



# MANUEL QUALITE

Réf: MQ-S-01

Indice : 8

Page : 4/29

Date : 05/06/2015

## 1- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

### UNE MISSION: ACTEUR DE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR

La mission du CTIBA est de promouvoir le progrès technique et participer à l'amélioration du rendement et à la garantie de la qualité dans l'industrie.

### NOTRE ENGAGEMENT : LE LABORATOIRE DE REFERENCE

Nous nous engageons à satisfaire les exigences des référentiels ISO 17025 et ISO 9001 et des textes réglementaires applicables et à améliorer en permanence l'efficacité de notre système de management de la qualité, et ce, dans le but de satisfaire nos clients, améliorer nos processus, et exigences dans une dynamique de performance, d'amélioration continue, de développement et diversification de nos activités. Aussi, Nous nous engageons de suivre notre procédure de maîtrise de la qualité pour surveiller la validité des essais et des étalonnages entrepris. Les données résultantes seront enregistrées de telle sorte que les tendances sont détectables et, lorsque cela est faisable, des techniques statistiques seront appliquées à l'examen des résultats.

Aussi, nous nous engageons à offrir un service régulier et la qualité des essais et étalonnages offerts à nos clients et appliquer les bonnes pratiques professionnelles reconnues pour notre secteur d'activité.

Ainsi, l'accréditation de nos laboratoires et la certification de nos prestations de formation et d'assistance technique (études) seront la reconnaissance de notre savoir-faire et de notre détermination à devenir le laboratoire de référence dans le domaine du bois et des industries associées.

### NOS AXES PRIORITAIRES

- Satisfaire les attentes et besoins des clients en:

- Assurant une communication externe efficace pour rester à l'écoute de nos client et identifier leurs besoins ;
- Offrant des solutions techniques optimales tout en respectant les exigences techniques et règles de l'art dans la réalisation de nos prestations ;
- Améliorant les délais d'exécution des travaux.
- Développer régulièrement nos compétences techniques par :
  - La formation continue de notre personnel ;
  - L'acquisition et l'entretien des équipements d'essais performants ;
  - Une veille technologique permanente.
- Assurer la sécurité du personnel par des mesures de prévention et de protection.

### NOTRE ATOUT : NOS COMPETENCES

Cette politique sera communiquée à l'ensemble du personnel par voie d'affichage. Elle sera présentée et expliquée au personnel lors des réunions internes. De cette façon, nous nous assurons qu'elle sera comprise, partagée et acceptée par tous.

Ainsi, nous nous engageons à faire appliquer cette politique et la documentation associée (procédures) au sein de notre centre et à mettre tous les moyens nécessaires pour y parvenir. Ainsi, le suivi régulier des actions et leurs résultats seront confiés au responsable de la qualité.

Des réunions périodiques et des revues de direction seront organisées afin de revoir et mettre à jour notre politique qualité et définir de nouveaux objectifs définis dans le chapitre 9 du manuel qualité.

C'est l'implication de nous tous dans cette politique qualité qui en garantira l'efficacité et qui assurera le développement et la pérennité de notre centre.

Moussa EL MATAR, Directeur du CTIBA