

# POLITIQUE QUALITÉ DE L'INERIS

2017

Notre écoute et notre réactivité sont la garantie de notre capacité à réaliser des prestations d'un haut niveau de qualité. Il s'agit ainsi de remplir les missions fixées par notre tutelle et de satisfaire les attentes de nos clients publics et privés, ainsi que de nos parties prenantes telles que les associations de protection de l'environnement et de défense des consommateurs, collectivités, élus, partenaires sociaux... Notre contribution à la prévention des risques, à la protection de l'environnement et à la mise en œuvre 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, l'Ineris s'est engagé dans une dynamique collective d'amélioration continue en matière de qualité, qui se traduit par :

- / la certification ISO 9001 de l'ensemble des activités sur les sites de Verneuil et Nancy et pour sa filiale Ineris Formation ;
- / l'accréditation ISO CEI 17025 pour les activités d'essais et d'étalonnages ;
- / l'accréditation ISO CEI 17043 pour l'organisation de comparaisons interlaboratoires ;
- / l'accréditation ISO CEI 17065 pour les activités de certification de produits ;
- / la reconnaissance BPL pour les études en toxicité, écotoxicologie, bioaccumulation.

Cette année 2017 a pour objectif de mettre en œuvre les plans et politiques stratégiques de l'Ineris, d'optimiser notre système qualité, par la fusion et la redéfinition des périmètres de certains processus ainsi que la simplification de notre base documentaire et de poursuivre la mise en place de la nouvelle norme ISO 9001v2015.

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, la cohérence des activités 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 conformément à notre charte de déontologie ;
- / Les bonnes pratiques professionnelles et la qualité des résultats et des services fournis aux clients, dont la mise en œuvre (organisation, participation) de comparaisons inter laboratoires ;
- / La satisfaction des exigences légales, réglementaires et normatives, 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.

L'Ineris 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 et de performance et les indicateurs associés. Cette politique et les objectifs qualité sont revus annuellement, lors de la revue de direction. Cette instance permet d'acter que le système de management de la qualité demeure pertinent, adéquat et efficace. Le responsable d'unité Qualité et métrologie a en charge l'animation et l'amélioration du système qualité et représente la direction auprès des diverses entités de l'Ineris et des organisations externes. Il rend compte à la direction de manière permanente du fonctionnement du SMQ et de tout besoin d'amélioration.

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.

Raymond COINTE,  
Directeur général