## NOS OBJECTIFS QUALITÉ

**Nos objectifs qualité, bien définies dans notre politique qualité constituent la base de notre système de management.**

### L'ECOUTE CLIENT

L'identification des besoins et attentes de nos clients puis leurs transformations en exigences spécifiés, seront nos priorités fondamentales.
«Le client est et sera au centre de toutes nos décisions.»

### PERFECTIONNEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Perfectionnement en veillant à maintenir le **professionnalisme, la motivation, la responsabilisation et la sensibilisation aux exigences du client**

### LIEN DE PARTENARIAT AVEC NOS FOURNISSEURS

Etablissement et renforcement des **liens** de **partenariat avec nos fournisseurs.**

## LES HUIT PRINCIPES DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

**Principe 1 : Orientation Client**

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.

**Principe 2 : Leadership**

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

**Principe 3 : Implication du personnel**

Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.

**Principe 4 : Approche processus**

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

**Principe 5 : Management par approche système**

Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et à l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.

## LES HUIT PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

**Principe 6 : Amélioration Continue**

Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.

**Principe 7 : Approche factuelle pour la prise de décision**

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.

**Principe 8 : Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs**

Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux partenaires à créer de la valeur.

## DIFFERENCIATION ENTRE ACCREDITATION ET CERTIFICATION

**Accréditation : Reconnaissance de compétence**

"Procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques."

**Certification : Attestation de conformité**

"Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées."

**Accréditation = Certification + Compétence**

## NOTRE SYSTEME DOCUMENTAIRE

Les documents renseignés sont nécessaires à la planification ; le fonctionnement et la maitrise des processus

LABORATOIRE NATIONAL DU BATIMENT ET DES TRAVAUX PUBLICS

*Pour la garantie et la pérennité de vos ouvrages*

**Système de Management de la Qualité**

# LNBTP

P.K. 9- ROUTE Lomé-Atakpamé
B.P. 20100 Lomé
Tél : (228) 22 25 62 83 / Fax : 22 50 77 61
E-mail: lnbtp@lnbtp.com Web: www.lnbtp.com

# POURQUOI UNE DEMARCHE QUALITE ?

## NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE

**Notre Système de Management de la Qualité nous assure la traçabilité de toutes nos actions.**

Au regard de la politique d'émergence de notre pays, confronté aux défis concurrentiels et à la soif d'une reconnaissance nationale et internationale, le LNBTP met en œuvre un système de management de la qualité (***SMQ***) basé sur le référentiel ***ISO 17025***.

**Ce dernier nous permettra d'avoir une accréditation du dit référentiel qui couvrira toutes nos prestations.**

Nos valeurs se reposent sur un code éthique qui assure que : «notre direction et notre personnel ne sont sujets à aucune pression ou influence commerciale, financière ou autre indue, interne ou externe, susceptible de mettre en cause la qualité de leurs travaux » ISO 17025

**Mais ce qui comptera finalement, ce sera les résultats et les améliorations produits par la démarche qualité sur notre système. On distinguera entre autre :**

## RAISONS FINANCIERES

Diminuer

- les rebuts internes; les retouches ;
- Les réclamations clients via le service après-vente (SAV)
- les dédommagements, reprise d'essais, **les pertes d'images**.

***Défaut de la qualité = gaspillage***

## RAISONS COMMERCIALES

- satisfaction du client : le fidéliser
- augmenter les parts de marchés;
- Amélioration de la compétitivité à travers un meilleur rapport qualité prix ;

## RAISONS TECHNIQUES

- Améliorer les performances techniques
- Maîtriser les techniques d'essais
- Acquérir des méthodologies: Bench marking
- Réaliser les plans d'expériences
- Améliorer les méthodes et procédures d'étude et de contrôle.

## RAISONS CLIENT DE L'ENTREPRISE

- Le développement d'un esprit de qualité dans l'entreprise contribue à améliorer le climat de confiance.
- La concertation et l'information se développent
- La communication entre les différents services s'en trouve améliorée
- Le personnel retrouve le goût du travail bien fait
- L'amélioration de la sécurité du personnel, diminution des accidents de travail
- L'épanouissement du personnel

# NOTION SUR LA QUALITE

## Quelques définitions

**La qualité**

«Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites ». ISO 8402

« Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ». ISO 9000 (2005)

**Management de la Qualité**

« Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité» ISO 9000 (2005)

*L'orientation et le contrôle d'un organisme en matière de qualité incluent généralement l'établissement d'une politique qualité et d'objectifs qualités, la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité.*

**Maitrise de la qualité**

« Techniques et activités à caractère opérationnel utilisées en vue de répondre aux exigences relatives à la qualité » ***ISO 8402 (1994)***

« Partie du management de la qualité axée sur la satisfaction des exigences pour la qualité » ***ISO 9000 (2005)***

***Maîtrise de la qualité : Tout ce qui contribue à faire un objet de qualité.***

**Assurance de la qualité**

« Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que de besoin pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité » **ISO 8402**

« Partie du mangement de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites » ***ISO 9000 (2005).***

**Manuel de Management de la Qualité MMQ**

Document décrivant le système de management de la qualité d'un organisme.

**Procédures**

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Enregistrement

Document présentant des résultats obtenus ou la preuve de la réalisation d'une activité

Note : les enregistrements qualité peuvent documenter la traçabilité et apporter la preuve que vérification, actions préventives et actions correctives ont été réalisées

**Non-conformité** : Non satisfaction d'une exigence

**Action corrective**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

**Action préventive**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.

# PRESENTATION DE LA NORME EN ISO/CEI 17025

La norme EN ISO/CEI 17025

*"Prescription générales concernant la compétences des laboratoires d'étalonnages et d'essais"*

Née de la fusion de la norme EN 45001 et du guide ISO/CEI 25

**LA NORME EN ISO/ CEI 17025 :**

**Concerne les activités d'essai, d'analyse et d'étalonnage**

**Tous types de laboratoires:**

- d'étalonnage, d'essais et d'analyses,
- taille, indépendants, privés/publiques, …

**2 parties : Management (Qualité) (§ 4) / Technique (§ 5, 5 "M").**

**Norme orientée relation " client – laboratoire".**

**Cela permet d'ouvrir le champ de l'accréditation à de nouveaux domaines : l'échantillonnage, l'adaptation et la modification de méthode, la conception et le développement de méthode …**

**Ne contient pas d'exigences relative à la sécurité des personnes, ne s'intéresse qu'à l'intégrité des objets d'essais/étalonnage.**

# PRINCIPE DE L'AMELIORATION CONTINUE

La Roue de DEMING