



# Politique Qualité Laboratoire

La Calédonienne des Eaux met à la disposition des collectivités locales, des particuliers et des industriels son expertise et son savoir faire dans les domaines de la gestion de l'eau et de l'assainissement. Elle est accrédité COFRAC N°1-5711 pour son laboratoire, cœur de la surveillance de la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et des eaux résiduaires.

## **Pour y parvenir, nous avons mis en place un système de management de la qualité,**

conforme aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025-2005 et du document LAB REF 02 du COFRAC. Nous nous engageons à en améliorer constamment l'efficacité par la mise en œuvre, dans des délais appropriés et maîtrisés, d'actions de progrès résultantes de notre écoute client, de l'analyse des causes de nos travaux non conformes et des axes d'amélioration proposés par le personnel et les clients.

## **Notre objectif est de fournir des prestations impartiales, vérifiables et garantir à tous nos clients,**

qu'ils soient internes ou externes, un égal niveau de satisfaction quant au respect des délais et à la justesse et fiabilité des résultats analytiques.

Nous veillons à la qualité de nos analyses, en maîtrisant les contrôles de qualité internes et en participant à des essais inter laboratoires externes.

Nous vérifions régulièrement la satisfaction de nos clients au travers d'enquêtes.

Nous nous engageons à respecter la confidentialité à l'égard des clients et à ne communiquer à des tiers ni informations, ni documents relatifs à leur prestation.

## **Pour atteindre le niveau d'excellence attendu, nous veillons à ce que l'ensemble du personnel du laboratoire :**

- ait la compétence professionnelle nécessaire, applique les procédures et protocoles en vigueur, et soit régulièrement formé
- connaisse l'ensemble des équipements d'analyses présents au laboratoire,
- maintienne une forte sensibilisation à la santé, sécurité et à l'environnement.

**En tant que Directeur Général, je m'engage à garantir l'application du système de management du laboratoire selon la norme ISO 17025 et mettre en œuvre tous les moyens qui seront nécessaires pour que cette politique soit comprise et suivie. Je sais pouvoir compter sur la volonté et l'engagement de chacun d'entre vous pour que nous puissions atteindre ensemble cet objectif.**

Didier POUZOU  
Directeur Général