

<b>Plateforme GEH</b>	<b>Bilan enquête de satisfaction 2015</b> GEH-Enquete Satisfaction-2015.docx	<b>BIOSIT</b> <b>OSUR</b>
-----------------------	---	------------------------------

**Plateforme concernée :  
Génomique environnementale et humaine (GEH)**

**Caractéristiques de l'enquête :**

Date d'ouverture : mi Décembre 2015  
Date de clôture : mi Janvier 2016  
Nombre d'utilisateurs invités : 81  
Nombre de réponses complètes : 27

**Evolution du taux de réponse 2010-2015**

2010 : 12/42 (29%)  
2011 : 19/65 (28%)  
2012 : 28/108 (26%)  
2013 : 23/82 (28%)  
2014 : 29/77 (38%)  
2015 : 27/81 (33%)

Le taux de réponse est stable (>25%) depuis 6 ans.

**Peut être envisager une période de 2 mois (ou 1 mois ½) avec 1 à 2 relance. Augmenter le taux de réponse nous permettrait grandement de nous améliorer.**

**Contact**

**De quelle(s) manière(s) avez vous connu la plate-forme ?**

(27/27 réponses)

Année	Local	Tutelles	Congrès	www (PF)	Autres
2013	21 (87,5%)	-	2 (8,3%)	-	1 (4,2%)
2014	12 (46,15%)	5 (19,23%)	1 (3,84%)	4 (1,54%)	4 (1,54%)
Année	Canal d'Information	PAST (réponse année passée)	Autre		
2015	3 (11,1%)	15 (55,6%)	9 (33,3%)		

**Autres réponses (9):**

- Je connais très bien le dispositif !
- CHU
- Membre de la PF (*PlateForme*)
- Même site BMT (*Bâtiment Medico-Technique*)
- Directeur de thèse
- Par une collègue
- Connaissance personnelle des responsables
- Mutation professionnelle
- Hôpital

La proximité avec nos utilisateurs est encore confirmée en 2015.

Les 15 personnes ayant répondu « j'ai déjà répondu à cette question l'année dernière » PAST sont des personnes de l'université de Rennes 1, du CHU ou de l'INRA. Cela confirme la proximité des utilisateurs.

Peut être supprimer cette option pour la prochaine enquête de satisfaction pour avoir plus de réponses et donc de données analysables.

Les efforts de communication entrepris autour de la plate-forme par la plateforme, Biogenouest et par les tutelles (sites internet, plaquettes, posters, communication etc.) représentent seulement 11%.

Cependant, les 15 personnes ayant déjà répondu peuvent avoir connu la plateforme via ce canal d'information

**Prestation**

**[qualité globale de la prestation]**

(25 réponses\_ 1 Personne : Non Concerné, 1 personne : Absence de réponse)

Année	TS	S	PS	NS
2013	10 (43,48%)	12 (52,17%)	1 (4,35%)	-
2014	11 (44%)	13 (52%)	1 (4%)	-
2015	11 (44%)	13 (52%)	1 (4%)	-

**[échanges avec le personnel]**

(23 réponses\_ 3 Personnes : Non Concerné, 1 personne : Absence de réponse)

Année	TS	S	PS	NS
2013	12 (52,17%)	8 (34,78%)	3 (13,04%)	-
2014	16 (59,26%)	11 (40,74%)	-	-
2015	18 (78,3%)	4 (17,4%)	1 (4,3%)	-

**[site internet]**

(19 réponses\_ 7 Personnes : Non Concerné, 1 personne : Absence de réponse)

Année	TS	S	PS	NS
2013	8 (34,78%)	13 (56,52%)	2 (8,7%)	-
2014	5 (26,3%)	13 (68,4%)	1 (5,3)	-
2015	8 (42,1%)	5 (26,3%)	5 (26,3%)	1 (5,3%)

**[clarté des documents]**

(18 réponses\_ 8 Personnes : Non Concerné, 1 personne : Absence de réponse)

Année	TS	S	PS	NS
2013	9 (39,13%)	13 (56,52%)	-	1 (4,35%)
2014	5 (23,8%)	15 (71,4%)	1 (4,8%)	-
2015	7 (38,9%)	10 (55,6%)	1 (5,5%)	-

**Commentaires (5) :**

- Équipe très à l'écoute, et très sympathique
- Changement du site WEB des PF Rennaises
- Accès au site internet un peu compliqué.
- Accès au site internet pour la 1ère réservation est trop compliqué.
- Les contacts sont super ! temps d'attente (Rennes) un peu long ?

Dans l'ensemble, la plateforme est bien notée par ses utilisateurs.

L'échange avec personnel de la plateforme est très bien noté ce qui renforce l'idée qu'une plateforme en local dans le « grand ouest » est important pour faciliter les échanges sur un projet et faire avancer les projets de recherche.

Il est important de faire ressortir ce point positif et de mettre en avant l'avantage très important de l'échange direct entre acteurs de la plateforme et utilisateurs, et ce, tout au long du projet.

A prendre en compte dans les commentaires : « Accès au site internet pour la 1ère réservation est trop compliqué ». Dans un premier temps, il faut se renseigner sur le moteur de recherche utilisé par les utilisateurs ou faire passer une notes d'info car SyGRRiF ne fonctionne pas sous internet Explorer ; il faut utiliser Firefox. Actions entrepris au premier trimestre 2016 par la plateforme : Explication en direct aux nouveaux utilisateurs + rédaction d'un Mode Opérateur « Utilisation de l'outil de réservation Sygrif » mis en application + mis en place de système de forfait (24h, 48h), ou de quantité (nombre de puces BioA) ont permis de faire évoluer l'outil convenablement depuis son implémentation. De plus, l'enquête a été lancée de mi décembre à mi janvier alors que cela ne faisait que 15 jours que l'outil était mis en service (mise ne service : 1<sup>er</sup> janvier 2016)

« Les contacts sont super ! temps d'attente (Rennes) un peu long ? » : pointe un manque de RH sur la plateforme principalement de février à Septembre 2015 et un manque de créneaux sur le MiSeq : les runs se font selon les priorités techniques et diagnostics **mais conformément à la fiche d'engagement CPG :**

Planification *La plate-forme conduit le séquençage du pool de libraires dans un délai d'un mois après validation du pool (qualité, quantité) et retour de cet engagement signé et réception du bon de commande (ou du devis signé).*

Concernant réponse par rapport au site Internet, un nouveau site internet a vu le jour en janvier 2016. Ces réponses sont donc potentiellement obsolètes.  
Cependant, des améliorations/changements sont très fréquemment réalisés sur le site web afin d'améliorer la visibilité du site et la navigation sur ce dernier.

**Tarification**

**[devis]**

(15 réponses\_ 11 Personnes : Non Concerné, 1 personne : Absence de réponse)

Année	TS	S	PS	NS
2013	2 (18,2%)	8 (72,8%)	1 (1%)	-
2014	7 (33,3%)	13 (61,9%)	1 (4,8%)	-
2015	6 (40%)	8 (53,3%)	1 (6,7%)	-

**[tarifs]**

(17 réponses\_ 9 Personnes : Non Concerné, 1 personne : Absence de réponse)

Année	TS	S	PS	NS
2013	2 (14,4%)	11 (84,6%)	-	-
2014	7 (31,8%)	14 (63,6%)	1 (4,5%)	-
2015	5 (29,4%)	9 (53%)	3 (17,6%)	-

**[facturation]**

(16 réponses\_ 10 Personnes : Non Concerné, 1 personne : Absence de réponse)

Année	TS	S	PS	NS
2013	2 (18,2%)	8 (72,7%)	-	1 (9,1%)
2014	6 (27,3%)	16 (72,7%)	-	-
2015	6 (37,5%)	7 (43,75%)	3 (18,75%)	-

**Commentaires (4) :**

- RAS
- Les prix ne son pas compétitifs par rapport à d'autres plateforme
- Je n'ai pas accès aux tarifs c'est l'ingénieur avec qui je travaille qui gère cela
- Certains coûts d'utilisation d'automates annoncés pour 2016 sont excessifs

Les problèmes et points négatifs pointés par les commentaires sont déjà connus par la Plateforme. Cependant, il devient difficile de baisser encore les prix car ne sont déjà impactés que le prix des kits et l'utilisation de la machine pour amortissement du cout de la machine.

Les responsables scientifiques de la plateforme ont entrepris, début 2016, une réflexion/prospection intensive afin de trouver des modèles économiques viables pour la plateforme et potentiellement permettre de baisser les coûts.

« Je n'ai pas accès aux tarifs c'est l'ingénieur avec qui je travaille qui gère cela ».

Il semble compliqué de fournir aux utilisateurs plus que ce que l'on affiche sur le site internet (Prix MAD) car les prix dépendent essentiellement du projet.

Par ailleurs, le fichier Excel de la SATT, qui permet de faire les devis pour le séquençage, ne peut pas être divulguer et mis en libre service sur un site web.

Cependant, ce commentaire est peut-être obsolète puisque les prix sont maintenant affichés (MAD) sur le nouveau site web de la plateforme.

**Processus métiers**

**[Quel(s) service(s) avez-vous utilisé(s) ?]**

Année	CPG	MAD	FOR
2013	-	21	-
2014	10	21	1
Année	CPG	MAD	
2015	8 utilisateurs (=12 projets)	23	

**[CPG : nombre de projets]**

Année	TOTAL	Internes (R&D)	Externes
2013	28	15* (53,6%)	13 (46,4%)
2014	24	3 (12,5%)	21 (87,5%)
2015	25	0** (0%)	25 (100%)

\* développements NGS

\*\* Tous les projets sont considérés comme externes. La R&D est réalisée sur des projets externes en accord avec l'utilisateur. Pas de financement propre de la PF pour développer des projet de R&D.

**[CPG : projets externes]**

Année	Biosit/OSUR	(régionaux)	(nationaux)	(européens)	(internationaux)
2013	7 (53,8%)	4 (30,8%)	2 (15,4%)	-	-
2014	15 (71,4%)	6* (28,6%)	-	-	-
2015	18 (72%)	3 (12%)	2 (8%)	-	2 (8%)

\* 1 projet commun RNV/NTS

**[MAD : nombre d'utilisateurs]**

Année	TOTAL	(nouveaux)
2013	38	-
2014	54	17
2015	71	27

→ (2013) Evaluer l'apport d'une enquête dédiée CPG à la fin de chaque projet (réunion de clôture. Pas fait. Mais très bon retour cette année.

→ (2014) Merci pour les retours sur nos processus CPG et FOR.

→ (2015) l'ouverture de la plateforme se confirme en 2015 avec des projets, certes pour la plupart en locaux ; mais 2 internationaux et 2 nationaux.

L'utilisations des équipements est en augmentation en 2015 sur la plateforme.

Conduite de projet en génomique (CPG)

**Donnez votre avis sur la conduite de votre projet**

**[prise en charge de votre projet]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	-	-	-	-
2014	6 (60%)	4 (40%)	-	-
2015	4(50%)	4 (50%)	-	-

**[suivi de votre projet]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	-	-	-	-
2014	7 (70%)	2 (20%)	1 (10%)	-
2015	5 (62,5%)	3 (37,5%)	-	-

**[rendu des résultats]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	-	-	-	-
2014	7 (70%)	3 (30%)	-	-
2015	5 (62,5%)	3 (37,5%)	-	-

**Commentaires (2) :**

- Un peu plus d'échanges lors de la mise en place et du développement des projets (nouvelles approches de séquençage, par exemple) seraient les bienvenus.
- Travailler sur les résultats rendus, notamment le nettoyage des données (utilisateurs ayant répondu « Très satisfaisant »)

→ (2015) Les résultats sont semblables aux années précédentes. Les utilisateurs sont satisfaits de la prestation (sauf 1 personne).

→ (2013) Le processus CPG n'a pas pu être évalué en 2013.

→ (2014) Remarque pertinente sur le manque de personnel. Premier semestre 2015, nous n'avons plus de personnel en biologie moléculaire ce qui dégrade fortement notre offre de service en CPG.

Mise à disposition d'équipement (MAD)

**Donnez votre avis sur la mise à disposition d'équipements**

**[Disponibilité du personnel (aide à l'utilisation)]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	11 (52,38%)	9 (42,86%)	1 (4,76%)	-
2014	9 (42,86%)	10 (47,62%)	2 (9,52%)	-
2015	17 (73,9%)	6 (26,1%)	-	-

**[Formation à l'utilisation des équipements]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	10 (47,62%)	11 (52,38%)	-	-
2014	10 (47,62%)	10 (47,62%)	1 (4,76%)	-
2015	17 (77,3%)	4 (18,2%)	1 (4,5%)	-

**[Mode de réservation]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	10 (47,62%)	11 (52,38%)	-	-
2014	8 (38,10%)	13 (61,90%)	-	-
2015	13 (56,5%)	7 (30,5%)	3 (13%)	-

**[Disponibilité des équipements]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	9 (42,86%)	11 (52,38%)	-	1 (4,76%)
2014	9 (42,86%)	10 (47,62%)	2 (9,52%)	-
2015	13 (56,5%)	10 (43,5%)	-	-

**[Qualité des équipements]**

Année	TS	S	PS	NS
2013	11 (52,38%)	9 (42,86%)	1 (4,76%)	-
2014	10 (47,62%)	10 (47,62%)	1 (4,76%)	-
2015	15 (65,2%)	8 (34,8%)	-	-

**Commentaires (3) :**

- Mode de réservation plus complexe qu'auparavant pour le scanner
- Séquenceurs haut débit. Je n'ai pas répondu à la question "formation" car dans le cas présent il n'y a pas eu de formation mais fourniture d'une prestation
- Pour l'outil de réservation il est très bien, le nouveau n'est pas clair et ne fonctionne pas bien

Concernant l'outils de réservation SYGRRIF : voir commentaire précédent page 3  
 Dans l'ensemble, la MAD est bien notée.

- (2013) Dysfonctionnements mineurs constatés en MAD.
- (2014) Sans commentaire sur vos motifs d'insatisfaction, il nous est difficile de nous améliorer.

**→ (2015) La MAD est bien notée. Outils de réservation en ligne des Equipements remis en cause mais depuis le premier trimestre 2016, actions entrepris au sein de la plateforme pour aider les utilisateurs (cf p3)**



**Valorisation**

**Avez vous déjà valorisé vos résultats ?**

Année	Oui	Non	Sans réponse
2013	10 (43,48%)	13 (56,52%)	-
2014	11 (40,74%)	16 (59,26%)	-
2015	5 (18,5%)	20 (74,1%)	2 (7,4%)

**Sous quelle(s) forme(s) ?**

Année	Comm. orale	Poster	Article	Thèse & Co	Autres
2013	6 (26,09%)	7 (30,43%)	6 (26,09%)	4 (17,39%)	-
2014	7 (25,93%)	7 (25,93%)	11 (40,74%)	4 (14,81%)	-
2015	2	3	5	-	-

*Communications orales*

- Congrès national- 13th European Conference on Computational Biology (ECCB) - Strasbourg

*Posters*

- EMBL, journée recherche Rennes Villejean
- Congrès international-Conference: AACR 106th Annual Meeting 2015 - Philadelphia

*Articles*

- Caron et al., Cell Reports, 2015
- RNA 2015 (Sassi et al;)
- Hepatology
- En fin de rédaction - Desmots-loyer
- Aubry et al., Oncotarget., 2015 et Lemée et al., Neurooncol., 2015

**Avez vous remercié la plate-forme ?**

Année	Oui	Non	Sans réponse
2013	8 (80%)	2 (20%)	-
2014	11 (100%)	-	-
2015	5	-	-

**(si non) Pourquoi ?**

-

## Prospectif

**Quelle(s) formation(s) proposée(s) par Biogenouest Génomique seriez-vous susceptible de suivre cette année ?**

(21 réponses\_2 personne : Absence de réponse)

Formation	2013	2014	2015
(analyse) Initiation R	-	9	8
(analyse) Initiation UNIX	-	5	4
(analyse) Analyse de données de puces à ADN avec Galaxy	-	4	3
(production) Conduite de projet de puces à ADN Agilent	-		1

**Quelle(s) formation(s) souhaiteriez-vous voir organiser par Biogenouest Génomique ?**

(4 réponses)

- Formation détaillée qPCR du choix des amorces jusqu'à l'analyse des résultats
- Analyse des données de séquençage à haut débit
- Préparation de banques Illumina
- Préparation des échantillons.
- 

**Quelle(s) application(s) souhaiteriez-vous voir développer par Biogenouest Génomique ?**

(1 réponses)

- Epidémiogénomique. microbiome - pathologie humaine
- 

**Quel(s) équipement(s) souhaiteriez-vous voir mis à disposition par Biogenouest Génomique ?**

(1 réponses)

- HiSEQ 4000

## Commentaires libres

**Cette partie libre est destinée à recueillir vos propositions et vos suggestions ainsi que les projets que vous souhaiteriez monter en collaboration avec nos plates-formes**

(1 réponses)

- Un peu plus d'ouverture sur la plate-forme, pour mettre les utilisateurs plus à l'aise (actuellement, on peut avoir l'impression de "déranger" et d'utiliser du matériel / personnel qui n'est pas à notre disposition / mutualisé).

La plate-forme met tout en œuvre pour être à l'écoute des utilisateurs et être à leur disposition notamment en cas de difficultés d'utilisation.

Les équipements de la PF sont en accès libre sur une plage horaire large 9h-17h30, à toutes les personnes habilitées à les utiliser en MAD et ayant réservé la plage horaire correspondante sur SyGRRiF (conformément à la fiche d'engagement MAD).

La porte du bureau du personnel PF est toujours ouverte afin de pouvoir accueillir les utilisateurs qui ont besoin de discuter de leur projet.

Le contact par mail est d'autant plus facilité par une adresse commune : [genomics@univ-rennes1.fr](mailto:genomics@univ-rennes1.fr).

## Conclusions générales

D'un point de vue général la plateforme est appréciée de ses utilisateurs.

La fusion des 2 plateformes a réussi à s'effectuer sans perturber les fonctionnements clefs du corps de métier qui sont la prise en charge de projet de séquençage et la mise à disposition des équipements mutualisés entre les 2 sites.

Un des points forts qui ressort de cette enquête concerne le très bon échange entre utilisateurs et membres de la plateforme. A noté qu'une seule personne se plaint de l'accueil et de l'échange qu'il a expérimenté.

Ce point positif renforce l'idée que la plateforme de génomique de Rennes est indispensable, entre autre, en local dans le grand ouest pour faciliter les échanges sur un projet de génomique et pour faire avancer au mieux l'ensemble des projets tout au long de ce dernier.

Le manque de RH de février à septembre 2015 et le manque de créneaux sur le MiSeq se ressentent dans certains commentaires pointant le temps d'attente parfois un peu long.

### Moyens de communication

Le site web est remis en cause par plusieurs utilisateurs. Cependant, il faut prendre en compte qu'un nouveau site web a été créé en janvier 2016 pour concrétiser la fusion effective des 2 plateformes de Rennes

→ Se renseigner auprès des utilisateurs concernés pour avoir plus de détails et demander des suggestions d'amélioration.

Concernant la communication, les utilisateurs confirment la tendance des années précédentes, i.e., qu'ils connaissent la plateforme via des canaux locaux mais surtout via des connaissances et du bouche-à-oreilles. Un effort pourrait être entrepris pour faire connaître la plateforme hors Grand Ouest.

Cependant, il faudrait pourvoir proposer les mêmes prestations que nos concurrents aux mêmes prix.

### Tarifs

Il apparaît que les tarifs de la plateforme ne sont pas assez compétitifs par rapport à ses concurrents. Même si la plupart des utilisateurs ont répondu qu'ils étaient « Très satisfait » ou « satisfait », certains commentaires ne font qu'appuyer les discours entendus lors de présentations et conversations.

Cependant, les coûts impactés aux utilisateurs ne prennent pas en compte le temps et coût des ressources humaines. Les coûts contiennent seulement le prix des kits utilisés et l'utilisation des équipements, le dernier coût étant nécessaire pour amortir une machine et payer les contrats de maintenance.

→ Les RS de la plateforme ont entrepris en 2016 la recherche d'un nouveau modèle économique : réflexion sur l'industrialisation de la production de donnée car arrivée très importante de demandes NGS pour le diag en santé et en écologie se dessine et il faut s'y préparer.

2 scenarii sont envisagés et en cours d'investigation/de discussion.

### CGP

Résultats identiques à l'année précédente.

Années 2016-2017 : Renforcer la Bioinformatique sur la plateforme en demandant un autre poste d'ingénieur.

Beaucoup d'utilisateurs demandent une prise en charge des données après séquençage. Les retours concernant les projets qui ont été analysés sur la plateforme sont très bons.

### MAD

RAS, la MAD est globalement bien notée.

L'outil SyGRRiF est remis en cause par les utilisateurs mais le problème a été réglé cf p3

### Prospectif

Demande de formation via le canal Biogenouest : logiciel R et traitements des données

Demande de formation pour la préparation des banques pour le séquençage NGS

→ il serait important de faire de la communication autour du fait que les utilisateurs sont largement conviés à venir suivre les expériences que l'on réalise pour préparer leurs banques. Déjà suivi par 4 utilisateurs de Rennes, Brest et Nantes.

Demande de formation détaillée qPCR du choix des amorces jusqu'à l'analyse des résultats.

→ Très important sachant que la plateforme s'est équipé d'un SmartChip RT-PCR system de Wafergen en 2016.

Possibilité : Formation intense des membres de la PF pour former les utilisateurs ? Trouver formation en France qui couvre la théorie et la pratique.