

# Politiques

QUALITÉ

SÉCURITÉ

ENVIRONNEMENT



## Pour un management soucieux de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.

Le laboratoire de Touraine est un "outil technique" que le Conseil Départemental met au service de ses administrés et de l'aménagement de son territoire départemental.

Du fait de de son développement et de sa notoriété acquise au cours du temps, le laboratoire exerce également ses compétences en dehors du département d'Indre et Loire.

Depuis 1992, une politique de management par la qualité dont l'efficacité a été régulièrement reconnue par le COFRAC et constamment soutenue par le Conseil Départemental, a été mise en place.



Les accréditations COFRAC dans de nombreux secteurs d'activité techniques témoignent de la qualité des prestations dans les domaines du développement économique des territoires, de la santé des consommateurs et de la protection de l'environnement.

La Portée d'accréditation N° 1-0677 est disponible sur <http://www.cofrac.fr>.



Le laboratoire de Touraine est une direction du Conseil Départemental d'Indre et Loire réactive et dynamique qui sait s'adapter en permanence aux évolutions de l'environnement économique et sanitaire.

Placé aujourd'hui dans une situation de concurrence accrue, le laboratoire doit diversifier et développer ses pratiques commerciales, maintenir ses parts de marché en conservant le niveau actuel de qualité de ses prestations et de son engagement en faveur du développement durable.

L'audit stratégique réalisé en 2016 a identifié plusieurs axes d'amélioration sur lesquels le laboratoire doit faire porter ses efforts, notamment dans la rationalisation de ses systèmes de traitement de l'information. Un partenariat de 3 ans (2017-2019) a été conclu avec le GIP Inovalys afin de gagner en compétitivité.

La direction du laboratoire reçoit mandat pour mener à bien ces chantiers en veillant à l'adhésion de tous les agents. Le Conseil Départemental confirme son soutien afin de faciliter la réalisation de ces projets et conforter ainsi la situation de ce service public départemental.



Dr. José DELAVAL  
Directeur du  
Laboratoire de Touraine

Le 1er Décembre 2018

## Nos Engagements

1. La Qualité  
Garantir la qualité des analyses et prestations en conformité à la norme NF EN ISO CEI 17025.

3. Une veille technologique attentive  
Anticiper l'émergence de nouveaux besoins du marché. Identifier et développer au sein du laboratoire les nouvelles activités pouvant y répondre au moment opportun.  
Communiquer en amont sur ces orientations afin d'informer les clients sur nos axes de développement.

5. Le Respect scrupuleux de la Réglementation  
Respecter les exigences légales et réglementaires en matière de qualité, de sécurité et d'environnement.

## Cohérence des activités

Grâce à sa démarche processus inspiré de la norme NF EN ISO 9001 le laboratoire de Touraine, garantit les interfaces entre ses différents processus et ainsi la cohérence de ses activités.

## Confidentialité

Grâce à ses procédures de gestion, ses systèmes informatisés et ses dispositions contractuelles le laboratoire de Touraine, s'engage à assurer la protection des informations confidentielles et des droits de propriété de ses clients :

Le personnel de laboratoire ne peut divulguer aucune information sur les données obtenues sans le consentement préalable du client sauf en cas de demande d'une instance réglementaire.

Le laboratoire précise aux clients les données qu'il souhaite rendre publiques et avant tout commencement de la prestation. Aucune donnée ne sera diffusée à des tiers non concernés par cette prestation.

Les rapports d'essais ne peuvent être transmis à des tiers sans que le client soit informé de ce qui doit être divulgué, et donner son consentement librement, sans coercition.

Le contrat devra faire mention de la diffusion éventuelle des résultats ou de données même partielles.

Les données transmises par des tiers autre que le client et en relation avec le client sont protégées et ne peuvent pas être divulguées au client (sauf avec accord du tiers).

Les résultats peuvent être envoyés par fax ou par email sous condition qu'une convention de preuve ait été établie entre le client et laboratoire de Touraine

Tous les employés, stagiaires, signent un accord de confidentialité et d'impartialité lors de leur prise de fonction.

Les résultats sensibles, sont conservés physiquement dans des lieux protégés et sur des serveurs sécurisés (droit d'accès) en version numérique.

Les rapports d'essais sont envoyés aux clients par voie postale dans des enveloppes correctement scellées et adaptées au contenu.

- Les écrans d'ordinateur sont protégés par des fonctionnalités d'économiseur d'écran / temporisation et droit d'accès.

- Les informations concernant les clients ne sont pas laissées sans surveillance, les imprimantes possèdent des codes d'accès personnels, Le gestionnaire du réseau (DSI) fournit des contrôles de sécurité appropriés pour la protection des ressources d'information qui nous sont confiées. Tous les employés, stagiaires, signent une charte informatique dont le principal objet est la protection des données.

## Amélioration Continue

Améliorer continuellement, par l'implication de tous, ses performances en matière de qualité, de sécurité et d'impact environnemental, grâce à ses outils de management par qualité (audits, gestion travaux non-conformes, réclamations, analyse de risques), à l'utilisation d'objectifs, de plans d'actions et d'indicateurs de suivi. Le laboratoire de Touraine s'engage à améliorer en continu son système de management et à prendre les dispositions nécessaires à chaque fois qu'un aspect quelconque de ses activités est mis en défaut.

Grâce à ses outils informatiques de gestion et à la dématérialisation des dispositions de gestion, le laboratoire permet à tout son personnel une familiarisation aisée avec la documentation qualité et l'application des dispositions qu'elle contient.

Le laboratoire de Touraine s'engage à mettre en adéquation permanente son système de management par la Qualité avec les évolutions des besoins des clients. Pour cela, il fixe pour chaque processus des objectifs précis et des indicateurs de suivi pertinents.

## Impartialité

L'impartialité est un des éléments essentiels nécessaires à respecter lors de la restitution des résultats d'analyse ou des déclarations de conformité que chacun d'entre nous doit respecter lors de l'émission d'un rapport d'essais.

Grâce à son indépendance de jugement, à son statut public et à l'analyse de risque sur son impartialité et celui de son personnel, le laboratoire s'engage :

- à ne pas effectuer d'activité qui réduirait la confiance de ses clients.
- à toujours effectuer les opérations prévues dans leur intégralité,
- à toujours fournir un rapport d'essais conforme aux résultats d'essais produits,
- à éviter tout conflit d'intérêt avec ses clients

Quelle soit réelle ou perçue, l'impartialité est un facteur clef dans la reconnaissance du laboratoire de Touraine par ses clients et par les autorités de tutelles. Notre laboratoire se doit de délivrer des prestations à forte valeur ajoutée, en toute objectivité et exemptes de doute quant à l'impartialité.

Le laboratoire de Touraine dispose d'un processus pour identifier, analyser, évaluer, traiter, surveiller et documenter les risques liés aux conflits d'intérêts résultant de ses activités y compris tous les conflits dus à ses propres relations, de façon continue. La direction passe régulièrement en revue tout risque et détermine les mesures nécessaires à prendre.

Pour cela le laboratoire de Touraine a mis en place un ensemble de règles permettant d'exercer ses activités en toute impartialité, indépendance et transparence:

Tout le personnel du laboratoire de Touraine est soumis à un devoir de réserve de part son statut de collectivité publique et signe un engagement d'impartialité et de confidentialité. La rémunération du personnel ne dépend ni du nombre d'essais effectués, ni du résultats de ces essais.

Par son indépendance l'impartialité et l'intégrité de sa gouvernance, et par l'organisation même de son système de management de la qualité, le laboratoire assure que sa direction et l'ensemble de son personnel ne subissent aucune pression ou influence de toute nature susceptible de mettre en cause la qualité des résultats d'analyses produits.

Les déclarations de conformité, les avis et interprétation sont toujours basés sur des résultats et des enregistrements documentés.

Toute plainte relative à un risque d'impartialité peut être déposée par courrier électronique à : [laboratoire-touraine@departement-touraine.fr](mailto:laboratoire-touraine@departement-touraine.fr).

## Satisfaire nos clients

Grâce à sa volonté d'adaptation, à son budget, ses méthodes et ses dispositions de gestion des contrats le laboratoire s'engage à assurer la capacité et les ressources nécessaires pour satisfaire les exigences des ses clients y compris lorsque celles-ci ne sont pas présentes dans le laboratoire (développement commercial compatible avec intérêt du laboratoire et évaluation des coûts de revient des prestations faisant l'objet d'appels d'offre).

Grâce à ses dispositions le laboratoire, s'engage à répondre à un client ou une partie intéressée, à chaque fois qu'une remarque, plainte, réclamation, ou demande d'information sera formulée.

Le laboratoire de Touraine s'engage à démontrer la fiabilité et la qualité des résultats d'analyses produits par ses entités techniques par la participation aux essais d'inter-comparaison et/ou de contre-expertises et à les mettre à disposition de ses clients sur simple demande

## Politique Métrologie

Le laboratoire de Touraine s'engage à raccorder et vérifier ses instruments de mesures au système S.I. régulièrement grâce à son processus métrologie et à ses propres ressources.



## Politique Transport Matières Dangereuses

Nos engagements :

- Conduire nos activités dans le respect de la réglementation en vigueur concernant transport de marchandises dangereuses (ADR et Arrêté TMD) et coopérer avec les autorités et organismes en charge du contrôle de la conformité.
- Respecter les procédures et les consignes de sécurité au travail établies en interne.
- Mettre à jour régulièrement en fonction des modifications apportées par la réglementation en vigueur et par les informations transmises par les fournisseurs de matières premières (FDS...)
- Travailler avec des fournisseurs et autres partenaires (notamment prestataires) agissant selon les mêmes principes, dans le respect de l'ADR, du Code de l'Environnement.

## Politique Management du risque en sécurité et sûreté biologique

Grâce aux dispositions de gestion décrites dans son système de management, plus particulièrement dans son processus de management de la santé et sécurité au travail, et avec l'aide du service de la santé au travail du Conseil Départemental d'Indre-et-Loire, le Directeur du laboratoire de Touraine s'engage à respecter la réglementation (notamment l'arrêté du 11 juin 2013) et à améliorer en continu les performances en matière de santé, de sécurité et de sûreté biologique et à en faire bénéficier l'ensemble des personnels. Nos objectifs principaux sont :

- de développer et promouvoir une culture de sûreté et de sécurité (renforcer la communication, décliner à chaque niveau du management les engagements et les objectifs du laboratoire, identifier et traiter tout écart aux règles fondamentales de sécurité)
- de maîtriser nos risques (notamment, piloter des plans d'amélioration de la sécurité et de conformité aux exigences réglementaires, associer l'ensemble des acteurs dont les entreprises extérieures et les prestataires)
- d'améliorer en continu notre retour d'expérience et nos pratiques en matière de santé, de sécurité et de sûreté (renforcer notre management en analysant tout accident ou incident, en partageant les retours d'expériences et bonnes pratiques)

## Politique Achats

But : Maîtrise des dépenses

Grâce à ses dispositions de gestion et dans le cadre réglementaire des achats publics, le laboratoire s'engage à évaluer et sélectionner ses fournisseurs sur des critères économiques, qualité, sécurité et environnementaux.

Le laboratoire s'engage à développer les mises en concurrence ainsi que les appels d'offres tant pour les achats de consommables et matériels que pour les prestations de service en incitant et informant ses fournisseurs sur les dispositions en matière de management environnemental. (le choix d'un fournisseur en fonction du prix ne devant jamais entraîner une altération du niveau de qualité attendu)

Dans la mesure du possible, le laboratoire s'engage à généraliser les regroupements de commande afin de limiter les frais généraux, les coûts de transports et les impacts environnementaux liés.

Le laboratoire s'engage à ne pas avoir recours à des sous-traitants dans le cadre des analyses de sa portée d'accréditation sauf en cas d'incapacité majeure.

## Politique Management du Personnel

Le Laboratoire de Touraine s'engage à maintenir et développer les compétences de son personnel

Grâce à ses dispositions de gestion de son plan de formation (techniques, qualité, sécurité, environnement), le laboratoire s'engage à assurer les formations nécessaires à l'épanouissement professionnel et à la protection de son personnel tout en s'assurant de l'efficacité et de l'application de celles-ci.

Grâce à sa gestion des responsabilités et des autorités le laboratoire s'engage à communiquer et à mettre en œuvre toutes les dispositions du système de management avec comme priorités les redéploiements et la polyvalence des agents.

### Mission Développement Durable

Le Laboratoire de Touraine a la volonté d'être un acteur actif du projet territorial de Développement Durable adopté par le Conseil Départemental. L'objectif est de prendre part à cette stratégie et d'intégrer au système de management par la Qualité cette attention portée à l'environnement, l'hygiène et la sécurité au travail.

En 2007, la Direction Générale du laboratoire s'est engagée dans la mise en place d'une démarche environnementale sur l'ensemble de son site. 2008 c'est l'ensemble du Conseil Départemental, par son Président, qui s'engage à ce que la protection de l'environnement "ne reste pas qu'une bonne résolution".

Notre engagement pour l'environnement découle d'une conviction partagée avec notre assemblée départementale dont les objectifs sont les suivants :

But : Protéger l'environnement

Le laboratoire de Touraine s'engage à développer ses efforts dans la protection de l'environnement et à cet effet, ils se porteront essentiellement sur les principes clés suivants :

- souci permanent de se mettre au service de la population ; dialogue envers la population, son personnel et ses partenaires afin de les informer, de les sensibiliser et de les encourager à respecter les valeurs économiques et environnementales.
- volonté de réduire la consommation d'énergie et de matières premières entrants dans ses installations.
- de prévenir les pollutions dont il pourrait être responsable en évaluant les risques et en prévoyant des plans de situation d'urgence.

Nos engagements environnementaux doivent, dès le départ, être un véritable projet d'entreprise qui change la culture de notre laboratoire et le comportement de chaque collaborateur en nous faisant réfléchir à chaque opération (technique, logistique, autres...) en fonction de son impact sur l'environnement.

Nos engagements doivent permettre à nos partenaires et clients, de nous identifier comme des acteurs dans notre domaine d'activité et de les inciter à travailler avec nous ou à nous retenir lors des choix liés aux marchés publics.

L'ensemble de l'encadrement du laboratoire s'engage à contribuer et à promouvoir la protection de l'environnement.

Grâce à sa procédure de communication soutenue par la Direction de la communication du Conseil Départemental d'Indre et Loire le laboratoire s'engage à communiquer en externe de manière proactive avec ses clients et avec les parties intéressées sur ses aspects environnementaux.

## Un management à l'écoute des équipes

Permettre l'épanouissement du personnel en toute sécurité, encourager le travail d'équipe, la prise d'initiative et les idées d'amélioration. Donner la priorité à la formation continue. Sensibiliser et impliquer l'ensemble du personnel, de manière à intégrer à chaque acte de travail la prise en compte des exigences qualité, sécurité et environnement.

## Rapports sous accréditation

Dans la mesure du possible le laboratoire s'engage à émettre les rapports d'essais sous logo Cofrac. Si des écarts ont été relevés au cours du processus de réalisation de l'analyse, ils sont indiqués sur le rapport d'essais, s'ils n'ont pas d'incidence sur le résultat, les rapports d'essais sont édités sous couvert de l'accréditation. Nous autorisons nos clients à reproduire nos rapports d'essais à condition qu'ils soient dupliqués entièrement et que la référence d'accréditation ne soit pas masquée, une mention restrictive est visible en pied de page de nos modèles de rapports. Sauf cas de force majeure, le laboratoire de Touraine s'engage à la réalisation systématique sous accréditation des prestations analytiques de sa portée d'accréditation, cet engagement est formalisé par entité technique dans chaque procédure générale.