

# Politique Qualité

## Engagement de la Direction

Le centre Pasteur du Cameroun est un établissement public administratif doté de l'autonomie financière et placé sous la double tutelle des ministères de la santé publique et des finances.

Nos activités se déclinent à travers 4 missions principales : mission de service (analyses médicales, de l'hygiène et environnement, vaccinations), de Santé Publique, de recherche et de formation.

Notre défi est de mettre à la disposition des populations et de nos partenaires un service de qualité à la portée de tous et d'atteindre l'excellence au quotidien par l'amélioration continue.

Pour y parvenir, nous nous sommes engagé depuis quelques années déjà dans la mise en place d'une démarche d'assurance qualité volontaire au regard du Guide de bonnes exécutions des analyses. **Il a été créé à cet effet en 2008 un Bureau Assurance Qualité avec à sa tête un Responsable Qualité**, dont la mission principale est d'accompagner les différents services dans la conduite de cette démarche.

Dans un contexte de mutation de notre système qualité, nous plaçons la satisfaction du client (patient, prescripteurs, entreprises) au centre de notre préoccupation.

**Notre ambition pour les 3 prochaines années est d'effectuer le passage de l'Assurance Qualité de notre organisation vers le Système de Management de la Qualité (SMQ) conformément aux exigences des normes ISO 17025 pour nos laboratoires d'Hygiène et d'Environnement et ISO 15189 pour les activités d'Analyses Biomédicales.**

## Objectifs

La politique qualité traduite à travers les objectifs énumérés ci-dessous, doit être comprise, acceptée et partagée par tous. Il s'agit de :

- 1) Etre à l'écoute de nos clients afin de maîtriser leurs besoins explicites ou implicites.
- 2) Assurer la maîtrise des documents qualités (procédures, modes opératoires, enregistrements).
- 3) Assurer la disponibilité des ressources humaines compétentes sur la base de la formation initiale et continue, du savoir faire et de l'expérience.
- 4) Assurer la maîtrise de notre compétence technique par une veille technologique constante et par la mise en place et l'entretien d'équipements performants.
- 5) Optimiser la consommation des ressources à travers une plus grande implication du personnel et une amélioration des processus de l'entreprise.
- 6) Réaliser les activités requises de vérification, validation, surveillance et contrôles spécifiques.
- 7) Contrôler l'exactitude de nos résultats en participant à des programmes d'évaluation externes de la qualité.
- 8) Traiter efficacement les réclamations clients et les non conformités internes par la mise en œuvre d'actions correctives.

La surveillance et la mise à jour de cette politique sera faite régulièrement à travers les réunions trimestrielles du comité qualité et la revue de direction.

La Direction Général du CPC s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires à la réalisation de ces objectifs, dans le respect et l'équilibre de l'entreprise ; par ailleurs elle invite chaque responsable de service à assurer la communication de cette politique ainsi que la mise en œuvre de ces objectifs dans son équipe.

**Pr Dominique BAUDON**  
**Directeur Général du CPC**