



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES ARMÉES



INSTITUTION  
NATIONALE  
DES INVALIDES

**C.E.R.A.H.**

1, Bellevue – BP 50719  
57147 WOIPPY Cedex  
Téléphone 03 87 51 30 30  
<http://cerahtec.invalides.fr/>

Woippy, le 23 janvier 2019

## POLITIQUE QUALITÉ DU CHEF DU CERAH

La démarche qualité vise à fournir un cadre permettant au CERAH de définir avec précision et par écrit l'ensemble de ses activités, les documents utilisés et les méthodes appliquées.

Ma tâche consiste donc, en rationalisant l'utilisation des moyens, à assurer le meilleur service rendu aux usagers.

Je m'appuie pour cela sur une triple expérience :

- celle, acquise depuis 1996 avec l'accréditation ISO17025 de nos laboratoires d'essais,
- celle, acquise depuis 2008, avec la certification ISO 9001 et renouvelée en 2018 sur la v.2015,
- celle, acquise depuis 2017, avec la e-certification initiale suivant le décret qualité n° 2015-790 «conformité des actions de la formation professionnelle continue»

Grâce à la mise en place de la cartographie des processus, la totalité des personnels du CERAH est impliquée de façon efficace dans la démarche.

Je m'engage en tant que chef du Cerah à porter le SMQ mis en place, à communiquer sur son importance et à veiller à sa bonne application.

Je m'engage à veiller à la satisfaction des clients, dans le respect des exigences légales et réglementaires.

Madame Corinne Krasniak, responsable qualité, est en charge du pilotage du processus « qualité opérationnelle ».

Des personnels sont désignés et impliqués afin d'assurer le pilotage des processus qui englobent l'ensemble des actions.

Les cadres sont tous impliqués dans l'application et l'amélioration continue du système de management.

Je m'engage, lors des rendez-vous réguliers que sont les revues de direction, à veiller que les opportunités et les risques soient déterminés ainsi que les plans d'actions mis en place et à fournir pour chacun des processus des objectifs concrets ainsi que les moyens et l'organisation interne pour les accomplir au mieux.

Les indicateurs fixés pour les processus permettent de veiller à la satisfaction des clients, à l'atteinte des objectifs en termes d'activité et de recettes, en adéquation avec le Contrat d'Objectifs et de Performances 2017-2021. La définition d'indicateurs de performance doit être un objectif pour chaque Pilote de Processus.

L'introduction de l'application médicale de l'INI au Centre depuis début 2019 contribue à la gestion des risques pour les patients (identitovigilance).

L'accréditation ISO 17025 pour le département des Essais et la certification ISO 9001 du CERAH apportent la preuve que l'organisation et les méthodes de travail sont rigoureuses, cohérentes et effectivement appliquées. Elle vise la satisfaction des clients, l'optimisation et l'amélioration permanente des prestations qu'il fournit. Je m'engage à préparer l'accréditation, en 2020 suivant la version 2017 de l'ISO 17025.

La démarche qualité favorise les initiatives visant à optimiser l'efficacité et la réactivité du CERAH et permet l'adaptation permanente aux besoins nouveaux des usagers et de la communauté de Défense, dans un contexte budgétaire particulièrement contraint où chaque euro engagé doit pouvoir être justifié.



Le chef du CERAH

Le Docteur Pascale FODÉ