



HAL
open science

Les outils de suivi de la relation client d'un Centre de Ressources Biologiques

Victoria Chuat, Florence Valence

► **To cite this version:**

Victoria Chuat, Florence Valence. Les outils de suivi de la relation client d'un Centre de Ressources Biologiques. NOV'AE, 2022, Numéro Spécial 02, RARE, pp.155-164. 10.17180/novae-2022-NS02-art20 . hal-03735661

HAL Id: hal-03735661

<https://hal.inrae.fr/hal-03735661>

Submitted on 4 Jul 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

Les outils de suivi de la relation client d'un Centre de Ressources Biologiques

Victoria CHUAT¹
Florence VALENCE¹

CORRESPONDANCE

cirm-bia@inrae.fr

RÉSUMÉ

Au même titre que n'importe quelle organisation qui livre des biens ou des services à des clients, les Centres de Ressources Biologiques (CRB) doivent déployer des outils qui leur permettent de suivre et de gérer au mieux la relation avec leurs clients. Nous avons regroupé ces outils en quatre grandes catégories : les outils de communication pour faire la promotion des activités du CRB, les outils administratifs pour suivre la demande de ressource ou de service, les outils réglementaires qui garantissent que les produits et/ou les services délivrés répondent bien à la réglementation en vigueur et, enfin, les outils de recueil des besoins et de la satisfaction. Ces outils doivent être adaptés à chaque CRB, c'est-à-dire être en adéquation avec la taille du CRB considéré et avec sa stratégie de diffusion. Il existe peu d'outils spécifiques aux CRB, charge à ces derniers de trouver, parmi les outils existants, les plus pertinents, de les adapter ou encore d'en développer des spécifiques. Les normes ISO9001 et 20387, mais également les lignes directrices de l'OCDE relatives aux CRB sont une source d'information précieuse sur les prérequis de ces outils et sur leur finalité, et peuvent guider les CRB dans le choix et la mise en place de ces derniers.

MOTS-CLÉS

Relation Client, outils, satisfaction, communication, réglementation, CRB.

¹ CIRM-BIA, STLO, INRAE, Agrocampus Ouest, 35000 Rennes, France

Tracking tools and Biological Resource Center client relations

Victoria CHUAT¹
Florence VALENCE²

CORRESPONDENCE

cirm-bia@inrae.fr

ABSTRACT

As well as any organization that delivers goods or services to clients, Biological Resource Centers (BRCs) must mobilize tools in order to monitor and manage their relationship with their clients. We have grouped these tools into four main categories: communication tools that allow the BRC to promote its activities, administrative tools that allow the BRC to follow up on the request for a resource and/or service, regulatory tools that guarantee that the products and/or services delivered comply with the regulations in force and finally the tools for collecting customer needs and satisfaction. These tools must be adapted to each BRC, i.e. in line with the size of the BRC considered and its dissemination strategy. There are few tools specific to BRCs; it is up to them to find the most relevant ones among the existing tools, to adapt them or to develop specific ones. The ISO9001 and 20387 standards, as well as the OECD guidelines on BRCs, are a valuable source of information on the prerequisites of these tools and their purpose and help BRCs for choice and implementation of these tools.

KEYWORDS

Client relations, tools, satisfaction, communication, regulation, BRC.

¹ CIRM-BIA, STLO, INRAE, Agrocampus Ouest, 35000 Rennes, France

Qu'entend-on par relation client au sein d'un CRB ?

Le terme relation implique qu'il y ait un lien entre les clients et le CRB, ce qui nécessite pour bien l'appréhender de définir préalablement la nature des clients. Parler de clients signifie implicitement que le CRB délivre un bien ou un service, cela nécessite donc de définir également la nature des biens ou des services qui peuvent être délivrés par ce dernier.

Si l'on se réfère aux définitions du Larousse et des normes ISO 9001 et ISO 20387, le terme client signifie « *personne qui reçoit d'une entreprise, contre paiement, des fournitures commerciales ou des services* » et « *personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme* » respectivement. Dans le cadre d'un CRB les fournitures sont représentées par des ressources biologiques d'une extrême diversité : micro-organismes, semences végétales et animales, prélèvements humains, échantillons d'ADN, arbres... En ce qui concerne les services, ils sont, eux aussi, extrêmement divers : identification et caractérisation de matériel biologique, conservation, expertise, formation... De cette diversité découle une très grande diversité de clients : chercheurs académiques et privés, scientifiques INRAE et hors INRAE, de toutes nationalités, entreprises, centres techniques et de références associés au domaine d'application des ressources considérées, enseignement, particuliers... Cela étant, les liens qui relient le client au CRB sont identiques. Le terme client induisant implicitement une notion de rétribution, ce qui n'est pas systématiquement le cas dans le cadre de l'activité de CRB, nous utiliserons dans la suite de cet article le terme d'utilisateurs pour faire référence aux clients des CRB.

Dans le cas qui nous intéresse, la relation client consiste donc à mettre en œuvre des outils afin de créer et d'entretenir une relation réciproquement bénéfique entre le CRB et ses utilisateurs ; l'objectif étant d'apporter de la valeur ajoutée aux utilisateurs, mais aussi de garantir le bon déroulement de la mise à disposition des ressources biologiques ou des services, dans le respect de la réglementation et de la législation.

Quels outils ? Pour quoi faire ?

Si l'on se réfère à la définition de l'OCDE (2007), les CRB ont pour vocation de conserver la biodiversité, de sécuriser des ressources biologiques de référence, de mettre à disposition ces ressources à des fins de recherche et dévelop-

pement et d'avoir une activité de recherche et développement. Si, comme évoqué précédemment, la diversité des ressources est très vaste, la mise à disposition répond aux mêmes impératifs. Il en va de même pour l'offre de services associée qui, bien qu'extrêmement diverse elle aussi, repose sur un schéma commun. De ce fait, les outils seront globalement les mêmes quel que soit le type de ressources hébergées par le CRB. Par outils, nous entendons aussi bien des trames documentaires, des logiciels, des tableurs que des procédures.

L'utilisateur doit en tout premier lieu savoir que le CRB existe ; ensuite : quelle est la nature précise des ressources biologiques distribuées et des services réalisés, quelles sont les modalités d'accès à ces derniers (conditions légales et réglementaires, tarification), comment faire part de son besoin et de sa satisfaction avant, pendant et après la distribution des ressources ou du service et, enfin, où en est sa demande. Pour répondre à ces objectifs, il est essentiel d'utiliser des outils adaptés et pertinents. Ces outils doivent permettre à l'utilisateur de communiquer avec le CRB, de la demande jusqu'à la distribution de la ressource ou la réalisation du service. Ils doivent également fournir un support documenté pour les échanges d'informations relatives à la demande de ressource ou de service. Quatre catégories d'outils peuvent ainsi être mobilisés : 1) des outils de communication, 2) des outils administratifs, 3) des outils réglementaires et, enfin, 4) des outils pour le recueil des besoins et de la satisfaction des utilisateurs.

Les outils

Outils de communication

Les outils de communication sont essentiels pour permettre au CRB d'être visible des utilisateurs potentiels, communiquer sur les ressources qu'il héberge et les différents services qu'il peut réaliser, les modalités d'accès à ses ressources et services, etc.

Site Web et Catalogue en ligne

Le développement d'un site web adapté est un premier outil « d'accroche » qui permet de communiquer avec les utilisateurs potentiels. Il permet à ces derniers de trouver les informations importantes relatives aux ressources et services que le CRB délivre (modalités d'accès, réglementation en vigueur, tarification, nom des personnes contacts...). Il doit être adapté aux besoins du CRB et au profil des utilisateurs et être mis à jour régulièrement. Il existe à INRAE des outils institutionnels (sites clés en main EzPublish, EzPlateforme) qui peuvent répondre de manière tout à fait satisfaisante

à ces besoins. La structure du site WEB, sa mise en forme et son contenu peuvent être extrêmement variables, car ils relèvent d'une stratégie de communication qui est propre à chaque CRB, et qui dépend également de ses utilisateurs.

De plus, et en fonction du type de ressources hébergées, le site web peut être également un moyen pour le CRB de donner accès à ses ressources via un catalogue en ligne. Le choix des informations, relatives aux ressources, accessibles sur ce catalogue sont, là encore, très dépendantes du type de CRB concerné et de la nature de ses utilisateurs. Usuellement, les catalogues en ligne permettent d'accéder aux données dites minimales (OCDE, 2007). Le vocabulaire en lien avec ces données doit être, tant que faire se peut, normalisé pour assurer une cohérence entre les CRB au niveau de la recherche et de l'extraction des données. Les données minimales doivent permettre d'identifier de manière univoque l'échantillon biologique et permettre de savoir s'il répond aux exigences réglementaires qui lui sont associées (donnée d'identification, d'origine et date de collecte/mise en collection). Au-delà des données minimales, la décision de donner accès à des données complémentaires (données de phénotypes, caractères/particularités spécifiques) relève d'un choix stratégique de chaque CRB au regard de ses ressources et de ses utilisateurs.

Dans sa version la plus simple, le catalogue en ligne peut permettre aux utilisateurs de savoir quelles sont les ressources auxquelles il peut accéder. Mais le catalogue peut également permettre aux utilisateurs de commander les ressources en ligne. Là encore, les fonctionnalités du catalogue relèvent d'un choix stratégique de chaque CRB au regard de ses ressources et de ses utilisateurs.

Le développement d'un catalogue en ligne requiert d'avoir une base de données interrogeable et donc un format de données spécifiques. Un catalogue en ligne peut être développé à façon mais nécessite l'intervention d'un informaticien pour le développement, les évolutions et la maintenance. Il existe également des solutions généralistes open source ou commerciales (Filemaker, SQLite, MySQL,...) mais qui nécessitent d'être adaptées pour gérer des données spécifiques aux CRB. Enfin, il existe des solutions commerciales spécifiques à la gestion des ressources biologiques, la base de données BioAware (<https://www.bio-aware.com/page/home>) avec son catalogue en ligne Biolomics en est un exemple et équipe aujourd'hui 7 CRB de l'infrastructure RARe.

Communications écrites, orales et affichées

La promotion des ressources et activités du CRB peut également se faire via des communications orales ou affichées

lors de séminaires ou de colloques professionnels et scientifiques, fréquentés par les utilisateurs potentiels des ressources hébergées. Les communications peuvent porter sur l'activité générique du CRB et les services qu'il offre (communications généralement effectuées par un représentant du CRB), mais également sur la mise en valeur de travaux de recherche réalisés sur les ressources du CRB (communications réalisées par le/les utilisateur(s) des ressources). De la même manière, la promotion des ressources/services du CRB peut passer par la publication d'articles dans des revues techniques ou professionnelles, mais également par des articles scientifiques qui mettent en avant les ressources/services du CRB mobilisés par les utilisateurs. Dès lors, on voit qu'il est important que les ressources biologiques/services soient clairement reliés au CRB. Il est primordial que les ressources utilisées soient citées par l'identifiant unique attribué par le CRB d'appartenance. De même, lors de la délivrance des ressources/services, le CRB peut demander expressément d'être cité, par exemple dans les remerciements ou, en fonction de la contribution aux travaux de recherche, dans les auteurs de la communication/publication. Pour améliorer la visibilité du CRB, une demande de DOI (digital object identifier) peut être faite. Le numéro DOI est un identifiant numérique qui permet au CRB d'être identifié, référencé et cité de manière unique, en l'associant à des métadonnées qui le caractérisent. La demande de DOI peut se faire auprès de la Commission Nationale des Unités expérimentales (CNUE), service dédié aux structures de recherche uniquement labellisées ISC. Cependant, face à la demande croissante, des discussions sont en cours au niveau d'INRAE pour apporter une offre adaptée à toutes les structures, hors ISC.

Réseaux

Un autre moyen d'améliorer la visibilité du CRB consiste à intégrer des réseaux de collections nationaux et/ou internationaux. Ces réseaux offrent généralement une vitrine numérique sur les ressources/services du CRB. Ils sont en général spécifiques au type de ressources hébergées par le CRB et peuvent afficher les ressources du CRB dans un catalogue en ligne dédié. C'est le cas, par exemple, pour les ressources microbiennes de la World Federation of Culture Collection (WFCC, <http://www.wfcc.info/index.php/home/>). Cette organisation recense, à ce jour, 131 collections de microorganismes issues de 49 pays. Les ressources de ces collections sont accessibles et consultables sur un catalogue en ligne qui regroupe plus de 480 000 accessions. On peut également citer, pour les ressources végétales, l'European Search Catalogue for Plant Genetic Resources (EURISCO ; <https://eurisco.ipk-gatersleben.de>) qui recense

au niveau européen les ressources phytogénétiques destinées à la recherche, et qui fournit des informations sur plus de 2 millions d'accessions de plantes cultivées et de leurs parents sauvages, préservés *ex situ* par près de 400 instituts. On peut également citer, pour les ressources génétiques, le Global Genome Biodiversity Network (GGBN ; <http://www.ggbn.org>), un réseau international constitué de 95 membres, qui recouvre plus de 5,7 millions d'accessions. Outre ces réseaux spécifiques à une catégorie de ressources, il existe des infrastructures telles que l'infrastructure nationale des CRB Agronomiques RARe qui rassemble cinq réseaux de CRB conservant les ressources génétiques, génomiques et biologiques issues de la recherche sur les animaux domestiques, les plantes modèles ou cultivées, les espèces sauvages apparentées aux espèces domestiques, les arbres forestiers, les micro-organismes d'intérêt agronomique ou agro-alimentaire, les micro-organismes et organismes de l'environnement. Cette infrastructure regroupe plus de 30 CRB qui relèvent de différentes tutelles (INRAE, CIRAD, IRD, CNRS) ; elle offre, par le biais de ses différentes actions, le moyen d'améliorer la visibilité française des ressources biologiques hébergées par les CRB qui la constituent et de faciliter leur utilisation par un grand nombre de chercheurs, de la communauté agronomique comme d'autres communautés, au niveau national comme européen.

Autres supports

Enfin, tous les outils usuels de communication non numériques (dépliant, plaquette, flyer, brochure, affiches...) peuvent être utilisés. Ces médias dits « palpables » facilitent la mémorisation des informations, l'imprimé étant désormais considéré comme un complément à part entière du numérique. Il peut être utilisé comme un « média d'appel » pour attirer l'attention de l'utilisateur et l'orienter vers le site web. Le type de support, qui relève de la stratégie de communication du CRB, devra être choisi au regard du profil des utilisateurs et des moyens de diffusion.

Outils administratifs

Ces outils doivent permettre de garantir que la distribution de la ressource ou du service satisfait aux prescriptions spécifiques requises par les réglementations nationales et internationales applicables ; ainsi, une commande ne peut être acceptée si tous les documents qui doivent l'accompagner n'ont pas été complétés, signés et renvoyés. Le principe de confidentialité doit être respecté et s'applique à toutes les demandes de distribution de ressources ou de services. Certaines données collectées auprès des utilisateurs

peuvent être utilisées pour produire des statistiques sur les activités du CRB, mais sans possibilité d'identification du client, et doivent respecter la réglementation relative à la gestion des données personnelles, en accord avec la réglementation nationale et européenne en vigueur.

La mise en place d'outils administratifs permet un meilleur suivi des demandes des utilisateurs et facilite la communication avec ces derniers.

Parmi ces outils, nous pouvons distinguer : 1/ les outils qui sont diffusés auprès des utilisateurs et qui permettent de renseigner et de valider les différentes étapes de sa demande et 2/ les outils uniquement destinés au CRB pour la bonne gestion du suivi de la demande utilisateur. Ces derniers devront être adaptés aux modalités de fonctionnement, au nombre de sollicitations et au type de ressources du CRB considéré. Les tableaux 1 et 2 détaillent les outils les plus fréquemment rencontrés. Il est possible que l'activité de certains CRB requiert des outils plus spécifiques qui seront alors à développer à façon par le CRB.

Outils réglementaires liés à la gestion des ressources et des données

Outils réglementaires liés à la gestion des ressources

Dans le cas de la diffusion de ressources biologiques, le CRB doit fournir à minima les informations suivantes aux utilisateurs des ressources : l'identifiant de la ressource et son numéro de lot, les instructions relatives à sa mise en œuvre, une fiche signalétique de sécurité le cas échéant, un accord de transfert de matériel et éventuellement une fiche d'accusé de réception du matériel (lignes directrices OCDE).

La distribution, l'utilisation et le dépôt des ressources biologiques sont réglementés à différents niveaux : international, européen ou encore national. Ces réglementations peuvent être d'ordre très général, comme la réglementation liée à la loi sur l'accès au partage des avantages pour les ressources biologiques (<https://absch.cbd.int/>), ou très spécifique selon la nature des ressources considérées comme, par exemple, les ressources relevant de la réglementation sur les organismes génétiquement modifiés, les ressources relevant du Traité International sur les Ressources Phytogénétiques pour l'Alimentation et l'Agriculture (TIRPAA) ou les organismes à double usage ou de quarantaine.

Les points de vigilance ne sont donc pas les mêmes selon les ressources et selon l'utilisation qui en sera faite par l'utilisateur (diffusion ou non, recherche académique, recherche et développement...). Les différents outils mis en œuvre doivent permettre de spécifier aux utilisateurs, de manière

Tableau 1 : Outils administratifs à destination du client

DOCUMENTS	DESCRIPTIFS	SUPPORTS
Conditions tarifaires	Il est nécessaire d'établir un document qui affiche sans ambiguïté les conditions tarifaires pour tous les services proposés, qu'il concerne la diffusion de ressources ou la réalisation de prestations de services. Ces conditions tarifaires doivent faire l'objet d'une mise à jour régulière et respecter les règles institutionnelles dictées par la/les tutelle(s).	Établi selon la trame documentaire du CRB, dans le respect des règles établies par les tutelles. Peut être affiché sur le site WEB, catalogue en ligne ou fourni à la demande.
Devis	Dans le cas de demande d'accès ou de prestations spécifiques, la demande de l'utilisateur peut nécessiter d'établir un devis. Il devra détailler les services fournis à l'utilisateur et leur coût. L'établissement du devis doit respecter les règles institutionnelles dictées par la/les tutelle(s). Un accord formel sur devis est nécessaire pour pouvoir délivrer le service.	Établi selon la trame documentaire du CRB, dans le respect des règles établies par les tutelles. Confidentiel.
Bon de commande	Le bon de commande permet de valider officiellement la demande du client, les tarifs en vigueur, les prestations demandées.	Cela peut être la trame de bon de commande du CRB ou un bon de commande édité par le client. Dans tous les cas, le tampon de l'entreprise et une signature du client devra être présente pour faciliter la facturation, ainsi que les numéros SIRET/SIREN/ TVA au besoin. Confidentiel.
Bon de livraison	Dans le cas de la diffusion de ressources biologiques, un bon de livraison accompagnera ces dernières, précisant la liste détaillée des ressources délivrées, le montant global de la commande, les dates d'envoi, les adresses de facturation et de livraison ...	Établi selon la trame documentaire du CRB, dans le respect des règles établies par les tutelles. Confidentiel.
Rapport de prestations	Dans le cas d'une prestation de service, le rapport permettra de formaliser et de rendre compte de la prestation réalisée. Le niveau de détail du rapport de prestation relève d'un choix propre à chaque CRB en concertation avec ses utilisateurs, la finalité étant que ces derniers soient satisfaits du service rendu.	Établi selon la trame documentaire du CRB. Confidentiel.
Facture	La facture reprend, pour le client, la description du service réalisé (diffusion de souches, prestations de service). Elle indique le montant total ainsi que la procédure et les coordonnées bancaires pour régulariser ladite facture.	Établi par le CRB ou le gestionnaire de l'Institut dont il dépend. Confidentiel.

Tableau 2 : Outils administratifs à destination du CRB

DOCUMENTS	DESCRIPTIFS	SUPPORTS
Fichier de suivi des demandes	Dans le cas de diffusion de souches, prestations de services, dépôts de souches, le CRB doit disposer d'un outil de suivi des diffusions et/ou des services réalisés. Ce dernier peut être au format papier ou numérique. Il reprend à minima les coordonnées du client, la nature de la demande, les dates de suivi et le montant facturé, auxquels s'ajouteront toutes informations que le CRB jugera utiles au bon suivi et à la réalisation de la demande. Une codification peut être mise en place pour un suivi rapide des services délivrés. Cette codification doit idéalement apparaître sur l'ensemble des documents diffusés auprès des utilisateurs (bon de commande, devis, bon de livraison, facture...) pour permettre un suivi efficace de toutes les étapes, de la demande jusqu'à sa facturation. Exemple : <ul style="list-style-type: none"> • RB-2020-19 : diffusion de Ressources Biologiques - en 2020 - N°19. • PS-2020-2 : Prestation de Service - en 2020 - N°2 NB 1 : Il peut être intéressant, pour le CRB, de tracer aussi les demandes n'ayant pas abouti, ainsi que les raisons du non-aboutissement, dans un but d'amélioration des services. NB 2 : Ce suivi interne facilitera les bilans demandés dans le cadre d'une démarche qualité ou le suivi des indicateurs requis par certaines instances (CNOC, IBISA, RARe, MESRI, ...).	Établi selon la trame documentaire du CRB, dans le respect des règles établies par les tutelles. Peut être affiché sur le site WEB, catalogue en ligne ou fourni à la demande.
Outil de planification	La mise à disposition de la ressource ou la réalisation du service doit être planifiée en intégrant à la fois la disponibilité du personnel et celle des équipements.	Format numérique ou papier. Tableur de type Excel. Enregistrement au format papier ou informatique, logiciels spécifiques (AQ tool, GMAO, Gantt...).
Fichier de suivi de la satisfaction clients	Dans une démarche d'amélioration continue et plus globalement d'une démarche qualité, il est nécessaire d'évaluer la satisfaction du client. C'est une obligation pour les CRB certifiés selon les normes ISO-9001 et/ou ISO-20387. Le suivi de la satisfaction client peut s'effectuer via le fichier de suivi des demandes utilisateur mentionné ci-dessus ou bien faire l'objet d'un suivi spécifique dans un fichier dédié. Voir § Outils pour le recueil des besoins des clients et l'évaluation de leur satisfaction.	Établi selon la trame documentaire du CRB. Confidentiel.

claire, les règles en vigueur et garantir que ces règles soient respectées. La figure 1 reprend, de manière non exhaustive, les principaux types de documents qui peuvent être mis à disposition ou échangés avec les utilisateurs pour garantir le respect de la réglementation en vigueur et la bonne gestion de la propriété intellectuelle associée aux ressources distribuées ou déposées dans le CRB. À ces documents, peuvent s'ajouter des documents spécifiques à certains types de ressources biologiques, à charge pour chaque CRB de bien connaître, via une veille réglementaire adaptée, la réglementation en vigueur concernant les ressources qu'il héberge et distribue.

Cas particulier du Material Transfert Agreement (MTA)

selon les prescriptions OCDE relatives aux CRB, aucun échange de matériel biologique ne peut se faire sans émission d'un MTA, condition essentielle pour protéger les droits de propriété intellectuelle et obligatoire si la loi l'exige. Ces accords sont utilisés pour relayer les prescriptions du dépositaire, du propriétaire de ressources et/ou du pays d'origine concernant l'utilisation de la ressource. Le MTA spécifie, pour les ressources considérées, qui en est le propriétaire et/ou dépositaire. Il indique les coordonnées du demandeur et de la structure dont il dépend. L'utilisation devant être faite sur la/les ressource(s) doit être spécifiée clairement ainsi que les contraintes et limites d'utilisation. Pour les ressources microbiennes, un core-MTA est disponible sur le site de l'European Culture Collection Organization (<https://www.eccosite.org/ecco-core-mta/>). Mais il existe également des trames institutionnelles. INRAE a ainsi mis à disposition des CRB et utilisateurs des ressources biolo-

giques deux versions modèles de MTA, une française et une anglaise à l'adresse suivante : <https://sites.inrae.fr/site/maj/APA/SitePages/Documents-types.aspx>.

Dans certains cas de partenariats ou de collaborations de recherche avec des partenaires académiques et/ou privés, mobilisant un nombre important de ressources ou qui requièrent des modalités de mise en œuvre particulières, la diffusion des ressources peut faire l'objet d'une contractualisation spécifique (Contrat de partenariat, contrat de criblage, accord de consortium...). À charge pour le CRB de se rapprocher des services juridiques et/ou de partenariat relatifs à sa tutelle de rattachement pour contractualiser le partenariat.

Outils Réglementaires liés à la gestion des données

Le terme « données », dans le cadre d'une activité de CRB, recouvre : i) la documentation qualité utile au bon fonctionnement des activités du CRB et à une bonne traçabilité (Processus, Procédure, Mode-Opératoire, Enregistrement...); ii) les données décrivant les ressources biologiques hébergées et leurs origines; iii) les données personnelles concernant les utilisateurs des ressources et/ou de services et, enfin, iv) les données liées au management des ressources humaines du CRB. Dans le cadre des outils liés à la relation client, nous détaillerons uniquement les données « utilisateurs ».

Pour le bon suivi des diffusions de ressources biologiques et prestations de services, le CRB est amené à collecter diverses informations dites « sensibles ». Il s'agit de données relatives à l'identité de l'utilisateur (civilité, nom, prénom,



Figure 1. Exemples de documents nécessaires à la gestion des ressources biologiques, de leur acquisition à leur diffusion et valorisation.

adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse de livraison...), mais aussi des données relatives aux paiements, comme les coordonnées bancaires ou l'adresse de facturation. À ce titre, les CRB doivent répondre aux exigences de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), en respectant le règlement général sur la protection des données (RGPD) et en mettant en place un plan de gestion des données personnelles. Pour se faire, les CRB peuvent s'appuyer au niveau institutionnel sur leur référent CNIL. À INRAE, une page WEB (<https://intranet.inrae.fr/donnees-personnelles/>) est spécifiquement dédiée à la gestion des données personnelles et propose un certain nombre d'outils et de documents pour se mettre en conformité.

Outils pour le recueil des besoins utilisateur et l'évaluation de sa satisfaction

Les CRB distribuant des biens et des services se doivent, dans un premier temps, de déterminer quels sont les besoins de leurs utilisateurs et, ensuite, de s'assurer de leur satisfaction, une fois les ressources délivrées ou le service réalisé.

Recueillir les besoins

La première étape consiste à bien définir les besoins de ses utilisateurs. Nous distinguons 4 types de besoins : le besoin exprimé (explicite), le besoin légal, le besoin implicite et le besoin induit. Si les deux premiers sont assez simples à définir et à recueillir, les deux derniers sont, en revanche, plus difficiles à prendre en compte, car ils ne sont pas clairement exprimés.

- **Le besoin exprimé** : facile à prendre en compte, car est clairement défini par l'utilisateur. Par exemple, la commande d'une ressource appartenant à une espèce en particulier ou issue d'un biotope donné ou encore pour une demande de service : le rendu des résultats sous 2 semaines.
- **Le besoin légal** répond à une contrainte réglementaire en vigueur. Par exemple, la ressource a été collectée dans le respect de la réglementation internationale (Protocole de Nagoya) ou encore le CRB respecte la confidentialité des résultats ou de la ressource diffusée.
- **Le besoin implicite**. Il est évident pour l'utilisateur, mais n'est pas exprimé par ce dernier. Par exemple, un conditionnement adapté à la ressource biologique diffusée ou l'aide à l'interprétation des résultats dans le cadre d'une prestation de services.
- **Le besoin induit** est créé par le CRB et devient une attente pour l'utilisateur. Par exemple, une notice de

remise en culture ou d'utilisation fournie par le CRB et qui accompagne la ressource diffusée ou encore la conservation des échantillons après une prestation pour d'éventuelles analyses complémentaires.

Ces besoins peuvent être recueillis à différents niveaux :

- Directement lors de la prise de contact de l'utilisateur pour une demande spécifique de ressource biologique ou de service. Cela peut permettre de cerner, à ce moment-là, tous les besoins de l'utilisateur afin d'atteindre sa pleine satisfaction.
- En amont d'une demande, à tous les contacts du CRB, par le biais d'une enquête de besoins. Cela peut permettre de prendre connaissance de demandes futures et ainsi pouvoir mieux planifier les activités du CRB, ou de découvrir des besoins qui n'ont pas encore été identifiés. Par exemple, une catégorie de RB non présente dans le CRB, un type de conditionnement spécifique ou encore un besoin pour une prestation qui n'est pas encore proposée par le CRB.

Le plus difficile est sans doute de recueillir les besoins d'utilisateurs potentiels qui n'ont pas encore sollicité le CRB et pour lesquels nous n'avons pas les contacts. Le réseau professionnel prend ici toute son importance. En effet, la participation à des réseaux métiers, à des congrès et séminaires peut permettre d'identifier ces utilisateurs potentiels et éventuellement de les interroger sur leurs besoins.

Les outils pour recueillir les besoins peuvent être assez simples. Il peut s'agir d'enquêtes formelles, sous forme papier, électronique, téléphonique, ou encore informelles lors, par exemple, de réunions de travail ou de séminaires. L'enjeu réside dans la construction de ces enquêtes, quel qu'en soit le support, pour recueillir de manière exhaustive l'ensemble des besoins de l'utilisateur, y compris les besoins implicites. Le recueil de ces besoins devra être formalisé et enregistré par le CRB.

Évaluer la satisfaction

Que l'on soit ou non certifié, suivre la satisfaction des utilisateurs permet d'être dans une démarche d'amélioration continue. Il s'agit ici d'évaluer la satisfaction de l'utilisateur après la diffusion de ressources biologiques ou la réalisation d'un service. Si l'utilisateur se dit satisfait c'est que l'ensemble de ses besoins a bien été perçu et pris en compte. L'évaluation de la satisfaction client est un impératif de la norme ISO-9001:2015. Ainsi, selon le paragraphe 9.1.2 de cette norme « *L'organisme doit surveiller la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes. L'organisme doit déterminer les méthodes permettant d'obtenir, de surveiller et de revoir ces informations* ».

Les méthodes permettant de recueillir cette satisfaction sont diverses. Le recueil peut se faire sous forme d'enquêtes (papier, e-mail, questionnaires en ligne, enquête téléphonique), mais également par le biais de rencontres avec les utilisateurs (réunions d'utilisateurs, séminaires...). Là encore, le recueil de la cette satisfaction client devra être formalisé et enregistré par le CRB.

Suite au recueil de cette satisfaction, le CRB devra trouver l'outil qui, en fonction de sa taille, son organisation, la typologie de ses utilisateurs, lui permettra un suivi efficace de la satisfaction de ses utilisateurs. Cet outil devra permettre une traçabilité de tous les échanges entre le CRB et ses utilisateurs et des décisions prises et actions mises en œuvre suite au retour de la satisfaction client. Il existe, à ce jour, plusieurs outils plus ou moins spécifiques : tableurs, logiciels commerciaux tels que MANTIS ou des outils qualité développés par des unités CIRAD ou INRAE comme AQ-Tool ou Gimaco. (http://golo.cirad.fr/FR/CRB_T_AQTools.awp ; <http://cnrgv.toulouse.inra.fr/fr/Equipement/Ressources-informatiques/Au-sujet-de-GIMACO>).

Gérer les éventuelles réclamations

Malgré tout le soin pris par le CRB à satisfaire au mieux les besoins de ses utilisateurs, il peut arriver qu'il y ait des réclamations. Que ce soit la norme ISO 9001 ou les recommandations de l'OCDE, toutes exigent la prise en compte et le suivi de ces réclamations. Ainsi, selon les Lignes directrices de l'OCDE relatives aux pratiques exemplaires concernant les CRB, « *le CRB doit tenir un registre de toutes les questions ou plaintes des utilisateurs et, dans toute la mesure du possible, en accuser réception par retour ou le jour même par télécopie, téléphone ou courrier électronique* » (paragraphe 12.7.1) et « *le CRB doit*

étudier les plaintes dès réception et mettre en œuvre les actions correctives nécessaires. Toutes les plaintes doivent être prises en compte dans des analyses de tendances effectuées de façon régulière » (paragraphe 12.7.2). Tout comme pour le suivi de la satisfaction client, le CRB devra trouver l'outil adapté, les outils possibles étant globalement les mêmes que ceux cités précédemment.

Conclusion

Les moyens de communiquer et d'échanger des informations avec les utilisateurs des ressources et/ou des services délivrés par les CRB sont nombreux. La grande majorité de ces moyens sont génériques et ne sont pas liés à la nature des ressources biologiques et/ou des services délivrés ni même au « métier » de CRB. Pour être réellement utiles et fonctionnels, ils doivent être choisis avec pertinence et éventuellement adaptés à l'activité de chaque CRB. Cela demande en prérequis que les CRB aient clairement défini leur stratégie de diffusion des ressources et/ou de services, mais également qu'ils aient bien identifié la nature de leurs utilisateurs. S'il n'y pas de règle consensuelle quant au choix de ces outils, l'application des principes relatifs à la norme ISO 9001 ou ISO 20387 ainsi que les lignes directrices de l'OCDE relatives aux pratiques exemplaires concernant les centres de ressources biologiques sont une aide précieuse pour le choix et la hiérarchisation de ces outils. Sont également disponibles, auprès des Instituts auxquels sont rattachés les CRB, des outils WEB, des trames des bases documentaires qui peuvent considérablement aider les CRB dans le déploiement des outils de suivi de la relation client. ■

Abréviations

ABSCH : Access and Benefit-Sharing Clearing-House

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CNOC : Commission Nationale des Outils Collectifs

CNUE : Commission Nationale des Unités Expérimentales

CRB : Centre de Ressources Biologiques

DOI : Digital Object Identifier

GMAO : Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur

IBISA : Infrastructure en Biologie, Santé et Agronomie

ISC : Infrastructure Scientifique Collective

MESRI : Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

MOT : Micro-Organismes et Toxines hautement pathogènes

MTA : Materiel Transfert Agreement

OGM : Organisme Génétiquement Modifié

TIRPAA : Traité International sur les Ressources Phytogénétiques pour l'Alimentation et l'Agriculture

RARe : Ressources Agronomiques pour la Recherche

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

Références

AqTools. http://golo.cirad.fr/FR/CRB_T_AQTools.awp

Billé J. & Soparnot R., 2006. La gestion de la relation client ou customer relationship management, une source d'innovation : Le cas de la banque Société Générale. *La Revue des Sciences de Gestion*, 1(1), 101-110. <https://doi.org/10.3917/rsg.217.0101>.

BioAware. <https://www.bio-aware.com/page/Home>.

European Search Catalogue for Plant Genetic Resources. EURISCO : <https://eurisco.ipk-gatersleben.de>.

Gimacco. <http://cnrgv.toulouse.inra.fr/fr/Equipement/Ressources-informatiques/Au-sujet-de-GIMACO>.

Global Genome Biodiversity Network GGBN. <http://www.ggbn.org>.

LabCollector. <http://www.labcollector.com/>.

Normes ISO 9001:2015 Systèmes de management de la qualité – Exigence. <https://www.iso.org/fr/standard/62085.html>

Norme ISO 20387/2018 Biotechnologie->biobanking-> Exigences générales au « biobanking ». <https://www.iso.org/fr/standard/67888.html>.

OECD. Best Practice Guidelines for Biological Resource Centres (2007) (<https://www.oecd.org/sti/emerging-tech/38777417.pdf>).

Sites EZpublish et EZplateforme. <https://www6.inrae.fr/scem-docenligne/Structurer-votre-site/Sites-cle-en-main>.

World Federation of Culture Collection. WFCC <http://www.wfcc.info/index.php/home/>



Cet article est publié sous la licence Creative Commons (CC BY-SA). <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Pour la citation et la reproduction de cet article, mentionner obligatoirement le titre de l'article, le nom de tous les auteurs, la mention de sa publication dans la revue « NOV'AE », la date de sa publication et son URL.