



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES ARMÉES



INSTITUTION  
NATIONALE DES  
INVALIDES

Paris, le 20 septembre 2017

## ***Engagement de politique qualité de la direction de l'Institution Nationale des Invalides***

L'Institution nationale des Invalides (INI) est un établissement public administratif qui comprend un Centre des Pensionnaires, un Centre de Rééducation, une Unité Médico-Psychologique et le Centre d'Etudes et de Recherche sur l'Appareillage des Handicapés (CERAH).

Un contrat d'objectif et de performance (COP) a été construit sur la base de son nouveau projet d'établissement sur la période de 5 ans de 2017-2021. Pendant la durée de sa mise en œuvre, les axes stratégiques, les objectifs thématiques opérationnels et les fondements de l'ensemble des moyens alloués ont été définis et contractualisés avec les tutelles.

L'INI a adopté le dispositif national d'évaluation externe de la qualité des établissements de santé au début des années 2000 et est accrédité depuis 2002.

Le CERAH possède son propre système de management de la qualité. Il dispose des personnels qualifiés et des crédits nécessaires à la réalisation de ses missions.

Une expérience déjà ancienne dans le domaine des essais, une forte activité dans les comités de normalisation français, européens et internationaux ont amené le CERAH à obtenir et renouveler depuis 1996 son accréditation par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) selon la norme ISO 17025.

Aussi dans un souci d'améliorer toutes les prestations qu'il délivre pour satisfaire ses usagers, le CERAH s'est-il tourné vers une certification globale du centre, obtenue et reconduite depuis 2008. Le processus d'une nouvelle itération de la certification pour la v2014 des établissements de santé est en cours et prévue en Mai 2018.

Il a complété cette certification par celle acquise en mai 2017 suivant le décret qualité n° 2015-790 pour la « conformité des actions de la formation professionnelle continue ».

Le CERAH s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de mise en adéquation de sa stratégie managériale, permettant d'avoir des organisations en permanence adaptées, une implication de toutes les catégories de personnels. Cette qualité maximale est le résultat d'une politique volontariste, décidée à se donner les moyens pour y

parvenir. Son maintien nécessite une recherche constante d'amélioration de l'expérience du personnel, d'amélioration des compétences et de la volonté d'innover dans la manière de penser et de travailler.

L'adéquation des moyens aux objectifs fixés est le reflet de choix de direction, en particulier :

- Pour satisfaire aux exigences légales et réglementaires
- pour assurer la protection des informations confidentielles et des droits de propriétés des usagers,
- pour sélectionner au mieux les services et fournitures qui ont une incidence sur la qualité des services rendus,
- pour être à l'écoute des réclamations et suggestions des usagers,
- pour identifier et traiter des éventuels écarts par rapport à ce que les usagers attendent,
- pour maintenir la compétence et développer la polyvalence des agents en adéquation avec le service attendu,
- pour externaliser les prestations ne relevant pas de nos cœurs de métier si cela permet d'optimiser l'affectation des ressources humaines.

Et plus précisément, pour ce qui concerne les essais accrédités selon la norme ISO 17025 :

- pour assurer les essais dans le respect des bonnes pratiques professionnelles et délivrer des prestations d'essais d'un haut niveau de qualité dans un domaine qui touche la santé et la sécurité des patients et des tiers,
- pour éviter l'engagement dans toute activité qui réduirait la confiance des usagers dans la compétence, l'impartialité, le jugement ou l'intégrité opérationnelle des laboratoires,
- pour réaliser les prestations conformément aux méthodes définies dans les normes et référentiels placés sous système de management de la qualité et aux exigences des clients dont un haut degré de satisfaction doit en permanence être recherché,
- pour former, informer, sensibiliser les personnels impliqués, directement ou indirectement, dans les prestations d'essais, aux exigences de la politique de qualité adoptée par le Centre, à la nécessité de bien maîtriser la documentation qualité et de mettre en œuvre les procédures y afférentes.

La prise en compte des risques et des opportunités, l'écoute permanente des besoins des parties intéressées et la connaissance du contexte et des enjeux externes permettent une évaluation des actions à mettre en place pour adapter le centre à l'évolution de son environnement tout en continuant à satisfaire les exigences des clients et leur satisfaction.

Cette mission est dévolue au chef du CERAH, afin de mener cette politique qui doit être mise en œuvre par l'ensemble des personnels et reposer sur une organisation adaptée, et performante.

Médecin Général Inspecteur Christian PLOTTON  
Directeur de l'Institution nationale des Invalides

