **critères d'alerte** permettant d'informer en urgence le prescripteur et ou le patient ainsi que la traçabilité de ces informations.
- l'**archivage des données** et résultats des analyses réalisées.
- la **conservation des échantillons** selon les règles édictées par le laboratoire et la réglementation.

Une surveillance des **délais de rendu** des résultats est réalisée par la Direction du laboratoire afin de s'assurer que les résultats sont remis en cohérence avec les besoins cliniques.

Les procédures suivantes et les documents associés décrivent toutes les dispositions prises pour maîtriser ce processus



**Procédure E1-PR001 Validation biologique**  
**Procédure E2-PR002 Rendu des résultats**

## 4 Processus support

### 4.1 Gestion du personnel

Afin de garantir l'adéquation permanente des compétences de ses équipes avec les exigences de qualité du laboratoire, la direction a défini un processus de **gestion du personnel** qui couvre les activités suivantes :

- le **recrutement** et l'intégration de nouveaux personnels jusqu'à l'**habilitation** au poste
- la constitution et la gestion du **dossier administratif** de chaque salarié
- la conduite des **entretiens individuels**
- l'**évaluation** régulière des compétences
- la détection, la planification et le suivi des actions de formation interne et externe pour toutes les catégories de personnel (**plan de formation**)
- la **tenue de planning** afin de s'assurer que le laboratoire dispose en permanence des moyens humains nécessaires pour la réalisation des analyses dans de bonnes conditions

Une formation spécifique en assurance et management de la qualité est suivie par l'ensemble des membres du laboratoire.

Les procédures suivantes et les documents associés décrivent toutes les dispositions prises pour maîtriser ce processus



**Procédure G1-PR001 Recrutement, intégration et habilitation du personnel**  
**Procédure G2-PR001 Formation**  
**Procédure G3- PR001 Gestion des plannings**



## 4.2 Gestion de l'information

### 4.2.1 Gestion documentaire

La gestion de l'information concerne notamment la maîtrise des documents internes ou externes qui définissent les dispositions mises en œuvre pour assurer la qualité des prestations du laboratoire.

Les documents sont organisés selon la structure suivante :



Chacun de ces niveaux documentaires peut faire appel aux niveaux inférieurs.

Ce processus, en interface avec l'ensemble des autres processus, couvre les activités suivantes :

- La maîtrise des documents qui définissent l'organisation, les règles de fonctionnement et les méthodes techniques afin de garantir que chaque personnel soit en possession des informations, approuvées et valides, dont il a besoin.
- La vérification et l'approbation des documents avant diffusion maîtrisée via le logiciel qualité Kalilab.
- La maîtrise de la **documentation externe** applicable telle que la réglementation applicable, les exigences normatives et les documents fournisseurs.
- Le **classement et la conservation des enregistrements** (papier ou informatique) permettant de démontrer la qualité des prestations du laboratoire ou d'établir une filière d'audit pour retrouver la traçabilité complète de l'analyse.
- La gestion de la confidentialité des informations relatives aux patients (accès, modalités de destruction éventuelle).
- La revue périodique des documents.



Les procédures suivantes et les documents associés décrivent toutes les dispositions prises pour maîtriser les documents et les enregistrements



- Procédure H1–PR001 Maîtrise et mise à jour des documents qualité**
- Procédure I2–PR002 Identification et traçabilité**
- Procédure I2–PR001 Gestion des enregistrements et archivage**
- Procédure I3–PR001 Maîtrise de la confidentialité**

### 4.2.2 Gestion du SIL

Les données liées aux analyses (gestion des dossiers patients et traçabilité univoque des informations) sont stockées sur le **Système Informatique du Laboratoire**, dédié, et le cas échéant dans les systèmes embarqués sur les automates.

Les dispositions suivantes sont mises en œuvre afin de garantir la fiabilité et l'intégrité du système d'information :

- Définition des **autorisations et droits spécifiques** nécessaires permettant un accès sécurisé au Système Informatique du Laboratoire.
- Mise en place de dispositions techniques et d'administration de réseau assurant les **protections nécessaires** vis-à-vis des risques de modification, suppression ou accès aux logiciels et données du laboratoire par des personnes non autorisées.
- Définition et mise en œuvre des modalités de **sauvegardes** des données informatiques et logiciels.
- **Validation des logiciels** (règles d'arrondi et de conversion notamment) et des **systèmes de transfert de données** (connexions automates, transmission sécurisée type Hprim des résultats, télétransmissions, facturation)
- **Maintenance** contractuelle par une société informatique spécialisée.

Ce système a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1102813.



- Procédure I1–PR001 Maîtrise des systèmes informatiques du laboratoire**

## 4.3 Gestion des équipements

La mise en œuvre de ce processus garantit la **fiabilité des équipements** techniques d'analyses et de stockage des milieux, réactifs et échantillons. Il s'appuie notamment sur les dispositions suivantes :

- Tenue à jour d'une liste des matériels et d'une liste des analyses effectuées au laboratoire (laboratoires spécialisés et/ou en contrat de collaboration).
- **Entretien régulier** du matériel du laboratoire, par des personnels habilités, selon les recommandations des fournisseurs, basé sur des maintenances internes et des interventions curatives ou préventives des fournisseurs.
- **Gestion des pannes** :
  - identification claire des matériels défectueux,



- mise en place de solution de substitution (technique manuelle, appareil de remplacement, sous-traitance) permettant de réaliser les analyses dans les conditions requises de conservation des échantillons ou le degré d'urgence des analyses,
- analyse des éventuels impacts sur les résultats antérieurs à la panne
- validation de la remise en conformité de l'équipement avant remise en service.
- **Etalonnage ou vérification** des équipements de mesure et contrôle suivant un programme prédéfini, par des entreprises spécialisées.
- **Conservation des enregistrements** relatifs aux entretiens, maintenances, étalonnages et vérification

Les procédures suivantes et les documents associés décrivent toutes les dispositions prises pour maîtriser ce processus



**Procédure J1-PR001 Maintenance**

**Procédure J1-PR002 Gestion des pannes des équipements**

**Procédure J1-PR003 Gestion des équipements-Métrologie**

#### 4.4 Maitrise des Achats

Ce processus garantit la **qualité, le stockage et la traçabilité** des produits et matériels achetés (notamment : date de réception et de mise en service, N° lot...) et la **fiabilité** des prestations achetées, qui peuvent avoir une influence sur la satisfaction des patients ou sur la performance du laboratoire.

Chaque nouvelle mise en service entraîne, le cas échéant, la validation du système analytique et la révision de la liste des matériels.

Les achats se font sur abonnement (avec contrat global) ou par bon de commande.

Chaque commande fait l'objet d'un **contrôle de conformité** lors de la réception des produits.

La **sélection** des fournisseurs est effectuée par le directeur ou les biologistes sur la base de critères définis. Une **évaluation annuelle** des fournisseurs est effectuée, sur la base des enregistrements relatifs aux commandes et prestations, selon une grille d'analyse basée sur les homologations réglementaires, la conformité des produits commandés et de la facturation.

Des zones de stockages de différentes natures sont définies au sein du laboratoire afin de garantir les conditions de conservation des différents produits stockés. Ces zones sont contrôlées régulièrement de manière à garantir l'intégrité des produits stockés.

Les procédures suivantes et les documents associés décrivent toutes les dispositions prises pour maîtriser ce processus



**Procédure K1-PR001 Achat et mise en service des équipements**

**Procédure K2-PR001 Procédure Achat : gestion de stock, prestation de services et évaluation des fournisseurs**



## 4.5 Hygiène, sécurité, environnement

La mise en œuvre de processus et des dispositions qui lui sont associées permet notamment :

- L'établissement et le suivi des **mesures de sécurité**.
- Le respect des **règles d'hygiène et de sécurité** pour le personnel, les patients et les personnes extérieures susceptibles d'intervenir dans les locaux.
- La **limitation de l'accès** aux aires techniques d'analyses aux membres du personnel et aux personnes ayant signé un engagement de confidentialité.
- La **surveillance, le contrôle et l'enregistrement** des conditions, notamment environnementales, susceptibles d'influencer la qualité des résultats.
- Le **tri et l'élimination des déchets** en fonction de leur typologie : déchets contaminés, déchets toxiques et déchets assimilables à des ordures ménagères.
- **L'entretien et le nettoyage** des locaux.

Les procédures suivantes et les documents associés décrivent toutes les dispositions prises pour maîtriser ce processus



**Procédure L1-PR001 Gestion des locaux et sécurité du personnel**  
**Procédure L2-PR001 Tri et Elimination des déchets**





Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



### ANNEXE 1

Corrélation entre les chapitres de la norme NF EN ISO 15189 Version 2012 et les chapitres du manuel qualité

Chapitre de la norme	Chapitre du manuel qualité
4.1 Organisation et management	Chapitre A2 Organisation des responsabilités
4.2 Système de management de la qualité	Introduction + Chapitre A1 Politique qualité et engagement de la direction
4.3 Maîtrise des documents	Chapitre H1 Maîtrise des documents
4.4 Contrats de prestations	Chapitre C Processus Pré-analytique + Chapitre F Processus Recherches Biomédicales
4.5 Analyses transmises à des laboratoires sous-traitants	Chapitre C Processus Pré-analytique
4.6 Services externes et approvisionnement	Chapitre K Processus Achats
4.7 Prestations de conseils	Chapitre A4 Communication et Ethique
4.8 Traitement des réclamations	Chapitre B1 Suivi de la satisfaction des patients
4.9 Identification et maîtrise des non-conformités	Chapitre B4 Maîtrise des non-conformités
4.10 Actions correctives	Chapitre B5 Gestion des actions correctives et préventives
4.11 Actions préventives	Chapitre B5 Gestion des actions correctives et préventives
4.12 Amélioration continue	Chapitre B2 Suivi des indicateurs + chapitre B5 Gestion des actions correctives et préventives
4.13 Maîtrise des enregistrements	Chapitre H1 Maîtrise des documents + Chapitre M Processus Administratif
4.14 Evaluation et audits	Chapitre B3 Gestion des audits internes
4.15 Revue de direction	Chapitre A3 Préparation et conduite des revues de direction
5.1 Personnel	Chapitre A2 Organisation des responsabilités + Chapitre G Processus Gestion du personnel
5.2 Locaux et conditions environnementales	Chapitre L Processus Hygiène, Sécurité, Environnement
5.3 Matériel de laboratoire, réactifs et consommables	Chapitre J Processus Maintenance des Equipements + Chapitre I1 Maîtrise du système informatique + Chapitre K Processus Achats
5.4 Processus pré analytiques	Chapitre C Processus Pré-analytique
5.5 Processus analytiques	Chapitre D Processus Analytique
5.6 Garantie de qualité des résultats	Chapitre D Processus Analytique



Laboratoire du Centre  
Médical Europe  
44 rue d'Amsterdam  
75009 Paris

## Manuel qualité

Ref : A1-MAQ001-Version 09  
Version : 09  
Applicable le : 18-03-2020



5.7 Processus post analytiques	Chapitre E Processus Post-analytique
5.8 Compte-rendu des résultats	Chapitre E Processus Post-analytique
5.9 Diffusion des résultats	Chapitre E Processus Post-analytique
5.10 Gestion des informations de laboratoire	Chapitre I1 Maîtrise du système informatique