

	PILOTAGE	SMQ1/POL1/V4 Révision : 2027 Localisation : Service qualité
	POLITIQUE QUALITE	Nombre de Page : 1 Date de retrait :

La recherche de la qualité a toujours été un objectif primordial pour le laboratoire CESAM LA DIAGNOSE dont la mission principale est d'améliorer la prise en charge des patients par la réalisation des analyses de biologie médicale s'inscrivant dans une démarche globale coordonnée par le praticien. Le dépistage, la prévention, le diagnostic et le suivi constituent autant d'étapes au cours desquelles la biologie médicale, véritable appui à la décision clinique, contribue au juste geste médical.

Notre ambition est de continuer à fournir à nos clients et utilisateurs des prestations fiables, qui répondent à leurs besoins, aux exigences normatives et réglementaires, ainsi qu'aux bonnes pratiques professionnelles, dans le respect de la personne humaine et de l'éthique médicale.

Cet engagement repose sur l'actualisation permanente de nos techniques, de nos compétences et de nos connaissances scientifiques.

Le renouvellement de notre accréditation à l'ISO 15189 :2022 nous donne un nouvel objectif : Assurer la maîtrise des risques liés aux activités analytiques et organisationnelles du laboratoire, afin de garantir la fiabilité des résultats, la conformité aux exigences d'accréditation et la satisfaction des clients et utilisateurs tout en étendant notre portée d'accréditation à plus de dix (10) paramètres d'ici 2027.

Afin d'atteindre cet objectif général, nos objectifs spécifiques sont les suivants :

- **Obtenir 90% de satisfaction** au cours de l'enquête annuelle de satisfaction menée auprès de nos clients.
- **Assurer 100 % de conformité** aux contrôles qualité internes et aux évaluations externes de la qualité;
- *Prévenir, identifier et maîtriser 90% des activités non-conformes,*
- **Garantir 100 % de réalisation** des maintenances planifiées des équipements et des installations
- Planifier, documenter et **notifier 100 % des modifications** apportées au SMQ à l'issue des audits, revues de direction ou analyses de risques
- **Maîtriser 100% des risques identifiés**
- **Réaliser au moins un audit interne** par an afin d'évaluer l'efficacité du système de management de la qualité

La Direction et l'ensemble du personnel s'engagent à appliquer cette politique qualité et à œuvrer collectivement à l'atteinte des objectifs fixés.

La qualité étant l'affaire de tous, chacun est acteur de la maîtrise des risques et de l'amélioration continue.

Je réaffirme mon engagement total dans cette démarche et je prendrai toutes les dispositions nécessaires pour fournir les ressources humaines, matérielles et organisationnelles indispensables à son aboutissement. L'Equipe Qualité continuera d'animer, en collaboration avec les Responsables d'unité et l'ensemble du personnel, notre Système de Management de la Qualité en veillant à l'application des exigences de la norme.

Cette politique sera révisée lors de la revue de direction annuelle ou en cas de besoin.

Fait à Abidjan, le 12 janvier 2026

Le Directeur