



# NOTRE POLITIQUE QUALITE



N°2020/85378.2

POL-M1-001 version 04

**La mission du laboratoire Docteur Pierre Montagnier est d'apporter de la confiance et du bien-être aux patients et prescripteurs à travers des résultats fiables dans les délais convenus et des services satisfaisants dans un cadre accueillant confortable et sécurisé.** Pour ce faire, nous nous sommes inscrits dans la démarche qualité depuis 2017 et nous sommes certifiés ISO 9001: 2015 sous le numéro 2020/85378.2. Cette certification prouve que votre laboratoire a mis en place un système de management de la qualité efficace pour améliorer la qualité des résultats d'analyses et des services rendus aux utilisateurs du laboratoire.

Cependant, la dynamique d'amélioration continue suivant la norme ISO 9001 : 2015 n'est pas suffisamment axée sur les supports techniques et spécifiques d'un laboratoire de biologie médicale, à savoir les équipements, la métrologie, les réactifs, la prestation de conseils, etc.

De ce fait, afin que la dynamique d'amélioration continue touche suffisamment tous les aspects de l'activité du laboratoire, **nous adoptons désormais la norme ISO 15189 :2022.** Elle s'applique spécifiquement aux laboratoires de biologie médicale. **En respectant les exigences de cette norme, nous nous donnons les moyens d'être le laboratoire privé de référence dans le domaine de la biologie médicale en Côte d'Ivoire, d'ici 2025.**

En conséquence, nous nous engageons auprès :

- ✚ **Des utilisateurs du laboratoire** (patients, prescripteurs, établissements clients, laboratoires demandeurs) à continuer l'amélioration de la qualité des résultats d'analyses et des services par une meilleure prestation de conseils, une gestion rigoureuse des achats et approvisionnements, une maîtrise du fonctionnement et de la mesure des équipements et des systèmes analytiques;
- ✚ **Du personnel** à créer des conditions pour la bonne implémentation de la norme ISO 15189 :2022 à travers un programme de formations adéquates, des ressources matérielles et humaines disponibles ;
- ✚ **Des prestataires de services** à améliorer les partenariats actuels et futurs en veillant au respect des termes et conditions des contrats ;
- ✚ **Du conseil d'administration** au strict respect de tout ce qui précède afin de renforcer sa confiance et pérenniser l'activité

La direction du laboratoire est complètement engagée à la mise en œuvre des résolutions relatives à l'adoption et au respect des exigences de la norme ISO 15189 :2022, et à l'amélioration continue du système de management. Par ailleurs la direction du laboratoire s'engage à ne pas avoir des activités qui réduiraient la confiance en sa compétence, son impartialité, son jugement et son intégrité.

Cependant, cette mission ne peut réussir sans l'adhésion et l'implication des parties prenantes de l'activité du laboratoire. Ainsi, nous invitons :

- ✚ **Le personnel** à améliorer son implication dont il fait montre depuis le début ;
- ✚ **Les utilisateurs** du laboratoire et prestataires de services à collaborer pour une satisfaction mutuelle ;
- ✚ **Le conseil d'administration** à nous soutenir pour le meilleur développement du laboratoire.

**Nous requérons dès maintenant votre adhésion et implication.**

Fait à ABIDJAN, le 08/04/2023

Le Directeur Général,

**Dr ZOUGROU Guy Roger**