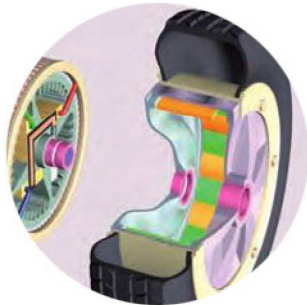
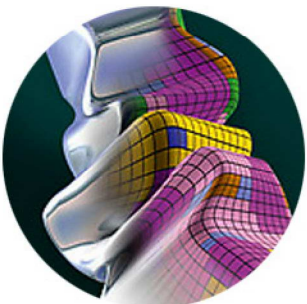


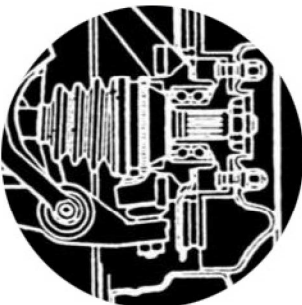
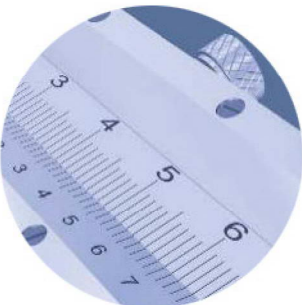
# SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE®

Blank area with horizontal lines for notes or text.



Planifier  
Développe  
Contrôler  
Ajuster

**“Ensemble  
Osons  
La qualité”**



**Dr Doudou Badiane**

**Version I**





# **SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE**

**Modification numéro :**

**Modifié par :**

**Auteur : Dr DOUDOU BADIANE**

**INNOVASN, Laboratoire d'Ingénierie et de Conseil Opérationnel**

**Fonction : Manager Général**

**6 janvier 2014**

# Politique qualité INNOVASN 2014

Notre écoute et notre réactivité sont garantes de notre capacité à réaliser des prestations de haute qualité. Nous remplissons pleinement les missions fixées et faisons en sorte que notre objectif qui est la satisfaction des attentes de nos clients publics et privés soit constamment atteint. Dans notre démarche d'ouverture à la société civile, nous oeuvrons également pour la satisfaction de nos partenaires externes : ONG, associations de consommateurs, collectivités, grand public, etc. Notre contribution par l'innovation au progrès humain, à la protection de l'environnement et à la mise en oeuvre d'actions de développement durable est un facteur déterminant pour notre crédibilité aux plans national et international ainsi que pour la confiance de nos partenaires et de nos clients. Depuis sa création, INNOVASN s'est engagé dans une dynamique collective d'amélioration continue en matière de qualité, qui se traduit par La mise en place du système de management de la qualité appliquant la norme ISO 9001 version 2008. Cela prouve notre engagement qui s'appuie sur une **politique qualité transparente** :

- ⇒ **Satisfaire nos clients par la qualité de nos services**
- ⇒ **Assurer une croissance rentable en maîtrisant au mieux notre fonctionnement interne**
- ⇒ **Développer les compétences des collaborateurs et les impliquer dans la vie de la société**

INNOVASN vise à accroître la satisfaction des clients et à améliorer en permanence l'efficacité de son système de management de la qualité, en cohérence avec le contrat d'objectifs dont les indicateurs sont intégrés à l'approche processus. Cette politique et les objectifs qualité sont revus lors de la revue de direction annuelle.

Notre **système qualité s'appuie sur l'implication et la motivation de l'ensemble du personnel, la disponibilité de moyens techniques, des compétences scientifiques de haut niveau et le respect des délais convenus**. La conformité et la qualité de nos prestations sont assurées par :

- ⇒ **l'impartialité, l'objectivité et la confidentialité des résultats et des décisions selon nos principes déontologiques ;**
- ⇒ **les bonnes pratiques professionnelles et la qualité des résultats et des services fournis aux clients, dont la mise en oeuvre (organisation, participation) de comparaisons inter laboratoires ;**
- ⇒ **la satisfaction des exigences réglementaires et légales, l'application des règles de l'art et autres référentiels techniques reconnus servant de cadre aux expertises ;**
- ⇒ **la connaissance et l'application des dispositions définies dans la documentation qualité ;**

Pour mener à bien cette démarche, je donne délégation au responsable qualité pour établir, mettre en oeuvre, entretenir, animer et améliorer le système de management de la qualité et de m'en rendre compte.

Je demande à l'ensemble des collaborateurs de se mobiliser et de s'impliquer dans cette démarche d'amélioration.

Pour ma part, je m'engage à poursuivre cette politique qualité en veillant à ce que les moyens nécessaires à l'obtention des objectifs fixés soient mobilisés, en favorisant la participation et la responsabilité à tous les niveaux de la hiérarchie et en valorisant les compétences de chacun.





# Sommaire

1	Présentation de la société . . . . .	6
1.1	Historique . . . . .	6
1.2	Activités . . . . .	6
1.3	Méthodes et moyens techniques . . . . .	7
1.4	Clients . . . . .	7
1.5	Ressources . . . . .	7
1.6	Organisation . . . . .	8
2	Le manuel qualité . . . . .	8
2.1	Objectif du manuel . . . . .	8
2.2	Domaine d'application . . . . .	9
2.3	Structure documentaire qualité . . . . .	9
3	Système de management de la qualité . . . . .	9
3.1	Engagement et politique qualité d'INNOVASN . . . . .	9
3.2	Les processus d'INNOVASN . . . . .	9
3.2.1	Description des processus . . . . .	9
3.2.2	Intéraction entre les processus . . . . .	11
3.2.3	Pilote de processus . . . . .	12
3.2.4	Performance des processus . . . . .	12
3.3	Planification de la qualité . . . . .	12
3.4	Ecoute client . . . . .	12
3.5	Revue de direction . . . . .	12
3.6	Représentant de la direction . . . . .	13
4	Communication . . . . .	13
4.1	Communication interne . . . . .	13
4.1.1	Au cours des prestations . . . . .	13
4.1.2	Au quotidien . . . . .	13
4.2	Communication externe . . . . .	14
5	Liste des procédures . . . . .	14
6	Conclusion . . . . .	14

